# INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO SCJ-1809-2024

# INFORME DE MESA DE SERVICIO

En resumen, se presenta un resumen detallado de las actividades realizadas por la mesa de servicio durante el mes de {{ mes }} del año {{ anio }}. A lo largo de este periodo, se han gestionado diversas solicitudes de soporte, tanto de incidentes como de peticiones de servicio, asegurando que todos los procesos se realicen de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. Se incluyen las actividades claves desarrolladas, así como los principales desafíos enfrentados y las acciones tomadas para optimizar el servicio. El informe también proporciona recomendaciones para mejorar la eficiencia y continuar ofreciendo un soporte de alto nivel a los usuarios.

{{ image\_2 }}

Ilustración 1. OPERACIÓN MESA DE SERVICIO

Para el mes de {{mes}} y en el periodo comprendido en este informe para el contrato SCJ-1809-2024, se da cumplimiento a las actividades contempladas en el “Anexo 1 Especificaciones técnicas; ítem 3.3. DIAGNÓSTICO – MESA DE SERVICIO”, donde se realiza reporte del estado del sistema y diagnóstico de las fallas y anomalías presentadas.

## INFORME DE MESA DE SERVICIO

Los Integrantes de mesa de servicio, contaron con una disponibilidad 7x24 durante lo corrido del CONTRATO SCJ-1809-2024 para el periodo comprendido en este informe. Periodo en el cual se realizó actualizaciones correspondientes a las peticiones registrados en el aplicativo web GLPI, consignando las fallas, novedades o requerimientos relacionado con el sistema de video vigilancia con la generación de los diferentes tickets.

Una de las actividades principales del contrato, es el seguimiento cada cuatro (4) horas sobre el estado de los puntos de video vigilancia reportados como “Fuera de servicio”, “Operativa”, “Caída masiva”, “Operativa con novedad”, que se consignan en la ruta: *{{ route\_21 }} \01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\ESTADO DEL SISTEMA\CORREO ESTADO DEL SISTEMA*, donde se podrán verificar los envíos del reporte aquí mencionados. Evidencia de envío de correo cada 4 horas:

*{{ image\_21 }}*

Ilustración 2. EVIDENCIA ENVÍO CORREO DE REPORTE CADA 4 HORAS

Así mismo se realizó una revisión constante del estado del sistema a cada uno de los puntos que componen el sistema de video vigilancia para el contrato SCJ-1809-2024. Mediante la ruta: *{{ route\_21 }} \01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\ESTADO DEL SISTEMA\ EVIDENCIAS ESTADO DEL SISTEMA.*

Lo que permitió visualizar el estado del sistema en tiempo real y está disponible 7 días x 24 horas del año. Este estado se está actualizado constantemente.

Se enviaron los informes semanales y quincenales de la mesa de servicio sobre las actividades realizadas en el mes de {{ mes }} del año {{ anio }}. A continuación, se relaciona la información sobre la fecha y el consecutivo con el cual fue radicado el documento ante la supervisión del contrato

{{ table\_21\_1\_placeholder }}

Tabla 11. RESUMEN INFORMES SEMANALES Y QUINCENALES

Evidencias adjuntas en los reportes enviados semanal y quincenalmente que pueden ser consultados en la siguiente ruta: *{{ route\_21 }} \OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO \INFORME MESA DE SERVICIO*.

Con relación al informe de las actividades realizadas en relación con el diagnóstico, manejo incidencias y demás, mediante el aplicativo para la administración de tickets GLPI, se describe en la tabla a continuación, donde {{ diagnostico\_21 }} casos corresponden a diagnósticos realizados por la mesa de servicio.

{{ table\_21\_2\_placeholder }}

Tabla 12. INFORME DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN RELACIÓN CON EL DIAGNÓSTICO, MANEJO INCIDENCIAS

Se anexa archivo en la ruta: *{{ route\_21 }} \01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\REPORTE DIARIO TICKET.*

## HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Dando cumplimiento al Anexo 1 Especificaciones técnicas ítem 3.1. DIAGNÓSTICO – MESA DE SERVICIO párrafo “El contratista deberá poner a disposición del personal de la mesa de servicio: i) Tres (3) Workstation de alto rendimiento (como mínimo RAM de 16 GB, disco duro mayor de 400 GB estado sólido NVME, tarjeta de video de 4 Gb, sistema operativo mínimo Windows 10 pro licenciado), año de fabricación mínimo 2023, dos pantallas FHD soporte VESA por Workstation; instaladas en los puestos de trabajo dispuestos por la SDSCJ en el C4, con capacidad para visualizar, monitorear y configurar las cámaras (internet propio del contratista de mantenimiento para cada Workstation), ii) Una (1) línea de telefonía móvil con plan de voz ilimitado y plan de datos ilimitado y iii) Los recursos suficientes para garantizar la ejecución de las siguientes actividades…”, se realiza la instalación de:

* Tres Workstation de alto rendimiento (como mínimo RAM de 16 GB, disco duro mayor de 400 GB estado sólido NVME, tarjeta de video de 4 Gb, sistema operativo mínimo Windows 10 pro-licenciado), año de fabricación mínimo 2023, instaladas en los puestos de trabajo dispuestos por la SDSCJ en el CAD o en los centros de monitoreo).
* Seis pantallas FHD soporte VESA para Workstation.
* Plan de teléfono celular con minutos ilimitados número 318 3915138.
* Correo electrónico {{ email\_22 }} para atención 7x24.

Las herramientas fueron validadas y aprobadas por la entidad SDSCJ mediante acta del día 13 de diciembre del 2024, se relaciona documento en la ruta: {{ route\_21 }} \01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\Conciliación Técnica SCJ-1809-2024.pdf.

## VISITAS DE DIAGNÓSTICOS A SUBSISTEMAS

Durante el contrato SCJ-1809-2024 se da cumplimiento a la ejecución de visitas diagnósticas contempladas en el *“Anexo 1 Especificaciones técnicas; ítem 3.1. DIAGNÓSTICO – MESA DE SERVICIO*

*La mesa de servicio coordinará con su personal técnico las siguientes visitas:*

*●* D*os (2) visitas semanales apoyo al C4 y una (1) visita semanal a cada uno de los Centros de Monitoreo, para atender requerimientos de la MEBOG, diagnosticar cualquier tipo de falla o anomalía y solucionar inconvenientes. En caso de requerir utilización de bolsa de repuestos, deberá ser aprobado previamente por Interventoría/Supervisión, así mismo solucionar cualquier duda de los funcionarios de la MEBOG”.*

*● Una visita semanal al CTP para atender requerimientos de la dirección, solucionar inconvenientes que no requieran la utilización de bolsa de repuestos, diagnosticar cualquier tipo de falla o anomalía y solucionar cualquier duda de los funcionarios de la MEBOG.*

*● Una visita mensual a cada CAI y Estación de Policía para atender requerimientos de la MEBOG, solucionar inconvenientes que no requieran la utilización de bolsa de repuestos, diagnosticar cualquier tipo de falla o anomalía y solucionar cualquier duda de los funcionarios de la MEBOG.*

*● Una visita mensual al Estadio el Campin para atender requerimientos de la MEBOG, solucionar inconvenientes que no requieran la utilización de bolsa de repuestos, diagnosticar cualquier tipo de falla o anomalía y solucionar cualquier duda de los funcionarios de la MEBOG.”,*

A continuación, se detalla las visitas diagnosticas programadas versus las visitas diagnósticas ejecutadas a los subsistemas

{{ table\_23\_1\_placeholder }}

Tabla 13. VISITAS DIAGNOSTICAS SUBSISTEMAS

Se anexa archivo en la ruta: *{{ route\_21 }} \01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\* *DIAGNOSTICO.*

Mediante comunicado {{ comunicacion\_23 }} se hizo entrega del cronograma propuesto para la realización de las visitas de diagnósticos a los subsistemas para el mes de {{ mes }} de {{ anio }} e interventoría aprobó mediante oficio {{ oficio\_23 }}

## INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO DE LOS TICKETS ADMINISTRATIVOS.

Durante la ejecución del período de actividades de mantenimientos comprendido entre el {{ date\_month }} se gestionaron {{ total\_24 }} por medio del aplicativo web GLPI. En la siguiente tabla se puede observar la relación de tickets generado por subsistema, siendo {{ mayor\_subsistema\_21 }} creados el proyecto con más casos. SUBSISTEMA CON MAYOR NUMERO DE TOTAL

{{ table\_24\_1\_placeholder }}

Tabla 14. TICKETS GENERADOS POR PROYECTO

Se anexa archivo en la ruta: *{{ route\_21 }}\01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\REPORTE DIARIO TICKET* > {{ name\_document\_24 }}.xlsx. Donde se podrán verificar los datos aquí mencionados.

En la tabla anterior se observa el estado de los tickets generados durante el período objeto del presente informe, es de aclarar que los estados pueden variar teniendo en cuenta que su estado se modifica de acuerdo con la gestión o atención, se aclara que la información relacionada es con base a la información descargada del día {{ date\_month }}.

En la siguiente tabla se da una breve explicación en cuanto a los estados en cuanto a la gestión de tickets esto con el fin de dar un mejor entendimiento:

| ESTADO | DESCRIPCIÓN |
| --- | --- |
| NUEVO | SOLICITUDES REPORTADAS, PERO NO SON ASIGNADOS. |
| EN CURSO (ASIGNADO) | ASIGNADO A UN ÁREA O A LA MESA DE SERVICIO. |
| EN CURSO (PLANIFICADO) | EL PERSONAL HA RESPONDIDO Y ACEPTADO EL INCIDENTE Y DEBE PLANIFICAR LA ATENCIÓN DEL INCIDENTE. |
| EN ESPERA | EL TRATAMIENTO DEL INCIDENTE ESTÁ SUJETO A UN TERCERO COMO ENEL, ETB, IDU, ASEGURADORA, ETC. NO SE DA CIERRE HASTA TENER SOLUCIÓN DEL TERCERO. |
| RESUELTO | EL INCIDENTE ES SOLUCIONADO, Y EL USUARIO DEBE VERIFICAR QUE EL INCIDENTE HA SIDO RESUELTO. |
| CERRADO | CUANDO EL INTERVENTOR CONFIRME QUE HA SIDO RESUELTO PROCEDE A CERRAR EL INCIDENTE O SOLICITUD. |

Tabla 15. DESCRIPCIÓN DEL ESTADO DE LOS TICKETS

En la siguiente tabla se indica la gestión y el estado de cada uno de los tickets por subsistema, que se realizaron en el mes de {{ mes }} de {{ anio }}.

{{ table\_24\_2\_placeholder }}

Tabla 16. GESTIÓN DE TICKETS OCTUBRE 2025 POR SUBSISTEMAS.

Como se indica en la tabla descripción del estado de los tickets, no se ha dado cierre a los casos en curso ya que se encuentran en proceso de atención, los que se encuentran en espera es que por causas de terceros no se ha restablecido el servicio y los que se tienen en resueltas es que la interventoría aún no ha verificado estos casos para dar cierre.

### ESCALAMIENTOS

Los escalamientos realizados a terceros en el período comprendido entre el {{ date\_month }}, son los mostrados en la siguiente tabla.

ESTA TABLA DEBE SACAR LAS CANTIDADES ACORDE A LOS DOCUMENTOS CARGADOS EN SHAREPOINT

|  |  |
| --- | --- |
| ESCALAMIENTOS DEL CORTE | CANTIDAD DE PUNTOS |
| ENEL | **1** |
| CONECTIVIDAD | **404** |
| CAÍDA MASIVA | **411** |
| TOTAL | **816** |

Tabla 17. ESCALAMIENTOS A TERCEROS

Se anexa archivo en la ruta: *{{ route\_21 }}\OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\* ESCALAMIENTOS donde se podrán verificar los datos aquí mencionados.

### ENEL

Para el periodo del mes se presentó 1 escalamiento por ausencia de energía en el período comprendido entre el{{ date\_month }}, son los mostrados en la siguiente tabla.

EXTRAER ESTA TABLA DE EXCEL EN LA RUTA MENCIONADA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ÍTEM | CÓDIGO DEL PUNTO | TICKET ENEL | FECHA ESCALAMIENTO | TICKET GLPI |
| 1 | P449 | 863938916 | 13/10/2025 | 13262 |

Tabla 18. ESCALAMIENTOS A ENEL.

Se anexa archivo en la ruta: *{{ route\_21 }}\01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\* ESCALAMIENTOS\ENEL donde se podrán verificar los datos aquí mencionados.

### CAÍDA MASIVA

Los escalamientos realizados a ETB por caídas masivas en el período comprendido entre el {{ date\_month }}, son los mostrados en la siguiente tabla, donde se presentaron un total de 91 escalamientos que afectaron un total de 411 puntos.

EXTRAER ESTA TABLA DE EXCEL EN LA RUTA MENCIONADA

| ÍTEM | | PUNTO | LOCALIDAD | CAV | FECHA | CONSECUTIVO CAÍDA |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ALB116 | | BOSA | CAV30CI1114084 | 2/10/2025 | CM-0509 |
| 2 | ALB138 | | BOSA | CAV30CI1114093 | 2/10/2025 | CM-0509 |
| 3 | ALB152 | | BOSA | CAV30CI1113887 | 2/10/2025 | CM-0509 |
| 4 | P366 | | BOSA | CAV30CI1113980 | 2/10/2025 | CM-0509 |
| 5 | P518 | | BOSA | CAV30CI1113881 | 2/10/2025 | CM-0509 |
| 6 | 350-4983 | | KENNEDY | CAV30CI1070416 | 3/10/2025 | CM-0510 |

Tabla 19 ESCALAMIENTOS A ETB CAÍDAS MASIVAS CONTRATO SCJ 1809

Se anexa archivo en la ruta: *{{ route\_21 }}\01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\* ESCALAMIENTOS\CAÍDA MASIVA donde se podrán verificar los datos aquí mencionados.

### CONECTIVIDAD

Los escalamientos realizados a ETB por fallas en el canal de comunicación en el período comprendido entre el {{ date\_month }}, son los mostrados en la siguiente tabla.

EXTRAER ESTA TABLA DE EXCEL EN LA RUTA MENCIONADA

| ÍTEM | CÓDIGO DEL PUNTO | TICKET ETB | FECHA ESCALAMIENTO | TICKET GLPI |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ESU-129 | 25651250 | 01/10/2025 | 13350 |
| 2 | ESU-066 | 25651257 | 01/10/2025 | 13364 |
| 3 | SCJ17FJ0010 | SIN NÚMERO DE CASO | 01/10/2025 | 1585 |
| 4 | MB209 | SIN NÚMERO DE CASO | 01/10/2025 | 13356 |
| 5 | FVS-2601 | SIN NÚMERO DE CASO | 01/10/2025 | 13348 |
| 6 | FVS-4109 | SIN NÚMERO DE CASO | 01/10/2025 | 13398 |
| 7 | P274 | 25653989 | 01/10/2025 | 13399 |
| 8 | FVS-4028 | 25651463 | 01/10/2025 | 13411 |
| 9 | PCE20275 | 25654124 | 01/10/2025 | 13365 |

Tabla 20. ESCALAMIENTOS ETB

Se anexa archivo en la ruta: *{{ route\_21 }}\01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\* ESCALAMIENTOS\CONECTIVIDAD donde se podrán verificar los datos aquí mencionados.

## INFORME ACTUALIZADO DE HOJAS DE VIDA DE LOS PUNTOS Y SUBSISTEMAS DE VIDEO VIGILANCIA.

Para el periodo comprendido entre el {{ date\_month }}, se dio cumplimiento con la actualización de la hoja de vida de los puntos que conforman el sistema de videovigilancia, en este informe se encontrará relacionado en la siguiente ruta de acceso, ruta: *{{ route\_21 }}\01 OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\* *ESTADO DEL SISTEMA\ {{ name\_document\_26 }}.xls* donde se podrán verificar los datos aquí mencionados.

EXTRAER LA HOJA DE VIDA DE GLPI EN ESA RUTA

## INFORME EJECUTIVO DEL ESTADO DEL SISTEMA.

Se finaliza el mes con el estado del sistema del {{ date\_month }}, con el siguiente estado sobre los 5.824 puntos de videovigilancia que confirman el sistema, se relaciona su estado:

|  |  |
| --- | --- |
| ESTADO | CANTIDAD |
| CAÍDA MASIVA | **56** |
| FUERA DE SERVICIO | **1607** |
| OPERATIVA | **3509** |
| OPERATIVA CON NOVEDAD | **652** |
| TOTAL | **5824** |

Tabla 21. ESTADO DEL SISTEMA

{{ image\_27 }}

Ilustración 3. ESTADO DEL SISTEMA

{{ section\_27\_1}}

{{ section\_27\_2}}

|  |  |
| --- | --- |
| RESPONSABLE | CANTIDAD |
| PTE APROBACIÓN USO DE BOLSA | 609 |
| CONECTIVIDAD | 591 |
| MANTENIMIENTO | 174 |
| SINIESTRO | 107 |
| ENERGIZACIÓN | 57 |
| OBRAS | 52 |
| PUNTO DESMONTADO | 12 |
| ENEL | 5 |
| TOTAL | **1607** |

Tabla 22 FUERA DE SERVICIO CON RESPONSABLE

{{ section\_27\_3}}

| SUBSISTEMAS | CAÍDA MASIVA | FUERA DE SERVICIO | OPERATIVA | OPERATIVA CON NOVEDAD | TOTAL |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ESTACIONES DE POLICÍA | 0 | 45 | 233 | 24 | 302 |
| PROYECTO 350 | 4 | 120 | 251 | 58 | 433 |
| PROYECTO 732 | 7 | 373 | 1011 | 250 | 1641 |
| PROYECTO ALCALDÍA | 42 | 407 | 1047 | 178 | 1674 |
| PROYECTO CAI | 0 | 138 | 360 | 12 | 510 |
| PROYECTO COLEGIOS | 0 | 162 | 30 | 43 | 235 |
| PROYECTO CTP | 0 | 11 | 93 | 0 | 104 |
| PROYECTO ESU-C4 | 3 | 134 | 158 | 30 | 325 |
| PROYECTO ESU-ESTADIO | 0 | 2 | 56 | 0 | 58 |
| PROYECTO FVS | 0 | 139 | 194 | 45 | 378 |
| PROYECTO TRANSMILENIO | 0 | 76 | 76 | 12 | 164 |
| TOTAL | 56 | 1607 | 3509 | 652 | 5824 |

Tabla 23 DISPONIBILIDAD SUBSISTEMAS

## 2.1. INFORME DE MESA DE SERVICIO

Para ver el detalle del estado de los remitirse al capítulo de *{{ route\_21 }}\OBLIGACIONES GENERALES\OBLIGACIÓN 2,5,6,9,13\ANEXO MESA DE SERVICIO\ ESTADO DEL SISTEMA \ OCTUBRE-EVIDENCIAS ESTADO DEL SISTEMA \ {{ name\_document\_27 }}*