

**MANTENIMIENTO, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, SOPORTE Y DISPONIBILIDAD DE LA
SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y SUS SERVICIOS
CONEXOS**

INFORME No. 6

01 de julio al 31 de julio de 2026

**Contrato de prestación de servicios No. 015 y
Otrosí No.1 - 28 de abril de 2026**



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

INDICE

ACTIVIDAD 1: MANTENER LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN **Error! Bookmark not defined.**

VISTAS MATERIALIZADAS PARA CONSUMO POR CENTRO DE ANALÍTICA **Error! Bookmark not defined.**

SUBACTIVIDAD 1.1: MANTENIMIENTO DE HARDWARE DEL SISTEMA DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA USUARIOS..... **Error! Bookmark not defined.**

1.1.1 REGISTRO DE EQUIPOS AFECTADOS.....**Error! Bookmark not defined.**

1.1.2 EQUIPOS EN MANTENIMIENTO CORRECTIVO..**Error! Bookmark not defined.**

1.1.3 RESUMEN POR TIPO DE EQUIPO**Error! Bookmark not defined.**

1.1.4 EQUIPOS ATENDIDOS POR DEPARTAMENTO..**Error! Bookmark not defined.**

1.1.5 REEMPLAZO DE STOCK DE EQUIPOS.....**Error! Bookmark not defined.**

1.1.6 STOCK SERVIDORES..... **Error! Bookmark not defined.**

1.1.7 EQUIPOS SUSTITUIDOS EN EL MES. **Error! Bookmark not defined.**

1.1.8 SUSTITUCION DE EQUIPOS POR FALLAS REITERADAS..... **Error! Bookmark not defined.**

1.1.9 INVENTARIO DE EQUIPOS..... **Error! Bookmark not defined.**

SERVICIOS ADICIONALES..... **Error! Bookmark not defined.**

1.1.10 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE DEL SISTEMA DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA USUARIOS.....**Error! Bookmark not defined.**

SUBACTIVIDAD 1.2: MANTENIMIENTO DE SOFTWARE PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN **Error! Bookmark not defined.**

1.2.1 ACTUALIZACION PAQUETES DE SOFTWARE... **Error! Bookmark not defined.**

1.2.2 ESTADISTICAS MES DE JULIO SEÑAL CULTURAL **Error! Bookmark not defined.**

1.2.2.1 ACUMULADO IMPLEMENTACIÓN SEÑAL CULTURAL **Error! Bookmark not defined.**

1.2.3 SERVICIOS ADICIONALES.....**Error! Bookmark not defined.**

1.2.3.1 MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE HLED WEB . **Error! Bookmark not defined.**

1.2.3.2 MANTENIMIENTO AL FLUJO POLICARBONATO INCLUYENDO EL TRÁMITE DE RECTIFICACIÓN Y DUPLICADO WEB EN POLICARBONATO..... **Error! Bookmark not defined.**

SUBACTIVIDAD 1.3: ADMINISTRACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN EN EL CENTRO DE CÓMPUTO EN SEDE CENTRAL **Error! Bookmark not defined.**

1.3.1 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA..... **Error! Bookmark not defined.**

1.3.2 BUGS Y EVOLUTIVAS DE LOS PRODUCTOS **Error! Bookmark not defined.**

1.3.3 GESTION DE BACKUPS..**Error! Bookmark not defined.**

- 1.3.4 MIGRACIÓN DE INVENTARIO **Error! Bookmark not defined.**
- 1.3.5 ESTADO DE DISPOSITIVOS MONITOREADOS ..**Error! Bookmark not defined.**
- Generalidades **Error! Bookmark not defined.**
- 1.3.6 EJECUCIÓN DE DRL..... **Error! Bookmark not defined.**
- 1.3.7 ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS Y PARCHES DE SEGURIDAD..... **Error! Bookmark not defined.**
- 1.3.8 OBSOLECENCIA TECNOLÓGICA. **Error! Bookmark not defined.**
- 1.3.9 INFORME DE ALERTAS CENTRO DE COMPUTO **Error! Bookmark not defined.**
- 1.3.10 INFORME DE ERRORES PRESENTADOS QUE AFECTARON LAS DIFERENTES BASES DE DATOS Y INTEROPERABILIDAD **Error! Bookmark not defined.**

ACTIVIDAD 2: BRINDAR EL SERVICIO DE MESA DE AYUDA **Error! Bookmark not defined.**

- 2.1 CASOS ATENDIDOS POR MESA DE AYUDA.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 ESTADO DE CASOS ATENDIDOS EN EL PERIODO **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.1 CASOS ATENDIDOS EN CONSULADOS**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.2 CASOS ATENDIDOS POR UBICACIÓN**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.3 CASOS GENERADOS POR CATEGORÍA**Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 ATENCION DE LLAMADAS . **Error! Bookmark not defined.**

- 2.3.1 TASA DE ABANDONO DE LLAMADAS**Error! Bookmark not defined.**
- 2.4 REPORTE DE REAPERTURA DE CASOS **Error! Bookmark not defined.**
- 2.5 BACKLOG DE CASOS MESA DE AYUDA**Error! Bookmark not defined.**
- 2.6 RESUMEN DE ATENCION MESA DE AYUDA MES A MES **Error! Bookmark not defined.**
- 2.7 ESTADÍSTICAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.8 INFORME DE ANÁLISIS DE CASOS REPETITIVOS **Error! Bookmark not defined.**

ACTIVIDAD 3: OFRECER LA DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN **Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 ADMINISTRACIÓN DE LA SOLUCION INTEGRAL DEL REGISTRO CIVIL Y LA IDENTIFICACIÓN**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 GESTION DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION . **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA CENTRAL PLATAFORMA DEL REGISTRO CIVIL Y LA IDENTIFICACIÓN ...**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 CAPACITACIONES..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 FUNCIONALIDAD O AJUSTES REALIZADOS A LA SOLUCIÓN INTEGRAL..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS LOCALES **Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 CONSULTAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL INTERAFIS **Error! Bookmark not defined.**

3.8 CONSULTAS REALIZADAS POR LOS CONVENIOS DESDE CONEXIONES A TRAVÉS DE LA WEB SERVICE DE IDENTIFICACIÓN **Error! Bookmark not defined.**

3.9 CONSULTAS REALIZADAS A TRAVÉS DE WEB SERVICE REGISTRO CIVIL **Error! Bookmark not defined.**

3.10 CONSULTAS COTEJOS REALIZADOS TOTAL “HIT/NO HIT” **Error! Bookmark not defined.**

3.11 ESTADISTICA BIOINTER **Error! Bookmark not defined.**

3.12 INFORMACIÓN CARGADA A BASES DE DATOS DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION **Error! Bookmark not defined.**

REGISTROS GRABADOS – IRG **Error! Bookmark not defined.**

CARGUE DE DATOS SCRWEB **Error! Bookmark not defined.**

3.13 DESCRIPCIÓN DE ANOMALÍAS TÉCNICAS PRESENTADAS EN EL MES..... **Error! Bookmark not defined.**

3.14 CANTIDAD DE REGISTROS CIVILES INGRESADOS EN LA PLATAFORMA EN EL PERIODO..... **Error! Bookmark not defined.**

3.15 INFORME DE NOVEDADES AL MOMENTO DE REALIZAR EL CARGUE..... **Error! Bookmark not defined.**

3.16 INTERFAZ MTR..... **Error! Bookmark not defined.**

3.17 DETALLE DE USO ALMACENAMIENTO SAN **Error! Bookmark not defined.**

3.18 REGISTROS BASES DE DATOS..... **Error! Bookmark not defined.**

1. 3.19 MESAS DE TRABAJO **Error! Bookmark not defined.**

3.19 ARQUITECTURA Y TOPOLOGÍA **Error! Bookmark not defined.**

3.20 PORTAL SDK AMIS..... **Error! Bookmark not defined.**

ACTIVIDAD 4: GESTIONAR LOS PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN. ENVIÓ Y ENTREGA DE DOCUMENTOS: ADMINISTRAR Y OPERAR LA FÁBRICA DE PERSONALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE ESTOS ...**Error! Bookmark not defined.**

4.1 INFORME DE CARGUE DE SOLICITUDES **Error! Bookmark not defined.**

4.2 DATOS CONTROL DE CALIDAD **Error! Bookmark not defined.**

4.3 GESTIONAR LOS PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 TRANSMISIÓN EIS **Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 INFORMACIÓN DUPLICADOS WEB.... **Error! Bookmark not defined.**

4.4 INFORME DE ENTREGA DE DOCUMENTOS **Error! Bookmark not defined.**

4.4.1 NOVEDADES EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS **Error! Bookmark not defined.**

4.4.2 DETALLE DE INGRESO DE SOLICITUDES A PRODUCCION POR TIPO DE TRAMITE **Error! Bookmark not defined.**

4.4.3 PRODUCCIÓN TESLIN **Error! Bookmark not defined.**

4.4.4 PRODUCCION POLICARBONATO **Error! Bookmark not defined.**

4.4.5 ESTADISTICAS ENTREGA DE DOCUMENTOS A CIUDADANOS **Error! Bookmark not defined.**

4.4.6 ESTADÍSTICA DE ACTIVACIONES DIGITALES .. **Error! Bookmark not defined.**

4.4.7 DETALLE DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS EN FABRICA **Error! Bookmark not defined.**

4.5 INFORME DE LOS INSUMOS UTILIZADOS PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD **Error! Bookmark not defined.**

1.6 INSUMOS POLICARBONATO **Error! Bookmark not defined.**

5. MEDICION y APLICACIÓN DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO **Error! Bookmark not defined.**

OTRAS ACTIVIDADES **Error! Bookmark not defined.**

GESTIÓN DEL CONTRATO **Error! Bookmark not defined.**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Vistas materializadas	7
Tabla 2 Mantenimiento correctivo realizado a nivel central.....	8
Tabla 3 Acumulado mantenimientos por periodo.....	8
Tabla 4 Resumen por tipo de equipo	9
Tabla 5 Equipos atendidos por departamento	10
Tabla 6 Equipos manipulación inadecuada	11
Tabla 7 Equipos Reemplazo Stock	11
Tabla 8 Acumulado Equipos Reemplazo Stock.....	11
Tabla 9 Acumulado REEMPLAZO	12
Tabla 10 Equipos sustituidos	14
Tabla 11 Acumulado equipos sustituidos en el periodo	14
Tabla 12 Acumulado equipos sustituidos en el periodo	15
Tabla 13 Backlog comité de requerimientos.....	20
Tabla 14 Estadísticas señal particular.....	20
Tabla 15 Estadísticas por tipo de documento.....	21
Tabla 16 Cronograma HLED web	22
Tabla 17 Cronograma Flujo de Policarbonato	23
Tabla 18 Backups entregados soporte técnico para registro civil e identificación	25
Tabla 19 Detalle del monitoreo de variables memoria. CPU y disco.....	39
Tabla 20 Ejecución DRL	39

Tabla 21 Avance del plan de actualización de SO y parches – 1er semestre.....	40
Tabla 22 Avance del plan de actualización de SO y parches – 2do semestre.....	41
Tabla 23 Alertas centro de computo.....	42
Tabla 24 Cantidad de casos solucionados por mesa de ayuda.....	43
Tabla 25 Casos atendidos en el periodo.....	43
Tabla 26 Descripción estado de casos	45
Tabla 27 Acumulado estadísticas canales de comunicación consulados mesa de ayuda.....	46
Tabla 28 Detalle de casos atendidos por departamento	47
Tabla 29 Casos generados por categoría.....	48
Tabla 30 Llamadas atendidas por horas y días de la semana.....	48
Tabla 31 Nivel de tiempo de servicio	49
Tabla 32 Tiempo promedio de llamadas abandonadas.....	49
Tabla 33 Acumulado tasa de abandono de llamadas.....	49
Tabla 34 Detalle de abandonos MDA	50
Tabla 35 Casos reaperturados en el periodo	50
Tabla 36 Backlog de casos	51
Tabla 37 Acumulado detalle de atención	52
Tabla 38 Resultados encuesta de satisfacción	52
Tabla 39 Análisis subcategoría de servicio	55
Tabla 40 Análisis artículos de servicio.....	55
Tabla 41 Análisis artículo de servicios.....	56
Tabla 42 Plan acción EIS.....	56
Tabla 43 Frecuencia de casos	58
Tabla 44 Detalle articulo	58
Tabla 45 Análisis categoría	59
Tabla 46 Plan de trabajo validar documento CC-TI	60
Tabla 47 Análisis subcategoría de servicio.....	60
Tabla 48 Análisis subcategoría Falla	61
Tabla 49 Atención de requerimientos - Oficios	62
Tabla 50 Estado del backlog requerimientos de información	63
Tabla 51 Total cruces de información.....	63
Tabla 52 Cruces de información por base de datos.....	63
Tabla 53 Acumulado disponibilidad de las plataformas del registro civil y la identificación.....	64

Tabla 54 Capacitación Ejecutada.....	64
Tabla 55 Actividades mantenimiento CAB	65
Tabla 56 Solicitudes recibidas para actualización en c	66
Tabla 57 Consultas realizadas a través del Interafis.....	66
Tabla 58 Acumulado de consultas realizadas a través del Interafis	67
Tabla 59 Consultas realizadas a través de la WEB	67
Tabla 60 Acumulado consultas realizadas a través de la Web mes a mes	68
Tabla 61 Consultas realizadas a través de web service registro civil	69
Tabla 62 Acumulado consultas web service registro civil.....	69
Tabla 63 Consultas realizadas en el periodo HIT y No HIT.....	70
Tabla 64 Acumulado consultas HIT y No HIT	70
Tabla 65 Acumulado estadística tipo de actualización biointer	71
Tabla 66 Acumulado cargue de registros civiles SCRWEB	72
Tabla 67 Anomalias técnicas	72
Tabla 68 Registros civiles ingresados en el sistema.....	73
Tabla 69 Acumulado registros civiles ingresados mes a mes	73
Tabla 70 Proceso de cargue SIRC – WEB.....	74
Tabla 71 Cantidad de registros transportados interfaces MTR-SIRC-ANI	76
Tabla 72 Errores de Interfaz	76
Tabla 73 Detalle uso almacenamiento SAN	76
Tabla 74 Resumen de uso de almacenamiento FS7200 POOL 1 Y POOL 2	77
Tabla 75 Detalle uso SAN IBM FS7200 POOL 1 Y POOL 2	78
Tabla 76 Cantidad de registros en base de datos	79
Tabla 77 Relación ejecución mesas técnicas	80
Tabla 78 Acumulado certificados digitales	81
Tabla 79 Certificados digitales disponibles	82
Tabla 80 Detalle de cargue de solicitudes	83
Tabla 81 Acumulado de cargue de solicitudes mes a mes	84
Tabla 82 Datos control calidad.....	84
Tabla 83 Cantidad de solicitudes online EIS	85
Tabla 84 Acumulado solicitudes online mes a mes	86
Tabla 85 Información duplicados web	86

Tabla 86 Acumulado información duplicados web	87
Tabla 87 Entrega de documentos.....	87
Tabla 88 Ingreso de solicitudes	88
Tabla 89 Producción Teslin	88
Tabla 90 Acumulado detalle de producción Teslin	88
Tabla 91 Detalle de rechazos y reproducciones Teslin	89
Tabla 92 Documentos producidos y rechazados en Teslin	89
Tabla 93 Producción Policarbonato	90
Tabla 94 Acumulado Producción Policarbonato.....	90
Tabla 95 Detalle de Rechazos y Reproducciones Policarbonato	90
Tabla 96 Detalle Material Utilizado Policarbonato	91
Tabla 97 Cantidad de documentos entregados HLED	91
Tabla 98 Total general entregas HLED	91
Tabla 99 Acumulado transmisión HLED mes a mes	92
Tabla 100 Acumulado estadísticas de activaciones digitales en el periodo	92
Tabla 101 Acumulado estadísticas de activaciones digitales por primera vez.....	93
Tabla 102 Mantenimientos realizados en fabrica	93
Tabla 103 Detalle de informes producción de documentos	94
Tabla 104 Detalle insumos policarbonato	95
Tabla 105 Nivel de servicio de mantenimiento de hardware	95
Tabla 106 Nivel de servicio solución de casos.....	96
Tabla 107 Nivel de servicio disponibilidad registro civil e identificación.....	97
Tabla 108 Nivel de servicio actas mesas técnicas	97
Tabla 109 Nivel de servicio producción documentos Teslin	97
Tabla 110 Nivel de servicio producción documentos Policarbonato	97
Tabla 111 Nivel de servicio reproducciones teslin Tarjeta de Identidad.....	97
Tabla 112 Niveles de servicio reproducción documento cedula	97
Tabla 113 Nivel de servicio reproducciones policarbonato.....	98
Tabla 114 Nivel de servicio material objetivo policarbonato	98
Tabla 115 Niveles de servicio entrega de documentos.	98
Tabla 116 Remisarios entregados a la RNEC	100

ANEXOS

Anexo 1 Casos CDR.....	7	Anexo 18 Encuesta IVR.....	53
Anexo 2 Manipulación inadecuada.....	10	Anexo 19 Requerimientos información.....	63
Anexo 3 260805RNEC8316.....	15	Anexo 20 Reporte Centreon.....	64
Anexo 4 Reporte aire.....	24	Anexo 21 260803RNEC8298.....	64
Anexo 5 Reporte transferencia.....	24	Anexo 22 CABS.....	65
Anexo 6 Reporte Kodak.....	24	Anexo 23 260803RNEC8300.....	71
Anexo 7 260806RNEC8317.....	24	Anexo 24 SIRC WEB.....	72
Anexo 8 260803RNEC8301.....	25	Anexo 25 Actas mesas técnicas.....	80
Anexo 9 260728RNEC8291.....	26	Anexo 26 260810RNEC8323.....	81
Anexo 10 260729RNEC8293.....	39	Anexo 27 260810RNEC8321.....	81
Anexo 11 260810RNEC8324.....	40	Anexo 28 260806RNEC8320.....	87
Anexo 12 260810RNEC8323.....	41	Anexo 29 Rechazos Definitivos.....	92
Anexo 13 260803RNEC8302.....	43	Anexo 30 Mantenimientos fábrica.....	93
Anexo 14 Detallado llamadas.....	49	Anexo 31 Detalle informe de insumos.....	94
Anexo 15 Detallado Tiempo de Servicio.....	49	Anexo 32 260805RNEC8315.....	94
Anexo 16 Llamadas Abandonadas.....	50	Anexo 33 Acta de insumos.....	94
Anexo 17 Casos Reaperturados.....	50	Anexo 34 260430RNEC8153.....	95
		Anexo 35 Remisorios otras actividades.....	100

ACTIVIDAD 1: MANTENER LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

VISTAS MATERIALIZADAS PARA CONSUMO POR CENTRO DE ANALÍTICA

En cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios No. 015 y otro sí No.1 – 28 de abril de 2026 se garantiza la operación y mantenimiento de la infraestructura y funcionalidades de la Solución Integral de Registro Civil e Identificación, incluyendo sistemas, subsistemas, equipos y servicios asociados.

Como parte de estas actividades, diariamente se entrega a la Gerencia Informática la información correspondiente a las vistas materializadas VW_REGISTRO_DEFUNCION, VW_REGISTRO_MATRIMONIO, VW_REGISTRO_NACIMIENTO y VW_CICLO_DOCUMENTO.

La información remitida contiene únicamente los registros con cambios respecto al día anterior. tales como nuevas inclusiones. actualizaciones o inhabilitaciones. considerando registros en estado válido. anómalo válido y aquellos que dejaron de ser válidos.

El envío se realiza mediante archivos planos publicados diariamente en el servidor SFTP dispuesto por la Entidad. Asimismo. a través de la vista materializada VW_CICLO_DOCUMENTO. se remiten las solicitudes de Tarjetas de Identidad y Cédulas que registraron modificaciones durante el día inmediatamente anterior.

VISTAS MATERIALIZADAS		
DESCRIPCION	ORIGEN	CANTIDAD
VW_REGISTRO DEFUNCION	SIRC	8.384.679
VW_REGISTRO MATRIMONIO	SIRC	6.014.452
VW_REGISTRO NACIMIENTO	SIRC	56.931.348
VW_CICLO_DOCUMENTO	MTR	119.599.564

Tabla 1 Vistas materializadas

SUBACTIVIDAD 1.1: MANTENIMIENTO DE HARDWARE DEL SISTEMA DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA USUARIOS

1.1.1 REGISTRO DE EQUIPOS AFECTADOS

En cumplimiento de lo establecido en el contrato. el cual dispone “Creación de caso donde se pueda identificar e individualizar el equipo afectado”. se adjunta el archivo ANEXO 1, que contiene el detalle de equipos recibidos y atendidos por el Centro de Reparaciones (CDR) durante el periodo de análisis.

Anexo 1 Casos CDR

1.1.2 EQUIPOS EN MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Referente a la atención de equipos para mantenimiento correctivo dando cumplimiento a “Para los equipos o dispositivos recibidos en mantenimiento correctivo el contratista deberá realizar el mantenimiento del equipo afectado en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir de la entrega del bien por parte de la Entidad.” A continuación. se relacionan los equipos que han sido objeto de mantenimiento correctivo durante el periodo:

EQUIPOS RECIBIDOS		EQUIPOS ATENDIDOS	
DESCRIPCION	CANTIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD
Equipos recibidos en el periodo	183	Equipos atendidos durante el periodo	183
Equipos recibidos (3) últimos días del periodo en proceso	12	Equipos atendidos de periodos anteriores	3

TOTAL	195	TOTAL	186
--------------	------------	--------------	------------

Tabla 2 Mantenimiento correctivo realizado a nivel central

A continuación, se detalla el total de los equipos recibidos y atendidos por periodo durante la ejecución del contrato:

PERIODO	TOTAL. EQUIPOS ATENDIDOS
02 de febrero al 28 de febrero de 2026	261
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	93
01 de abril al 30 de abril de 2026	144
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	117
01 de junio al 30 de junio de 2026	59
01 de julio al 31 de julio de 2026	186
TOTAL	860

Tabla 3 Acumulado mantenimientos por periodo

1.1.3 RESUMEN POR TIPO DE EQUIPO

En la siguiente tabla se detalla la cantidad de dispositivos atendidos durante el periodo para mantenimientos correctivos:

TIPO DISPOSITIVO	EQUIPOS ATENDIDOS DURANTE EL PERIODO
MORPHO TABLET	48
CPU	41
IMPRESORA	27
KIT DE ILUMINACIÓN	27
MONITOR	11
MORPHOTOP	10
CÁMARA WEB	5
MSO 1300 E3	4
PAD DE FIRMAS LCD	4
VALIJA	3

TIPO DISPOSITIVO	EQUIPOS ATENDIDOS DURANTE EL PERIODO
PORTÁTIL	3
UPS	2
ID SCREEN	1
TOTAL	186

Tabla 4 Resumen por tipo de equipo

1.1.4 EQUIPOS ATENDIDOS POR DEPARTAMENTO

A continuación, se detalla la cantidad de dispositivos recibidos para mantenimientos correctivos. por departamento:

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
RNEC - SITIO CENTRAL	40
TOLIMA	26
BOGOTÁ, D.C.	22
ANTIOQUIA	9
ATLÁNTICO	9
CUNDINAMARCA	8
CAUCA	7
VALLE	7
BOYACÁ	6
NORTE DE SANTANDER	6
NARIÑO	6
CÓRDOBA	6
CALDAS	5
SANTANDER	4
HUILA	3
BOLÍVAR	3
CESAR	3
CAQUETÁ	3
MAGDALENA	2
SUCRE	2
LA GUAJIRA	2
META	1

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
PUTUMAYO	1
CHOCÓ	1
GUAVIARE	1
CASANARE	1
GUAINÍA	1
EXTRANJERO-BRASIL	1
TOTAL	186

Tabla 5 Equipos atendidos por departamento

De los equipos que se recibieron para mantenimiento correctivo durante el periodo, se reportó la manipulación inadecuada de los siguientes:

Se adjuntan para mayor detalle los informes entregados a la Entidad reportando el evento de mala manipulación.

Anexo 2 Manipulación inadecuada

ÍTEMS	CASO	TIPO DISPOSITIVO	PLACA EQUIPO	SERIAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	FECHA RECIBIDO	FECHA ENTREGA	DIAGNÓSTICO / REPATACIÓN
1	140324	CPU	RNEC072 22 WS 0198	1CZ227012V	CAQUETÁ	PUERTO RICO	7/16/2026 16:59	7/21/2026 16:09	Se realiza inspección del equipo observando que el mismo presenta ruptura interna de los puertos USB traseros generando corto circuito, lo cual es un daño irreparable en la Board del equipo. Por la afectación descrita no es posible realizar reparación, se requiere realizar la sustitución del equipo, está fuera del alcance del servicio de mantenimiento correctivo que presta INSI.
2	140459	MONITOR	RNEC003 16 MO 0084	3CQ6031LDN	BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	7/10/2026 14:51	7/14/2026 15:11	El equipo presenta daño irreparable por manipulación inadecuada; no es posible realizar reparación; se sugiere gestionar la reposición de este equipo ante el área correspondiente. El equipo en el estado relacionado es entregado a la Gerencia Informática. Se envía informe técnico por separado.

Tabla 6 Equipos manipulación inadecuada

1.1.5 REEMPLAZO DE STOCK DE EQUIPOS

EQUIPOS RECIBIDOS		EQUIPOS ATENDIDOS	
DESCRIPCION	CANTIDAD	DESCRIPCION	CANTIDAD
Equipos recibidos en el periodo	75	Equipos atendidos durante el periodo	75
Equipos recibidos (1) último día del periodo en proceso	3	Equipos atendidos de periodos anteriores	2
TOTAL	78	TOTAL	77

Tabla 7 Equipos Reemplazo Stock

Se relaciona a continuación el acumulado de equipos preparados para entrega del stock de reemplazos de la entidad:

PERIODO	TOTAL. EQUIPOS ATENDIDOS
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	50
01 de junio al 30 de junio de 2026	36
01 de julio al 31 de julio de 2026	77
TOTAL	163

Tabla 8 Acumulado Equipos Reemplazo Stock

REPORTE TIPOS EQUIPOS Y ESTADOS

TIPO DE EQUIPO	EN PROCESO	EN STOCK	ENTREGADO A GI	MALA MANIPULACIÓN	TOTAL
CAMARA WEB		8	2		10
CPU	1	24	54	1	80
KIT DE ILUMINACION			10		10
MONITOR		69	11		80
MSO	1	2	7		10
MTOP SLIM		9	1		10
PAD FIRMAS	1	19			20

TIPO DE EQUIPO	EN PROCESO	EN STOCK	ENTREGADO A GI	MALA MANIPULACIÓN	TOTAL
TOTAL	3	131	85	1	220

Tabla 9 Acumulado REEMPLAZO

Los equipos recibidos en el proceso de mantenimiento correctivo son reparados y entran a formar parte del stock de equipos con el fin de mantener la disponibilidad de elementos en el stock de equipos.

Nota: Se reporta a la Entidad que al finalizar el periodo de análisis no se cuenta con disponibilidad de Kit de iluminación en el stock de reemplazos.

Anexo 3 Reporte Semanales de stock de Equipos

1.1.6 STOCK SERVIDORES

En cumplimiento de lo establecido en el contrato, el cual dispone que *“El contratista mantendrá disponible un stock de diez (10) servidores SIRC para las oficinas de la RNEC; los servidores físicos reemplazados serán enviados a la oficina central para realizar el procedimiento de baja; y el reemplazo de los servidores SIRC se efectuará en la medida en que se presenten fallas que así lo requieran”*. Se informa que en el periodo de análisis no se realizó reemplazo de ningún servidor. Por tanto, el stock de servidores disponibles para ejecutar la obligación contractual es 8.

1.1.7 EQUIPOS SUSTITUIDOS EN EL MES

En cumplimiento de lo establecido en el contrato, donde se indica que: *“En caso de no tener reparación el equipo afectado, el contratista deberá realizar la sustitución de este, dentro de los dos (02) días hábiles siguientes.”*, durante el periodo de análisis se efectuó la sustitución de los siguientes equipos:

ÍTEMS	CASO	TIPO DISPOSITIVO	PLACA EQUIPO	SERIAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	FECHA RECIBIDO	FECHA ENTREGA	SUSTITUCION (EQUIPO NUEVO)	MOTIVO DE LA SUSTITUCION
1	122344	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 0416	Y3KK13COCP A01G8	ATLÁNTICO	PUERTO COLOMBIA	7/14/2026 14:25	7/17/2026 12:16	RNEC-21 MTB 0523	Daño irreparable en board
2	131056	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 1150	Y3KK13COBP A00IJ	VALLE	YOTOCO	7/1/2026 9:53	7/2/2026 15:39	RNEC-21 MTB 0517	Daño irreparable en board
3	134595	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 0435	Y3KK12BPVN A001V	CALDAS	MANIZALES	7/1/2026 9:47	7/2/2026 15:25	RNEC-21 MTB 0516	Daño irreparable en board
4	135053	MONITOR	RC D SV M 0029	CN0FJ1816418 06AJB3WS	HUILA	PITALITO	7/3/2026 10:04	7/6/2026 15:41	RNEC-22 MO 0050	Daño irreparable en board
5	135468	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 1252	Y3KK13COCP A00YO	CASANARE	NUNCHÍA	7/28/2026 15:07	7/30/2026 8:50	RNEC-21 MTB 0531	Daño irreparable en board

ÍTEMS	CASO	TIPO DISPOSITIVO	PLACA EQUIPO	SERIAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	FECHA RECIBIDO	FECHA ENTREGA	SUSTITUCION (EQUIPO NUEVO)	MOTIVO DE LA SUSTITUCION
6	135882	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 0519	Y3KK12BO2O A009Y	NORTE DE SANTANDER	SAN CAYETANO	7/1/2026 10:00	7/2/2026 12:54	RNEC-21 MTB 0510	Daño irreparable en board
7	136710	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 0025	Y3KK12BPVN A00OA	BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	7/21/2026 14:11	7/23/2026 14:12	RNEC-21 MTB 0511	Daño irreparable en board
8	136981	IMPRESORA	PR11- C0794	A2SY040321	SANTANDER	CABRERA	7/7/2026 10:35	7/7/2026 12:08	RNEC-26 IM 0006	Daño irreparable en board
9	139462	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 1028	Y3KK13COCP A00GT	CAUCA	GUACHENÉ	7/21/2026 14:01	7/23/2026 16:09	RNEC-21 MTB 0525	Daño irreparable en board
10	140109	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 1296	Y3KK13COCP A011C	CÓRDOBA	PUEBLO NUEVO	7/28/2026 16:18	7/30/2026 10:37	RNEC-21 MTB 0534	Daño irreparable en board
11	140297	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 0911	Y3KK13COBP A004B	NARIÑO	POTOSÍ	7/10/2026 14:54	7/15/2026 15:19	RNEC-21 MTB 0518	Daño irreparable en board
12	140929	MORPHO TABLET	RNEC-21 MTB 0365	P5LL07BN7KD 00RO	VALLE	YUMBO	7/28/2026 14:56	7/29/2026 15:03	RNEC-21 MTB 0533	Daño irreparable en board
13	217501	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 0198	Y3KK13BCFO A004Y	ATLÁNTICO	CAMPO DE LA CRUZ	7/28/2026 16:20	7/30/2026 14:47	RNEC-21 MTB 0512	Daño irreparable en board
14	218486	CÁMARA WEB	RNEC002 23 CW 0061	2241LV016DA 8	ANTIOQUIA	ANGOSTURA	7/16/2026 16:16	7/21/2026 11:20	RNEC018 19 CD 0050	Daño irreparable en board
15	218947	IMPRESORA	RC O IM E 1202	FCTY082525	CUNDINAMARCA	GUADUAS	7/17/2026 14:03	7/21/2026 14:46	RNEC-26 IM 0003	Fallas reiteradas
16	218974	MONITOR	RNEC002 20 MO 0102	3CQ93702H1	CÓRDOBA	SAN ANDRÉS DE SOTAVENTO	7/21/2026 9:28	7/22/2026 12:27	RNEC-22 MO 0049	Daño irreparable en board
17	218975	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 0658	Y3KK13COBP A00YV	TOLIMA	SAN LUIS	7/21/2026 9:40	7/23/2026 10:13	RNEC-21 MTB 0524	Daño irreparable en board
18	219683	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 0894	Y3KK13COBP A0045	NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA	7/28/2026 15:12	7/29/2026 15:21	RNEC-21 MTB 0532	Daño irreparable en board
19	222670	MORPHO TABLET	RNEC012 18 MTB 0326	Y3KK13COCP A00SX	CÓRDOBA	AYAPEL	7/27/2026 15:41	7/29/2026 9:20	RNEC-21 MTB 0526	Daño irreparable en board

Tabla 10 Equipos sustituidos

El total de las sustituciones por periodo se muestra a continuación:

MES	CANTIDAD DE EQUIPOS SUSTITUIDOS
hasta al 28 de febrero de 2026	31
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	11
01 de abril al 30 de abril de 2026	18
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	12
01 de junio al 30 de junio de 2026	7
01 de julio al 31 de julio de 2026	19
TOTAL	98

Tabla 11 Acumulado equipos sustituidos en el periodo

1.1.8 SUSTITUCION DE EQUIPOS POR FALLAS REITERADAS

En cumplimiento de los establecido en el contrato. donde se indica que: “Realizar la sustitución de equipos y/o dispositivos en iguales o mejores características técnicas. en los casos en que un elemento haya sido objeto de más de tres (3) mantenimientos correctivos de hardware en la ejecución del contrato”. Se informa que para este periodo se realizó la sustitución de equipos por fallas reiteradas.

ÍTEMS	CASO	TIPO DISPOSITIVO	PLACA EQUIPO	SERIAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	FECHA RECIBIDO	FECHA ENTREGA	SUSTITUCION (EQUIPO NUEVO)	MOTIVO DE LA SUSTITUCION
1	218947	IMPRESORA	RC O IM E 1202	FCTY082525	CUNDINAMARCA	GUADUAS	7/17/2026 14:03	7/21/2026 14:46	RNEC-26 IM 0003	Fallas reiteradas

Tabla 12 Acumulado equipos sustituidos en el periodo

1.1.9 INVENTARIO DE EQUIPOS

En cumplimiento de lo establecido en el contrato. el cual dispone: “El contratista se obliga a remitir reporte mensual del inventario de acuerdo con el sistema de gestión. así mismo deberá remitirá mensualmente el inventario y permitirá el acceso a los supervisores o a quienes ellos designen al reporte de inventario generado de manera automática por la herramienta de gestión”, se hace entrega a la entidad mediante el remisorio **260805RNEC8316** del archivo que contiene la información actualizada del inventario de conformidad con las actividades ejecutadas durante el periodo.

Anexo 4 260805RNEC8316

SERVICIOS ADICIONALES

1.1.10 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE DEL SISTEMA DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA USUARIOS

En cumplimiento de la obligación de “Se debe realizar una visita presencial en 324 oficinas que determine la supervisión del contrato. este listado se remitirá dentro del primer mes de ejecución del contrato”. se informa que:

Durante el mes de julio se inició el despliegue a nivel nacional del mantenimiento preventivo, se impactaron un total de 101 oficinas distribuidas de la siguiente forma:

DEPARTAMENTO	FECHA DE INICIO DEL MANTENIMIENTO																			
	1-Jul	3-Jul	6-Jul	7-Jul	8-Jul	9-Jul	10-Jul	13-Jul	14-Jul	15-Jul	16-Jul	21-Jul	23-Jul	24-Jul	27-Jul	28-Jul	29-Jul	30-Jul	31-Jul	TOTAL
AMAZONAS	1				1															2
ANTIOQUIA	2	1		1										1			1			6
ARAUCA								1												1
ATLANTICO	1				1							1			1				1	5
BOLIVAR	2		1		1				1		1	2	1		1			2		12
CALDAS	1							1				1	1		1				1	6
CAQUETA	1					1														2
CAUCA	1					1					1	2	1		1		1		1	9
CORDOBA								1						1		1		1		4
CUNDINAMARCA	1	1		1		1				1		1			1				1	8
HUILA	1						1				1	1	1		1		1		1	8
LA GUAJIRA	1		1						1			1			1			1		6
META	1								1			1	1		1				1	6
NORTE DE SANTANDER	1							1			1	1		1		1				6
PUTUMAYO							1							1		1		1		4
QUINDIO																			1	1
RISARALDA	1					1			1			1	1		1		2			8
SUCRE															1					1
VALLE	1												1				1			3
VAUPES												1			1			1		3
TOTAL	16	2	2	2	3	4	2	4	4	1	4	13	7	4	11	3	6	6	7	101

Se realizó el proceso de socialización el día 30 de junio de 2026 con las áreas interesadas de la RNEC a nivel nacional a través de una sesión virtual convocada por la entidad en la cual se presentó el cronograma del mes de julio, el alcance de la actividad, las oficinas objeto de mantenimiento preventivo y se resolvieron inquietudes de los participantes.

Avance del cronograma general del proyecto y las actividades asociadas a este con corte al 31 de julio de 2026

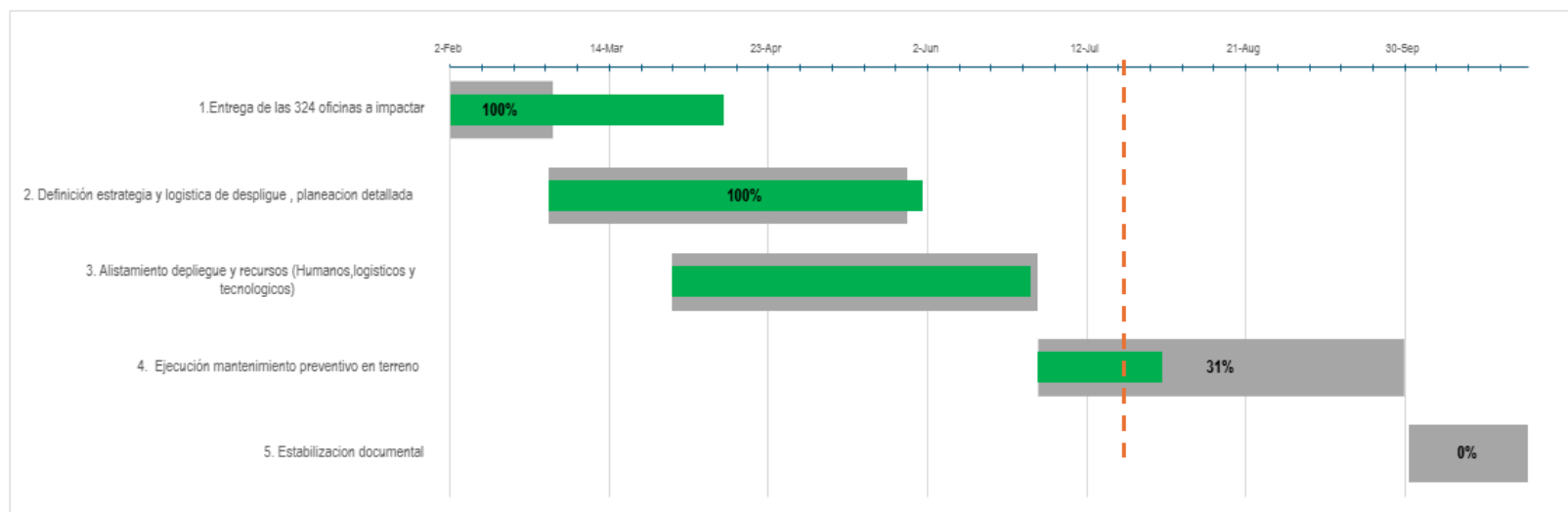


Ilustración 1 Cronograma del proyecto y las actividades asociadas

La actividad 4, correspondiente a la ejecución del mantenimiento preventivo en terreno, presenta un avance del **31 %**, con 101 oficinas intervenidas de las 324 programadas a nivel nacional. De acuerdo con el cronograma establecido, se continúa con la ejecución de las actividades previstas para alcanzar la totalidad de las intervenciones programadas

Durante julio de 2026 se realizó seguimiento al cumplimiento del cronograma de mantenimiento por oficina, comparando las intervenciones programadas frente a las efectivamente realizadas.

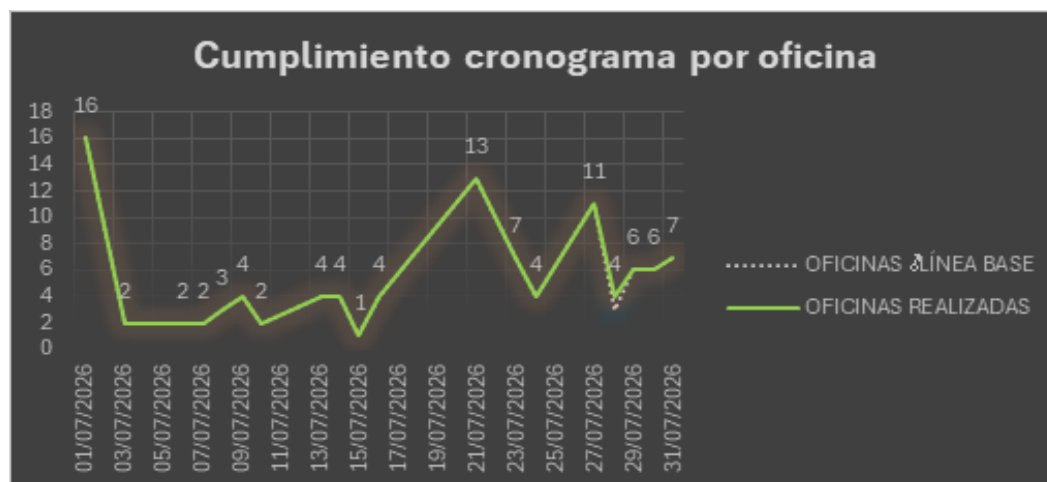


Ilustración 2 Cumplimiento cronograma

El comportamiento presenta variaciones durante el periodo, con incrementos en la ejecución en fechas específicas. El seguimiento se mantiene orientado a cumplimiento de las oficinas programadas y al cierre de las intervenciones pendientes.

Como resultado de las actividades de mantenimiento realizadas, IN SMART adelanta la gestión y generación de los casos en la plataforma de gestión, junto con los respectivos soportes, con el fin de evidenciar el cumplimiento de las actividades ejecutadas en cada oficina y componente de hardware de la plataforma PMT.

A la fecha de corte del periodo, se cuenta con **507** casos registrados, de los cuales **229 (45%)** se encuentran aprobados, **67 (13%)** fueron rechazados y **211 (42%)** permanecen pendientes de aprobación.

ESTADO DEL CASO	CANTIDAD
Aprobado	229
Rechazado	67
Pendiente de aprobación	211
TOTAL	507

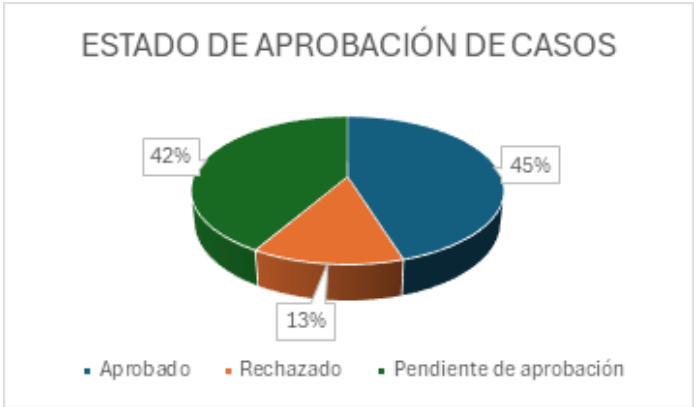


Ilustración 3 Estado actas mantenimiento preventivo

Estado de actas por semana

A continuación, se muestra la tabla de estado de actas por semana identificando su fecha de creación desde la más antigua a las más reciente así:

SEMANA	APROBADO	RECHAZADO	PENDIENTE DE APROBACIÓN	TOTAL
Semana 28	21	1	4	26
Semana 29	49	14	20	83
Semana 30	120	44	106	270
Semana 31	39	8	81	128

SUBACTIVIDAD 1.2: MANTENIMIENTO DE SOFTWARE PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

1.2.1 ACTUALIZACION PAQUETES DE SOFTWARE

En cumplimiento de la obligación de *“Implementación y actualización de paquetes de software de manera desatendida”*. Durante el periodo no se llevó a cabo actualización de paquetes de software en las ninguna de las estaciones administradas por la herramienta.

En cumplimiento de la obligación de *“Se deberá realizar el mantenimiento correctivo de software y evolutivo que no afecte la estructura ni los flujos establecidos de los aplicativos y sistemas desarrollados de la solución de registro civil e identificación, previa clasificación priorización y evaluación de viabilidad técnica entre las partes”* se informa que:

Al cierre del periodo en análisis las solicitudes de mantenimiento correctivo y evolutivo entregadas por la Entidad son las siguientes:

NUMERO DE CASO	SISTEMA	ESTADO	DESCRIPCION	HITOS LOGRADOS	% DE AVANCE
89751	SIRC DIGITAL	En desarrollo	Reemplazar componente de visualización GED RC	31 de julio: Desarrollo en progreso 28 de mayo: Requerimiento en desarrollo 3 de febrero: Requerimiento recibido	90%
111920	EIS	Pendiente de despliegue	Mejora requerimiento “Captura de información y reporte señal cultural e ICAO” Nota: El PIR de la actividad se encuentra en el Anexo 24 EIS Señal Campos, Letra alemán, Rectificación, Vulnerabilidades.	6 de julio: Desplegado en producción 23 de jun: Aceptado por RNEC. despliegue programado para el 6 de julio 4 de mayo: Inicio del desarrollo 27 de abril: Viabilidad técnica finalizada 13 de abril: Recepción del requerimiento	100%
114392	SIRC PMT	En desarrollo	Ajuste partícula viuda	22 de julio: Desarrollo finalizado, se programa sesión para presentación de funcionalidad a RNEC el 5 de agosto para programar despliegue. 24 de junio: Solución propuesta en revisión con RNEC 17 de abril: Recepción del requerimiento	95%
115179	OIDC	En desarrollo	Ajuste visual de código QR en flujo OIDC	31 de julio: Desarrollo en progreso 23 de junio: Desarrollo iniciado 21 de abril: Recepción del requerimiento	85%
115187	APP Cédula Digital	En análisis técnico	Validación previa de estado de cédula de ciudadanía en proceso de activación	23 de julio: Requerimiento en reevaluación para no afectar estructuras ni flujos actuales, nuevo alcance solicitado usando actual web service de consulta de estado de documento. 26 de junio: Solución propuesta en revisión con RNEC 21 de abril: Recepción del requerimiento	10%
128075	APP Cédula Digital	En desarrollo	Habilitación de acceso al trámite de duplicado desde la aplicación	23 de julio: Desarrollo iniciado 26 de junio: Solución propuesta en revisión con RNEC 29 de mayo: Recepción del requerimiento	20%
128130	SIRC PMT	Fuera del alcance para desarrollo evolutivo	Cambio estado - Autorización de RCX impresos	19 de junio: Requerimiento afecta flujo actual de la aplicación. Fuera del alcance para evolutivo. 1 de junio: Requerimiento recibido.	No aplica

NUMERO DE CASO	SISTEMA	ESTADO	DESCRIPCION	HITOS LOGRADOS	% DE AVANCE
128132	SIRC PMT	En análisis técnico	Inscripción RCD para mayores de edad con TI	30 de julio: Se programa sesión de revisión de solución propuesta con RNEC para el 5 de agosto. 24 de junio: Se presenta solución propuesta para revisión de RNEC 1 de junio: Requerimiento recibido.	10%
128133	SIRC PMT	En análisis técnico	Modificación nota RCN por posible doble asociación de RCN a cédula	30 de julio: Se programa sesión de revisión de solución propuesta con RNEC para el 5 de agosto. 24 de junio: Se presenta solución propuesta para revisión de RNEC 1 de junio: Requerimiento recibido.	10%
128134	SIRC PMT	En análisis técnico	Permitir tipo de documento TI para todos los trámites de RCX en menores de edad	30 de julio: Se programa sesión de revisión de solución propuesta con RNEC para el 5 de agosto. 1 de junio: Requerimiento recibido.	10%
128147	Cédula Digital (MID)	En desarrollo	Unificación de pantallas en el flujo de activación con NUIP	23 de julio: Desarrollo iniciado 26 de junio: Solución propuesta en revisión con RNEC 1 de junio: Requerimiento recibido	20%
128160	INTERFAZ ANI-MTR	Requerimiento estimado	Volver a versión de referencia después de rechazo en ANI	01 de junio: Requerimiento recibido 22 de julio: Pendiente aprobación de solución propuesta por GI.	10%
129125	CERT. CAMBIO SEXO - SIRC DIGITAL	En desarrollo	Ajustes de forma en Certificado Cambio Componente Sexo. Nombre y/o NUIP y origen información datos anteriores.	31 de julio: Desarrollo en progreso 17 de junio: Requerimiento estimado e inicio de desarrollo 4 de junio: Recepción del requerimiento	85%
134224	EIS	En análisis técnico	Evolutivo - Mejora - Nuevo motivo de Rectificación "Fecha y/o lugar de expedición"	14 de julio: Se genera propuesta de solución para validación de RNEC 21 de junio: Requerimiento recibido	10%
134301	Cédula Digital (MID)	Requerimiento recibido	Revaluación de mecanismo alternativo al SSL Pinning para aplicaciones del Ecosistema Digital	23 de junio: Requerimiento recibido	0%
223475	EIS	Requerimiento recibido	Mejora módulo cotejo 1: N – Estación EIS (RAFT60)	28 de julio: Requerimiento recibido	0%

Tabla 13 Backlog comité de requerimientos

1.2.2 ESTADISTICAS MES DE JULIO SEÑAL CULTURAL

En cumplimiento de la implementación de la opción “Señal Cultural”, en el presente informe se presentan los resultados estadísticos asociados al uso de esta funcionalidad durante el periodo objeto de análisis.

A continuación, se presentan las estadísticas correspondientes, incluyendo el tipo de trámite y clasificado por policarbonato y Teslin:

TIPO DE TRÁMITE	POLICARBONATO	TESLIN	TOTAL
DUPLICADO CC - AMARILLA	863	209	1072
DUPLICADO TI		663	663
PRIMERA VEZ CC	2896		2896
PRIMERA VEZ TI		1651	1651
RECTIFICACIÓN CC	2	133	135
RECTIFICACIÓN CC - AMARILLA	21	12	33
RECTIFICACIÓN TI		25	25
RENOVACIÓN CC		47	47
TOTAL	7399	3767	11166

Tabla 14 Estadísticas por tipo de documento

1.2.2.1 ACUMULADO IMPLEMENTACIÓN SEÑAL CULTURAL

MES	CANTIDAD
Abril	5.867
Mayo	3.010
Junio	9.743
Julio	11.166

Tabla 15 Estadísticas señal particular

1.2.3 SERVICIOS ADICIONALES

1.2.3.1 MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE HLED WEB

En cumplimiento de la obligación contractual de “El contratista se obliga a entregar este ajuste dentro de los seis (06) primeros meses de ejecución del contrato”. a continuación. se presenta las tareas que se ejecutaron:

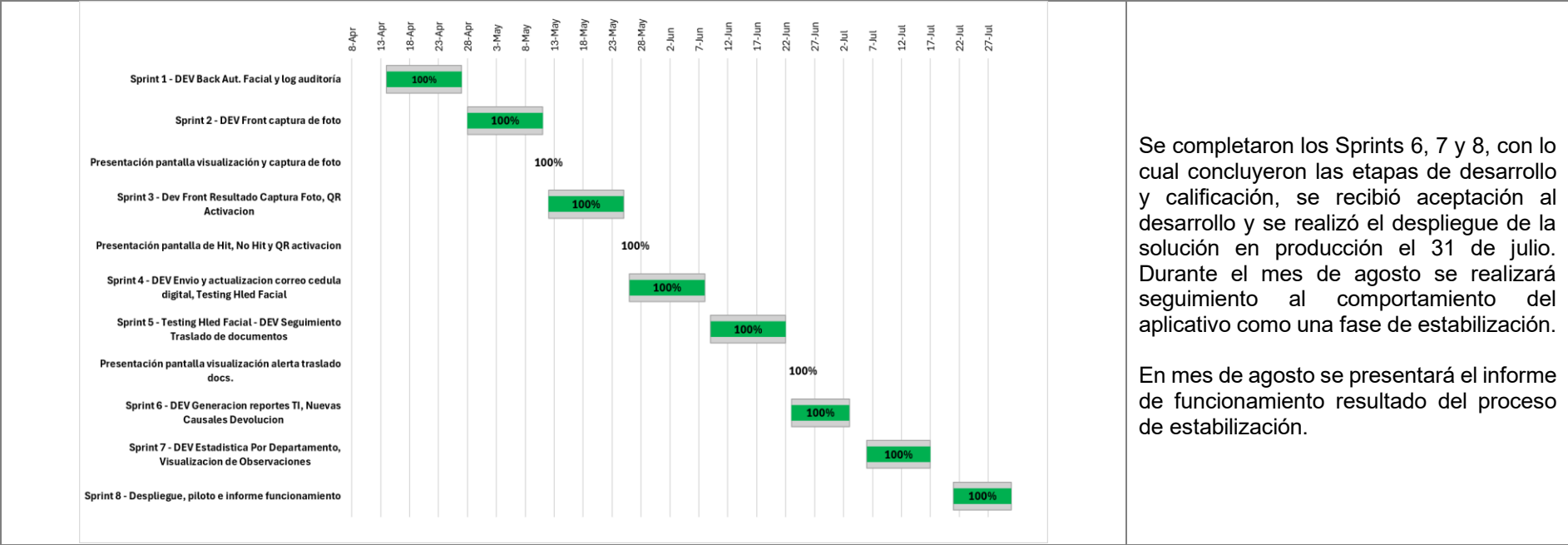


Tabla 16 Cronograma HLED web

1.2.3.2 MANTENIMIENTO AL FLUJO POLICARBONATO INCLUYENDO EL TRÁMITE DE RECTIFICACIÓN Y DUPLICADO WEB EN POLICARBONATO

En cumplimiento de la obligación contractual de “El contratista se obliga a entregarlo dentro de los seis (06) primeros meses de ejecución del contrato”. A continuación, se presenta las tareas que se ejecutaron:

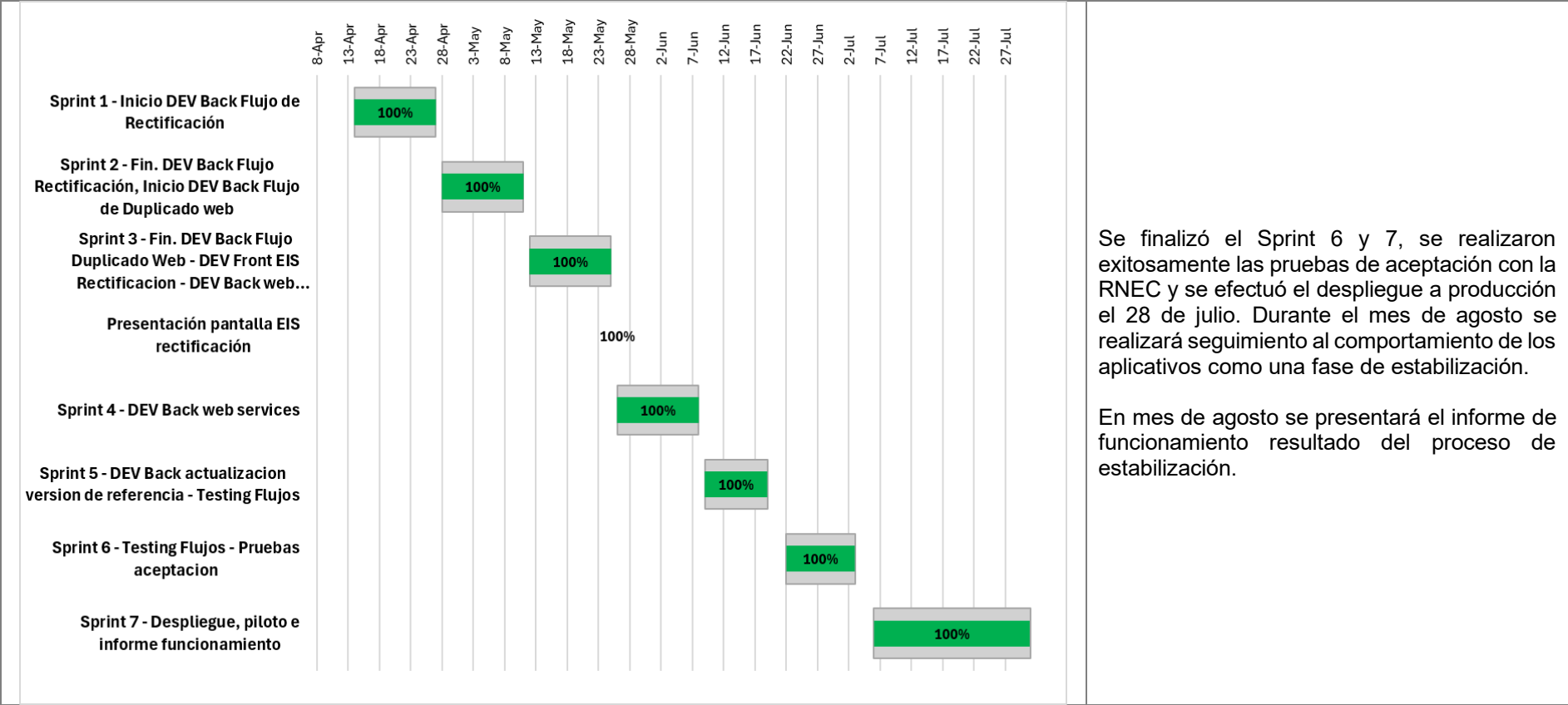


Tabla 17 Cronograma Flujo de Policarbonato

SUBACTIVIDAD 1.3: ADMINISTRACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN EN EL CENTRO DE CÓMPUTO EN SEDE CENTRAL

En cumplimiento de la obligación contractual de “Realizar actividades. entre otras. sobre la plataforma de hardware y software del centro de datos ubicado en las instalaciones de la Sede Central de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el CAN. las siguientes: - Verificar la correcta operación de la infraestructura (Chequeo): Verificación física del estado del hardware instalado y en su operatividad”. a continuación. se detallan las actividades realizadas durante el periodo correspondiente:

1.3.1 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA

Se relaciona a continuación el detalle de las actividades de mantenimiento a la infraestructura eléctrica durante el período de análisis las cuales se encuentran estimadas en el cronograma general de ejecución del contrato:

A continuación, se describe el detalle de las actividades realizadas por tipo de equipo y los resultados obtenidos en la ejecución de cada una de estas:

- Aire acondicionado de confort y aire acondicionado de precisión:
 - Mantenimiento Preventivo: Limpieza de filtros, lavado de vaporera, limpieza general y validación de parámetros.

Resultado: Equipos Operando correctamente.

Anexo 5 Reporte aire

- Tablero transferencia 1 y 2:
 - Mantenimiento Preventivo-Verificación estado inicial:
 - Transferencia operando normal
 - Revisión visual de partes funcionamiento general de la transferencia
 - Limpieza general verificación y validación de parámetros reportados en la pantalla del equipo.

Resultado: Transferencias quedan en operación normal con transferencia 2 en operación y la transferencia 1 en Stand-by

Anexo 6 Reporte transferencia

- Escáner Kodak. I640: Mantenimiento Preventivo: Limpieza de cámaras. rodillos. calibración y pruebas de escaneo.

Resultado: Equipo operando correctamente de acuerdo con los parámetros de escaneo recomendados por el proveedor. se realizan pruebas de escaneo satisfactorias. Se realiza seguimiento por parte del personal del CDR garantizando operación.

Anexo 7 Reporte Kodak

1.3.2 BUGS Y EVOLUTIVAS DE LOS PRODUCTOS

En atención a la obligación contractual de *“Realizar el escalamiento de bugs y evolutivas de los productos: Efectuar continuo seguimiento a la operatividad del software de manera que al detectar bugs o necesidad de ajustes al mismo estos sean informados a la RNEC. Cumplir las siguientes condiciones: - Crear caso en la herramienta dispuesta por el contratista con el fin de realizar seguimiento en la construcción de requerimientos de ajustes de software requeridos por la supervisión. (CASO BUG RAIZ).”*. Se informa que el detalle de BUG correspondientes al periodo fue remitido a la Entidad mediante el radicado de referencia **260806RNEC8317**.

Anexo 8 260806RNEC8317

1.3.3 GESTION DE BACKUPS

Con el fin de dar cumplimiento a “Realizar backup y restauración:”. A continuación, se relacionan los backups e informe, entregados a la Coordinación de Soporte Técnico para Registro Civil e Identificación durante el periodo:

BACKUPS	BASE DE DATOS
5	MTR-SSC-REP-TSM FULL
27	MTR-SSC-REP-TSM INCREMENTALES
4	BIOINTER FULL
27	BIOINTER INCREMENTALES
27	BDR FULL
27	GEDRC INCREMENTALES
4	GEDRC FULL
5	GED IDENTIFICACIÓN FULL
20	GED IDENTIFICACIÓN INCREMENTALES
26	ICMS BD – INCREMENTALES
6	ICMS BD – FULL
5	IDPS MASTER- IDPS – FULL
27	IDPS MASTER- IDPS – INCREMENTALES
4	MBSSF – FULL
27	MBSSF – INCREMENTALES
5	BIOINTER REPLICA II DACTILAR FULL
6	BIOINTER REPLICA III FACIAL FULL

Tabla 18 Backups entregados soporte técnico para registro civil e identificación

Anexo 9 260803RNEC8301

1.3.4 MIGRACIÓN DE INVENTARIO

En cumplimiento de la obligación contractual de “Migrar el inventario de elementos tecnológicos de la RNEC a la herramienta de gestión disponible por el contratista. incluyendo todos los eventos registrados en la hoja de vida de cada equipo”. Nos permitimos informar que acorde con la gestión de cambios presentada el pasado 8 de Julio, se ejecutó satisfactoriamente el proceso de migración de las hojas de vida de los equipos proveniente de la herramienta anterior. Como resultado de esta actividad, se realizó la inserción de 75.870 movimientos de hojas de vida, generándose los respectivos casos en la herramienta de gestión. Con esta ejecución y las actividades previas asociadas al proceso, se culminó la migración de la totalidad de la información histórica, alcanzando un total de 77.511 movimientos registrados en la plataforma ITSM Service Desk Plus, los cuales quedaron asociados a cada activo en la pestaña “Asociaciones”, en la comunicación se adjunta el detalle de los casos generados producto de la migración.

1.3.5 ESTADO DE DISPOSITIVOS MONITOREADOS

En cumplimiento de la obligación contractual de “Entregar un informe mensual que contenga el análisis del estado de los dispositivos monitoreados en la nueva herramienta junto con el plan de acción de remediación de los hallazgos presentados”, se informa que:

Generalidades

Open Manager aporta un interfaz intuitivo, que permite monitorear los servicios críticos de funcionamiento de las estaciones de usuario final, con el objetivo de detectar y anticipar fallas operativas antes de que impacten al usuario o sean reportadas a la mesa de servicio.

Gestión de monitoreo

Con base en el monitoreo realizado durante el periodo reportado por la herramienta Open Manager. para las cinco semanas del mes de julio se presentaron novedades en algunas estaciones, específicamente relacionadas con la superación del umbral de Memoria RAM y DISCO. Frente a estas alertas, se ejecutaron las acciones correctivas en la siguiente tabla, Correspondientes, incluyendo las acciones tomadas y el impacto positivo posterior en el desempeño de las estaciones. Adicionalmente, se incluyó en el apartado Hostname de cada máquina si corresponde a servidor o no según lo solicitado.

En conclusión, el 100 % de los equipos permaneció dentro de los parámetros operativos normales durante la mayor parte del mes, lo que confirma la estabilidad. continuidad y buen desempeño del servicio tras la ejecución de las medidas correctivas iniciales.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
29 Junio-03 Julio	5	1	10	141101	Se requiere realizar el monitoreo de los dispositivos de Registraduría que generaron alerta en la herramienta OP Manager, respecto al consumo de Memoria durante el periodo comprendido entre el 29 de Junio al 3 de Julio de 2026. Se realiza verificación de los equipos reportados que presentan novedad en memoria del 91%, se realiza verificación y medidas correctivas bajo los casos 140591, 140746, 141069 y 141091
				138353	En el reporte de monitoreo, ninguna de las variables superó el umbral establecido para consumo de CPU. No obstante, se procedió a aperturas el caso correspondiente, con base en la validación realizada para cada ítem.
				138419	Se evidencia ocupación de disco debido a que los Archivos temporales del sistema y usuario tienen las siguientes novedades: • Posibles perfiles de usuario antiguos o duplicados • Archivos logs o datos innecesarios Acciones correctivas ejecutadas • Limpieza de archivos temporales • Liberación de espacio del sistema

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				140591	Causa: Alto consumo de Memoria Hostname: ETPBH5K0EIS Departamento: Bogota D.C Oficina: Registraduría Auxiliar 2 Kennedy Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de memoria, se realizó la configuración o ampliación de la memoria virtual en cada equipo identificado, evidenciando una mejora notable en su rendimiento general.
				140746	Causa: Alto consumo de Memoria Hostname: W6E21V8SIRC Departamento: Arauca Oficina: Registraduría Arauca Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de memoria, se realizó la configuración o ampliación de la memoria virtual en cada equipo identificado, evidenciando una mejora notable en su rendimiento general.
				141069	Causa: Alto consumo de Memoria Hostname: A7A24WXSEIS Departamento: Bogotá D.C Oficina: Registraduría de Puente Aranda Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de memoria, se realizó la configuración o ampliación de la memoria virtual en cada equipo identificado, evidenciando una mejora notable en su rendimiento general.
				141091	Causa: Alto consumo de Memoria Hostname: R2X24PVSIRC Departamento: Sucre Oficina: Registraduría de palmito Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de memoria, se realizó la configuración o ampliación de la memoria virtual en cada equipo identificado, evidenciando una mejora notable en su rendimiento general.
				138426	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RNEC_CAIC01 Departamento: Bogotá D.C Oficina: CAIC Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				140419	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCFUSAGASU00-RC-SERVIDOR Departamento: Cundinamarca Oficina: Registraduría Fusagasugá Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				138607	Causa: Alto consumo de disco Hostname: Z9BB74F0EIS Departamento: Alemania Oficina: Consulado Berlín No se realizan acciones ya que se intenta comunicar con el funcionario, pero no es posible ya que no se obtiene respuesta y se requiere validar remotamente ya que es un problema de depuración de archivos.
				139810	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCMEDELLIN35-RC Departamento: Antioquia Oficina: Registraduría Medellín Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad de HP Tools del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.
				140279	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCMEDELLIN34-RC Departamento: Antioquia Oficina: Registraduría Medellín Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				140410	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCPASTO00-RC-SERVIDOR Departamento: Nariño Oficina: Registraduría Pasto Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				140455	Causa: Alto consumo de disco Hostname: Y7RB71J0EIS Departamento: Italia Oficina: Consulado Milán Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				140562	Causa: Alto consumo de disco Hostname:EZN21RNSIRC Departamento: Boyacá Oficina: Registraduría Tasco Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				140767	Causa: Alto consumo de disco Hostname:y4xb73k0eis Departamento: Suiza Oficina: Consulado Berna Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
06 al 10 de Julio	1	1	6	217995	En el reporte de monitoreo, ninguna de las variables superó el umbral establecido para consumo de CPU.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				219043	En el reporte de monitoreo, ninguna de las variables superó el umbral establecido para consumo de MEMORIA.
				219228	Causa: Alto consumo de disco Hostname: Z9BB74F0EIS Departamento: Alemania Oficina: Consulado Berlín Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				218345	Causa: Alto consumo de disco Hostname: C2WB73Q0EIS Departamento: Atlántico Oficina: Registraduría de Soledad Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				218519	Causa: Alto consumo de disco Hostname: y8hb74p0eis Departamento: Bélgica Oficina: Consulado Bruselas Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				219343	Causa: Alto consumo de disco Hostname: AZP1NR5SIRC Departamento: Nariño Oficina: Auxiliar 2 Tumaco Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				218421	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCMANIZALE00-RC Departamento: Caldas Oficina: Registraduría de Manizales Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				218446	Causa: Alto consumo de disco Hostname: webguaviare Departamento: Guaviare Oficina: Delegación Guaviare Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
13 al 17 de Julio	1	1	8	219392	En el reporte de monitoreo, ninguna de las variables superó el umbral establecido para consumo de MEMORIA.
				219394	En el reporte de monitoreo, ninguna de las variables superó el umbral establecido para consumo de CPU.
				219378	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RNEC_CAIC01 Departamento: Bogotá D.C Oficina: CAIC Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				219381	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCMEDELLIN35-RC Departamento: Antioquia Oficina: Registraduría Medellín Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.
				219386	Causa: Alto consumo de disco Hostname: yzkcpqk0eis Departamento: Ecuador Oficina: Consulado Guayaquil Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				219401	Causa: Alto consumo de disco Hostname: L1CB7720EIS Departamento: Huila Oficina: Registraduría Auxiliar de Pitalito Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				219404	Causa: Alto consumo de disco Hostname: ETP1J9TSIRC Departamento: CORDOBA Oficina: Registraduría de Monteria Se evidencia que el Disco G: no corresponde a una partición local del equipo, corresponde a una unidad extraíble que se informa no debe ir conectada a la maquina y se valida correcta instalación de antivirus.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				219406	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCMEDELLIN35-RC Departamento: Antioquia Oficina: Registraduría Medellín Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.
				219408	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCAUXJAM01-RC Departamento: Valle del Cauca Oficina: Registraduría Jamundí Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.
				219384	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCMEDELLIN34-RC Departamento: Antioquia Oficina: Registraduría Medellín Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición E hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición E.
20 al 24 de Julio	1	1	10	222169	Causa: Alto consumo de Memoria Hostname: M8RBH6B0EIS Departamento: Nariño Oficina: Registraduría Sapuyes Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de memoria, se realizó la configuración o ampliación de la memoria virtual en cada equipo identificado, evidenciando una mejora notable en su rendimiento general.
				222153	En el reporte de monitoreo, ninguna de las variables superó el umbral establecido para consumo de CPU.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				222088	Causa: Alto consumo de disco Hostname: D9E24WGSIRC Departamento: Bolívar Oficina: Registraduría Mompós Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				222092	Causa: Alto consumo de disco Hostname: L9CCPM60EIS Departamento: Huila Oficina: Registraduría Auxiliar Pitalito Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				222098	Causa: Alto consumo de disco Hostname: V6W1YNWSIRC Departamento: Valle del Cauca Oficina: Registraduría Palmira Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				222107	Causa: Alto consumo de disco Hostname: y8fb73h0eis Departamento: Alemania Oficina: Consulado Frankfurt Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				222113	Causa: Alto consumo de disco Hostname: Q3N24M8SIRC Departamento: Santander Oficina: Registraduría de Curití Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				222123	Causa: Alto consumo de disco Hostname: ASC24PMSIRC Departamento: Cundinamarca Oficina: Registraduría Auxiliar 3 Soacha Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C hacia la partición D, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				222127	Causa: Alto consumo de disco Hostname: M5H1YYJSIRC Departamento: Nariño Oficina: Registraduría de la Llanada Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C: hacia la partición D:, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				222139	Causa: Alto consumo de disco Hostname: LZL1YN7SIRC Departamento: Magdalena Oficina: Registraduría de El retén Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C: hacia la partición D:, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				222142	Causa: Alto consumo de disco Hostname:RCKENNEDY00-RC Departamento: Bogotá D.C Oficina: Registraduría Auxiliar Kennedy 2 Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C: hacia la partición D:, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				222144	Causa: Alto consumo de disco Hostname:EKK21MWSIRC Departamento: Quindío Oficina: Registraduría de Armenia Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C: hacia la partición D:, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
27 al 31 de Julio	1	1	10	224893	En el reporte de monitoreo, ninguna de las variables superó el umbral establecido para consumo de CPU.
				224928	En el reporte de monitoreo, ninguna de las variables superó el umbral establecido para consumo de MEMORIA.
				224898	Causa: Alto consumo de Disco Hostname: RNEC_CAIC01 Departamento: Bogotá DC. Oficina: Registraduría CAIC Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				224899	Causa: Alto consumo de Disco Hostname: RCMEDELLIN34-RC Departamento: Antioquia Oficina: Registraduría de Medellín Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.
				224900	Causa: Alto consumo de disco Hostname:ETP1J9TSIRC Departamento: Bogotá D.C Oficina: Registraduría Auxiliar Kennedy 2 Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.
				224902	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCTUNJUELI03-RA Departamento: Bogotá D.C Oficina: Registraduría Auxiliar Tunjuelito Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.
				224906	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCAUXJAM01-RC Departamento: Valle del Cauca Oficina: Registraduría Jamundí Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				224908	Causa: Alto consumo de disco Hostname:MYH1YY3SIRC Departamento: Antioquia Oficina: Registraduría de La unión Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C: hacia la partición D:, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				224910	Causa: Alto consumo de disco Hostname: RCCasona-RC Departamento: Valle Oficina: Auxiliar de Cali Se realiza la verificación del equipo evidenciando que la partición que se encuentra alertada por espacio en disco duro corresponde a la unidad recovery del sistema operativo y no es posible eliminar nada de esta partición, adicional no interfiere con la funcionalidad y correcto funcionamiento de los aplicativos y del equipo.
				224912	Causa: Alto consumo de disco Hostname:J7Z1DZXSIRC Departamento: Cundinamarca Oficina: Registraduría de Sibaté Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C: hacia la partición D:, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.
				224914	Causa: Alto consumo de disco Hostname:RCKENNEDY00-RC Departamento: Bogotá D.C Oficina: Registraduría Auxiliar Kennedy 2 Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C: hacia la partición D:, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.

SEMANA DE MONITOREO	MEMORIA 90%	CPU 90%	DISCO 85%	Casos	ACCIÓN TOMADA
				224921	Causa: Alto consumo de disco Hostname:NZH1J9WSIRC Departamento: Norte de Santander Oficina: Registraduría Cachira Para las estaciones reportadas por la herramienta por superación del umbral de uso de disco, se efectuó un borrado completo de archivos temporales y la reubicación de información no esencial desde la partición C: hacia la partición D:, asegurando una mejor distribución del espacio y evitando riesgo de saturación, adicional se optimizo el archivo sysfile del sistema para liberar espacio en la partición C.

Tabla 19 Detalle del monitoreo de variables memoria. CPU y disco

Durante el período reportado se efectuó el monitoreo y validación de las alertas generadas por la herramienta, realizando la apertura y atención de los casos identificados. Asimismo, se ejecutaron actividades de optimización y liberación de espacio en disco, contribuyendo a mantener la estabilidad y adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica monitoreada.

1.3.6 EJECUCIÓN DE DRL

En cumplimiento de la obligación contractual de “Realizar los respaldos de los sistemas y la información de la solución integral conforme al Data Reliability Level (DRL) definido entre las partes. para garantizar que en caso de interrupción no deseada del servicio no se pierda la información y esta pueda dar continuidad al servicio.”. se informa que:

Se remitió a la Entidad el cronograma correspondiente mediante el remisorio 260213RNEC8017. Asimismo, mediante el remisorio **260729RNEC8293** se presentó el informe correspondiente a los respaldos realizados durante el periodo objeto del presente informe.

Anexo 11 260729RNEC8293

De acuerdo con el plan de trabajo para el periodo se tenía programada la presentación de los DRL para las siguientes bases de datos:

BASES DE DATOS	FECHA ENTREGA
MBSS	Julio 01 de 2026
MTR	Julio 03 de 2026
ICMS	Julio 17 de 2026
SIRC DIGITAL	Julio 24 de 2026

Tabla 20 Ejecución DRL

1.3.7 ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS Y PARCHES DE SEGURIDAD

En cumplimiento de la obligación contractual “Presentar un plan semestral de implementación de actualizaciones de sistemas operativos y aplicaciones junto con reporte de los parches de seguridad provistos por el fabricante que fueron aplicados a nivel central según su viabilidad técnica”, avance.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AVANCE
1	Actualización de sistema operativo a Oracle Linux 9.6	Ejecución de la actualización tecnológica de 37 sistemas operativos hacia Oracle Linux 9.6 Corte al 31 de mayo de 2026	100 %
2	Liberación de recursos de virtualización y almacenamiento.	Se ejecutó la desactivación y liberación de almacenamiento durante el mes de julio. El detalle y las evidencias se encuentran en el documento “INFORME DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA 08072026.docx”.	100 %
3	Actualización de firmas consola antivirus Symantec AV	Proceso de sincronización de AV Symantec en sus versiones 14.3 Corte al 31 de Julio de 2026	100 %
4	Actualización y sincronización de repositorios Linux	Actualización, validación y sincronización de repositorios oficiales de Oracle Corporation y Red Hat para garantizar la disponibilidad de paquetes, parches y actualizaciones requeridas para los servidores Linux. Corte al 31 de mayo de 2026	100 %
5	Actualización de firmas Firewall	Actualización de firmas y mecanismos de protección del firewall perimetral, garantizando la incorporación de nuevas definiciones de seguridad y mitigación de vulnerabilidades sobre la infraestructura tecnológica institucional. Corte al 31 de mayo de 2026	100 %

Tabla 21 Avance del plan de actualización de SO y parches – 1er semestre

Con el fin de dar continuidad al cumplimiento de esta obligación se remitió a la Entidad el plan semestral de actualización tecnológica, a ejecutar durante el segundo semestre de ejecución del contrato. Este fue entregado bajo el remisorio No 260810RNEC8324

Anexo 12 260810RNEC8324

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	AVANCE
1	Definición y levantamiento de infraestructura a ejecutar	Identificación de S.O Linux y Windows que pueden ser objetos de actualización sin impactar la operación de la Registraduría.	0 %
2	Diseño de nuevos repositorios de actualización S.O Linux	Configuración de repositorios de actualización para las diferentes versiones de S.O Linux y flujos de actualización recurrente	0 %
3	Reimplementación WSUS repositorio S.O Windows Server	Configurar WSUS para las versiones de Windows Server y flujos de actualización recurrente	0 %
4	Actualización parches de seguridad S.O Linux y Windows	Ejecución gradual de actualización de la infraestructura con metodología de cambio (CAB)	0 %
5	Actualización componentes de seguridad perimetral	Actualización de firmas y paquetes de seguridad en WAF, Firewall y Endpoint (Antivirus)	0 %

Tabla 22 Avance del plan de actualización de SO y parches – 2do semestre

Anexo 13 2608RNEC8329

1.3.8 OBSOLECENCIA TECNOLÓGICA

En cumplimiento de la obligación contractual de “*Presentar un informe trimestral de obsolescencia tecnológica detallado que incluya propuestas para la toma de decisiones por parte de la Entidad*”, se deja constancia que mediante el remisorio 260810RNEC8325 dicho informe fue presentado durante el período objeto del presente informe.

Anexo 14 260810RNEC8325

1.3.9 INFORME DE ALERTAS CENTRO DE COMPUTO

A través de las alertas e incidentes generados en el centro de cómputo y mediante el monitoreo continuo del sistema para garantizar su disponibilidad 24/7 (24 horas al día. 7 días a la semana), se asegura el cumplimiento de la siguiente obligación: “*Presentar un informe técnico mensual de las alertas e incidentes que se presenten a nivel central en el centro de cómputo. que contenga el detalle y análisis del comportamiento del resultado del monitoreo junto con el correspondiente plan de acción a realizar, para evitar la materialización de incidentes.*”. A continuación, se detalla las alertas e incidentes que se presentaron a nivel central en el centro de cómputo.

Monitoreo permanente del sistema para garantizar disponibilidad a los usuarios, 7 días de la semana las 24 horas (7x24).

FECHA	ALERTA	ACCION	RESULTADO
14-07-2026	Alerta por encolamiento en los diferentes clientes del workflow	Se percibe encolamiento de base de datos en el procesamiento de registros del workflow, se debió ejecuta maniobras de mantenimiento sobre la base de datos lo cual reduce a 0 el encolamiento	Exitoso
04-07-2026	Servicios portal 5 no suben correctamente	Se evidencia que no todas las instancias de portal 5 suben apropiadamente, se reinician servicios lo cual estabiliza comportamiento	Exitoso
13-07-2026	Alerta Base de Datos intermitencia	Se evidencia intermitencia a nivel de conectividad base de datos, se escala con proveedor Claro quienes ejecutan maniobras de recuperación lo cual estabiliza conectividad	Exitoso

Tabla 23 Alertas centro de computo

En relación con las siguientes obligaciones:

1) “Controlar el rendimiento de la solución integral en el procesamiento de la información para que en caso de disminución del rendimiento por falta de capacidad del sistema se haga una ampliación para garantizar la prestación del servicio en condiciones óptimas. dependiendo de la infraestructura disponible”; 2) “Administrar los servidores de las bases de datos a nivel central para garantizar su disponibilidad y rendimiento. con las cuales la RNEC presta servicio a los operadores biométricos”; y 3) “Realizar soporte sobre las bases de datos replicadas y actualizaciones realizadas a las aplicaciones. tales como: - Replica I - BIOINTER Dactilar (Oracle 12c + Stream + WebService Autenticación JBOSS) - Replica II - BIOINTER Dactilar (Oracle 19c + SharePlex + WebService Autenticación WildFly) - Replica III - BIOINTER Facial (Oracle 19c + Shareplex + Middleware Intercambio / Consulta) - MBSS Facial de Terceros. El contratista debe cumplir con los ANS acordados entre las partes teniendo como base el histórico del año 2025 y las características de la solución integral”, la evidencia de su cumplimiento se detalla en el presente informe específicamente en la Actividad 3, bajo el ítem ' Administración del hardware y software de la solución integral de Registro Civil e Identificación en el centro de cómputo en Sede Central.

Como soporte al cumplimiento de las obligaciones descritas se realiza un monitoreo y seguimiento continuo que permite administrar el rendimiento de los operadores biométricos, así como evidenciar la continuidad, el desempeño de la infraestructura y de los servicios asociados durante el período evaluado.

1.3.10 INFORME DE ERRORES PRESENTADOS QUE AFECTARON LAS DIFERENTES BASES DE DATOS Y INTEROPERABILIDAD

En cumplimiento de la obligación contractual de “Presentar un informe mensual que incluya los errores presentados durante la operación y que afecten los datos de las diferentes bases de datos e interoperabilidad con el propósito de identificar acciones de mejora. el cual debe incluir las acciones correctivas. la causa raíz del incidente presentado y los planes de acción que eviten la reincidencia del evento”. Durante el periodo de análisis no se presentaron errores que afectaran las diferentes Bases de Datos administradas o las funcionalidades de interoperabilidad.

ACTIVIDAD 2: BRINDAR EL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

El servicio prestado tiene cómo alcance el soporte brindado en los diferentes niveles para los subsistemas y servicios prestados para el mantenimiento. administración. operación. soporte disponibilidad de la solución integral de Registro Civil e Identificación.

2.1 CASOS ATENDIDOS POR MESA DE AYUDA

En cumplimiento de la obligación contractual de “El Contratista dispondrá de operadores capacitados y necesarios para garantizar la atención de las llamadas. gestión y solución efectiva de todos los casos recibidos en la mesa de ayuda en el horario establecido por la RNEC. lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábado 8:00 a.m. a 12:00 m”. Para el período analizado. se detalla el estado general de los casos atendidos:

SOLUCIÓN DE CASOS	EMAIL	EN SITIO	PORTAL AUTOSERVICIOS	SOPORTE TELEFÓNICO	WHATSAPP	TOTAL
Mesa de Ayuda	1.418	221	199	8.116	82	10.036

Tabla 24 Cantidad de casos solucionados por mesa de ayuda

El detalle y estado de los casos atendidos en Mesa de Ayuda durante el periodo fue entregado a la Entidad bajo el remitario de referencia **260803RNEC8302**

Anexo 15 c

2.2 ESTADO DE CASOS ATENDIDOS EN EL PERIODO

Detalle del estado de los casos al finalizar el periodo de análisis:

ESTADO	CANTIDAD DE CASOS
Cerrado	9.050
Solucionado	828
Abierto	13
En Espera de Usuario	44
Asignado	43
En diseño de plan de acción	12
Reaperturado	3
En desarrollo	43
TOTAL	10.036

Tabla 25 Casos atendidos en el periodo

Nota: Durante el período se registró la cancelación de 17 casos (no relacionados en la tabla anterior), 12 de estas solicitudes corresponden a respuestas automáticas de correos que no requerían creación de casos por parte de la mesa de servicios, 3 casos correspondieron a errores de agentes 1 caso fue respuesta de agradecimiento de un funcionario y 1 caso repetido.

A continuación, se describen los estados iniciales configurados en la herramienta de gestión Service Desk. estos pueden ser ajustados de cara a los procesos gestionados por los diferentes grupos resolutores:

ESTADO	DESCRIPCIÓN	DETIENE CRONÓMETRO
INCIDENTES REGULARES. CRÍTICOS		
Abierto	Estado de un incidente al momento en que es creado. Se notifica por correo al usuario Afectado.	NO
Cancelado	El incidente se cancela ya sea por petición del usuario o porque se identifica que el caso (proveniente de medio correo) se creó a partir de un mensaje informativo.	SI
Asignado	El incidente se asigna a un grupo de soporte y/o a otro miembro del mismo grupo para su solución. Se asigna un responsable de forma automática o desde escalamiento de otros niveles de soporte.	NO
En espera de Usuario	Estado de un incidente cuando falta información y evidencia necesaria. de parte del usuario. para dar tratamiento al caso. En ciertos casos se usa este estado para la verificación de la solución con el usuario afectado. (ejecución de un trámite)	SI
Escalado BUG	Estado que se usa para indicar que caso fue escalado a nivel 3 como posible BUG. Es posible que. tras análisis y evaluación del caso por parte de nivel 3 se determine que realmente no corresponde a un BUG por lo cual volvería a estado asignado para gestión como incidente regular.	SI
Gestión BUG	En este estado queda el caso tras confirmación de BUG por parte de nivel 3. para que este estado pueda ser seleccionado es necesario contar con caso JIRA obligatoriamente.	SI
Solucionado	Este estado indica que ya se encontró y aplicó una solución al incidente. pero aún no se debe cerrar ya que se inicia el periodo de garantía. notificando al usuario de la solución otorgando la posibilidad de reabrir el incidente en caso de insatisfacción. También aplicable a incidentes con solución temporal	SI
Reaperturado	Estado en el cual el usuario. tras la solución y durante el periodo de garantía de 48/cal. decide reabrir el caso dado que no está satisfecho con su solución	NO
Cerrado	El incidente finaliza su ciclo de vida y se cierra después de cumplirse su periodo de garantía de 48 horas/cal. En este estado no es posible reaperturar el caso.	SI
PRECORRECTIVOS		
Abierto	Estado de un incidente al momento en que es creado. Se notifica por correo al usuario afectado	NO
Cancelado	El incidente se cancela ya sea por petición del usuario o porque se identifica que el caso (proveniente de medio correo) se creó a partir de un mensaje informativo.	SI
Asignado	El incidente se asigna a un grupo de soporte y/o a otro miembro del mismo grupo para su solución. Se asigna un responsable de forma automática o desde escalamiento de otros niveles de soporte.	NO
En verificación de usuario	En casos precorrectivos se usa este estado para la verificación de la solución con el usuario afectado.	SI
Pendiente de envío desde sede	Se establece cuando el equipo debe enviarse desde una oficina hacia sitio central. Este estado se pone de forma automática cuando el caso es categorizado como daños dispositivos según catálogo de servicios.	SI
En tránsito	Estado que refleja el periodo de tiempo que el equipo permanece en trayecto en manos de la transportadora. Este estado detiene el envío automático de recordatorios de envío de equipo averiado al correo del usuario.	SI
Entregado a CDR	Se usa para indicar que el equipo ya llegó a sitio central y fue entregado a CDR para su gestión	NO
En diagnóstico	Estado que indica que ya se recibió el equipo en reparaciones e inicia la realización de los checklist y diagnóstico inicial por parte de los técnicos de centro de reparaciones.	NO
Entregado a gerencia informática	Se establece cuando el equipo es entregado a gerencia informática una vez identificado y demostrado que sus fallas son originadas por mala manipulación del activo.	SI
En reparación	Estado que indica el tiempo empleado en la reparación del equipo tecnológico	NO
Solucionado por Reparación	Estado usado cuando la maquina ya está reparada y lista para ser entregada a logística o gerencia informática para su retorno a sede de origen.	SI
Pendiente por envío hacia sede	Estado establecido para las actividades de logística de envío una vez reparado el equipo tecnológico.	SI
En tránsito de entrega	Estado que describe los tiempos que permanece el equipo tecnológico en traslado entre sedes.	SI
En verificación Usuario	Se usa. una vez confirmada la llegada del equipo a la oficina. para escalar a PUC y mientras realizan la verificación de que todo llegó y funciona correctamente.	SI
Para solución CDR	Tras la verificación de funcionamiento correcto PUC establece este estado y asigna el caso a CDR para su solución definitiva.	SI

ESTADO	DESCRIPCIÓN	DETIENE CRONÓMETRO
Solucionado	Este estado indica que ya se encontró y aplicó una solución al incidente. pero aún no se debe cerrar ya que se inicia el periodo de garantía. notificando al usuario de la solución otorgando la posibilidad de reabrir el incidente en caso de insatisfacción.	SI
Reaperturado	Estado en el cual el usuario. tras la solución y durante el periodo de garantía de 48/cal. decide reabrir el caso dado que no está satisfecho con su solución	NO
Cerrado	El incidente finaliza su ciclo de vida y se cierra después de cumplirse su periodo de garantía de 48 horas/cal. En este estado no es posible reapertura el caso.	SI
BUGS		
Abierto	Estado de un incidente al momento en que es creado. Se notifica por correo al usuario Afectado.	NO
En diseño de plan de acción	El BUG entra en etapa de análisis y establecimiento de un plan de acción para determinar las actividades los recursos y la prioridad necesarios para el desarrollo de su solución.	NO
Pendiente Aprobación plan	Usado cuando se requiere aprobación por parte de RNEC para ejecutar el plan de acción. este estado es opcional y solo se usa cuando las características del desarrollo propuesto exceden los tiempos. recursos o prioridad estipulados por el cliente inicialmente.	SI
En Desarrollo	La solución del BUG entra en etapa de desarrollo teniendo en cuenta el plan de acción trazado.	NO
En espera de ventana para despliegue	Se usa cuando por motivos ajenos a Ingroupe no es posible desplegar la solución al problema. se establece este estado hasta cuando RNEC indique que es posible proceder con el despliegue. No es un estado obligatorio y depende de las restricciones del cliente.	SI
En implementación	Se usa para indicar que el parche. versión o ajuste está etapa de implementación.	NO
En seguimiento de implementación	Estado usado durante la semana que se realiza el seguimiento a los resultados de la aplicación del parche. versión o ajuste desarrollado.	NO
En diseño de plan de remediación	Cuando la solución implementada no es efectiva o genera otro incidente relacionado se usa este estado para la elaboración de un nuevo plan de remediación.	NO
Pendiente aprobación de remediación	Usado cuando se requiere aprobación por parte de RNEC para ejecutar el plan de acción. este estado es opcional y solo se usa cuando las características del desarrollo propuesto exceden los tiempos. recursos o prioridad estipulados por el cliente inicialmente.	SI
En desarrollo de remediación	La solución del BUG entra en etapa de desarrollo teniendo en cuenta el plan de acción trazado.	NO
Solucionado	Este estado indica que ya se encontró y aplicó una solución al BUG. Aplica también para los casos hijos que cuentan con solución temporal	SI
REQUERIMIENTOS REGULARES		
Abierto	Estado de un incidente al momento en que es creado. Se notifica por correo al usuario Afectado.	NO
Asignado	El incidente se asigna a un grupo de soporte y/o a otro miembro del mismo grupo para su solución. Se asigna un responsable de forma automática o desde escalamiento de otros niveles de soporte.	NO
Cancelado	El incidente se cancela ya sea por petición del usuario o porque se identifica que el caso (proveniente de medio correo) se creó a partir de un mensaje informativo.	SI
En espera de usuario	Estado de un incidente cuando falta información y evidencia necesaria. de parte del usuario. para dar tratamiento al caso. En ciertos casos se usa este estado para la verificación de la solución con el usuario afectado. (ejecución de un trámite)	SI
Pendiente aprobación SDM	Este estado indica que un oficio está pendiente de aprobación de SDM para dar la respuesta formal.	NO
Solucionado	Este estado indica que ya se encontró y aplicó una solución al incidente. pero aún no se debe cerrar ya que se inicia el periodo de garantía. notificando al usuario de la solución otorgando la posibilidad de reabrir el incidente en caso de insatisfacción. También aplicable a incidentes con solución temporal	SI
Reaperturado	Estado en el cual el usuario. tras la solución y durante el periodo de garantía de 48/cal. decide reabrir el caso dado que no está satisfecho con su solución	NO
Cerrado	El incidente finaliza su ciclo de vida y se cierra después de cumplirse su periodo de garantía de 48 horas/cal. En este estado no es posible reaperturar el caso.	SI

Tabla 26 Descripción estado de casos

2.2.1 CASOS ATENDIDOS EN CONSULADOS

En cumplimiento de la obligación contractual de “El servicio de Mesa de Ayuda a Consulados se brindará los 7 días de la semana durante las 24 horas del día (7x24). para el sistema EIS”. se presentan a continuación los casos atendidos a esta población durante el periodo de análisis según el tipo de canal de atención por donde ingresaron las solicitudes:

MES	EMAIL	SOPORTE TELEFONICO	WHATSAPP	PORTAL AUTOSERVICIOS	TOTAL
febrero	1	50	44	2	97
marzo	1	41	54	0	96
abril	4	59	60	0	123
mayo	6	54	51	1	112
junio	1	70	51	1	123
julio	9	47	62	0	118
TOTAL	22	321	322	4	669

Tabla 27 Acumulado estadísticas canales de comunicación consulados mesa de ayuda

***Nota.** Para validar los casos registrados en el periodo y considerando la información disponible en el directorio activo de la entidad se debe aplicar un filtro únicamente en el campo DEPARTAMENTO la opción de EXTRANJERO.

2.2.2 CASOS ATENDIDOS POR UBICACIÓN

Se detalla a continuación la cantidad de casos atendidos por departamento:

UBICACIÓN	CANTIDAD DE CASOS
BOGOTA	1.262
ANTIOQUIA	1.236
CUNDINAMARCA	734
VALLE	573
RNEC - SITIO CENTRAL CAN	516
TOLIMA	440
SANTANDER	401
BOYACÁ	396
CORDOBA	380
No asignado	367
NORTE DE SANTANDER	361
ATLÁNTICO	359
NARIÑO	324
MAGDALENA	284
BOLIVAR	251
LA GUAJIRA	216
SUCRE	207
HUILA	195
CESAR	180
CAUCA	175

UBICACIÓN	CANTIDAD DE CASOS
CHOCO	151
CALDAS	145
META	137
RISARALDA	121
EXTRANJERO	118
CAQUETÁ	116
PUTUMAYO	84
QUINDIO	81
CASANARE	74
VICHADA	36
ARAUCA	27
GUAVIARE	26
AMAZONAS	23
SANANDRES	19
GUAINIA	17
VAUPES	4
TOTAL	10.036

Tabla 28 Detalle de casos atendidos por departamento

Nota. No Asignado*: Debido a temas de sincronización con el directorio activo de la Registraduría Nacional del Estado Civil, se presentan casos en los que no se cuenta con el registro de la ubicación del funcionario.

2.2.3 CASOS GENERADOS POR CATEGORÍA

En la siguiente tabla se detallan la cantidad de casos que se generaron y atendieron. por cada una de las categorías de servicio:

CATEGORÍA	CANTIDAD DE CASOS
Sistema de Información de Registro Civil (SIRC)	2.835
Estacion Integrada de Servicios (EIS)	2.714
Estado Tramite Documento	1.878
Consultas	1.011
Herramienta Logística de Entrega de Documento (HLED)	746
Sincronización Archivo Nacional de Identificación (ANI)	234
SIRC Digital	101
Seguimiento Caso	91
Identidad Digital	74

CATEGORÍA	CANTIDAD DE CASOS
Gestión Electrónica de Documentos de Registro Civil (GED RC)	70
Webservice	54
Cyberseguridad	40
Manejador de Transacciones (MTR)	39
Gestión Electrónica de Documentos de identificación (GED ID)	27
Datos Inscrito	27
Biointer	25
Centro de Acopio Piloto	21
Dominio	15
Entidades externas	13
Endpoint Central	11
WIKI	5
Base de Datos	2
Portal Autoservicios	2
Portal de Verificación (VERIF)	1
TOTAL	10.036

Tabla 29 Casos generados por categoría

2.3 ATENCION DE LLAMADAS

Dando cumplimiento a la obligación contractual de “Presentar de manera mensual las estadísticas de atención de llamadas indicando los volúmenes por horas y días de la semana entre otros”. a continuación. se detallan los casos atendidos por llamada durante el período de análisis:

RANGO HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	TOTAL
0:00 - 4:00	1	2	2	3	2			10
5:00 - 8:00	140	299	304	279	298	27		1.347
9:00 - 12:00	424	865	1.082	938	906	23	1	4.239
13:00 - 16:00	294	532	736	657	624	2		2.845
17:00 - 20:00	16	15	25	14	13			83
21:00 - 24:00								
TOTAL	875	1.713	2.149	1.891	1.843	52	1	8.524

Tabla 30 Llamadas atendidas por horas y días de la semana

LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS CONTESTADAS 10S	LLAMADAS CONTESTADAS 15S	LLAMADAS CONTESTADAS 20S	LLAMADAS CONTESTADAS +20S
8.524	7.190	98	120	1.116

Tabla 31 Nivel de tiempo de servicio

Nota: Para mayor detalle de las llamadas y sus tiempos se adjunta el siguiente anexo

Anexo 16 Detallado llamadas

2.3.1 TASA DE ABANDONO DE LLAMADAS

Dando cumplimiento a la obligación contractual de “El contratista deberá realizar la medición de abandono en la mesa de ayuda de forma mensual”. A continuación, se presenta el porcentaje de abandono correspondiente al período analizado.

EVEN TO DE TERMINACIÓN	CONSULADO	EIS	HLED	SIRC	TOTAL	TIEMPO PROMEDIO DE LLAMADAS ABANDONADAS (min)
Timbre	1	32	10	36	79	00:00:49

Tabla 32 Tiempo promedio de llamadas abandonadas

MES	TOTAL. LLAMADAS	TOTAL. LLAMADAS CONTESTADAS	TOTAL. ABANDONO	% ABANDONO
febrero	7.996	7.901	95	1.19%
marzo	7.016	6.831	185	2.64%
abril	7.523	7.471	52	0.69%
mayo	6.242	6.219	23	0.37%
junio	5.961	5.853	108	1.81%
julio	8.603	8.524	79	0.92%
TOTAL	43.341	42.799	542	1.25%

Tabla 33 Acumulado tasa de abandono de llamadas

Anexo 17 Detallado Tiempo de Servicio

CAMPAÑA	FECHA	HORA
In HLED	24/07/2026	9:00
In EIS	24/07/2026	9:30

In HLED	27/07/2026	14:45
---------	------------	-------

Tabla 34 Detalle de abandonos MDA

Anexo 18 Llamadas Abandonadas

Nota: CAMPAÑA: Es la forma en la que esta distribuida los agentes en el IVR para responder las llamadas.

2.4 REPORTE DE REAPERTURA DE CASOS

Referente a la obligación “En cualquier evento en el cual un funcionario de la Registraduría Nacional del Estado Civil devuelva un caso (máximo en 48 horas) por no ser contestado por el contratista con las especificaciones y/o calidad de lo requerido”. se informa que para el periodo de análisis se presentaron reaperturas de casos.

DESCRIPCIÓN	TOTAL. PRIMER NIVEL	TOTAL. SEGUNDO NIVEL
Identificación	14	8
Registro civil	3	11
TOTAL	17	19

Tabla 35 Casos reaperturados en el periodo

Anexo 19 Casos Reaperturados

Nota: El modelo operativo del servicio de soporte y mantenimiento se estructura bajo un esquema de atención multinivel. que permite gestionar los casos conforme a su complejidad técnica. impacto y especialidad requerida. El modelo contempla los siguientes niveles de escalamiento: Nivel 0 Usuarios. Nivel 1 Soporte PUC Punto Único de Contacto. Nivel 2 IT – Administración del Sistema. Nivel 2 CDR – Equipo Centro de Reparaciones. Nivel 2 FAB – Equipo de Fábrica. Nivel 3 EXP – Equipo de Expertos. (Información contenida en el documento SCOL remitido a la entidad en remisorio 26032RNEC8033)

De los 10.036 casos generados durante el período de análisis. se registraron:

- 17 casos reaperturados para el equipo de primer nivel. lo que corresponde al 0.0017% del total de casos (incluyendo los de mesa de ayuda y requerimientos de coordinaciones).
- 19 casos reaperturados para el equipo de segundo nivel. lo que corresponde al 0.002%

Es importante aclarar que los casos son gestionados para su solución final dentro del mismo período de análisis; sin embargo. al cierre del período estos pueden encontrarse en diferentes estados. como reapertura. cerrado. solucionado entre otros. debido a que su gestión se realiza durante el mismo intervalo de tiempo.

2.5 BACKLOG DE CASOS MESA DE AYUDA

A continuación. se detalla el estado del backlog de casos del periodo anterior al cierre del periodo de análisis.

ESTADO	TOTAL. CASOS PENDIENTES POR GESTIÓN
Backlog 02 de febrero al 28 de febrero de 2026	65
Backlog 02 de febrero al 31 de marzo de 2026	6
Backlog 02 de febrero al 30 de abril de 2026	3
Backlog 02 de febrero al 31 de mayo de 2026	3
Backlog 02 de febrero al 30 de junio de 2026	2
Backlog 02 de febrero al 31 de julio de 2026	1
Backlog 01 de marzo al 31 de marzo de 2026	106
Backlog 01 de marzo al 30 de abril de 2026	13
Backlog 01 de marzo al 31 de mayo de 2026	10
Backlog 01 de marzo al 30 de junio de 2026	10
Backlog 01 de marzo al 31 de julio de 2026	5
Backlog 01 de abril al 30 de abril de 2026	87
Backlog 01 de abril al 31 de mayo de 2026	15
Backlog 01 de abril al 30 de junio de 2026	11
Backlog 01 de abril al 31 de julio de 2026	8
Backlog 01 de mayo al 31 de mayo de 2026	59
Backlog 01 de mayo al 30 de junio de 2026	38
Backlog 01 de mayo al 31 de julio de 2026	34
Backlog 01 de junio al 30 de junio de 2026	87
Backlog 01 de junio al 31 de julio de 2026	27
Backlog 01 de julio al 31 de julio de 2026	158

Tabla 36 Backlog de casos

2.6 RESUMEN DE ATENCION MESA DE AYUDA MES A MES

En la siguiente tabla se detalla la cantidad de casos que se han atendido en la Mesa de Ayuda:

MES	IDENTIFICACION	REGISTRO	TOTAL. CASOS
02 de febrero al 28 de febrero de 2026	6.906	2.670	9.576
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	5.992	2.164	8.156
01 de abril al 30 de abril de 2026	6.267	2.789	9.056
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	5.482	2.186	7.668
01 de junio al 30 de junio de 2026	4.617	1.724	6.341
01 de julio al 31 de julio de 2026	6.952	3.084	10.036
TOTAL	36.216	14.617	50.833

Tabla 37 Acumulado detalle de atención

2.7 ESTADÍSTICAS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Después de la atención telefónica y la solución de los casos a través de la herramienta de gestión, se envía a los funcionarios una encuesta de satisfacción del servicio (vía llamada o correo). A partir de estas encuestas, se obtuvieron los siguientes niveles de satisfacción para el período analizado:

GRUPO	CANTIDAD IVR	CANTIDAD SD	PORCENTAJE IVR	PORCENTAJE SD
Nivel Servicio - Muy Satisfecho	3.960	32	94.9%	76,19%
Nivel Servicio - Satisfecho	96	5	2.30%	11,90%
Nivel Servicio - Neutro	28	0	0.67%	0%
Nivel Servicio – Insatisfecho	15	1	0.36%	2,38%
Nivel Servicio -Muy Insatisfecho	72	4	1.73%	9,52%
TOTAL	4.171	42	100%	100%

Tabla 38 Resultados encuesta de satisfacción

Nota: Se recibieron 87 llamadas para las encuestas calificadas como "Muy Insatisfecho" e "Insatisfecho", logrando contactar a 54 funcionarios. De estas, 37 llamadas correspondieron a errores de digitación (de acuerdo con lo conversado con los funcionarios). 17 funcionarios expresaron estar muy inconformes con el servicio proporcionado por la Mesa de Ayuda, de esas 1 llamadas están fuera de nuestro alcance, 1 funcionario no recuerda el soporte brindado. El detalle completo de las encuestas se encuentra en el archivo: Encuesta Satisfacción IVR.

El porcentaje de calificación de las encuestas a través del IVR corresponde al **48.92%** del total de llamadas recibidas, mientras, que el porcentaje de calificación de las encuestas a través de la herramienta de gestión Service Desk (correo) corresponde al **0,42 %** del total de casos generados en Service Desk.

Anexo 20 Encuesta IVR

2.8 INFORME DE ANÁLISIS DE CASOS REPETITIVOS

En atención a la obligación contractual de *“Presentar mensualmente un informe de análisis de casos repetitivos estableciendo un plan de acción que permita mejorar la prestación del servicio en la herramienta o evento detectado”*, se presenta el análisis correspondiente al periodo evaluado, con el fin de identificar las principales causas de los incidentes reportados.

Para este propósito, se realizó un análisis estadístico de los casos registrados durante el periodo utilizando la metodología de Pareto la cual permite identificar las categorías con mayor recurrencia y priorizar las acciones de mejora.

Metodología De Análisis

El análisis se basa en la información registrada en la herramienta de gestión Service Desk utilizada para la operación de la mesa de ayuda.

Durante el periodo evaluado se registró un total de 10.036 casos, de los cuales se excluyen 63 casos tipificados como BUG, lo cual, genera un total de casos para el análisis de 9.973 casos, de los cuales 3.289, corresponden a incidentes que es nuestro objeto de estudio. Conforme a la metodología ITIL, el presente análisis se desarrolla específicamente sobre esta tipología de casos, considerando que los incidentes representan eventos asociados a fallas, interrupciones o degradaciones en la prestación del servicio, permitiendo identificar causas recurrentes y definir acciones de mejora orientadas a la estabilidad y continuidad operativa.

La clasificación de los casos se realiza conforme al catálogo de servicios definido y compartido con la entidad mediante remisorio 260421RNEC8145, el cual organiza los registros en categorías, subcategorías y artículos, permitiendo clasificar las solicitudes de acuerdo con su naturaleza y el componente o servicio afectado.

En este sentido, los registros gestionados en la mesa de ayuda se clasifican en:

- Requerimientos: correspondientes a solicitudes de servicio, trámites o atenciones funcionales y operativas, para las cuales se cuenta con 216 categorías definidas.
- Incidentes: correspondientes a afectaciones, fallas o interrupciones del servicio, para las cuales se tienen definidas 161 categorías.

Bajo este enfoque metodológico, se identificaron las causas más recurrentes de incidentes y se definieron acciones orientadas a su mitigación, reducción y prevención.

Análisis general de incidentes

Aplicando el principio de Pareto sobre el total de incidentes del periodo, se identificaron las categorías de mayor frecuencia. El análisis confirma que tres categorías concentran más del 80% del total de incidentes, validando el principio 80/20 y permitiendo priorizar los esfuerzos de intervención:

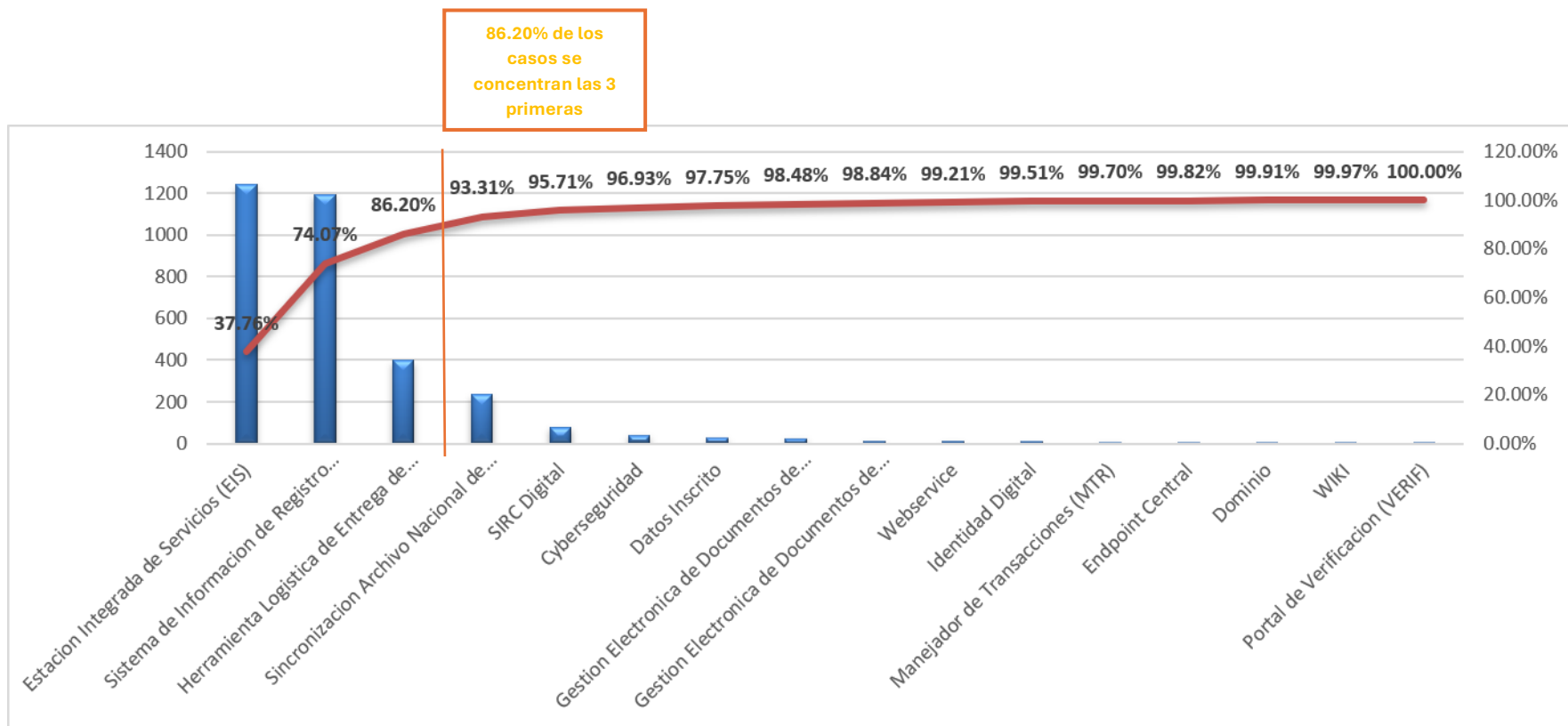


Ilustración 43 Estadística categorías de servicio

- Estación Integrada de Servicios (EIS): **37.76%** del total de incidentes.
- Sistema de Información de Registro Civil (SIRC): **36.30%** del total de incidentes.
- Herramienta Logística de Entrega de Documento (HLED): **12.13%** del total de incidentes acumulado 86.20%

Con el propósito de identificar y priorizar las principales causas que afectan la prestación del servicio se realiza el análisis de casos repetitivos mediante la metodología de Pareto. Esta herramienta permite clasificar las categorías de incidentes según su frecuencia de ocurrencia y determinar aquellas que representan aproximadamente el 80 % del total de los casos registrados. A partir de los resultados obtenidos se selecciona la categoría con mayor porcentaje de participación para efectuar un análisis detallado de sus causas y definir las acciones de mejora correspondientes. Este enfoque permite orientar los esfuerzos hacia los factores que generan el mayor impacto en la operación, contribuyendo a la reducción de la recurrencia de incidentes y al fortalecimiento continuo de la calidad del servicio.

Análisis de la Categoría Estación Integrada de Servicios (EIS)

Aplicando Pareto dentro de la categoría EIS. se desciende al siguiente nivel de detalle para identificar cuál subcategoría concentra la mayor proporción de incidentes:

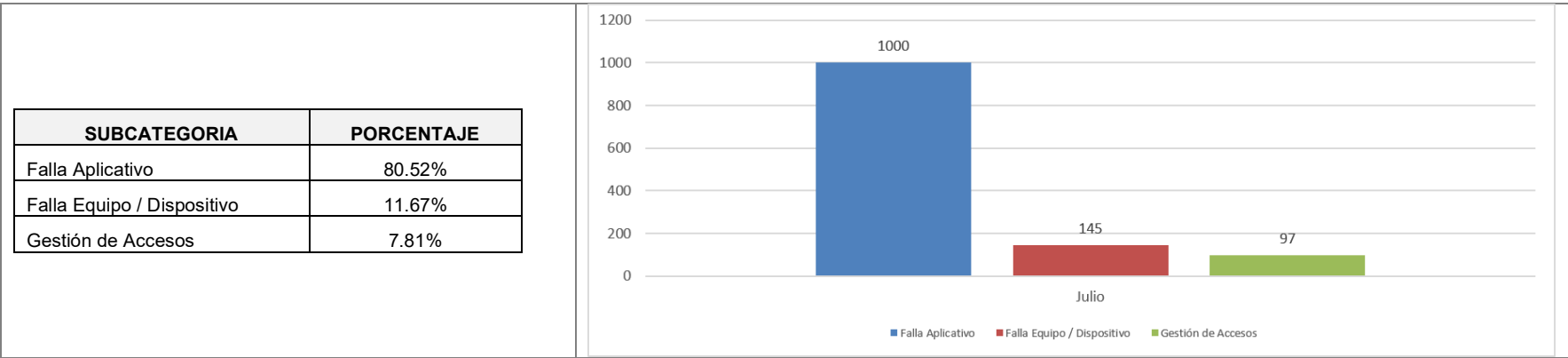


Tabla 39 Análisis subcategoría de servicio

Se evidencia que la **subcategoría Falla Aplicativo** concentra la mayoría de los incidentes.

Detalle de la Subcategoría “FALLA APLICATIVO”. con un **37.76%** los cuales se discriminan así:

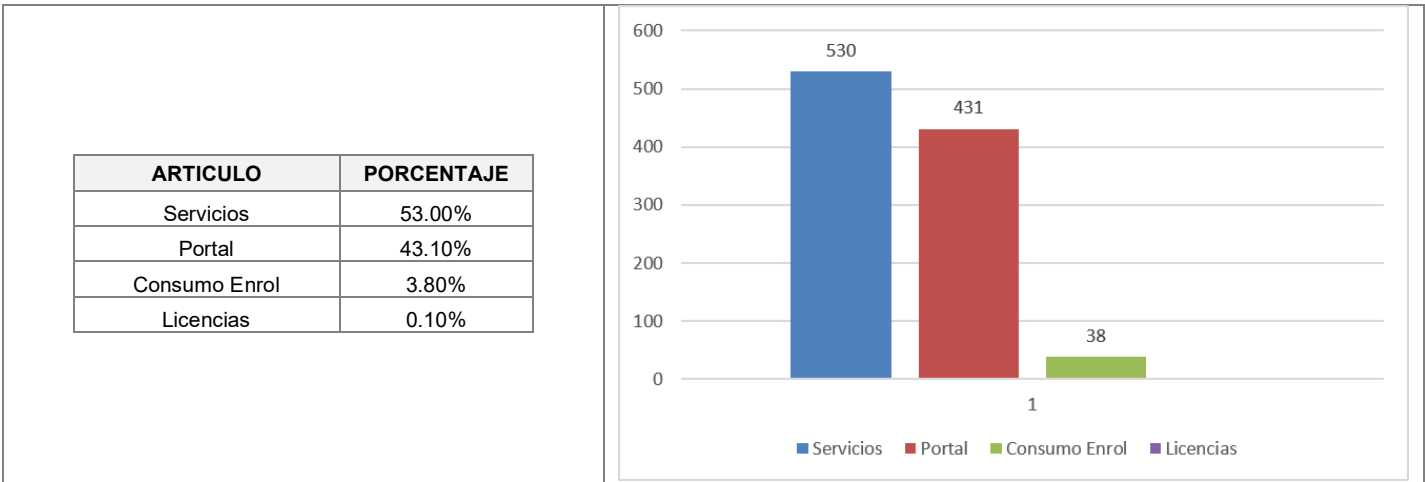


Tabla 40 Análisis artículos de servicio

Análisis del Artículo Servicios

Dentro del 100% de artículo Servicios. se identifican los siguientes procesos como los más recurrentes en incidentes:

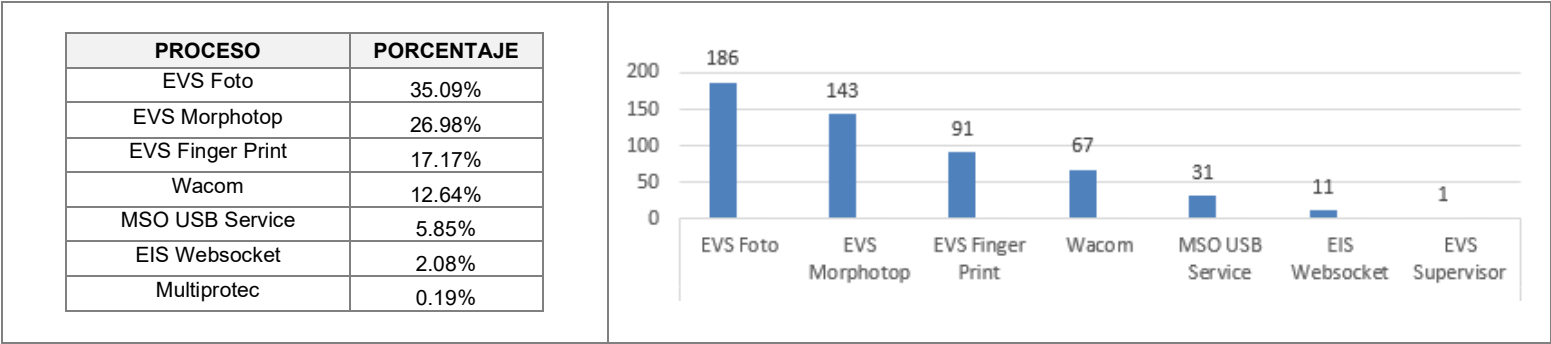


Tabla 41 Análisis artículo de servicios

Plan de Acción para Estación Integrada de Servicio (EIS)

Con base en los resultados obtenidos. se definieron las siguientes acciones:

Como resultado del análisis de Pareto. se implementaron acciones de intervención directa en campo orientadas a eliminar las causas raíz identificadas en los procesos EVS Foto. EVS Morphotop y EVS Finger Print.

Acción en curso: Para 679 estaciones se definió y activó un plan de trabajo estructurado por grupos de generación de equipos con fecha tentativa de cierre el 9 de junio de 2026. en donde se realizó seguimiento quincenal de avance y mecanismo de escalamiento a la RNEC para las oficinas sin posibilidad de acceso o comunicación.

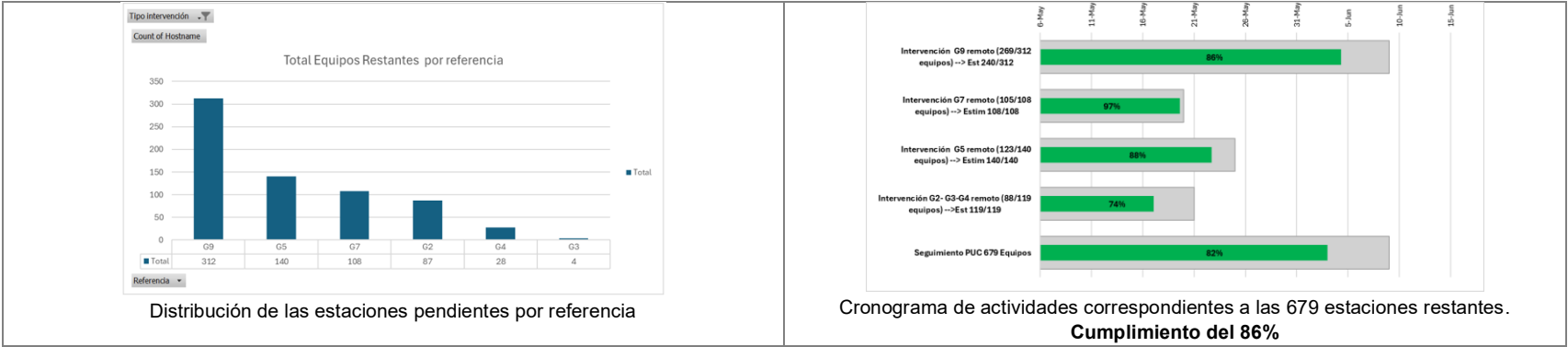


Tabla 42 Plan acción EIS

Las actividades que se ejecutan por equipo son:

1. **Instalación de KB:** Se instala para actualizaciones en el sistema operativo, ya sea para corregir errores, mejorar seguridad o añadir nuevas funciones.
2. **Actualización de Chipset:** Se instalan los controladores más recientes para el conjunto de chips de la placa base del equipo. Estos controladores permiten que el sistema operativo se desempeñe correctamente en conjunto con el procesador, la memoria, los puertos USB y otros componentes esenciales, mejorando compatibilidad, estabilidad y rendimiento.
3. **Antivirus:** Verificación de versión de antivirus, actualización de ser necesario
4. **Actualización de Firmware MSO:** Se refiere a la instalación de una nueva versión del software interno (firmware) del dispositivo MSO. Este proceso mejora estabilidad, seguridad y añade funciones nuevas.

Avance del plan de acción:

- Cumplimiento del 86%
- El avance global de las intervenciones es positivo, con tres grupos (G7, G5 y G9) en niveles superiores al 85%.
- El grupo G2-G3-G4 presenta retraso en el porcentaje de ejecución debido a la disponibilidad de las oficinas por el proceso electoral de presidencia en la segunda vuelta, con un avance de 74%.
- La ejecución del plan de trabajo se cumple con un porcentaje del 86%; para las oficinas en las cuales no es posible la comunicación, se realizará el debido escalamiento a la RNEC

Resultado global: El plan de intervención registra un cumplimiento del 86% al cierre del periodo, lo cual evidencia un avance positivo en la mayoría de los grupos regionales. Los grupos G7, G5 y G9 superan el 85% de ejecución evidenciando que la metodología de intervención por grupos y el cronograma definido son efectivos para la reducción de incidentes recurrentes identificados en el análisis de Pareto.

Desviación identificada y causa raíz: El grupo G2-G3-G4 presenta un avance del 74%, por debajo de la meta. La causa raíz de esta desviación es externa al equipo de intervención: la restricción en la comunicación con oficinas durante el proceso electoral de segunda vuelta presidencial impidió completar el proceso de soporte.

Acción de respuesta: Para las oficinas en las cuales no fue posible establecer comunicación se realizará de nuevo el proceso de contacto y se activará el mecanismo de escalamiento formal ante la RNEC, en caso de no obtener respuesta con el fin de garantizar la cobertura total del plan y el cumplimiento del objetivo de reducción de incidentes.

Análisis de la Categoría Sistema de Información de Registro Civil (SIRC)

Dentro de la categoría SIRC, las subcategorías con mayor número de incidentes son las siguientes:

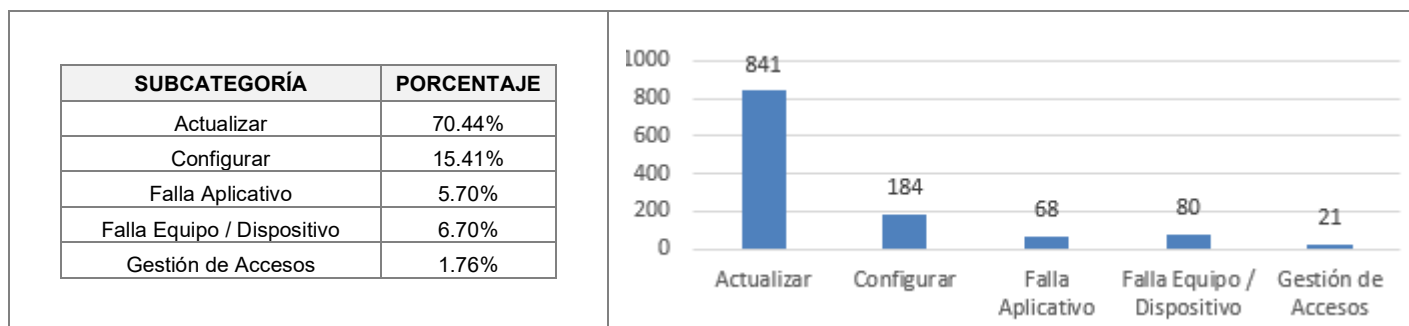


Tabla 43 Frecuencia de casos

Se evidencia que la **subcategoría Actualizar** concentra la mayoría de los incidentes dentro de esta categoría.

Detalle de la Subcategoría Actualizar

La subcategoría Actualizar se compone de los siguientes artículos:

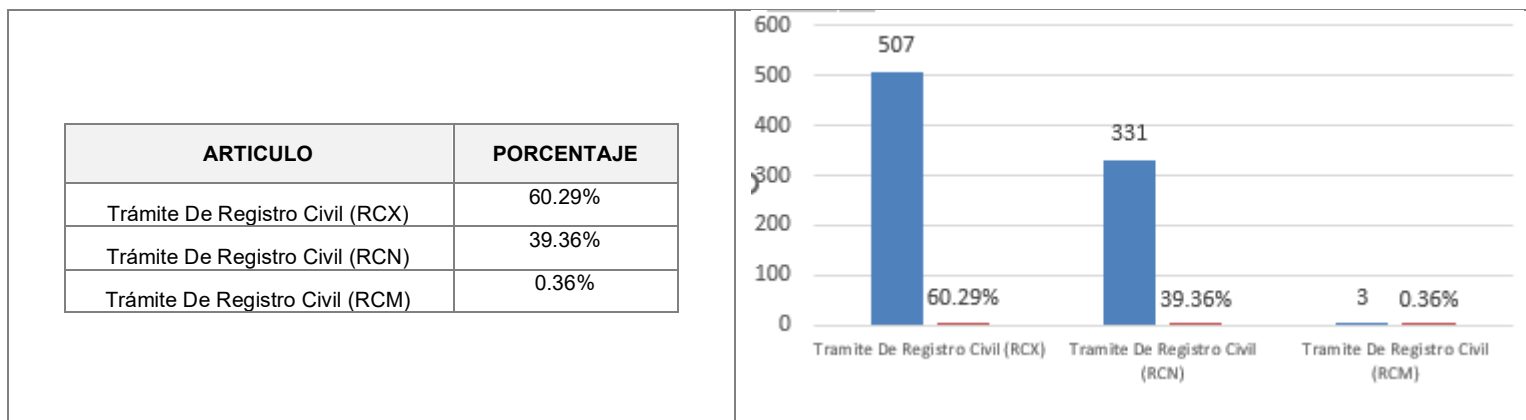


Tabla 44 Detalle articulo

Análisis de la subcategoría Sistema de Información de Registro Civil (SIRC)

En la siguiente tabla se presentan los casos con mayor frecuencia asociados a los diferentes Registros Civiles.

ARTICULO	PROCESO	CASOS	PORCENTAJE
Tramite De Registro Civil (RCX)	Otros	124	14.74%
	Validar Documento Cc-Ti	112	13.32%

ARTICULO	PROCESO	CASOS	PORCENTAJE
	Corregir Documento Cc-Ti	87	10.34%
	Cambio Estado	72	8.56%
	Insertar Lugar De Nacimiento	50	5.95%
	Confirmar Documento Cc-Ti	35	4.16%
	Grabar Documento Cc-Ti	12	1.43%
	Insertar Documento Cc	10	1.19%
	Insertar	3	0.36%
	Invalidar Documento Cc-Ti	1	0.12%
	Tabla Temporal	1	0.12%
	Otros	124	14.74%
Tramite De Registro Civil (RCX) Total		507	60.29%
Tramite De Registro Civil (RCN)	Vincular Rc	199	23.66%
	Desvincular Rc	85	10.11%
	Tabla Temporal	36	4.28%
	Modo Origen	11	1.31%
Tramite De Registro Civil (RCN) Total		331	39.36%
Tramite De Registro Civil (RCM)	Tabla Temporal	3	0.36%
Tramite De Registro Civil (RCM) Total		3	0.36%

Tabla 45 Análisis categoría

Plan de Acción para “Sistema de Información de Registro Civil (SIRC)”:

Plan de acción para la categoría CASOS RC - Corregir Documento CC-TI:

A continuación, se presentan los avances del plan de trabajo presentado a la Dirección Nacional de Registro Civil en reunión de seguimiento del 30 de junio del 2026:

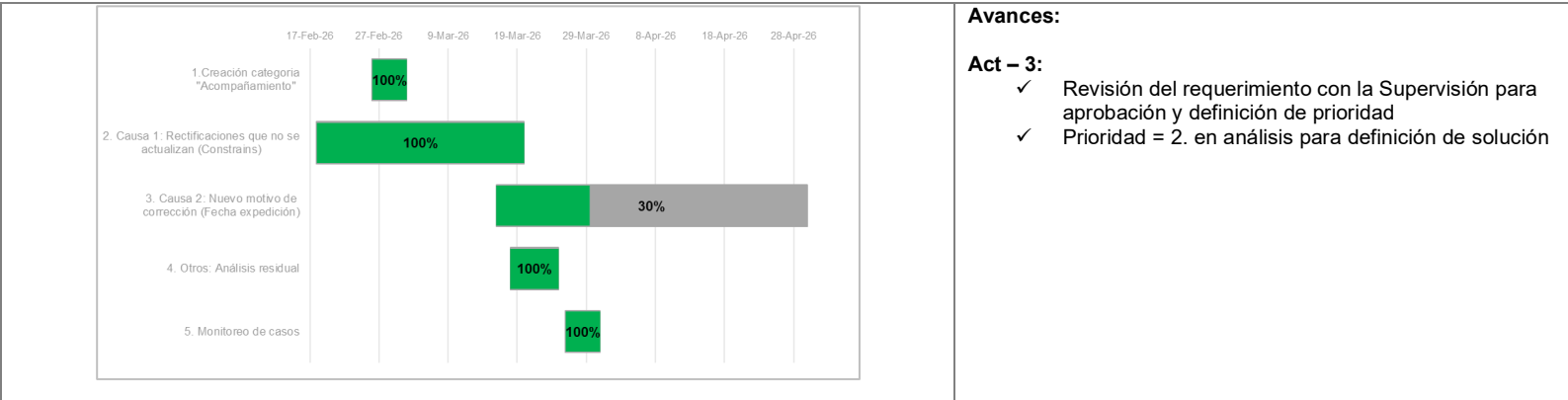


Tabla 46 Plan de trabajo validar documento CC-TI

Análisis de la Categoría Herramienta Logística de Entrega de Documento (HLED)

Dentro de la categoría HLED. las subcategorías con mayor número de incidentes son las siguientes:

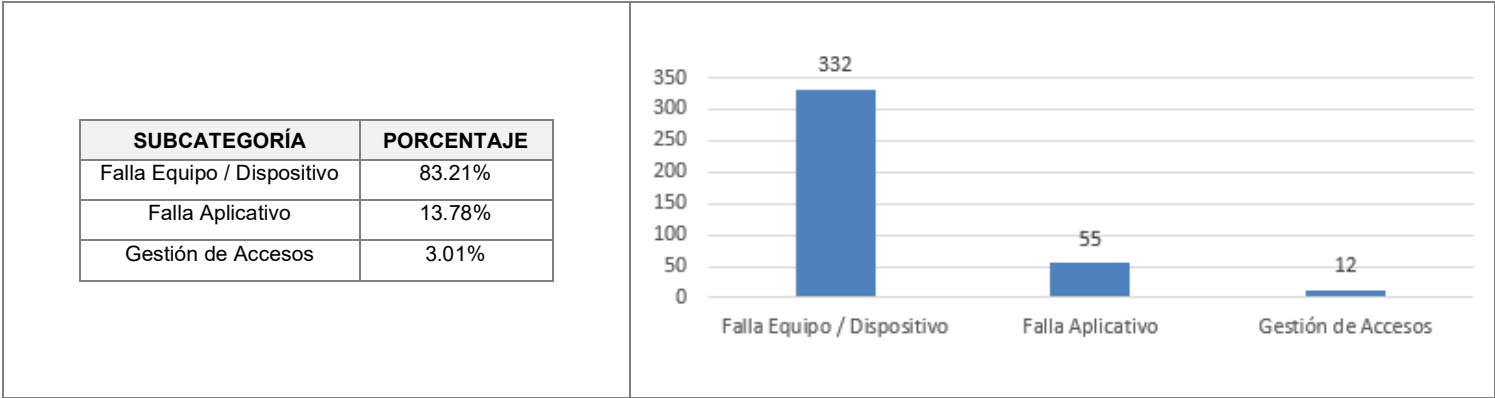


Tabla 47 Análisis subcategoría de servicio

Se evidencia que la **subcategoría Falla Equipo / Dispositivo** concentra la mayoría de los incidentes.

Detalle de la Subcategoría “Falla Equipo / Dispositivo”. con un 83.21% los cuales se discriminan así:

ARTICULO	PROCESO	CASOS	PORCENTAJE
ID SCREEN	Comunicaciones	13	3.92%
	Error De Entrega	5	1.51%
TOTAL		18	5.42%
MorphoTablet	Comunicaciones	159	47.89%
	Error De Entrega	145	43.67%
	Error De Licencia	10	3.01%
TOTAL		314	94.58%
Portal	Reporte De Documentos	55	13.78%
	Falla Ingreso	7	1.75%
TOTAL. GENERAL		62	15.54%

Tabla 48 Análisis subcategoría Falla

Plan de Acción para Herramienta Logística de Entrega de Documento (HLED):

Para los incidentes reportados por falla de comunicaciones. se tiene un protocolo definido con la coordinación de Soporte Técnico y Telecomunicaciones y el SDM de IN Smart asignado para esta Coordinación.

El protocolo está definido para generar una mesa técnica en el PUC y soporte Tigo-Una acompañados de un representante de la coordinación de soporte técnico y comunicaciones. junto con el SDM; con el objetivo de evidenciar la falla de comunicaciones.

ACTIVIDAD 3: OFRECER LA DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

3.1 ADMINISTRACIÓN DE LA SOLUCION INTEGRAL DEL REGISTRO CIVIL Y LA IDENTIFICACIÓN

En cumplimiento de la obligación contractual de “Las principales actividades para la gestión de la solución integral incluyen: Atender las solicitudes de información que incluya. entre otros. cruces de bases de datos. informes. estadísticas y requerimientos”. A continuación, nos permitimos relacionar las actividades de administración de los sistemas de identificación y registro civil, llevadas a cabo durante el periodo:

3.2 GESTION DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION

PERIODO	RECIBIDOS	CON RESPUESTA	PENDIENTE DE RTA
02 de febrero al 28 de febrero de 2026	452	411	41
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	393	304	89
01 de abril al 30 de abril de 2026	498	427	72
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	400	356	44
01 de junio al 30 de junio de 2026	347	292	55
01 de julio al 31 de julio de 2026	520	450	70

Tabla 49 Atención de requerimientos - Oficios

Estado de backlog de solicitudes, Requerimientos, corrección de información a nivel de bases de datos:

BACKLOG	SIN RESPUESTA	CON RESPUESTA
Estado backlog 02 febrero al 28 febrero de 2026	41	0
Backlog 02 de febrero al 31 de marzo de 2026	1	40
Backlog 02 de febrero al 30 de abril de 2026	1	0
Backlog 02 de febrero al 31 de mayo de 2026	1	0
Backlog 02 de febrero al 30 de junio de 2026	0	1
Backlog 01 de marzo al 31 de marzo de 2026	89	0
Backlog 01 de marzo al 30 de abril de 2026	1	88
Backlog 01 de marzo al 31 de mayo de 2026	1	0
Backlog 01 de marzo al 30 de junio de 2026	1	0
Backlog 01 de marzo al 31 de julio de 2026	0	1
Backlog 01 de abril al 30 de abril de 2026	72	0
Backlog 01 de abril al 31 de mayo de 2026	5	67
Backlog 01 de abril al 30 de junio de 2026	5	0
Backlog 01 de abril al 31 de julio de 2026	1	4
Backlog 01 de mayo al 31 de mayo de 2026	44	0

BACKLOG	SIN RESPUESTA	CON RESPUESTA
Backlog 01 de mayo al 30 de junio de 2026	0	44
Backlog 01 de junio al 30 de junio de 2026	55	0
Backlog 01 de junio al 31 de julio de 2026	1	54
Backlog 01 de julio al 31 de julio de 2026	70	0

Tabla 50 Estado del backlog requerimientos de información

Anexo 21 Requerimientos información

A continuación, se detalla la gestión y la respuesta a los requerimientos de cruces de información realizados por la RNEC:

SOLICITUDES DE CRUCES	REGISTROS ENTREGADOS	REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PARA CRUCES	REQUERIMIENTOS ENTREGADOS CON CRUCES
4.522.511	362.400.773	137	138

Tabla 51 Total cruces de información

BASE DE DATOS	SOLICITUDES CRUCES	CANTIDAD DE REGISTROS ENTRADA	CANTIDAD DE REGISTROS SALIDA
SIRC	71	4.263.954	344.643.488
MTR	66	258.557	17.757.285
TOTAL	137	4.522.511	362.400.773

Tabla 52 Cruces de información por base de datos

3.3 DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA CENTRAL PLATAFORMA DEL REGISTRO CIVIL Y LA IDENTIFICACIÓN

En virtud del cumplimiento de la obligación contractual de “Garantizar la funcionalidad, acceso, disponibilidad de las aplicaciones que soportan la solución integral de registro civil e identificación.”, se informa que durante el período evaluado no se presentaron eventos que afectaran la disponibilidad de los sistemas de Registro Civil e Identificación.

El cuadro consolidado de la disponibilidad del sistema se muestra a continuación:

No. INFORME	PERIODO	REGISTRO CIVIL % 35	IDENTIFICACION % 65	DISPONIBILIDAD GLOBAL
1	02 de febrero al 28 de febrero de 2026	34.999%	64.996%	99.996%
2	01 de marzo al 31 de marzo de 2026	34.993%	64.968%	99.961%
3	01 de abril al 30 de abril de 2026	34.998%	64.999%	99.997%
4	01 de mayo al 31 de mayo de 2026	34.998%	64.998%	99.996%
5	01 de junio al 30 de junio de 2026	35.000%	64.998%	99.998%
6	01 de julio al 31 de julio de 2026	34.996%	64.996%	99.992%

Tabla 53 Acumulado disponibilidad de las plataformas del registro civil y la identificación

Nota: Para el cálculo de la disponibilidad se tiene en cuenta la cantidad de horas de disponibilidad del servicio durante el periodo de medición para cada uno de los sistemas o servicios descritos en el contrato, descontando las horas de afectación y/o indisponibilidad.

Disponibilidad = (Σ minutos disponibles en el periodo - Σ minutos de indisponibilidad no programadas en el periodo) / Σ minutos disponibles en el periodo) *100%

Anexo 22 Reporte Centreon

3.4 CAPACITACIONES

En virtud del cumplimiento de la obligación contractual de “Realizar las capacitaciones técnicas y funcionales (presencial en sede central o virtual) cada vez que se realice un cambio a la solución integral o cuando la Entidad lo requiera”, se informa que el detalle de las capacitaciones correspondientes al periodo fue remitido a la Entidad mediante el radicado de referencia **260803RNEC8298**.

FECHA	TEMA	TIPO	DURACIÓN	ÁREA PARTICIPANTE
01/07/2026	Rechazos Fotografía EIS Grupo 6	VIRTUAL	1 hora	Oficinas Nivel Nacional
01/07/2026	App Elecciones Atípicas San Andrés	PRESENCIAL	1 hora	Funcionarios Asignados
10-17/07/2026	Refuerzo EIS Nacional Ronda 2	VIRTUAL	6 horas	Oficinas Nivel Nacional
22/07/2026	App – MFACE Elecciones Atípicas Boyacá	PRESENCIAL	1 hora	Funcionarios Asignados
27-31/07/2026	Refuerzo SIRC Nacional Ronda 1	VIRTUAL	6 horas	Oficinas Nivel Nacional

Tabla 54 Capacitación Ejecutada

Anexo 23 260803RNEC8298

3.5 FUNCIONALIDAD O AJUSTES REALIZADOS A LA SOLUCIÓN INTEGRAL

En cumplimiento de la obligación contractual de “Entregar toda la documentación relacionada con la funcionalidad o ajustes realizados a la solución integral.”. a continuación. se detallan los cambios ejecutados durante el periodo. en el marco de las actividades de mantenimiento realizadas:

ACTIVIDAD	FECHA EJECUCION	ESTADO ACTIVIDAD
Nueva versión Cédula Digital Colombia IOS (5.8.0(7))	06 de julio	Satisfactorio
Upgrade MBSS - Parametrización CCT	06 de julio	Satisfactorio
Eis Señal Campos, Letra alemán, Rectificación, Vulnerabilidades	06 de julio	Satisfactorio
Actualización tablas de referencia y equivalencia Interfaz ANI – SIRC	07 de julio	Satisfactorio
Despliegue en producción App Verify2 aplicación identificación Colombia	08 de julio	Satisfactorio
Publicación Tienda Android Cedula Digital 4.7.0	10 de julio	Satisfactorio
MIGRACION 76.000 TRANSACCIONES - HOJAS DE VIDA	10 de julio	Satisfactorio
Creación índice BD ICMS	14 de julio	Satisfactorio
Actualización Breakers 77_78 e Instalación circuitos trifásicos	17 de julio	Satisfactorio
Pruebas de Carga App Verify2	23 de julio	Satisfactorio
Mantenimiento contractual Julio 2026	25 de julio	Satisfactorio
Reinicio Mobile ID IACA2 Posterior a ceremonia de llaves IACA	27 de julio	Satisfactorio
Hled Web - Autenticación Facial y mejoras	28 de julio	Satisfactorio
SIRC Digital - Modernización Visor GED	29 de julio	Rollback
ECAB_reinicio_Utimaco_18.73	30 de julio	Satisfactorio
Flujos Policarbonato - Rectificación y reimpresiones	31 de julio	Rollback

Tabla 55 Actividades mantenimiento CAB

Anexo 24 CABS

En cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la administración, soporte y mantenimiento de la solución integral incluyendo la ejecución de instalaciones y actualizaciones para mantener los estándares de seguridad y rendimiento, la administración de servidores de bases de datos centrales y el soporte sobre bases de datos replicadas y actualizaciones de aplicaciones, se informa que:

Mediante la ejecución de los mantenimientos previamente descritos, aprobados en el comité de cambios de la RNEC y desarrollados dentro de las ventanas de mantenimiento mensuales, se realiza el reinicio controlado de servicios, lo cual permite llevar a cabo pruebas de confianza, refresco de configuraciones y acciones preventivas para evitar la degradación del servicio. Estas intervenciones garantizan la disponibilidad, estabilidad y rendimiento de los sistemas y subsistemas, dando así cumplimiento a las siguientes obligaciones establecidas en el contrato:

- Ejecutar las instalaciones y actualizaciones necesarias sobre la solución integral para mantener los estándares de seguridad y rendimiento de los sistemas y subsistemas sin afectación del servicio dependiendo de la infraestructura disponible.
- Administrar los servidores de las bases de datos a nivel central para garantizar su disponibilidad y rendimiento con las cuales la RNEC presta servicio a los operadores biométricos.
- Realizar soporte sobre las bases de datos replicadas y actualizaciones realizadas a las aplicaciones. tales como: - Replica I - BIOINTER Dactilar (Oracle 12c + Stream + WebService Autenticación JBOSS) - Replica II - BIOINTER Dactilar (Oracle 19c + SharePlex + WebService Autenticación WildFly) - Replica III - BIOINTER Facial (Oracle 19c + Shareplex + Middleware Intercambio / Consulta) - MBSS Facial de Terceros.

Nota. Durante el período no fue necesario ejecutar la restauración de datos o aplicaciones centrales debido a incidentes.

3.6 ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS LOCALES

En virtud del cumplimiento de la obligación contractual de “Se deberá verificar y monitorear que las actualizaciones e integridad de las bases de datos y de tablas de referencia se estén ejecutando de acuerdo con los procedimientos establecidos”, la información que se presenta a continuación hace referencia a las solicitudes recibidas a través de los canales de comunicación:

ITEM	DEPARTAMENTO	RECIBIDAS	ACTUALIZADAS	PENDIENTES	NO VALIDAS	CUMPLIMIENTO
1	PILOTO	94	94	0	0	100%

Tabla 56 Solicitudes recibidas para actualización en c

- Para las oficinas que se encuentran conectadas al dominio de la Entidad, se ejecuta un procedimiento diariamente, que consiste en insertar los nuevos lugares de nacimiento en las bases de datos locales.
- Generación de archivos de actualización para centros de acopio.

3.7 CONSULTAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL INTERAFIS

ENTIDAD	TOTAL. CONSULTA	TIEMPO PROMEDIO CONSULTA (SEG)
DIJIN	75	39,7
FISCALIA	41	81,3
INPEC	0	0,0
TOTAL	116	121,08

Tabla 57 Consultas realizadas a través del Interafis

El total de las consultas por periodo se muestra a continuación:

MES	TOTAL. CONSULTA
02 de febrero al 28 de febrero de 2026	45
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	65
01 de abril al 30 de abril de 2026	89
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	378
01 de junio al 30 de junio de 2026	86
01 de julio al 31 de julio de 2026	116
TOTAL	779

Tabla 58 Acumulado de consultas realizadas a través del Interafis

3.8 CONSULTAS REALIZADAS POR LOS CONVENIOS DESDE CONEXIONES A TRAVÉS DE LA WEB SERVICE DE IDENTIFICACIÓN

ENTIDAD	TOTAL. CONSULTAS	CANTIDAD DE TIEMPO (SEG) UTILIZADO EN CONSULTAS
RNEC*	88.231	2.961
POLICIA NACIONAL	38.545	563
FISCALIA	30.774	649
MEDICINA LEGAL	8.666	127
MIGRACION	5.729	57
EJERCITO NACIONAL	340	17
INPEC*	98	12
IDC*	0	0
TOTAL	172.383	4.386

Tabla 59 Consultas realizadas a través de la WEB

*RNEC: Registraduría Nacional del Estado Civil

*INPEC: Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

*IDC: Instituto de Desarrollo Comunitario

El total de las consultas por periodo se muestra a continuación:

MES	TOTAL. CONSULTAS	CANTIDAD DE TIEMPO (SEG) UTILIZADO EN CONSULTAS
02 de febrero al 28 de febrero de 2026	211.504	4.475
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	323.374	4.548
01 de abril al 30 de abril de 2026	179.132	4.446
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	176.365	4.139
01 de junio al 30 de junio de 2026	158.636	3.846
01 de julio al 31 de julio de 2026	172.383	4.386
TOTAL	1.221.394	25.840

Tabla 60 Acumulado consultas realizadas a través de la Web mes a mes

3.9 CONSULTAS REALIZADAS A TRAVÉS DE WEB SERVICE REGISTRO CIVIL

En la siguiente tabla se detalla la cantidad de consultas de Registro Civil.

ENTIDAD	TOTAL. CONSULTAS	CANTIDAD DE TIEMPO (SEG) UTILIZADO EN CONSULTAS
PROSPERIDAD SOCIAL	985.242	584
SRCWEB*	595.300	7.627
ASOCAJAS*	417.098	3.812
REGISTRADURIA EXPEDICION	0	0
ICETEX*	92.543	2.525
UARIV*	0	0
MINISTERIO DE EDUCACION	49.295	603
ADRES*	21.724	166
COMANDO DE RECLUTAMIENTO Y CON	128.698	5.443
ASOFONDOS DE COLOMBIA	18.792	113
UBDP*	11.432	2.477
ICBF*	0	0
JURISDICCION ESPECIAL PARA PAZ	1.174	809
AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS	1.029	874
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCI	147.853	3.449
UNIDAD DE RESTITUCI DE TIERRAS	0	0
CONTRALORIA GENERAL	0	0
AUTORIDAD NACIONAL LICENCIAS A	0	0

ENTIDAD	TOTAL. CONSULTAS	CANTIDAD DE TIEMPO (SEG) UTILIZADO EN CONSULTAS
SENA*	0	0
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICAT	38	33
UNIDAD DE INFORMACION Y ANALISIS FI	0	0
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	4	4
CEP*	0	0
MINISTERIO DE TRABAJO	61	14
TOTAL	2.470.283	28.533

Tabla 61 Consultas realizadas a través de web service registro civil

*UARIV: Unidad de Reparación de Víctimas

*UBPD: Unidad para la Búsqueda de Personas Desaparecida

*CR: Comando de Reclutamiento

*ICBF: Instituto colombiano de Bienestar Familiar

*ICFES: Instituto Colombiano para la Evaluación de la Calidad de la Educación.

*SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje.

*ICETEX: Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

*ASOCAJAS: Asociación Nacional de Cajas de Compensación Familiar.

*SIRCWEB: Sistema de Información de Registro Civil Web.

*ADRES: Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad.

*UIAF: Unidad de Información y Análisis Financiero

*CSJ: Corte Suprema de Justicia

*CEP: Consejo de Estado

El total de las consultas por periodo se muestra a continuación:

MES	TOTAL. CONSULTAS	CANTIDAD DE TIEMPO (SEG) UTILIZADO EN CONSULTAS
02 de febrero al 28 de febrero del 2026	7.605.325	42.627
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	8.330.594	42.614
01 de abril al 30 de abril de 2026	3.115.059	38.548
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	3.031.983	33.039
01 de junio al 30 de junio de 2026	5.862.697	31.730
01 de julio al 31 de julio de 2026	2.470.283	28.533
TOTAL	30.415.941	217.091

Tabla 62 Acumulado consultas web service registro civil

3.10 CONSULTAS COTEJOS REALIZADOS TOTAL “HIT/NO HIT”

Se presenta a continuación los cotejos con respuesta HIT y NOT HIT de los siguientes servicios:

ORIGEN	COTEJADOR	TIPO COTEJO	HIT	NOHIT	NULL	TOTAL. POR ORIGEN
PORTAL MOBILE	MBSSFACIAL	FACIAL	38	0	0	38
APP VERIFY	MBSSFACIAL	FACIAL	8.644	36.675	462	45.781
TOTAL			8.682	36.675	462	45.819

Tabla 63 Consultas realizadas en el periodo HIT y No HIT

***NULL:** Hace referencia a las solicitudes donde se ingresa un NUIP invalido Operator Id Invalido. Candidato no autorizado por edad motivo por el cual no muestra un resultado de autenticación se incluye toda la información como se consulta desde el portal.

MES	CANTIDAD
02 de febrero al 28 de febrero del 2026	7.778
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	2.482
01 de abril al 30 de abril de 2026	9.578
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	5.434
01 de junio al 30 de junio de 2026	12.029
01 de julio al 31 de julio de 2026	45.819
TOTAL	83.120

Tabla 64 Acumulado consultas HIT y No HIT

3.11 ESTADISTICA BIOINTER

En cumplimiento de la obligación contractual de “Realizar la actualización a diario del código de novedad (Vigencia) del documento de Identidad. generado por el Archivo Nacional de Identificación (ANI) y que debe ser reflejado en cada una de las réplicas. Es de aclarar que la base de datos intermedia BIOINTER I cuenta con ocho (8) instancias la Biointer II con 9 instancias y la Biointer III con 9 estancias también” a continuación. nos permitimos relacionar las actividades llevadas a cabo durante el periodo:

Las cifras de replicación del periodo las cuales incluyen nuevos documentos producidos. actualizaciones de documentos y actualizaciones de vigencias. El detalle por tipo de actualización a continuación:

PERIODO	VIGENCIAS	ACTUALIZACIONES	TOTAL
02 de febrero al 28 de febrero del 2026	32.437	80.102	112.539
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	31.029	47.895	78.924
01 de abril al 30 de abril de 2026	28.100	56.078	84.178
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	29.009	46.912	75.921
01 de junio al 30 de junio de 2026	22.197	29.651	51.848
01 de julio al 31 de julio de 2026	46.850	73.581	120.431

PERIODO	VIGENCIAS	ACTUALIZACIONES	TOTAL
TOTAL	189.622	334.219	523.841

Tabla 65 Acumulado estadística tipo de actualización biointer

La información de los logs que evidencian la multi-sincronización desde la base de datos intermedia (BIOINTER) a las bases de datos dispuesta por los operadores biométricos: CERTICAMARA, CERTICAMARA SENCINET CONTIGENCIA, GEAR ELECTRIC, OLIMPIA. CANCELLERIA, POLICIA NACIONAL, GSE y SECURITY ID.

Se entregó a la Entidad mediante remisorio 260803RNEC8300 la información de los logs que evidencian la multi-sincronización desde la base de datos intermedia (BIOINTER) a las bases de datos dispuestas por los operadores biométricos de: Gear, Olimpia-Colpatria, Cancillería, Policía, Grupo GSE, Grupo Certi_conti, Certi Sencinet y Securit.

Anexo 25 260803RNEC8300

Mediante las actividades mencionadas anteriormente. también se da cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- Realizar soporte sobre las bases de datos replicadas y actualizaciones realizadas a las aplicaciones. tales como: - Replica I - BIOINTER Dactilar (Oracle 12c + Stream + WebService Autenticación JBOSS) - Replica II - BIOINTER Dactilar (Oracle 19c + SharePlex + WebService Autenticación WildFly) - Replica III - BIOINTER Facial (Oracle 19c + Shareplex + Middleware Intercambio / Consulta) - MBSS Facial de Terceros.
- Prestar soporte técnico sobre los componentes entregados a la Entidad. desplegados en los operadores biométricos. No incluye intervención en infraestructura de los operadores biométricos.

3.12 INFORMACIÓN CARGADA A BASES DE DATOS DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION

REGISTROS GRABADOS – IRG

Dando cumplimiento de la obligación contractual de “Actualizar las bases de datos del Sistema de Registro Civil e Identificación con la información proveniente de entes con función registral y de identificación. a través del módulo IRG según especificaciones aprobadas por la Entidad”. A continuación, se relaciona el cargue de información realizada durante el periodo. discriminado de la siguiente forma:

Detalle de los registros civiles de defunción cargados por el usuario Superintendencia de Notariado y Registro:

- No hubo cargues de Superintendencia de Notariado y Registro durante mes en cuestión

Nota: Es importante resaltar que las solicitudes de IRG que presentan problemas en el proceso de cargue al sistema son identificadas y reportadas a la Coordinación de Soporte Técnico de la Entidad. incluyendo la siguiente información: Código de Oficina, NAFS. Tipo de Registro, Fecha de Inscripción, entre otros. Así mismo, la información reportada es proveniente de la Superintendencia de Notariado.

CARGUE DE DATOS SCRWEB

A continuación, se detalla los registros civiles cargados a través de SCRWEB (Sistema de Registro Civil Web) de la RNEC,realizados durante el periodo.

La información para cargar ha sido recibida por parte de la Entidad, mediante el directorio compartido \172.20.90.16/irgsrweb/IRG/ARCHIVOSIRGENTRADA en infraestructura RNEC.

PERIODO	ARCHIVOS	REGISTROS RECIBIDOS	DEPURACION PREVIA	RCN – RCM -RCD			
			ERROR DE ESTRUCTURA	SERIAL YA GRABADO	CARGADOS	NO CARGUE	
						TABLA DE NO CARGUE	ANOMALIA TÉCNICA
02 febrero al 28 de febrero de 2026	398	38.758	696	494	37.410	157	1
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	526	45.365	24	1172	43.988	168	13
01 de abril al 30 de abril de 2026	474	42.890	21	954	41.702	206	7
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	457	40.345	20	716	39.264	339	6
01 de junio al 30 de junio de 2026	395	18.002	475	133	17.303	89	2
01 de julio al 31 de julio de 2026	926	49.972	1.204	877	47.624	262	5

Tabla 66 Acumulado cargue de registros civiles SCRWEB

Anexo 26 SIRC WEB

3.13 DESCRIPCIÓN DE ANOMALÍAS TÉCNICAS PRESENTADAS EN EL MES

Durante el mes, se identificaron las siguientes anomalías técnicas en los registros del sistema las cuales han sido reportadas a la coordinación de Soporte Técnico de la Entidad:

ANOMALIA PRESENTADA	DESRIPCION	RCD
REGISTRO ANÓMALO POR OBSERVACION OTRO	REGISTRO ANÓMALO POR OBSERVACION OTRO	3
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION DEL INSCRITO INVALIDO EN EL SISTEMA DE IDENTIFICACION	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION DEL INSCRITO INVALIDO EN EL SISTEMA DE IDENTIFICACION	2

Tabla 67 Anomalías técnicas

Las anomalías identificadas se originan por inconsistencias en la información suministrada por la entidad. Dado que esta información es de carácter confidencial y su custodia corresponde exclusivamente a la RNEC, no estamos habilitados para modificar los datos recibidos.

Por lo anterior, cada anomalía detectada es reportada oportunamente a la entidad para que realice la corrección y se suministre la información actualizada.

3.14 CANTIDAD DE REGISTROS CIVILES INGRESADOS EN LA PLATAFORMA EN EL PERIODO

Se detalla a continuación la cantidad de registros civiles ingresados al sistema (SIRC. SRCWEB, CANCELLERIA, SUPERNOTARIADO). por tipo de documento:

ORIGEN	TIPO DE RCX	INSCRITOS	VALIDOS
SIRC	RCN	66.746	62.038
	RCD	14.882	14.457
	RCM	8.448	8.143
SRCWEB	RCN	31.742	31.277
	RCD	24.539	24.490
	RCM	10.194	10.119
CANCELLERIA	RCN	3.149	3.124
	RCD	344	341
	RCM	467	463
SUPERNOTARIADO	RCN	0	0
	RCD	0	0
	RCM	0	0
TOTAL		160.511	154.452

Tabla 68 Registros civiles ingresados en el sistema

Nota: En el campo inscritos se relacionan la totalidad de los RCX ingresados a las bases de datos independiente del estado. para los validos se relacionan la totalidad de RCX con estados V-VALIDO y A-ANOMALO VALIDO.

El acumulado de registros civiles inscritos es el siguiente:

MES	TOTAL. GENERAL
02 de febrero al 28 de febrero del 2026	99.951
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	96.424
01 de abril al 30 de abril de 2026	119.383
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	99.971
01 de junio al 30 de junio de 2026	74.953
01 de julio al 31 de julio de 2026	160.511
TOTAL	651.193

Tabla 69 Acumulado registros civiles ingresados mes a mes

3.15 INFORME DE NOVEDADES AL MOMENTO DE REALIZAR EL CARGUE

A continuación, se detallan las novedades presentadas al momento de realizar el cargue en las bases de datos de SIRC, las cuales han sido reportadas a la coordinación de Soporte Técnico de la Entidad:

NOVEDAD PRESENTADA	RCN	RCM	RCD
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION DEL INSCRITO INVALIDO EN EL SISTEMA DE IDENTIFICACION	1	0	2
' EL REGISTRO NO TIENE NUIP NI NIP.	73	0	0
ERROR INESPERADO EN BASE DE DATOS	7	0	0
'FECHA DE INSCRIPCION Y FECHA DEL ACTO INVALIDAS	18	2	
IMPOSIBLE INSERTAR REGISTRO SEXO NO VALIDO TABLA CON CHECK CONSTRAINT	5	0	0
NIPRCN LOS NIP SON DIFERENTES ENTRE EL REGISTRO CREADO Y EL MODIFICADO Y LA FECHA DE NACIMIENTO Y EL SEXO SON IGUALES.	1	0	0
NUIP ANI NO EXISTE O NO COINCIDEN LOS NOMBRES.	6	0	0
'NUIP EXISTE EN RCN y/o CIUD	12	0	0
NUIP NUMERICO MAL ASIGNADO	19	0	0
RCN. CREACION: EL NUIP NUMERICO NO CORRESPONDE AL CUPO DE LA OFICINA DE ORIGEN	7	0	0
RCN. MODIFICACION: EN MODIFICACION DE REGISTRO CIVIL DE NACIMIENTO RCN. EL NUIP DEL INSCRITO EN EL NUEVO REGISTRO ES DIFERENTE AL NUIP EN EL REGISTRO ANTERIOR O EL NUIP NUMERICO NO CORRESPONDE AL ALFANUMERICO ASIGNADO EN EL PRIMER REGISTRO	27	0	0
RCX SERIAL YA EXISTE PARA LA MISMA PERSONA	49	10	19
RCX. CREACION: POSIBLE HOMONIMIA QUE DEBE SER RESUELTA POR LA OPCION DE CARGUE manual	5	0	0
FALTAN NOMBRES O APELLIDOS DEL INSCRITO. DEVOLVER PARA DIGITACION	0	1	0
REGISTRO ANÓMALO POR OBSERVACION OTRO	0	0	5

Tabla 70 Proceso de cargue SIRC – WEB

3.16 INTERFAZ MTR

A continuación, se presenta el reporte de las cantidades transportadas a través de la interfaz MTR-SIRC-ANI durante el periodo:

FECHA DE LA TRANSACCIÓN	EVENTO								TOTAL. GENERAL
	MTR NOTIFICA SIRC	SIRC NOTIFICA ANI	SIRC NOTIFICA MTR	VIGENCIA	DEFUNCIÓN	MUNICIPIO	OFICINA	PAIS	
01/07/26	21.964	10.780	10.996	2.047	2.887	54	0	0	48.728
02/07/26	25.397	14.941	9.792	2.898	1.211	34	0	0	54.273
03/07/26	20.198	10.477	9.245	2.028	1.874	18	0	0	43.840
04/07/26	792	465	324	143	3.655	0	0	0	5.379
05/07/26	97	70	16	0	630	10	0	0	823
06/07/26	28.868	16.543	9.934	4.912	750	28	0	0	61.035
07/07/26	22.188	12.263	6.822	1.276	1.534	16	0	0	44.099
08/07/26	21.539	13.815	7.079	1.321	1.589	14	0	0	45.357
09/07/26	20.175	11.690	7.285	1.262	562	22	0	0	40.996
10/07/26	21.944	11.285	7.825	1.247	1.213	14	0	0	43.528
11/07/26	1.806	72	205	0	670	0	0	0	2.753
12/07/26	15	1	12	949	132	6	0	0	1.115
13/07/26	449	240	169	157	29	0	0	0	1.044
14/07/26	24.198	7.284	9.149	6.478	692	4	0	0	47.805
15/07/26	33.723	14.571	7.369	1.133	1.229	16	0	0	58.041
16/07/26	25.381	8.157	6.722	881	1.636	32	0	0	42.809
17/07/26	29.487	9.796	10.132	458	1.614	12	0	0	51.499
18/07/26	3.870	850	161	853	269	4	0	0	6.007
19/07/26	14	0	1	10	176	6	0	0	207
20/07/26	3.140	2	3.098	22	6	0	0	0	6.268
21/07/26	28.345	16.563	8.763	2.330	1.604	48	0	0	57.653
22/07/26	26.266	18.379	7.370	1.271	603	14	0	0	53.903
23/07/26	25.297	13.960	6.378	1.184	1.044	28	0	0	47.891
24/07/26	29.618	14.998	8.095	974	972	14	0	0	54.671
25/07/26	4.149	1.354	187	0	219	0	0	0	5.909
26/07/26	11	0	9	469	36	6	0	0	531
27/07/26	21.591	11.766	7.386	616	1.138	22	0	0	42.519
28/07/26	20.053	11.636	6.519	904	802	0	0	0	39.914
29/07/26	23.078	11.943	6.116	1.205	971	22	0	0	43.335
30/07/26	17.714	11.310	5.902	1.039	1.458	36	0	0	37.459

FECHA DE LA TRANSACCIÓN	EVENTO								TOTAL. GENERAL
	MTR NOTIFICA SIRC	SIRC NOTIFICA ANI	SIRC NOTIFICA MTR	VIGENCIA	DEFUNCIÓN	MUNICIPIO	OFICINA	PAIS	
31/07/26	14.190	7.750	6.199	2.152	1.191	4	0	0	31.486
	515.557	262.961	169.260	40.219	32.396	484	0	0	1.020.877

Tabla 71 Cantidad de registros transportados interfaces MTR-SIRC-ANI

A continuación. se presenta la cantidad de documentos reportados por la entidad que presentaron novedad en el proceso de cargue a través de la interfaz:

MES	TOTAL. GENERAL
01 de julio al 31 de julio de 2026	387

Tabla 72 Errores de Interfaz

3.17 DETALLE DE USO ALMACENAMIENTO SAN

En cumplimiento de las obligaciones contractuales de “Consignar en el informe mensual el uso del dispositivo de almacenamiento SAN, discriminado por base de datos con la respectiva proyección de uso y disponibilidad” así como “Controlar el rendimiento de la solución integral en el procesamiento de la información para que en caso de disminución del rendimiento por falta de capacidad del sistema se haga una ampliación para garantizar la prestación del servicio en condiciones óptimas, dependiendo de la infraestructura disponible.”. Se presenta a continuación el análisis correspondiente al periodo evaluado.

La infraestructura SAN cuenta con una capacidad total instalada. A la fecha de corte del periodo en análisis se registra un consumo de almacenamiento, manteniendo una capacidad disponible. Esta disponibilidad se obtiene a partir de la suma de las capacidades de Pool1 y Pool2, una vez descontada la reserva técnica definida como margen de seguridad operativa.

El estado detallado de estas capacidades se presenta a continuación:

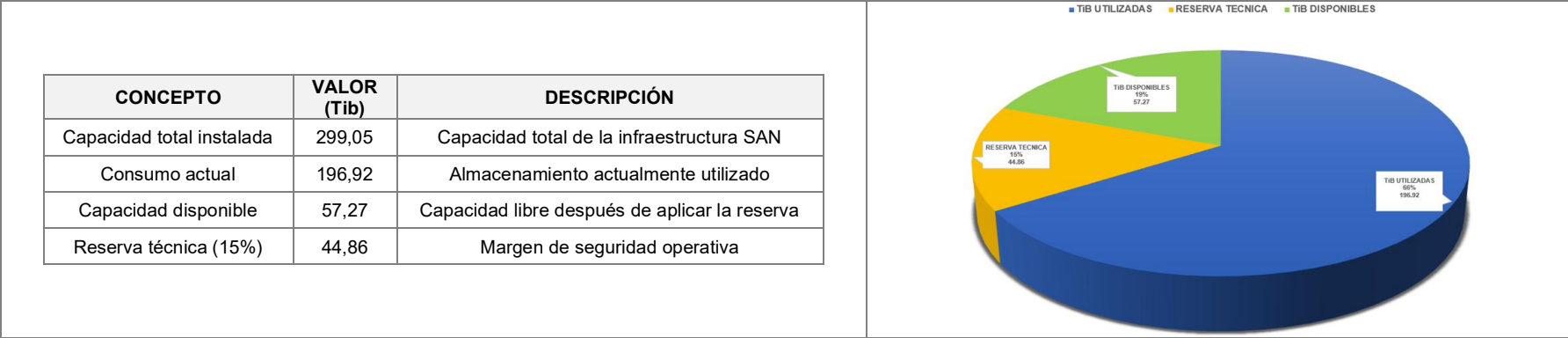


Tabla 73 Detalle uso almacenamiento SAN

Nota: La proyección de almacenamiento puede variar en función de cambios en la infraestructura. tales como la incorporación de nuevos proyectos, funcionalidades o incrementos en el volumen de transacciones. Se aclara que 1 TiB (tebibyte) equivale aproximadamente a 1.09951163 TB (terabyte).

RESUMEN USO DE ALMACENAMIENTO FS7200 (POOL 1 Y 2)

A continuación, se presenta el resumen del uso de almacenamiento. expresado en TiB (tebibytes). correspondiente al sistema IBM FS7200. el cual soporta los diferentes subsistemas que hacen parte de la plataforma de Registro Civil e Identificación.

GRUPO	DESCRIPCIÓN	POOL 1 (TiB)	POOL 2 (TiB)
BACKUP_GROUP	Virtualización componentes tareas Backup	5,59	4,24
BIOINTER_GROUP	Virtualización Bases de Datos intermedias	1,89	1,43
DBR_GROUP	BD Registro	0,68	0,52
DBRREP_GROUP	Virtualización Réplicas BD Registro	2,51	1,91
GEDID_GROUP	Virtualización cómputo GED ID	13,87	10,52
GEDRC_GROUP	Virtualización cómputo GED RC	2,97	2,25
ICMS_GROUP	Virtualización cómputo ICMS	0,50	0,38
MBSS_GROUP	Virtualización cómputo MBSS	4,69	3,56
MTR_GROUP	Virtualización cómputo BD MTR	17,59	13,34
MTRREP_GROUP	Virtualización cómputo BD MTR-REP	3,18	2,41
OVM_GROUP	Uso dedicado virtualizador OVM	3,28	2,49
SSC_GROUP	Virtualización cómputo BD SSC	0,94	0,71
VIOS_GROUP	Uso dedicado virtualizador IBM LPAR	0,04	0,03
VMWARE_GROUP	Uso dedicado virtualizador VMWARE	32,95	24,97
OLVM_GROUP	Uso dedicado virtualizador OLVM	21,32	16,16
	TOTAL	112	84,92

Tabla 74 Resumen de uso de almacenamiento FS7200 POOL 1 Y POOL 2

Detalle por Pool de almacenamiento

SAN IBM FS7200 - Pool 1

Cuenta con una capacidad total de 165,92 TiB. Al descontar la reserva técnica del 15% (24,89 TiB). se obtiene una capacidad efectiva de 141,03 TiB. A la fecha. el consumo registrado es de 112,00 TiB. lo que deja una disponibilidad de 29,03 TiB.

SAN IBM FS7200 - Pool 2

Presenta una capacidad total de 133,13 TiB. Aplicando la reserva técnica del 15% (19,97 TiB). la capacidad efectiva disponible es de 113,16 TiB. El consumo actual es de 84,92 TiB. con una capacidad libre de 28,24 TiB.

TOTAL	POOL 1 (TiB) TOTAL	POOL 2 (TiB) TOTAL
USO DATOS / OCUPADO	112.00	84.92
USO DATOS / LIBRE	29.03	28.24
RESERVA TÉCNICA	24.89	19.97
TOTAL	165.92	133.13

Tabla 75 Detalle uso SAN IBM FS7200 POOL 1 Y POOL 2

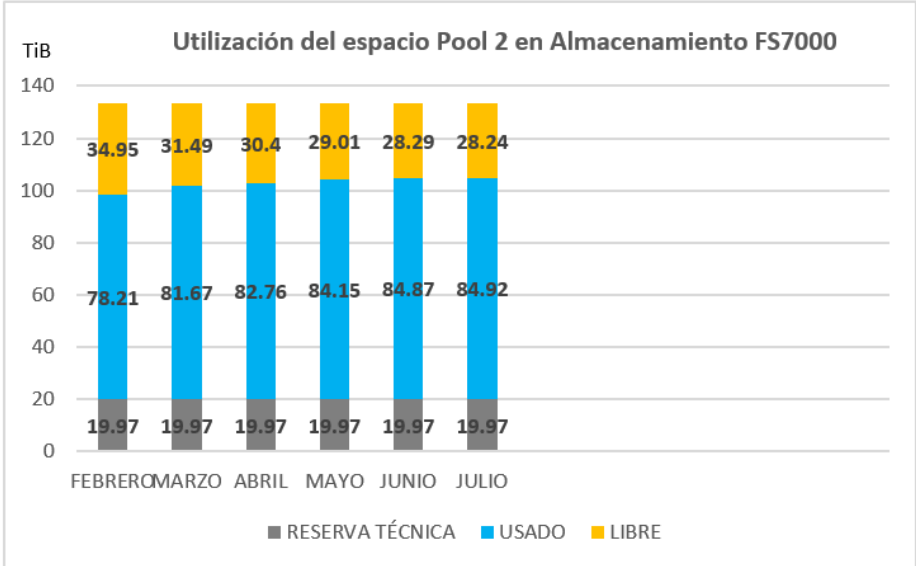
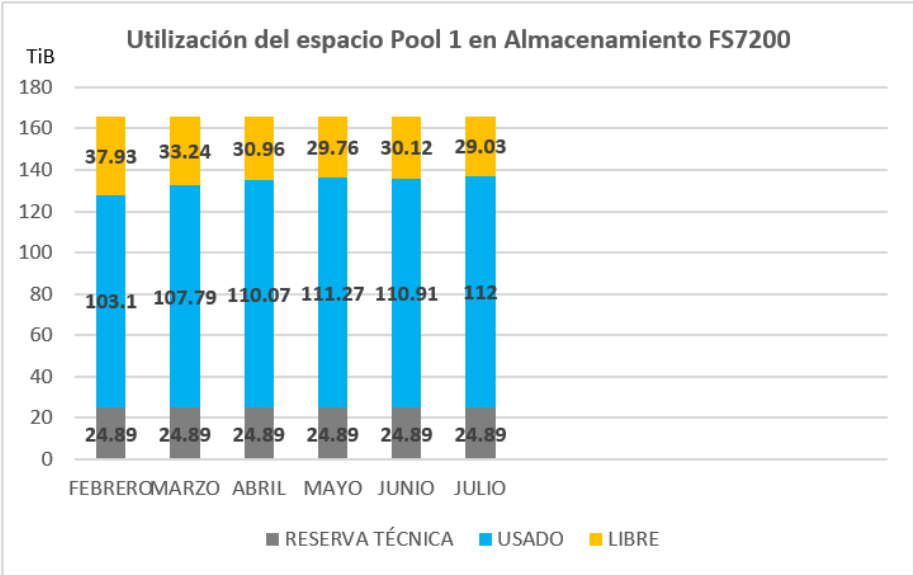


Ilustración 4 Distribución de la utilización del SISTEMA FS7200 POOL 1 Y POOL 2

3.18 REGISTROS BASES DE DATOS

A continuación. se detalla la cantidad de registros que se encuentran almacenados sobre cada una de las bases de datos de la infraestructura:

BASES DE DATOS	REGISTROS AL ULTIMO DIA
Identificación (MTR)	131.937.018

BASES DE DATOS	REGISTROS AL ULTIMO DIA
MBSS	59.826.725
RCD	8.574.664
RCM	6.234.859
RCN	62.152.742
Registro Civil (DBR)	76.962.265
GED RC	71.372.183
GED ID	34.563.956
Registros fotográficos	130.305.758
Huellas (réplica)	1.583.207.460

Tabla 76 Cantidad de registros en base de datos

3.19 MESAS DE TRABAJO

En cumplimiento de la obligación contractual que establece que *“Todas las reuniones y mesas técnicas realizadas entre las partes. el contratista deberá elaborar y presentar el acta en un tiempo máximo de un (1) día hábil. El acta deberá ser concertada entre las partes en la misma reunión. g. Para la presentación de las actas se creará un caso con el tiempo límite de un día hábil”*. a continuación. se detallan las mesas técnicas realizadas con las coordinaciones o direcciones de la Entidad durante el periodo de análisis.

No	NUMERO DE CASO	CONSECUTIVO	FECHA REUNIÓN	FECHA LIBERACIÓN	TEMA
1	137021	118	7/1/2026	7/2/2026	Seguimiento Coordinación Recepción de Material
2	136972	119	7/1/2026	7/2/2026	Seguimiento Dirección Nacional de Identificación
3	137379	120	7/2/2026	7/2/2026	Flujo de aprobación actas en herramienta de gestión Service Desk
4	137988	121	7/3/2026	7/6/2026	Seguimiento Ejecución Contrato 015 de 2026
5	217775	122	7/3/2026	7/6/2026	Plan de Producción – Plan de envío Documentos
6	217761	123	7/10/2026	7/15/2026	Revisión del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) del mes de junio contrato 015 de 2026
7	140747	124	7/8/2026	7/9/2026	Seguimiento Coordinación Recepción de Material
8	141066	125	7/9/2026	7/10/2026	Seguimiento Coordinación Registro Civil e Identificación en el Exterior
9	217425	126	7/10/2026	7/10/2026	Validación de Cambios SircWeb RCD Oficio Contrato 015 de 2026
10	141061	127	7/10/2026	7/14/2026	Seguimiento Ejecución Contrato 015 de 2026
11	217918	128	7/15/2026	7/16/2026	Seguimiento Temas DNI
12	220248	129	7/17/2026	7/21/2026	Seguimiento Ejecución Contrato 015 de 2026
13	221013	130	7/22/2026	7/23/2026	Plan de Producción – Plan de envío Documentos
14	220260	131	7/21/2026	7/22/2026	Revisión criterios de aceptación Actas de Mantenimiento Preventivo
15	220509	132	7/22/2026	7/22/2026	Seguimiento Coordinación Recepción de Material
16	221175	133	7/22/2026	7/23/2026	Comité de BUGs - Contrato 015 de 2026
17	221999	134	7/24/2026	7/27/2026	Seguimiento Ejecución Contrato 015 de 2026
18	222884	135	7/24/2026	7/27/2026	Propuesta reglas de negocio para ajustes en COTEJO 1:N en Estación EIS
19	223962	136	7/29/2026	7/29/2026	Acta de Reunión de Seguimiento al Servicio – Coordinación UDAPV – RNEC
20	224483	137	7/30/2026	7/30/2026	Seguimiento Coordinación Validación e individualización
21	225020	138	7/31/2026	7/31/2026	Seguimiento Coordinación Recepción de Material
22	225062	139	7/31/2026	8/3/2026	Seguimiento Actividades DNRC
23		140	08/18/2026	08/19/2026	Revisión del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) del mes de JULIO contrato 015 de 2026

Tabla 77 Relación ejecución mesas técnicas

Nota: El Acta no. 117 fue anulada, debido a error interno de asignación.

Anexo 27 Actas mesas técnicas

3.19 ARQUITECTURA Y TOPOLOGÍA

En cumplimiento de la obligación contractual que establece que: “Se requiere entregar trimestral la documentación de la arquitectura y topología de todos las aplicaciones y componentes de la solución integral de registro civil e identificación”, se informa que la documentación correspondiente fue remitida a la Entidad mediante el remitorio **260810RNEC8323**.

Anexo 28 260810RNEC8323

3.20 PORTAL SDK AMIS

En cumplimiento de la obligación contractual que establece que: “Mantener el Portal de notificaciones y el componente SDK AMIS incorporado al App Cedula Digital Colombia con el hardware y software. para los sistemas operativos IOS y ANDROID y realizar la administración durante la vigencia de cada uno de los 1.140.000 Certificados de Firma Digital Centralizado de Persona Natural emitido en algoritmo de curva elíptica con vigencia de dos (2) años por certificado, cada uno con 40 notificaciones electrónicas certificadas, 20 solicitudes de firma de documentos y/o mensaje de datos. 100 MB de almacenamiento, para el consumo que establezca la RNEC, la cual recaerá sobre el ejecutable (Automaled Meta Identlty System (AMIS) Moblie SDK) que se incorpora al App Cedula Digital Colombia. SDK compuesto por: firmado, cifrado. almacenamiento. estampado cronológico. conservación y consulta de las notificaciones electrónicas certificadas y almacenamiento seguro de los documentos electrónicos firmados. cada uno de estos componentes corresponderán a servicios acreditados ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC3.”, se informa que el reporte correspondiente fue remitido a la Entidad mediante el remitorio **260810RNEC8321**

Dicho reporte contiene la información relacionada con los estados de activación de los certificados SDK AMIS correspondientes a los que expidieron su cédula de seguridad en policarbonato y cuentan con la App Cédula Digital activa. durante el período objeto del presente informe.

Anexo 29 260810RNEC8321

ACUMULADO CONSUMO DE CERTIFICADOS VIGENCIA 2026

A continuación. se presenta el acumulado mensual del consumo de certificados digitales para la vigencia 2026:

MES	TOTAL. CONSUMO CERTIFICADOS DIGITALES
Hasta febrero	19.249
marzo	26.245
abril	13.862
mayo	48.177
junio	25.404
julio	21.404
Total	154.341

Tabla 78 Acumulado certificados digitales

Consumo total de certificados digitales

A continuación. se presenta el acumulado del consumo de certificados digitales:

RESUMEN CERTIFICADOS	TOTAL
Certificados adquiridos	1.140.000
Certificados consumidos	161.730
CERTIFICADOS DISPONIBLES	978.270

Tabla 79 Certificados digitales disponibles

ACTIVIDAD 4: GESTIONAR LOS PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN. ENVIÓ Y ENTREGA DE DOCUMENTOS: ADMINISTRAR Y OPERAR LA FÁBRICA DE PERSONALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y ENTREGA DE ESTOS

4.1 INFORME DE CARGUE DE SOLICITUDES

En cumplimiento de la obligación contractual que establece “Realizar el cargue de la información proveniente de los centros de acopio” a continuación, se detalla la cantidad de CD’s cargados en el periodo:

Total. de CD’s cargados en el periodo: 16

FECHA	DÍA	TOTAL, CARGADAS
1/07/2026	Miércoles	0
2/07/2026	Jueves	22
3/07/2026	Viernes	0
TOTAL, SEMANA		22
6/07/2026	Lunes	0
7/07/2026	Martes	38
8/07/2026	Miércoles	1
9/07/2026	Jueves	39
10/07/2026	Viernes	38

TOTAL, SEMANA		116
13/07/2026	Lunes	0
14/07/2026	Martes	12
15/07/2026	Miércoles	23
16/07/2026	Jueves	3
17/07/2026	Viernes	0
TOTAL, SEMANA		38
20/07/2026	Lunes	0
21/07/2026	Martes	16
22/07/2026	Miércoles	1
23/07/2026	Jueves	4
24/07/2026	Viernes	35
TOTAL, SEMANA		56
27/07/2026	Lunes	24
28/07/2026	Martes	0
29/07/2026	Miércoles	49
30/07/2026	Jueves	30
31/07/2026	Viernes	14
TOTAL, SEMANA		117
TOTAL		349

Tabla 80 Detalle de cargue de solicitudes

El total del cargue por periodo se muestra a continuación

MES	TOTAL. CARGADAS	TOTAL. EXCEPTUADAS
02 febrero al 28 de febrero 2026	420	0
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	425	0
01 de abril al 30 de abril de 2026	528	0
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	404	0
01 de junio al 30 de junio de 2026	183	0

MES	TOTAL. CARGADAS	TOTAL. EXCEPTUADAS
01 de julio al 31 de julio de 2026	349	0
TOTAL	2.309	0

Tabla 81 Acumulado de cargue de solicitudes mes a mes

4.2 DATOS CONTROL DE CALIDAD

En virtud del cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con: “Operar el cliente control calidad de los datos 4. Operar el cliente IQC (Image Quality) 5. Operar el cliente SQC (Signature Quality Control)”. A continuación, se detalla el informe correspondiente al control de calidad durante el periodo analizado:

CONTROL DE CALIDAD	AVANCE PERIODO	PCID	TESLIN
IQC	154.231	N/A	154.231
SQC	389.734	240.467	149.267
CQC	122.612	N/A	122.612
Cantidad Rechazadas de CQC	1.577	N/A	1.577
Teslin de Foto Retratadas	83.508	N/A	83.508
Rechazadas	71	N/A	71
Retratamiento de Firma	26.261	12.128	14.133
Rechazadas	37	24	13
QC	222.238	222.238	N/A
Cantidad Rechazadas de QC	1.311	1.311	N/A

Tabla 82 Datos control calidad

4.3 GESTIONAR LOS PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

En cumplimiento de la obligación contractual que establece “Asegurar que las transacciones provenientes de la estación integrada de servicios EIS sean cargadas de manera automática en el sistema central de identificación”. A continuación, se detalla la cantidad de trámites preparados en las Estaciones Integradas de Servicios (EIS) que ingresaron al sistema MTR para su respectiva producción. esta información es tomada para solicitudes que ingresaron a la base de datos MTR en el periodo.

4.3.1 TRANSMISIÓN EIS

DEPARTAMENTO	PVTI	DUTI	RCTI	RNTI	PVCC	DUCC	RCCC	RNCC	TOTAL. TRÁMITES	TOTAL. ESTACIONES
AMAZONAS	103	49	1	0	120	306	8	1	588	2

DEPARTAMENTO	PVTI	DUTI	RCTI	RNTI	PVCC	DUCC	RCCC	RNCC	TOTAL. TRÁMITES	TOTAL. ESTACIONES
ANTIOQUIA	7.941	2.494	134	0	11.145	21.098	553	45	43.410	162
ARAUCA	467	114	2	0	527	792	19	9	1.930	9
ATLÁNTICO	3.909	1.105	56	0	4.865	9.110	238	37	19.320	44
BOGOTÁ D.C	8.190	3.670	121	0	11.857	29.027	656	35	53.556	102
BOLÍVAR	3.241	806	29	0	4.073	6.514	153	29	14.845	60
BOYACÁ	1.442	571	24	0	1.906	2.445	78	6	6.472	126
CALDAS	905	341	22	0	1.130	2.634	83	5	5.120	35
CAQUETÁ	657	188	12	0	797	1.344	46	3	3.047	19
CASANARE	632	258	10	0	772	1.435	47	2	3.156	20
CAUCA	2.165	595	24	0	2.181	4.074	105	8	9.152	48
CESAR	2.213	475	30	0	2.609	3.331	100	16	8.774	33
CHOCÓ	953	234	18	0	948	1.405	56	14	3.628	33
CÓRDOBA	2.698	686	35	0	3.321	4.576	104	15	11.435	34
CUNDINAMARCA	3.972	1.532	42	0	4.506	9.308	212	10	19.582	135
GUAINÍA	102	12	0	0	102	99	7	1	323	2
GUAVIARE	113	48	1	0	156	328	8	0	654	5
HUILA	1.911	527	13	0	2.199	3.546	90	4	8.290	43
LA GUAJIRA	2.643	355	22	0	2.401	2.105	79	31	7.636	27
MAGDALENA	2.063	476	27	0	2.647	3.134	106	14	8.467	38
META	1.512	616	27	0	1.907	3.798	114	3	7.977	36
NARIÑO	1.841	620	34	0	2.520	4.811	166	27	10.019	72
NORTE DE SANTANDER	2.477	499	39	0	3.321	4.793	144	57	11.330	53
OTROS PAISES	615	48	3	0	2.901	3.701	111	137	7.516	66
PUTUMAYO	532	186	16	0	621	1.271	44	5	2.675	14
QUINDÍO	640	230	7	0	713	1.927	41	7	3.565	16
RISARALDA	1.115	418	21	0	1.469	3.720	89	12	6.844	22
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	86	30	4	0	116	200	8	0	444	2
SANTANDER	2.634	906	58	0	3.760	6.063	234	16	13.671	99
SUCRE	1.488	310	16	0	1.819	2.642	85	11	6.371	29
TOLIMA	1.794	625	24	0	2.271	4.343	114	7	9.178	52
VALLE DEL CAUCA	5.581	1.632	89	0	6.721	15.927	335	42	30.327	83
VAUPÉS	55	15	3	0	81	138	2	2	296	3
VICHADA	109	36	1	0	164	179	9	3	501	7
TOTAL	66.799	20.707	965	0	86.646	160.124	4.244	614	340.099	1.531

Tabla 83 Cantidad de solicitudes online EIS

Nota: Cantidad de estaciones teniendo en cuenta la cantidad de MAC's por estaciones que realizaron solicitudes. por lo cual puede estar afectado por cambios de MAC's realizados por la entidad.

El total de las solicitudes por periodo se muestra a continuación:

MES	PVTI	DUTI	RCTI	RNTI	PVCC	DUCC	RCCC	RNCC	TOTAL
02 de febrero al 28 de febrero del 2026	52.551	10.942	727	0	67.085	170.109	3.805	621	305.840
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	43.194	9.175	578	0	65.096	138.868	3.051	544	260.506
01 de abril al 30 de abril de 2026	53.000	10.532	674	0	68.800	153.364	3.793	581	290.744
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	41.402	9.806	617	0	60.658	131.881	3.049	482	247.895
01 de junio al 30 de junio de 2026	39.003	8.778	389	0	61.548	114.325	2.438	420	226.901
01 de julio al 31 de julio de 2026	66.799	20.707	965	0	86.646	160.124	4.244	614	340.099
TOTAL	295.949	69.940	3.950	0	409.833	868.671	20.380	3.262	1.671.985

Tabla 84 Acumulado solicitudes online mes a mes

4.3.2 INFORMACIÓN DUPLICADOS WEB

A continuación. se reportan los trámites solicitados por los ciudadanos en la página web de la Registraduría Nacional de Estado Civil en el enlace de “Duplicado en línea - Trámites web con pago en línea y presencial”.

ESTADO	TI	CC	TOTAL
En flujo	302	361	663
Producido	1.024	1.685	2.709
Rechazado	10	25	35
TOTAL	1.336	2.071	3.407

Tabla 85 Información duplicados web

Nota: Se excluyen 76 consultas web que ingresaron como retratamientos en este periodo.

ESTADO	TI	CC	TOTAL
02 de febrero al 28 de febrero del 2026	799	2.278	3.077
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	924	2.421	3.345
01 de abril al 30 de abril de 2026	898	2.099	2.997
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	935	2.279	3.214
01 de junio al 30 de junio de 2026	967	1.975	2.942

ESTADO	TI	CC	TOTAL
01 de julio al 31 de julio de 2026	1.336	2.071	3.407
TOTAL	5.859	13.123	18.982

Tabla 86 Acumulado información duplicados web

4.4 INFORME DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

En cumplimiento de la obligación contractual que establece “Se presentará informe mensual sobre el cumplimiento de los tiempos señalados para la entrega de los documentos de identidad” se presenta el informe correspondiente al seguimiento y verificación del cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los documentos de identidad conforme a la información registrada en el remitisorio **260806RNEC8320** remitido a la entidad.

ENTREGA DE DOCUMENTOS	VOLUMETRÍA DE ENTREGAS	AVANCE PERIODO	ACUMULADO TOTAL	TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS. EN DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DÍAS HÁBILES DE ENTREGA
Sede Central - Registradurías de Bogotá (2 días)	98	63.127	390.559	2	2
Sede Central Bogotá - ciudades capitales (3 días)	130	277.485	1.528.835	3	3
Sede Central Bogotá – capitales de difícil acceso (Guainía. Guaviare. Vaupés. Vichada y Amazonas) (4 días)	5	1.019	12.443	4	4
Traslados entre ciudades capitales (4 días)	1	8	235	4	1
TOTAL	234	341.639	1.932.072		

Tabla 87 Entrega de documentos

Anexo 30 260806RNEC8320

4.4.1 NOVEDADES EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS

Dentro de los tiempos establecidos contractualmente se presentó retraso en 7 entrega de los departamentos de Arauca, Bogotá, Chocó, Guainía, Valle y Magdalena.

Es importante tener en cuenta que actualmente nos encontramos en una etapa de estabilización derivada de la transición operativa entre los dos proveedores logísticos. Este proceso ha implicado ajustes en la coordinación operativa, la integración de procesos, la alineación de rutas y la consolidación de los mecanismos de seguimiento y control.

Como resultado, durante las primeras semanas se han presentado algunas novedades puntuales que han impactado ciertos tiempos de entrega y, por consiguiente, los indicadores de cumplimiento de ANS en algunos destinos específicos. Sin embargo, es importante resaltar que estos casos representan una proporción reducida frente al volumen total de entregas gestionadas.

Actualmente, se están ejecutando planes de seguimiento diario, validación de novedades con el operador logístico y controles adicionales para fortalecer la trazabilidad y asegurar la estabilización del servicio en el menor tiempo posible.

Nuestro objetivo es alcanzar de manera sostenida los niveles de cumplimiento esperados y garantizar la continuidad del servicio con los ANS acordados.

4.4.2 DETALLE DE INGRESO DE SOLICITUDES A PRODUCCION POR TIPO DE TRAMITE

A continuación. se relaciona el total de solicitudes por cada uno de los tipos de documentos y trámites que ingresaron al sistema durante el periodo:

INGRESO DE SOLICITUDES											
TIPO	TOTAL	DUCC	PVCC	RNCC	RCCC	DUTI	PVTI	RNTI	RCTI	TOTAL. CC	TOTAL. TI
Teslin	130.050	33.449	1.685	639	4.386	20.846	68.051	3	991	40.159	89.891
Policarbonato	214.159	127.498	86.646	0	15	0	0	0	0	214.159	0
TOTAL	344.209	160.947	88.331	639	4.401	20.846	68.051	3	991	254.318	89.891

Tabla 88 Ingreso de solicitudes

Nota: La diferencia entre el ingreso de solicitudes reportado y la producción de documentos se debe a los acumulados rechazos que se presentan durante el proceso de producción.

4.4.3 PRODUCCIÓN TESLIN

A continuación. se relaciona la producción efectiva de documentos personalizados en Teslin:

PRODUCCIÓN EFECTIVA	CC	TI
01 de julio al 31 de julio de 2026	42.608	80.004

Tabla 89 Producción Teslin

Se relaciona a continuación el acumulado de producción de documentos por tipo de trámite:

MES	TOTAL. CQC	PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS POR TIPO DE SOLICITUD							
		DUCC	PVCC	RNCC	RCCC	DUTI	PVTI	RNTI	RCTI
Hasta el 28 de febrero de 2026	223.935	64.121	3.606	950	7.361	23.113	123.206	2	1.576
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	89.643	27.963	1.906	455	2.838	9.717	46.113	0	651
01 de abril al 30 de abril de 2026	109.953	39.398	2.031	687	4.359	10.949	51.834	2	693
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	114.105	36.210	1.907	644	4.311	11.397	58.883	0	753
01 de junio al 30 de junio de 2026	54.661	16.986	1.120	279	1.434	6.231	28.306	1	304
01 de julio al 31 de julio de 2026	122.612	35.605	2.052	666	4.285	17.714	61.447	4	839
TOTAL	714.909	220.283	12.622	3.681	24.588	79.121	369.789	9	4.816

Tabla 90 Acumulado detalle de producción Teslin

A continuación, se detalle la cantidad de rechazos en Teslin presentados durante el periodo:

REPRODUCCIONES CQC TESLIN					
CODIGO RECHAZO	DESCRIPCIÓN	CEDULA	TARJETA	% CEDULA	% TARJETA
4526	Definitivo en la huella (RNEC)	127	173	0.29%	0.21%
4525	Definitivo en firma (IDEMIA)	2	13	0.00%	0.02%
4434	Datos no corresponden (RNEC)	19	25	0.04%	0.03%
4524	Definitivo en la foto (IDEMIA)	9	8	0.02%	0.01%
TOTAL. RECHAZOS		157	219	0.36%	0.27%

REPRODUCCIONES CQC TESLIN					
CODIGO RECHAZO	DESCRIPCIÓN	CEDULA	TARJETA	% CEDULA	% TARJETA
4475	Reúne los conceptos de reproducción por Teslin y puntos de Tóner	24	22	0.06%	0.03%
4484	Reúne los conceptos de reproducción por laminado	509	268	1.17%	0.33%
4494	Mal corte x des calibración de sensores	282	96	0.65%	0.12%
TOTAL. REPRODUCCIONES		815	386	1,87%	0,48%
TOTAL. DE RECHAZOS Y REPRODUCCIONES		972	605		
TOTAL. PROCESADO JULIO		43.580	80.609		

Tabla 91 Detalle de rechazos y reproducciones Teslin

A continuación. se presenta el detalle de material utilizado incluyendo los rechazos reproducciones y producción efectiva durante el periodo de análisis:

TI TESLIN						CC TESLIN					
RECHAZADO	%	REPRODUCCIONES	%	PRODUCCIÓN EFECTIVA	MATERIAL UTILIZADO	RECHAZADO	%	REPRODUCCIONES	%	PRODUCCIÓN EFECTIVA	MATERIAL UTILIZADO
219	0,27%	386	0,48%	80.004	80.609	157	0,36%	815	1,87%	42.608	43.580

Tabla 92 Documentos producidos y rechazados en Teslin

4.4.4 PRODUCCION POLICARBONATO

A continuación. se relaciona la producción efectiva de documentos personalizados en Policarbonato:

PRODUCCIÓN EFECTIVA	DUCC	PVCC	RCCC
01 de julio al 31 de julio de 2026	128.614	93.572	52

Tabla 93 Producción Policarbonato

Se relaciona el acumulado de producción de documentos personalizados en Policarbonato:

Nota: En la tabla anterior se ingresa el campo RCCC (Rectificaciones de Cedula de Ciudadanía). debido a la funcionalidad implementada del Componente SEXO en la vigencia 2025.

MES	PRODUCCIÓN	DUCC	PVCC	RCCC
Hasta el 28 de febrero de 2026	432.420	280.478	151.900	42
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	178.589	112.832	65.668	89
01 de abril al 30 de abril de 2026	190.876	121.015	69.815	46
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	139.656	91.507	48.097	52
01 de junio al 30 de junio de 2026	162.018	99.597	62.413	8
01 de julio al 31 de julio de 2026	222.238	128.614	93.572	52
TOTAL	1.325.797	834.043	491.465	289

Tabla 94 Acumulado Producción Policarbonato

Se presenta el detalle de los rechazos y reproducciones generadas en el periodo para policarbonato:

RECHAZOS Y REPRODUCCIONES POLICARBONATO		
DESCRIPCIÓN	CEDULA	% CEDULA
Rechazos		
Huella/QR (IDEMIA)	0	0,0%
Definitivo en la firma (IDEMIA)	0	0,00%
Datos no corresponden (RNEC)	8	0,004%
Definitivo en la foto (RNEC)	141	0,06%
TOTAL. RECHAZOS	149	
Reproducciones		
Materia Prima	990	0,44%
Personalización Grafica	172	0,08%
TOTAL. REPRODUCCIONES	1.162	
TOTAL. DE RECHAZOS Y REPRODUCCIONES	1.311	

Tabla 95 Detalle de Rechazos y Reproducciones Policarbonato

A continuación. se presenta el detalle de material utilizado incluyendo los rechazos. reproducciones y producción efectiva durante el periodo:

RECHAZADO	%	REPRODUCCIONES	%	PRODUCCIÓN EFECTIVA	MATERIAL UTILIZADO
149	0,07%	1.162	0,52%	222.238	223.549

Tabla 96 Detalle Material Utilizado Policarbonato

4.4.5 ESTADISTICAS ENTREGA DE DOCUMENTOS A CIUDADANOS

A continuación. se muestra la cantidad de documentos entregados por la Entidad a través de la herramienta HLED:

TIPO	TOTAL. GENERAL	TOTAL. ENTREGA TITULAR	TOTAL. ENTREGA A TERCERO	HLED WEB TITULAR	HLED WEB A TERCERO	MORPHOTABLET				
						DACTILAR TITULAR	DACTILAR A TERCERO	FACIAL TITULAR	FACIAL A TERCERO	BYPASS
Tarjeta de Identidad	75.699	37.035	38.664	22	22	20.009	21.444	17.004	17.198	0
Cedula de Ciudadanía	29.051	28.870	181	35	0	17.409	87	11.426	94	0
Teslin	104.750	65.905	38.845	57	22	37.418	21.531	28.430	17.292	0
Porcentaje Teslin	36.77%	23.13%	13.63%	0.02%	0.01%	13.13%	7.56%	9.98%	6.07%	0.00%
Cedula de Ciudadanía	180.166	180.166	0.00	0	0	82.496	0	97.670	0	0
Policarbonato	180.166	180.166	0	0	0	82.496	0	97.670	0	0
Porcentaje Policarbonato	63,23%	63,23%	0,00%	0,00%	0,00%	28,95%	0,00%	34,28%	0,00%	0,00%
TOTAL	284.916	246.071	38.845	57	22	119.914	21.531	126.100	17.292	0

Tabla 97 Cantidad de documentos entregados HLED

TIPO	TOTAL. GENERAL	TOTAL. ENTREGA TITULAR	TOTAL. ENTREGA A TERCERO	TOTAL. TARJETA IDENTIDAD	TOTAL. CEDULA CIUDADANIA
Teslin	104.750	65.905	38.845	75.699	29.051
Policarbonato	180.166	180.166	0	0	180.166
ACUMULADO	284.916	246.071	38.845	75.699	209.217

Tabla 98 Total general entregas HLED

El total de las entregas por periodo se muestra a continuación:

MES	CANTIDAD
Hasta el 28 de febrero del 2026	660.402
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	292.752
01 de abril al 30 de abril de 2026	294.767
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	359.789

MES	CANTIDAD
01 de junio al 30 de junio de 2026	207.825
01 de julio al 31 de julio de 2026	284.916
TOTAL	2.100.451

Tabla 99 Acumulado transmisión HLED mes a mes

En cumplimiento de la obligación contractual que establece “Para Teslin: - Labores de control de calidad y retratamiento de foto y firma - Depuración a través de un rechazo definitivo de las solicitudes de CQC con imposibilidad de retratamiento en el módulo CARD-RET de foto y firma. - Para el caso de los estados “Rechazado Definitivamente” se informará a la Entidad para su respectivo tratamiento. se anexa los reportes remitidos a la entidad.

Anexo 31 Rechazos Definitivos

4.4.6 ESTADÍSTICA DE ACTIVACIONES DIGITALES

A continuación. se presenta el detalle general de las identidades digitales activadas dentro del corte del periodo (consultado por fecha de entrega):

MES	TOTAL. ACTIVACIONES
Hasta el 28 de febrero del 2026	148.406
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	58.140
01 de abril al 30 de abril de 2026	68.628
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	88.864
01 de junio al 30 de junio de 2026	39.490
01 de julio al 31 de julio de 2026	67.869
TOTAL	471.397

Tabla 100 Acumulado estadísticas de activaciones digitales en el periodo

Nota. Es importante tener en cuenta que la cantidad documentos de Cédula Digital activados es dinámica, debido a que los ciudadanos pueden activar o desactivar su documento de Cédula Digital en sus dispositivos en cualquier momento.

Así mismo, se detalla las cédulas activadas por primera vez durante el presente periodo, así como aquellas, entregadas en periodos anteriores excluyendo las reactivaciones.

MES	TOTAL. ACTIVACIONES
Hasta el 28 de febrero del 2026	257.659

MES	TOTAL. ACTIVACIONES
01 de marzo al 31 de marzo de 2026	126.466
01 de abril al 30 de abril de 2026	120.397
01 de mayo al 31 de mayo de 2026	159.244
01 de junio al 30 de junio de 2026	122.066
01 de julio al 31 de julio de 2026	116.751
TOTAL	902.583

Tabla 101 Acumulado estadísticas de activaciones digitales por primera vez

4.4.7 DETALLE DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS EN FABRICA

En cumplimiento de la obligación contractual que establece “Realizar soporte, mantenimiento a todos los componentes de software y hardware que hacen parte de las máquinas de producción para la personalización de los documentos en policarbonato y teslin”. En la siguiente tabla se detallan las actividades de soporte, mantenimiento que se ejecutan durante el periodo a los componentes de software y hardware que hacen parte de las máquinas de producción para la personalización de los documentos en policarbonato y teslin.

FECHA	MAQUINA	REPORTE DE MANTENIMIENTO
28 de julio de 2026	Impresora	Acta Número 29
28 de julio de 2026	Laminadora	Acta Número 21
28 de julio de 2026	Troqueladora	Acta Número 20
29 de julio de 2026	INNO6K-01	Acta Número 36
29 de julio de 2026	INNO6K-02	Acta Número 33
29 de julio de 2026	WB-60	Acta Número 20

Tabla 102 Mantenimientos realizados en fabrica

Anexo 32 Mantenimientos fábrica

4.5 INFORME DE LOS INSUMOS UTILIZADOS PARA LA PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD

En cumplimiento de las obligaciones contractuales que establecen 1) “f. Administrar los insumos de producción y los suministros necesarios para el envío de documentos de identidad producidos. g. Generar un informe mensual de los insumos utilizados para la producción y envío de documentos de identidad”. Se relacionan a continuación las entregas de estadísticas de producción semanal y consumibles que se entregan a la Coordinación de Producción y Envíos, en donde se refleja todo el comportamiento de la planta de producción de documentos:

FECHA	DETALLE	CD ENTREGADO
MARTES 30/06/2026	Informe Semanal	Estadísticas de producción SEMANAL Corte al 30_07_2026
LUNES 05/07/2026	Informe Semanal	Estadísticas de producción SEMANAL Corte al 05_07_2026
LUNES 14/07/2026	Informe Semanal	Estadísticas de producción SEMANAL Corte al 12_07_2026
LUNES 21/07/2026	Informe Semanal	Estadísticas de producción SEMANAL Corte al 19_07_2026
LUNES 27/07/2026	Informe Semanal	Estadísticas de producción SEMANAL Corte al 26_07_2026
LUNES 03/08/2026	Informe Semanal	Estadísticas de producción SEMANAL Corte al 31_07_2026

Tabla 103 Detalle de informes producción de documentos

Anexo 33 Detalle informe de insumos

En cumplimiento de la obligación contractual que establece “Presentar a la Entidad un informe mensual de los insumos utilizados para la producción de documentos de identidad. incluyendo aquellos resultantes del retail, rechazo y desperdicios y conformación de lotes de producción. proponiendo estrategias y actividades encaminadas a la reducción de los porcentajes propios del proceso de producción. La entidad aplicará los ANS para reposición de insumos cuando sea necesario”, se informa que el reporte correspondiente a los insumos utilizados durante el período objeto del presente informe fue remitido a la Entidad mediante el remisorio **260805RNEC8315**.

Anexo 34 260805RNEC8315

Durante el periodo correspondiente, se elabora el acta de insumos, en la cual se verifica y certifica el saldo de insumos de la Registraduría Nacional del Estado Civil. El detalle de dicha acta se encuentra consignado en el anexo denominado ACTA DE INSUMOS.

Anexo 35 Acta de insumos

1.6 INSUMOS POLICARBONATO

En el marco del cumplimiento de la obligación contractual de “El contratista deberá entregar tres millones quinientos (3.500.000) tarjetas pre-personalizadas en policarbonato”, y teniendo en cuenta la firma del Otrosí No. 1 del 28 de abril de 2026, se informa a la Entidad la necesidad de ajustar el cronograma de entregas debido a afectaciones logísticas internacionales.

La situación responde a interrupciones en la cadena de suministro de materias primas y a condiciones geopolíticas en el Medio Oriente, las cuales han generado retrasos en las rutas marítimas entre Asia y Europa, impactando la operación de los principales transportadores del corredor.

Con el fin de garantizar la continuidad del proceso de personalización y evitar afectaciones por desabastecimiento, se establece el siguiente cronograma de entrega ajustado:

1.5 millones de tarjetas durante el mes de abril
1 millón de tarjetas en el mes de julio
1 millón de tarjetas en el mes de septiembre

Este esquema permite asegurar la continuidad operativa y una distribución progresiva que mitiga el impacto de las condiciones logísticas actuales.

Se detalla a continuación la evidencia de cumplimiento de cada uno de estos requisitos:

De acuerdo con la obligación contractual el 28 de abril. se realizó la entrega de 1.000.000 de tarjetas pre personalizadas en policarbonato para cédula. Acompañado de los documentos descritos a continuación.

- Acta de Ingreso N° 016 un millón (1.000.000) de tarjetas pre personalizadas cédula de ciudadanía
- Orden de Entrega BRINKS Acta 016 2026
- Remisión Transporte de Seguridad BRINKS Acta 015 2026
- Declaración Importación Acta 016 2026
- Cadena de Custodia

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LOS INSUMOS	TOTAL
1	Acta N°016 ingreso tarjetas pre personalizadas policarbonato	1.000.000

Tabla 104 Detalle insumos policarbonato

Los insumos y sus documentos de soporte fueron entregados a la Entidad con el comunicado de referencia **260430RNEC8153**

Anexo 36 260430RNEC8153

5. MEDICION y APLICACIÓN DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

ACTIVIDAD 1

TOTAL. DE CASOS PARA LA MEDICIÓN DEL PERIODO	CERRADOS (3) DIAS	CASOS CERRADOS MAS (3) DIAS	SUMATORIA DE LA CANTIDAD DE DIAS EXCEDIDO POR EVENTO	DESCUENTO CON IVA
186	186	0	0	0

Tabla 105 Nivel de servicio de mantenimiento de hardware

ACTIVIDAD 2

ANS SOLUCIÓN CASOS						SOLUCIÓN BUG'S			
	TOTAL CASOS	CERRADOS EN EL PERIODO	CUMPLE	NO CUMPLE	NUEVO BACKLOG		TOTAL CASOS	CERRADOS EN EL PERIODO	NUEVO BACKLOG
JULIO	9,973	9,877	9,859	18	96	BUG'S JULIO	63	1	62
BACKLOG CASOS FEBRERO	0	0	0	0	0	BUG'S FEBRERO	2	1	1
BACKLOG CASOS MARZO	1	0	0	0	1	BUG'S MARZO	10	5	5
BACKLOG CASOS ABRIL	2	1	0	1	1	BUG'S ABRIL	9	2	7
BACKLOG CASOS MAYO	1	1	0	1	0	BUG'S MAYO	37	3	34
BACKLOG CASOS JUNIO	59	58	50	8	1	BUG'S JUNIO	27	1	26
TOTAL CASOS			9,909	28	99	TOTAL BUG'S	148	13	135

CANTIDAD CASOS PARA MEDICION	9,937	TOTAL JULIO (CASOS+BUGS)	10,036
MINUTOS META	19,946,700	TOTAL BACKLOG CASOS +BACKLOG BUG FEBRERO	1
MINUTOS DE INCUMPLIMIENTO	95,783	TOTAL BACKLOG CASOS +BACKLOG BUG MARZO	6
% DE CUMPLIMIENTO	99.52%	TOTAL BACKLOG CASOS +BACKLOG BUG ABRIL	8
		TOTAL BACKLOG CASOS +BACKLOG BUG MAYO	34
		TOTAL BACKLOG CASOS +BACKLOG BUG JUNIO	27
		TOTAL BACKLOG CASOS +BACKLOG BUG JULIO	158
		TOTAL BACKLOG CASOS +BACKLOG BUGS	234

Tabla 106 Nivel de servicio solución de casos

Nota: El backlog con el que inicia el periodo actual es la suma del total de casos backlog por mes mas total casos Bug's por mes

ACTIVIDAD 3

GRUPO DE SERVICIOS	PESO PARA MEDICIÓN DEL ANS	CALCULO ANS DISPONIBILIDAD
Registro Civil	35.00 %	34.996 %
Identificación	65.00 %	64.996 %
TOTAL. DISPONIBILIDAD	100.00 %	99.992 %

Tabla 107 Nivel de servicio disponibilidad registro civil e identificación

ACTAS MESAS TECNICAS

ESTADO	TOTAL
CUMPLE	22
NO CUMPLE	1
TOTAL	23

Tabla 108 Nivel de servicio actas mesas técnicas

ACTIVIDAD 4

PLAN DE PRODUCCIÓN	DOCUMENTOS PRODUCIDOS PLAN PRODUCCIÓN	CUMPLIMIENTO PRODUCCIÓN PLAN
96.900	122.612	ALTO

Tabla 109 Nivel de servicio producción documentos Teslin

PLAN DE PRODUCCIÓN	DOCUMENTOS PRODUCIDOS PLAN PRODUCCIÓN	CUMPLIMIENTO PRODUCCIÓN PLAN
203.300	222.238	ALTO

Tabla 110 Nivel de servicio producción documentos Policarbonato

META REPRODUCCIONES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO ANS PARA EL PERIODO
0,50%	0,48%	ALTO

Tabla 111 Nivel de servicio reproducciones teslin Tarjeta de Identidad

% META REPRODUCCIÓN	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO ANS PARA EL PERIODO
0,50%	1.90%	BAJO

Tabla 112 Niveles de servicio reproducción documento cedula

Nota: Referente al porcentaje excedido de las reproducciones de Teslin para cédula de ciudadanía. la cantidad de documentos a reponer a la entidad son **610** documentos.

META REPRODUCCIONES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO ANS PARA EL PERIODO
0,50%	0,08%	BAJO

Tabla 113 Nivel de servicio reproducciones policarbonato

META REPRODUCCIONES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO ANS PARA EL PERIODO
1,00%	0,44%	BAJO

Tabla 114 Nivel de servicio material objetivo policarbonato

NIVELES DE META	PROMEDIO DIAS DE ENTREGA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Sede Central - Registradurías de Bogotá: 2 días	2	98%
Sede Central Bogotá - ciudades capitales: 3 días hábiles	3	80%
Sede Central Bogotá – capitales de difícil acceso (Guainía. Guaviare. Vaupés. Vichada y Amazonas): 4 días hábiles	4	100%
Traslados entre ciudades capitales 4 días hábiles	1	97%

Tabla 115 Niveles de servicio entrega de documentos.

OTRAS ACTIVIDADES

Se remite a la entidad dando cumplimiento a las actividades contractuales lo siguiente:

FECHA	REMISORIO	ASUNTO
10/8/2026	2608010RNEC8322	Contrato No. 015 de 2026 Otrosí No.1 - 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos
3/8/2026	260803RNEC8298	Contrato No. 015 de 2026 Otrosí No.1 - 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos
3/8/2026	260803RNEC8299	Contrato 015 de 2026, otrosí 01 del 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación, así como sus servicios conexos Evidencias actualizaciones Centros de Acopio.
3/8/2026	260803RNEC8300	Contrato 015 de 2026, otrosí 01 del 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación, así como sus servicios conexos Generación archivo plano log replicación BIOINTER: Gear, Olimpia-Colpatria, Cancillería, Policía, Grupo Gse, Grupo Certi_conti, Certi Sencinet y Securid
3/8/2026	260803RNEC8301	Contrato 015 de 2026, otrosí 01 del 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación, así como sus servicios conexos Generación archivo plano log replicación Base de datos MTR – BIOINTER.
3/8/2026	260803RNEC8302	Contrato No. 015 de 2026, otrosí No 1 del 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos; Entrega informe Mesa de Ayuda abril 2026 Entrega detalle de casos Mesa de Ayuda – 01 al 31 de julio de 2026
3/8/2026	260803RNEC8303	Contrato No. 015 de 2026 y otrosí 01 del 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos Informe mensual No 06
5/8/2026	260805RNEC8311	Contrato No. 015 de 2026, otro si No 1 del 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos.
5/8/2026	260805RNEC8312	Contrato No. 015 de 2026, otrosí No 1 de 28 de abril de 2026. Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos. Respuesta oficio DNI – PYE 0994
5/8/2026	260805RNEC8313	Contrato No. 015 de 2025, Otrosí No. 1 – 28 de abril del 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos. Entrega de Disposición Final de dispositivos
5/8/2026	260805RNEC8315	Contrato No. 015 de 2026, otrosí No 1 de 28 de abril de 2026. Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos. Entrega de informe No 06. Balance y Control De Insumos para la Producción de documentos de identidad.

5/8/2026	260805RNEC8316	Contrato No. 015 de 2026, otro sí No 1 del 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos. Reporte Mensual Inventario julio 202
6/8/2026	260806RNEC8317	Contrato No. 015 de 2026, otrosí No. 01 del 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos Entrega informe BUGS julio 2026.
6/8/2026	260806RNEC8320	Contrato No. 015 de 2026, otrosí No 1 de 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos. Entrega de informe No 6. envíos y entregas de documentos de Identidad.
10/8/2026	260810RNEC8321	Contrato No. 015 de 2026 Otrosí No.1 - 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos Reporte Mensual Portal SDK AMIS Julio
10/8/2026	260810RNEC8324	Contrato No. 015 de 2026 Otrosí No.1 - 28 de abril de 2026 Prestar los servicios para el mantenimiento, administración, operación, soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos Informe de actualización tecnológica
10/8/2026	260810RNEC8323	Arquitectura y topología de todas las aplicaciones y componentes de la Solución Integral de Registro Civil e Identificación
10/8/2026	260810RNEC8325	Documento de obsolescencia

Tabla 116 Remisorios entregados a la RNEC

Anexo 37 Remisorios otras actividades

GESTIÓN DEL CONTRATO

MATRIZ DE RIESGOS

Basado en los riesgos definidos en le “MATRIZ DE RIESGOS ESTUDIOS PREVIOS 2026” para el Contrato de prestación de servicios de 015 – 2026 “*Prestar los servicios para el mantenimiento. Administración. operación. soporte y disponibilidad de la solución integral de registro civil e identificación y sus servicios conexos*” Se evidencia que durante la ejecución del contrato no se materializó ninguno de los riegos identificados.

SEGUIMIENTO DEL CRONOGRAMA

Se desarrollaron las actividades relacionadas con el servicio del mantenimiento correctivo. la administración de los sistemas de Registro Civil e Identificación. la operación de la fábrica de documentos y la Mesa de Ayuda. Además. se atendieron las mesas de trabajo citadas por la Supervisión.

DESCRIPCIÓN	INICIO	FIN
ACTIVIDAD 1. MANTENER LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	2-Feb-26	31-Dec-26
1.1. Mantenimiento de hardware del Sistema de Registro Civil e Identificación para usuarios	2-Feb-26	31-Dec-26
1.1.1. Suministro de Stock de equipos	2-Feb-26	30-Apr-26
1.1.2. Reemplazo de periféricos	2-Feb-26	30-Apr-26
1.1.3. Mantenimiento preventivo de hardware y Software del Sistema de Registro Civil e Identificación para usuarios	1-Mar-26	31-Oct-26
1.1.3.1 Mantenimiento preventivo de hardware	1-Mar-26	31-Oct-26
1.1.3.2 Mantenimiento preventivo de software	1-Mar-26	31-Oct-26
1.1.3.3 Verificación de funcionalidad	1-Mar-26	31-Oct-26
1.1.3.4 Actualización de sistema operativo	1-Mar-26	31-Oct-26
1.2 Pruebas controladas de transferencia de energía al tablero de transferencia automática que conmuta la energía externa para el centro de cómputo ABIS	1-Apr-26 1-Aug-26	30-Apr-26 30-Aug-26
1.2. Mantenimiento de software para la solución integral de Registro Civil e Identificación	2-Feb-26	31-Dec-26
1.2.1. Actualizar el campo de CARD ID de policarbonato en el Sistema Nacional de Identificación - ANI.	2-Feb-26	30-Apr-26
1.2.2. Gestión del log sobre señal cultural	2-Feb-26	31-May-26
1.2.3. Mantenimiento al Sistema de HLED Web	2-Feb-26	31-Jul-26
1.2.4. Mantenimiento al flujo policarbonato incluyendo el trámite de rectificación y Duplicado Web en Policarbonato.	2-Feb-26	31-Jul-26
1.3. Administración del hardware y software de la solución integral de Registro Civil e Identificación en el centro de cómputo en Sede Central	2-Feb-26	31-Dec-26
1.3.1 Ejecución ventana de mantenimiento Data Center (Mensual)	2-Feb-26	31-Dec-26
1.3.2 Mantenimiento físico superficial en racks del Centro de Computo	1-Apr-26 1-Oct-26	30-Apr-26 31-Oct-26
1.3.3 Mantenimiento preventivo equipos Aires Acondicionados de precisión y confort	2-Feb-26	31-Dec-26
1.3.4 Mantenimiento preventivo a dos UPS MARCA MGE modelo Galaxy	2-Feb-26	31-Dec-26
1.3.6 Mantenimiento preventivo a escáner Kodak	2-Feb-26	31-Dec-26
ACTIVIDAD 2. BRINDAR EL SERVICIO DE MESA DE AYUDA	2-Feb-26	31-Dec-26
2.1 Servicio de Mesa de Ayuda a nivel Nacional	2-Feb-26	31-Dec-26
2.2 Servicio de Mesa de Ayuda para consulados sobre el sistema EIS 7x24	2-Feb-26	31-Dec-26
ACTIVIDAD 3. OFRECER LA DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	2-Feb-26	31-Dec-26
3.1 Monitoreo 7 x 24 de la solución integral de Registro Civil e Identificación	2-Feb-26	31-Dec-26
3.2 Administrar toda la infraestructura y aplicaciones del Registro Civil e Identificación	2-Feb-26	31-Dec-26
3.3 Verificar y monitorear la solución de Registro Civil e Identificación	2-Feb-26	31-Dec-26
3.4 Actualizar las bases de datos de la solución de Registro Civil e Identificación	2-Feb-26	31-Dec-26
3.5 Realizar las copias de seguridad definidas (totales e incrementales) para la solución de Registro Civil e Identificación	2-Feb-26	31-Dec-26
3.6 Administrar la base de datos intermedia (BIOINTER I, II y III)	2-Feb-26	31-Dec-26
3.7 Garantizar la funcionalidad, acceso, disponibilidad de las aplicaciones que soportan la solución integral de registro civil e identificación	2-Feb-26	31-Dec-26
3.8 Realizar capacitaciones técnicas y funcionales	2-Feb-26	31-Dec-26
ACTIVIDAD 4. GESTIONAR LOS PROCESOS PARA LA PRODUCCIÓN, ENVÍO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS	2-Feb-26	31-Dec-26
4.1 Administrar y operar la fábrica de personalización de documentos y entrega de estos	2-Feb-26	31-Dec-26
4.2 Garantizar la disponibilidad de la línea de producción de los documentos de identidad	2-Feb-26	31-Dec-26
4.3 Transportar las cédulas de ciudadanía y tarjetas de identidad, desde la Sede Central de la Entidad hacia sus ciudades capitales en todo el país	2-Feb-26	31-Dec-26
4.4 Adquirir insumos para la expedición de documentos de identidad		

DESCRIPCIÓN	INICIO	FIN											
i. Adquisición de Insumos de Teslin TI y CC	18-May-26	23-May-26											
ii. Adquisición de insumos tarjetas prepersonalizadas cédula de ciudadanía (2.000.000)	1-Apr-26	30-Apr-26											
ii. Adquisición de insumos tarjetas prepersonalizadas cédula de ciudadanía (1.500.000)	1-Aug-26	30-Aug-26											
4.5 Ejecución de actividades de mantenimiento interno sobre los equipos de fabrica	2-Feb-26	31-Dec-26											
4.6 Ejecución de actividades de mantenimiento externo sobre los equipos de fabrica	2-Feb-26	31-Dec-26											
4.7 Ejecución de actividades de calibración anualizada de instrumentos	1-Aug-26	30-Aug-26											
	1-Oct-26	31-Oct-26											
	1-Nov-26	30-Nov-26											
GESTION DEL PROYECTO - ENTREGA DE INFORMES	2-Feb-26	31-Dec-26											
Entrega de informe No 1 (febrero 2 - febrero 28)	1-Mar-26	6-Mar-26											
Entrega de informe No 2 (1 marzo - 31 marzo)	1-Apr-26	9-Apr-26											
Entrega de informe No 3 (abril 1 - abril 30)	1-May-26	8-May-26											
Entrega de informe No 4 (1 mayo -31 mayo)	1-Jun-26	5-Jun-26											
Entrega de informe No 5 (1 junio - 30 junio)	1-Jul-26	7-Jul-26											
Entrega de informe No 6 (1 julio - 31 Julio)	1-Aug-26	10-Aug-26											
Entrega de informe No 7 (1 agosto - 31 agosto)	1-Sep-26	7-Sep-26											
Entrega de informe No 8 (1 septiembre - 30 septiembre)	1-Oct-26	8-Oct-26											
Entrega de informe No 9 (1 octubre - 31 octubre)	1-Nov-26	9-Nov-26											
Entrega de informe No 10 (1 noviembre - 30 noviembre)	1-Dec-26	7-Dec-26											
Entrega de informe No 11 (1 diciembre - 31 diciembre)	31/12/2026	31/12/2026											
FIN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2-Feb-26	31-Dec-26											