"Se recomienda leer el instructivo, ubicado al final del documento antes de diligenciar el presente formato"

TIPO DE INFORME	Parcial	X	Final	

1	ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO									
1.1	Informe No.		2							
1.2	Período del informe	Del	1	08	2026	Al	31	08	2026	
1.3	Contrato #	FGN-NC-0249	Fecha	23	07	2026	Tipo de Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
1.4	Objeto									
"CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD CON BOLSA DE REPUESTOS A NIVEL NACIONAL."										
1.5	Nombre del contratista									
UNIÓN TEMPORAL HTSEL										
1.6	Cédula o NIT			1.7	Correo electrónico					
902.085.014-1				osvaldo.puerta@selcomp.com.co						
1.8	Dirección			1.9	Teléfono					
AV 28 No. 35-40 LA SOLEDAD				6014321211						
1.10	Fecha de Inicio	23	07	2026						
1.11	Requisitos de ejecución del contrato *(múltiple respuesta sí aplica, escoger con "X")*									
Acta de Inicio	X	Registro Presupuestal	X							
Aprobación Garantía	X	Suscripción del Contrato	X							
1.12	Fecha terminación *(Aplica solo para el informe final)*	Aplica		No Aplica	X	Fecha				

2.	DATOS DEL(LOS) SUPERVISOR(ES) *(Delegado, el que quedó registrado en el contrato)*	
2.1	Nombre(s) del supervisor(es) o interventor(es) *(Agregar las filas que se requieran)*	
ERIC MAURICIO VARGAS FORERO		
2.2	Dependencia	2.3 Número de Extensión o teléfono
Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		5702000 ext. 11019

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

2.4	Correo electrónico	ericm.vargasf@fiscalia.gov.co
2.5	**Nombre (s) del supervisor (es) o interventor (es) designado (s)** *(Entiéndase como designado, el que quedó registrado en el contrato si en la cláusula así se dispuso)*	
N.A.		

2.6	Dependencia	2.7	Número de Extensión o teléfono
N.A.		N.A.	
2.8	Correo electrónico	N.A.	

3.	**RESUMEN FINANCIERO**					
3.1	**Valor inicial del contrato**					
Es hasta por la suma de		$ 4.524.241.542,18				Pesos M/CTE
3.2	**Vigencias futuras**	**SI**		**NO**		**X**

Cuadro 1 - Vigencias Futuras

AÑO	NÚMERO	VALOR
TOTAL		

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.3	**Número y fecha del certificado de disponibilidad presupuestal**

Cuadro 2 – Certificado de Disponibilidad Presupuestal

No. De CDP	Fecha de expedición de CDP
33526	12/05/2026

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.4	**Número y fecha de registro presupuestal**

Cuadro 3 – Registro Presupuestal

No. De Registro Presupuestal	Fecha de expedición de Registro Presupuestal		
170726	22	07	2026

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.5	**Cesión**	**SI**		**NO**	**X**	**Fecha**	D	M	A
3.6	**Resumen histórico** (Favor reportar en el presente cuadro, los datos de todos los informes en forma cronológica y discriminar por vigencia en caso que aplique)								

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Cuadro 4. Resumen Histórico

FECHA DEL ÚLTIMO CORTE (dd/mm/aaaa)	VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones y/o vigencias futuras en caso de que aplique	VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA	VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME	SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR
31/07/2026	$4.524.241.542,18	$0	$250.500.000,00	$4.273.741.542,18
31/08/2026	$4.524.241.542,18	$250.500.000,00	$852.014.668,52	$4.073.241.542,18

(Agregar tantas filas como se requieran)

3.7 Histórico de Modificaciones Contractuales

Fecha	Modificatorio Número	Adición Número	Prórroga Número	Suspensión Número	Reanudación Número	Descripción

(Agregar tantas filas como se requieran)

4.	**OTROS ASPECTOS**	
4.1	**Acta de liquidación:**	
(Con el último informe se debe presentar el proyecto de acta de liquidación, si al verificar el clausulado del contrato ésta aplica).		
4.2	**Estado de avance presupuestal a la fecha**	24.37%
(VALOR TOTAL DE LAS CUENTAS ANTERIORES RADICADAS EN FINANCIERA + VALOR REPORTADO MEDIANTE EL PRESENTE INFORME) / (VALOR TOTAL DEL CONTRATO (Incluir el valor de adiciones en caso de que aplique) x 100		
4.3	**Estado de avance físico a la fecha (%)**	% N.A.
(UNIDADES TOTALES RECIBIDAS A LA FECHA DEL PRESENTE INFORME / UNIDADES CONTRATADAS) X100		
4.4	**Persona natural** *(Si no aplica, colocar N/A)*	

Cuadro 5 – Persona Natural

Obligaciones	Número y fecha de certificación o planilla de pago a la terminación del contrato
N.A.	N.A.

(Si no aplica colocar N/A)

4.5	**Persona jurídica**

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Fecha de Certificación	Fecha	04	09	2026

La certificación será expedida por el Revisor Fiscal de acuerdo con los requerimientos de Ley o por el Representante legal a la fecha de terminación del contrato.

Fecha de Certificación (04/09/2026): 04 de septiembre de 2026

SELCOMP con fecha 4 de septiembre de 2026.
JOSE JAIRO MOTTA CEPEDA
Revisor Fiscal
TP 47958 – T

5. CONCEPTO SUPERVISOR (ES) O INTERVENTOR (ES):

De acuerdo con lo señalado en los Artículos 82, 83 y 84 de la Ley 1474 del 2011 y la Guía para Supervisión de Contratos de Colombia Compra Eficiente, es deber de los supervisores e interventores de los contratos realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero y jurídico, para efectos de corroborar el cumplimiento a cabalidad del objeto y las obligaciones en el marco del contrato.

Cuadro 6 – Concepto del Supervisor

Aspectos a Verificar	SI	NO	Explique	N/A
El bien o servicio cumplió con las especificaciones técnicas mínimas	X		En desarrollo del contrato, el contratista garantizó la operación continua de la Mesa de Servicios a nivel nacional mediante los canales de atención establecidos (telefónico, correo electrónico, web y chat), registrando y gestionando un total de **14.632 casos** para este período, en la herramienta de gestión Dexon, correspondientes a incidentes y requerimientos reportados por los usuarios de la Entidad. Asimismo, realizó la gestión y seguimiento de los casos escalados a soporte en sitio, manteniendo la trazabilidad de la atención y solución de las solicitudes registradas.	
El bien o servicio cumplió con las cantidades exigidas en el contrato.	X			
El contratista cumplió con las entregas pactadas en el contrato	X			
Fue satisfactoria la calidad del bien o servicio contratado	X			
Los bienes fueron ingresados al almacén			No hay bienes que deban ser suministrados por el contratista.	X
Se dio la transferencia de conocimientos o capacitación indicada en el contrato.			Para este contrato no se indica que se requiera transferencia de conocimientos o capacitación.	X
Se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento de los bienes a entera satisfacción.			El contrato no contempla entrega de bienes.	X
Se llevaron a cabo los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes contratados.	X		El objeto del contrato contempla el mantenimiento correctivo para los equipos de cómputo de propiedad de la Entidad, con bolsa de repuestos a nivel nacional. No se contemplan mantenimientos preventivos. En cuanto a los mantenimientos correctivos, el contratista realizó el soporte técnico, la atención de incidentes y los diagnósticos correspondientes que surgieron durante el período de este informe.	
Se cumplió con los tiempos establecidos para las entregas según contrato	X		Se reitera que el contrato no contempla entrega de bienes. En cuanto al servicio que se presta, este es cuantificado a través de Acuerdos de Niveles de	

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

			Servicio – ANS, cuyo incumplimiento genera descuentos del pago total mensual acordado contractualmente. Para este período se generó un descuento por valor de ANS correspondiente a la suma de **$16.213.206,48**	
Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato	X		Contractualmente el recurso humano requerido es: ✓ 1 Gerente de Proyecto ✓ 1 Coordinador de Mesa de Servicios ✓ 2 Coordinadores de Soporte en Sitio ✓ 25 Agentes de Mesa ✓ 1 Gestor Itil ✓ 150 Técnicos de Soporte en Sitio Para el mes de septiembre se presentó incumplimiento en lo relacionado con ANS del numeral 6 (ausencia temporal del personal contratado para la prestación del servicio) anexo técnico 3, equivalentes a **$3.214.947,61**	

Se cumplió con el recurso humano requerido en el contrato

Nota: Documentación Anexa: El Supervisor deberá acreditar el cumplimiento del objeto y las obligaciones pactadas en el contrato, mediante los siguientes documentos (cuando aplique y solo dejar la relación de los documentos que se anexan):

- Soporte documental donde se evidencie la prestación del servicio objeto del contrato.
- Certificaciones de aportes al sistema general de seguridad social y aportes parafiscales.

Informes anexos	**SI**		**NO**	**X**	**N/A**	
Tipo y detalle del informe:	N.A.					
5.1	**El contratista "CUMPLIÓ**	**Si Cumplió**	**X**	**No Cumplió**		

Justifique su respuesta: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

OBLIGACIONES GENERALES	
OBLIGACIÓN	**ACTIVIDAD**
1. Cumplir con las condiciones jurídicas, técnicas, y financieras del contrato.	Durante agosto de 2026 el contratista ejecutó la operación de la Mesa de Servicios y Mantenimiento Correctivo a nivel nacional, prestando los servicios contratados y presentando el informe mensual de gestión con sus respectivos soportes.
2. Asumir el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y	El contratista certificó el cumplimiento de las obligaciones laborales y parafiscales del personal vinculado a la ejecución contractual mediante la certificación correspondiente expedida por Revisor Fiscal el día 4 de septiembre de 2026.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el CONTRATISTA e incluidos en el precio de su oferta.	
3. Mantener reserva de la información o documentos que conozca con ocasión de la ejecución del contrato.	Se gestionó la información institucional en cumplimiento de las políticas de seguridad y confidencialidad establecidas por la Entidad, sin reportarse novedades sobre manejo inadecuado de información. Para lo anterior, se diligenciaron por parte del personal del contratista, los acuerdos de confidencialidad correspondientes, los cuales se cargaron en el repositorio del contrato. https://fiscaliagovco.sharepoint.com/sites/UninTemporalHTSEL/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FUninTemporalHTSEL%2FShared%20Documents%2FCONTRATO%20249%20DE%202026%2F03%20EJECUCI%C3%93N%20Y%20SEGUIMIENTO%2FAcuerdos%20de%20Confidencialidad&viewid=cc84d6cf%2D1a05%2D479a%2D82e6%2D3733fd81d318&at=9&FolderCTID=0x012000F481D57111225245A33A01E8C21C12B4
4. Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4° y 5° de la Ley 80 de 1993.	Se presentó informe de gestión correspondiente al mes de agosto de 2026 con indicadores, estadísticas, ANS, gestión operacional, mantenimiento correctivo, CMDB y bolsa de repuestos. https://fiscaliagovco.sharepoint.com/sites/UninTemporalHTSEL/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?viewid=cc84d6cf%2D1a05%2D479a%2D82e6%2D3733fd81d318&newTargetListUrl=%2Fsites%2FUninTemporalHTSEL%2FShared%20Documents&viewpath=%2Fsites%2FUninTemporalHTSEL%2FShared%20Documents%2FForms%2FAllItems%2Easpx&id=%2Fsites%2FUninTemporalHTSEL%2FShared%20Documents%2FCONTRATO%20249%20DE%202026%2F03%20EJECUCI%C3%93N%20Y%20SEGUIMIENTO%2FINFORMES%20DE%20GESTI%C3%93N%2FAGOSTO%202026%2FHTSEL%2DFGN%2DNC%2D0249%2D2026%2D008%2Epdf&parent=%2Fsites%2FUninTemporalHTSEL%2FShared%20Documents%2FCONTRATO%20249%20DE%202026%2F03%20EJECUCI%C3%93N%20Y%20SEGUIMIENTO%2FINFORMES%20DE%20GESTI%C3%93N%2FAGOSTO%202026
5. Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato.	El contratista atendió los requerimientos de seguimiento efectuados por la supervisión y se formularon acciones de mejora derivadas de los resultados operativos observados.
6. Asistir a las reuniones que sean convocadas por el supervisor del contrato, para revisar el estado de ejecución	Se participó en las reuniones de seguimiento, control y validación de la ejecución contractual programadas por la supervisión.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

del mismo, el cumplimiento de las obligaciones a cargo del CONTRATISTA o cualquier aspecto técnico referente al mismo.	Durante el mes de agosto se realizaron reuniones los días: 13, 20 y 27, las Actas de las reuniones se cargan en el repositorio del contrato.
7. Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago.	Se presentó la documentación contractual requerida para el trámite de pago correspondiente al período del mes de julio, Factura: FE 28662 por concepto de servicio de mesa.
8. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.	N.A. para este período.
9. Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que cause a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN por el incumplimiento del contrato.	N.A. para este período.
10. Autorizar a la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN a deducir los valores resultantes por los anteriores conceptos de cualquier suma que ésta le adeuda al CONTRATISTA. En todo caso la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN podrá realizar los actos procesales que sean indispensables para defender sus derechos.	N.A. para este período.
11. Mantener afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) al personal que designe para la ejecución del contrato.	El contratista mantuvo afiliado el personal asignado al contrato al Sistema General de Seguridad Social y Riesgos Laborales, según certificación aportada con fecha 4 de septiembre de 2026 y firmada por revisor fiscal.
12. Informar cuando sea procedente, cambios en la composición del capital social de la persona jurídica; la existencia de pactos o acuerdos de accionistas; su pertenencia o no a un grupo empresarial, si se trata de una matriz, subordinada, o sucursal de sociedad extranjera, así como la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera, de la persona jurídica o de sus representantes legales, socios o accionistas.	N.A. para este período.
13. Proveer la información cuando tenga ocurrencia una situación que implique una modificación del estado de riesgos de la situación jurídica del proponente existente al momento de proponer o de celebrar el contrato, como sería el caso de la existencia de investigaciones, medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero.	N.A. para este período.
14. Presentar denuncia cuando tenga conocimiento de la comisión de una conducta punible que pueda ser constitutiva de actos de corrupción. La omisión de este deber constituye un incumplimiento grave de las obligaciones por parte del contratista, que puede dar lugar a la declaratoria de incumplimiento o al ejercicio de acciones contractuales por el perjuicio o el daño que este tipo de conductas lesivas causan al patrimonio económico de la nación, y que bien pueden exceder el valor de la contratación.	N.A. para este período.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

15. Cumplir la reglamentación legal vigente relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SGSST.	Se ejecutaron actividades de gestión de talento humano y cumplimiento de las obligaciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se informó al Contratista sobre el formato AP01-F-166, el cual deben diligenciar y entregar a la supervisión del contrato para revisión.
16. Cumplir con la política de seguridad de la información y lo establecido en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Seguridad Digital de la Entidad, en especial a lo que atañe con relación a los proveedores. Cumplir con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto reglamentario 1377 de 2013 y la Política para el Tratamiento de Datos Personales vigentes y las demás reglamentaciones de la Fiscalía General de la Nación, durante la ejecución del contrato, y a firmar los acuerdos de confidencialidad correspondientes.	Se atendieron las directrices institucionales relacionadas con seguridad de la información, gestión ambiental y manejo adecuado de activos tecnológicos.
17. El contratista deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Art 2.2.1.2.4.2.16. del Decreto 1860 de 2021 *"Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional"*, de acuerdo con lo informado en su oferta. El supervisor del contrato verificará el cumplimiento de las condiciones definidas en el mencionado decreto. NOTA: Para la acreditación de la condición de pobreza extrema, el contratista deberá acreditar dicha situación a través de la afiliación en el SISBEN, en el Grupo A – pobreza extrema Anexo No. 1.	Se verificó el cumplimiento de las condiciones acreditadas por el contratista de acuerdo con la información presentada en la propuesta contractual.
18. Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del contrato y aquellas indicadas por el supervisor para su cabal cumplimiento.	El contratista desarrolló las actividades necesarias para garantizar la continuidad de la prestación del servicio de mesa de servicios y mantenimiento correctivo a nivel nacional.
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	
OBLIGACIÓN	**ACTIVIDAD**
1. Proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto.	Operó la Mesa de Servicios institucional registrando y gestionando **14.632** casos mediante los canales telefónico, correo electrónico, portal web y chat.
2. El contratista debe suministrar un canal dedicado con redundancia, que cumpla con: • Una capacidad mínima 20 Mbps sin reuso. • Configuración de ACL como mecanismo de protección. • Conectividad con la mesa de servicios. • Conexión entre la sede del nivel central Bunker y la sede del contratista donde se ubican los agentes de mesa de servicios. • Conexión con una plataforma de trocal SIP, con la debida configuración.	Se mantuvieron habilitados los servicios de conectividad y telefonía requeridos para la operación de la Mesa de Servicios. La plataforma presentó disponibilidad del 100% frente al ANS mínimo del 99,8%, sin novedades reportadas.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

Nota: El contratista deberá suministrar el canal dedicado con redundancia en un plazo máximo de 45 días calendario posterior a la firma del acta de inicio	
3. Prestar el servicio de soporte técnico de primer y segundo nivel a todos los equipos de la entidad y escalar los casos de tercer nivel a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Durante este período se atendieron **5.414** incidentes y **9.218** requerimientos, realizando soporte remoto y en sitio a nivel nacional. Para el punto específico de resolución de casos en segundo nivel **6551**, se evidenciaron **266** casos mal documentados y sin gestión por tiempo considerable, lo que llevó a generar descuento por ANS, así: **RCSN=** Porcentaje de Casos solucionados en Segundo Nivel **NCS=** Número de Casos Solucionados en el tiempo establecido **NCA=** Número de Casos atendidos por el segundo nivel en el mes **RCSN=** (NCS/NCA)*100% **RCSN=** (6311/6551)*100% **RCSN=** 96,34% Aplicó descuento ya que el nivel requerido para este ANS debe ser mayor o igual al 98% y el descuento es gradual dependiendo el porcentaje en que se encuentre el incumplimiento, así: Nivel del Servicio RCSN / Descuento Mensual Mayor o igual 98% / 0% Menor al 98% y mayor o igual al 90% / 1% Menor al 90% y mayor o igual al 75% / 2% Menor al 75% / 3% El descuento por ANS fue de **$5.673.436,97**
4. Verificar y mantener actualizados los equipos de cómputo (computadores de escritorio, portátiles y estaciones de trabajo).	Se realizaron actividades de verificación y actualización sobre equipos de cómputo mediante soporte en sitio.
5. Gestionar las garantías de los equipos que cuenten con cobertura vigente o renovable, realizando diagnóstico en sitio cuando corresponda y efectuando el escalamiento formal al fabricante o proveedor autorizado cuando se requiera reemplazo de partes o del equipo.	Se realizaron diagnósticos y escalamientos técnicos cuando las fallas requirieron atención especializada los casos fueron escalados al técnico de soporte en sitio asignado para tal fin (Clara López).
6. Recibir, registrar, analizar y solucionar los incidentes y requerimientos reportados por los servidores de la Fiscalía General de la Nación, garantizando la documentación integral de cada caso en la herramienta DEXON. Dicha documentación deberá incluir, como mínimo, el serial, la marca y la placa del equipo tecnológico involucrado, así como la información técnica y administrativa necesaria para asegurar la trazabilidad y control del servicio. Cuando aplique, se deberán anexar evidencias o registros	Se registraron y gestionaron la totalidad de **5.414** incidentes y **9.218** requerimientos en DEXON garantizando la trazabilidad de los servicios prestados.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

fotográficos y/o imágenes que permitan soportar la falla reportada y el diagnóstico realizado.	
7. Abstenerse de utilizar la bolsa de repuestos en equipos con garantía vigente o renovable, por cuanto dicha bolsa no sustituye ni reemplaza las obligaciones del fabricante.	La gestión de bolsa de repuestos se efectuó conforme a las condiciones contractuales y procedimientos establecidos por la Entidad.
8. Administrar la bolsa de repuestos exclusivamente para equipos sin garantía vigente o no renovable, adquiridos antes de la vigencia 2023, garantizando que los componentes suministrados sean nuevos, compatibles y certificados.	Se gestionaron **69** solicitudes de bolsa de repuestos por valor aproximado de **$30.275.771**, manteniendo control de inventario y trazabilidad.
9. Instalar los repuestos suministrados bajo la bolsa correspondiente, certificando técnicamente su correcta instalación y funcionamiento mediante pruebas técnicas verificables.	Se realizaron reemplazos e instalaciones de componentes tecnológicos para restaurar la operación de equipos afectados.
10. Registrar obligatoriamente en el ticket correspondiente cada intervención técnica realizada, componente reemplazado, número de serie del repuesto instalado, pruebas efectuadas y resultado final.	Todas las intervenciones fueron documentadas en la herramienta DEXON mediante los respectivos registros de atención.
11. Atender las solicitudes registradas a través de la Mesa de Servicios de concepto técnico para la devolución al almacén o la baja de elementos de Tecnologías de la Información y/o Software, mediante la verificación y diagnóstico de equipos informáticos y/o software, con el fin de determinar las características técnicas y estado funcional. El Concepto técnico incluirá la revisión física y funcional, así como el análisis del ciclo de vida útil del bien tecnológico. Con base en lo anterior, se debe establecer el cumplimiento de las condiciones para la continuidad del servicio y reportar las novedades a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SUBTIC), utilizando el formato establecido.	Fueron gestionados requerimientos asociados a conceptos técnicos de baja y devolución de bienes tecnológicos institucionales.
12. Administrar y actualizar la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), entendida como el repositorio oficial de la FGN que contiene el inventario detallado y relacional de los activos tecnológicos institucionales, incluyendo como mínimo identificación del activo (marca, modelo, serial), componentes internos, software instalado, versiones, licencias asociadas, ubicación física, usuario asignado, estado del activo, historial de intervenciones y relaciones técnicas, entre otros.	Se adelantó la administración y actualización de la CMDB registrando **24.230** equipos inventariados en DEXON.
13. Actualizar de manera inmediata y obligatoria la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), cada vez que se realice una intervención técnica, reemplazo de componente, cambio de configuración, modificación de estado o cambio de ubicación del activo.	Se desarrollaron actividades de actualización de activos, identificando oportunidades de mejora y depuración de registros.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

14. Garantizar la coherencia entre la información registrada en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), y la realidad física del activo intervenido, asegurando trazabilidad histórica completa de todas las actuaciones realizadas durante la ejecución contractual.	Se efectuó seguimiento a la calidad de la información registrada y conciliación del inventario tecnológico administrado.
15. Abstenerse de cerrar cualquier ticket sin que previamente se haya efectuado la actualización correspondiente en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), y en el inventario institucional.	Se mantuvo la trazabilidad de las actuaciones realizadas a través de los registros efectuados en DEXON y la CMDB.
16. Entregar a la Entidad, al finalizar el contrato, la totalidad de la información actualizada contenida en la herramienta ITSM y en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), sin restricción, limitación técnica, económica o de acceso, reconociendo que dicha información es de propiedad exclusiva de la FGN.	Obligación de ejecución diferida, sin novedad durante el período de este informe.
17. Gestionar los residuos peligrosos que se generen, distintos de los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) y de los insumos de impresión (tóneres y tintas), tramitando y entregando al Supervisor la certificación de aprovechamiento o disposición final emitida por empresas que cuenten con las licencias ambientales vigentes, conforme a la normativa ambiental aplicable. Presentar, junto con los informes de actividades, el desglose de los residuos entregados, detallando su clase y peso (kg), para efectos de control y seguimiento.	Se impartieron instrucciones sobre el manejo adecuado de elementos tecnológicos conforme a los lineamientos ambientales institucionales.
18. Realizar la adecuada separación de los residuos clasificados como RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) y de los insumos de impresión (tóneres y tintas) que se generen durante la prestación del servicio en las sedes de la entidad, según lo indica el Plan de Gestión Integral de la Fiscalía General de la Nación vigente. Estos residuos deberán depositarse en los contenedores dispuestos para tal fin, asegurando su correcto empaque, embalaje y rotulado, conforme a los lineamientos establecidos.	Se dieron a conocer al contratista, las directrices ambientales para el manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos
19. Realizar la instalación, cambio, retiro y disposición adecuada de los consumibles y tóner de impresión, incluyendo su embalaje, rotulado y traslado seguro a los puntos de acopio dispuestos por la Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y de las directrices de la Entidad.	Se atendieron **571** requerimientos de consumibles asociados al servicio de impresión institucional.
20. Presentar, dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la adjudicación del contrato, a la supervisión para su aprobación, el personal requerido junto con los documentos que acrediten su idoneidad y experiencia, incluyendo las hojas de vida conforme a lo señalado en la Ficha Técnica No. 1 – Mesa de Servicios. El cumplimiento	El contratista mantuvo conformado el equipo de trabajo requerido para la operación del contrato. No obstante, para el mes de agosto se presentaron las siguientes novedades, las cuales además d ellos movimientos de técnicos de soporte y agentes de

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

de esta obligación será requisito indispensable para la suscripción del acta de inicio del contrato.	mesa, incluyeron el cambio de uno de los Coordinadores de Soporte en Sitio y del Coordinador de Mesa de Ayuda, así: **Nombre** | **Cargo** | **Tipo de novedad** | **Fecha Ingreso** | **Regional** | **Seccional** | **Ciudad** Francisco Javier Valencia Zapata | Soporte en sitio | Ingreso | 3/08/2026 | Centro Sur | Huila | Neiva German Augusto Muñoz Melon | Soporte en sitio | Ingreso | 3/08/2026 | Nor-Oriente | Santander | Bucaramanga Jesus Alfonso Dovales Vasques | Soporte en sitio | Ingreso | 3/08/2026 | Caribe | Bolivar | Cartagena Lorena Ines Alvarez Negrete | Soporte en sitio | Ingreso | 3/08/2026 | Nor-Occidente | Córdoba | Montería Natalia Pinzon Fajardo | Agente mesa de ayuda | Ingreso | 3/08/2026 | Nivel Central | Mesa de Servicio | Bogotá Oscar De Jesus Muñoz Deolivo | Soporte en sitio | Ingreso | 6/08/2026 | Orinoquia | Guainia - Vaupes | Mitú Juan Diego Arelza Becerra | Soporte en sitio | Ingreso | 10/08/2026 | Nor-Occidente | Medellin | Medellin Bunker Leonardo Castilla Castro | Soporte en sitio | Ingreso | 11/08/2026 | Nor-Oriente | Norte de Santander | Ocaña Alba Liliana Cavanzo Valbuena | Auxiliar TI | Ingreso | 11/08/2026 | Nivel Central | Bogotá | bunker Sharon Catalina Ardila Molina | Agente mesa de ayuda | Ingreso | 14/08/2026 | Nivel Central | Mesa de Servicio | Bogota Marlon Fernando Cartagena Torre | Coordinador de soporte | Ingreso | 20/08/2026 | Barranquilla | Barranquilla | Barranquilla Marlon Giovanny Leudon Granad | Soporte en sitio | Ingreso | 20/08/2026 | Pacifico | Cali | Bunker Ferney Guillermo Colina Santos | Soporte en sitio | Ingreso | 21/08/2026 | Orinoquia | Vichada | Pto Carreño Jonatan Ubeque Maheche | Soporte en sitio | Ingreso | 25/08/2026 | Central | Bogotá | Complejo Judicial Juan David Peña Camacho | Soporte en sitio | Ingreso | 25/08/2026 | Nivel Central | Bogotá | Tribunales Mauricio Suarez Riveros | Soporte en sitio | Ingreso | 26/08/2026 | Nor-Occidente | Antioquia | Rionegro Jair Llanos Osorio | Coordinador mesa de ayuda | Ingreso | 31/08/2026 | Bogota | Bogotá | Salesmo Mauricio Rafael Hernandez Cordo | Soporte en sitio | Ingreso | 31/08/2026 | Nor-Occidente | Medellin | Medellin Bunker
21. El contratista deberá presentar, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, la certificación vigente de la licencia de uso de software de borrado seguro, expedida por el fabricante, en la cual se indique el nombre y la referencia del producto. El cumplimiento de esta obligación será de obligatorio cumplimiento en los términos establecidos del contrato.	Durante agosto se ejecutaron **77** procesos de borrado seguro utilizando las licencias, de las dispuestas para la operación.
22. Disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal.	Se contó con el personal operativo dispuesto para mesa de servicios y soporte en sitio según las necesidades del contrato. Se realizó seguimiento a los reportes diarios de administración del personal del contratista, arrojados por la herramienta DEXON, así como a las novedades presentadas durante el período con los agentes de mesa y los técnicos de soporte en sitio en las diferentes sedes del nivel nacional. El equipo de apoyo a la supervisión realizó la medición de los numerales 5 y 6 del Anexo Técnico No, 3: Numeral 5: ANS Personal Mínimo Contratado para la Prestación del Servicio Numeral 6: ANS Por Ausencia Temporal del Personal Contratado para la Prestación del Servicio Durante este período se generaron ANS por el numeral 6, así: **Después de 2 días hábiles de haberse presentado la novedad, se aplicará un descuento del 5% del valor unitario mensual del ítem al que pertenece el rol (según la oferta), por cada día que no se supla el mismo.** **AP = Ausencias de Personal por cada uno de los roles definidos** **NDPA = Número de días en que el personal se ausentó del lugar de trabajo, por cada uno de los roles definidos.** **PCN = Cantidad de Personal que se ausentó del lugar de trabajo, por cada uno de los roles definidos** **ROL = Valor unitario mensual del cargo al que pertenece el personal que se ausentó del lugar de trabajo.**

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

	AP= (NDPA*PCN*ROL1*5%) +(NDPA*PCN*ROL1*5%) +... AP= (17*10*3.782.291,31*5%) AP=**$3.214.947,61** Se registra una afectación total de diecisiete (17) días, correspondientes a Diez (10) técnicos de soporte en sitio.
23. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No. 3.	Se obtuvo cumplimiento en 10 de los 14 indicadores ANS establecidos contractualmente. Los 4 indicadores incumplidos fueron ausencia temporal del personal contratado para la prestación del servicio, atención del canal telefónico, resolución de casos en segundo nivel-solución de casos atendidos por técnicos en sitio y traslados de equipos tecnológicos. Se reportaron descuentos por valor de **$13.624.543,26** más IVA, para un total de **$16.213.206,48.**
24. Presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, mínimo, los siguientes informes: informe de gestión de casos o solicitudes de servicio recibidos, atendidos y solucionados, clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios; informe de indicadores de crecimiento y actualización de la Base de Conocimiento, registrado en el software de Gestión DEXON donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados; informe del Inventario de Hardware y Software de los equipos de la Entidad; informe de encuesta de satisfacción del servicio, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora identificadas; bitácora de cambios de repuestos, partes y equipos de cómputo; plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados y análisis de los indicadores y acuerdos de niveles de servicio; informe con las novedades del servicio y cambios en el catálogo de servicios.	Se entregó el informe mensual con estadísticas de gestión, ANS, CMDB, mantenimiento correctivo, encuestas, cambios y bolsa de repuestos.
25. El contratista deberá, una vez perfeccionado el contrato y, hasta el 22 de julio de 2026, efectuar todas las gestiones tendientes a la presentación de las hojas de vida del personal y su vinculación, de acuerdo con las especificaciones detalladas en las fichas técnicas.	El equipo de trabajo requerido para la ejecución del contrato fue vinculado y se mantuvo operativo durante el período evaluado, con las novedades que se mencionaron anteriormente del cambio de un Coordinador de Soporte en Sitio y el Coordinador de Mesa de Servicio, así como varios técnicos de soporte en sitio y un agente de mesa.
26. Durante el periodo de empalme se definirá en conjunto con el supervisor del contrato las plantillas de los informes y entregables de la operación, a fin de que el contratista desde el inicio de esta pueda presentar los informes y entregables de seguimiento de la ejecución contractual de cuerdo a las necesidades de la entidad.	Se continuó la utilización de los mecanismos y formatos de reporte acordados con la supervisión para el seguimiento contractual.

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

27. Una vez finalizado, el contratista saliente deberá realizar un empalme con el contratista entrante.	Obligación de ejecución al finalizar el contrato, sin aplicación para el período evaluado.
28. Priorizar para la ejecución del contrato, la contratación de personas naturales con discapacidad y/o emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, conforme a los criterios definidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 0287 de 2026, para lo cual deberá presentar, junto con la factura y el acta de recibo a satisfacción, una certificación suscrita por su Representante Legal y Revisor Fiscal, en la que conste el cumplimiento de la vinculación del personal con discapacidad durante la ejecución del contrato, adjuntando para el efecto los certificados de discapacidad vigentes de dichos trabajadores, o en caso contrario, justificar con los respectivos soportes la existencia de fuerza mayor o caso fortuito que impida su cumplimiento	Durante este período no se realizó vinculación de ninguna persona natural con discapacidad y/o emprendimientos y empresas de personas con discapacidad.
29. El contratista se obliga a vincular, para la ejecución del contrato, a jóvenes entre los 18 y 28 años de edad, profesionales, tecnólogos o técnicos, en un porcentaje no inferior al diez por ciento (10%) del total del personal requerido para la ejecución del objeto contractual, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 2119 de 2021. Para acreditar el cumplimiento de esta obligación, el contratista deberá presentar, junto con la factura y el acta de recibo a satisfacción, una certificación suscrita por su Representante Legal y Revisor Fiscal, en la que conste la vinculación efectiva del personal joven durante la ejecución del contrato, adjuntando para el efecto los documentos que acrediten la edad y las calidades profesionales, tecnológicas o técnicas de dichos trabajadores.	Para el cumplimiento de esta obligación, el contratista deberá adjuntar la certificación correspondiente.
C. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: El contratista deberá cumplir con las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con el anexo 2 del presente contrato.	El contratista ejecutó las actividades operativas de mesa de servicios y mantenimiento correctivo conforme a las especificaciones técnicas definidas en el contrato.

6. RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES

Se recibe a entera satisfacción de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, los ítems y cantidades con base en las condiciones establecidas en el Contrato que a continuación se describen:

Cuadro 7 – Recibo a Satisfacción de Bienes

ITEM	DESCRIPCIÓN	UND DE MEDIDA	CANT. CONTRATADA	CANT. EJECUTADA
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

(*Agregar las casillas que sean requeridas Si no aplica coloca N/A)
si el número de bienes recibido es muy amplio, debe venir como documento adjunto)

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.

7.	RECIBO A SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, de los servicios prestados pactados en el contrato.

Nota: En caso de no recibir a satisfacción los bienes o servicios, se deben consignar los motivos y circunstancias en el campo "Observaciones".

8.	**REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES**: *(Si es el informe final escoger entre BUENO, REGULAR O MALO si informe parcial escoger N/A)*

Malo		Regular		Bueno		N/A	X

Justifique la calificación: (Espacio de obligatorio diligenciamiento)

N.A.

OBSERVACIONES *(Espacio destinado para aclarar o adicionar datos relevantes del contrato que no fueron registrados en el presente informe)*

FIRMA RESPONSABLES

Interventor (es) / Supervisor (es)

Nombre			Cedula		
Eric Mauricio Vargas Forero			79.983.791		
Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	**fecha**	30	10	2026

FIRMA RESPONSABLE

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Amparo Natalia Castilla Aldana		30/10/2026
Revisó:	Dagoberto Enrique Giraldo Torres		30/10/2026
Revisó:	María Ludy Pedreros		30/10/2026

Este documento es copia del original que reposa en la Intranet. Su impresión o descarga se considera una Copia No Controlada.