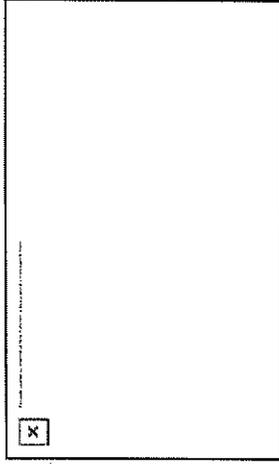


Eleana Maritza Quintero Gonzalez

De: Olga Ximena Mondragon Cristancho <olga.mondragon@claro.com.co>
Enviado el: miércoles, 16 de noviembre de 2022 5:05 p. m.
Para: Freddy Andres Bello Torres
Asunto: RV: 41-04-00;orden de compra 80149;repcionfe@unidadvictimas.gov.co
Datos adjuntos: fv3290969180.zip

De: Olga Ximena Mondragon Cristancho
Enviado el: miércoles, 16 de noviembre de 2022 4:29 p. m.
Para: siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co
Asunto: 41-04-00;orden de compra 80149;repcionfe@unidadvictimas.gov.co

41-04-00;orden de compra 80149;repcionfe@unidadvictimas.gov.co



Analista Procesos Especiales 3
Olga Ximena Mondragon Cristancho
Celular / Ext: 3103015144
olga.mondragon@claro.com.co

Conmutador: Bogotá: 6017480000 - 6017500300, Cali: 6024880000, Medellín: 6046041000, B/quilla: 6053870000

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD:

Este correo electrónico, incluyendo en su caso, los archivos adjuntos al mismo, pueden contener información de carácter confidencial y/o privilegiada, y se envían a la atención única y exclusivamente de la persona y/o entidad a quien va dirigido. La copia, revisión, uso, revelación y/o distribución de dicha información confidencial sin la autorización por escrito de Comunicación Celular S.A Comcel S.A está prohibida. Si usted no es el destinatario a quien se dirige el presente correo, favor de contactar al remitente respondiendo al presente correo y eliminar el correo original incluyendo sus archivos, así como cualesquiera copia del mismo. Mediante la recepción del presente correo usted reconoce y acepta que en caso de incumplimiento de su parte y/o de sus representantes a los términos antes mencionados, Comunicación Celular S.A Comcel S.A tendrá derecho a los daños y perjuicios que esto le cause.

CONFIDENTIALITY NOTICE:

This e-mail message including attachments, if any, is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and/or privileged material. Any review, use, disclosure or distribution of such confidential information without the written authorization of Comunicación Celular S.A Comcel S.A is prohibited. If you are not the intended recipient, please contact the sender by reply e-mail and destroy all copies of the original message. By receiving this e-mail you acknowledge that any breach by you and/or your representatives of the above provisions may entitle Comunicación Celular S.A Comcel S.A to seek for damages.

Eleana Maritza Quintero Gonzalez

De: Freddy Andres Bello Torres <freddy.bello@claro.com.co>

Enviado el: jueves, 24 de noviembre de 2022 8:51 a. m.

Para: Eleana Maritza Quintero Gonzalez

CC: Ricardo Andres Ordóñez Muñoz; Yury Daniela Alvarez Becerra

Asunto: RV: Documentos Cierre de periodo Servicio de Conectividad mes de octubre 2022

Datos adjuntos:

C 121 -Certificación_Parafiscales_Noviembre.pdf; C 120 - Certificación_Parafiscales_Noviembre.pdf; CEDULA DE CIUDADANIA MARIANA LEONOR - copia.PDF; Gómez Pinto Mariana Leonor Nov.pdf; TARJETA PROFESIONAL MARIANA GOMEZ.PDF; RV: 41-04-00;orden de compra 80149;repcionfe@unidadvictimas.gov.co; 6. ANS.ServicioConectividad.octubre.2022.xlsx; 5. Acta - Lst_Octu_2022-V4.docx; Casos Octubre.rar; UNIDAD PARA LA ATENCION DE VICTIMAS INFORME OCTUBRE 2022.xlsx

Marca de seguimiento: Seguimiento

Estado de marca: Marcado

Cordial Saludo Eleana,

De acuerdo a solicitud procedo a enviar documentos de facturación para su revisión cualquier apoyo con gusto atenderé, Mil Gracias

Portal de pro veedores de Comp. X 603 - 24/11/22 - 36.126.754,00 - pendiente

supplier.cougabohos.com/ordenes/

Seleccionar cliente Colombia Compra Eficiente

Facturas

Cree facturas

Crear facturas a partir de órdenes de compra | Crear factura nueva | Crear Nota de crédito

Exportar	Vista	Buscar	Estado	Número de la orden de compra	Total	Comentarios sin responder	Medio del conflicto
			pendiente	00143	36.126.754,00	No	A

Cordialmente





¿Qué necesita?



Facturas

Exportar a

Vista

Todo

Avanzado

003 - 290969180

mostrando limitado buscar 003 - 290969180

Pago de factura Estado de factura Oportunidades de ahorro Oportunidades anteriores Método de creación

Nro. de factura	Proveedor	Fecha de vencimiento neta	Total	Estado	Método de entrega	Acciones
003 - 290969180	Comunicación Celular S.A Comcel S.A	Ninguno	36.126.754,00	Aprobación pendiente	Coupa Supplier Portal	

Por página 15 | 45 | 90





**Building a better
working world**

Señores
Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A.
Bogotá, D.C.

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros separados terminados al 31 de diciembre de 2021, no incluidos aquí, de Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A., NIT 800.153.993-7. Asimismo, he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el periodo comprendido entre el 1 de mayo y 31 de octubre de 2022, no auditados, de las cuentas 2104020067 "Aportes fondos de pensión" y 2103030741 "Aportes cajas de compensación / SENA/ ICBF", las planillas de autoliquidación de aportes y demás documentación soporte, incluyen la causación y pago de los aportes al sistema de pensiones, salud, riesgos profesionales y aportes parafiscales, a las respectivas entidades, como se indica a continuación:

Mes de Causación	Entidades Promotoras De Salud (1)	Administradoras de Pensiones	A.R.L.	Aportes Parafiscales (2)	Mes de Pago
<i>(En pesos colombianos)</i>					
Mayo	\$ 3,129,884,600	\$ 7,807,969,700	\$ 422,249,100	\$ 2,586,642,500	Junio
Junio	3,169,921,400	7,823,362,000	399,182,900	2,597,617,800	Julio
Julio	3,202,797,100	7,841,756,600	394,405,500	2,625,898,100	Agosto
Agosto	3,143,976,900	7,818,552,200	409,390,800	2,607,234,300	Septiembre
Septiembre	3,031,446,400	7,600,720,700	406,684,100	2,507,519,000	Octubre
Octubre	3,124,847,400	7,687,943,600	393,624,100	2,578,840,300	Noviembre

- (1) Los aportes a las entidades promotoras de salud se pagan en el mes de causación.
(2) Aportes al SENA, I.C.B.F. y Cajas de Compensación Familiar.

Los aportes antes mencionados fueron pagados conforme a lo estipulado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, según los plazos establecidos por la ley y ante las entidades administradoras correspondientes.

La información financiera, contable y laboral es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Con base en los procedimientos ejecutados a la fecha, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

**MARIANA
LEONOR
GOMEZ PINTO**

Firmado digitalmente
por MARIANA LEONOR
GOMEZ PINTO
Fecha: 2022.11.15
17:32:11 -05'00'

Mariana Leonor Gómez Pinto
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 152134-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Bogotá, D.C.
15 de noviembre de 2022
C 121

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel: +57 (601) 484 7000

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 - Piso 14
Tel: +57 (604) 369 8400

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali - Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N - 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502
Tel: +57 (602) 485 6280

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 - 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (605) 385 2201



**Building a better
working world**

Señores
Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A.
Bogotá, D.C.

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros separados terminados al 31 de diciembre de 2021, no incluidos aquí, de Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A., NIT 800.153.993-7. Asimismo, he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el período comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2022, no auditados, de las subcuentas 2104020067 "Aportes fondos de pensión" y 2103030741 "Aportes caja de compensación/ SENA/ ICBF" incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por el período antes mencionado.

La información financiera, contable y laboral es responsabilidad de la Gerencia de la Compañía.

Con base en los procedimientos ejecutados a la fecha, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Este informe se expide por solicitud de la Compañía en cumplimiento del artículo 50 de la Ley 789 de 2002, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito.

MARIANA
LEONOR
GOMEZ PINTO

Firmado digitalmente
por MARIANA
LEONOR GOMEZ
PINTO
Fecha: 2022.11.15
17:33:12 -05'00'

Mariana Leonor Gómez Pinto
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 152134-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Bogotá, D.C.
15 de noviembre de 2022
C 120

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel. +57 (601) 484 7000

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín – Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 – Piso 14
Tel: +57 (604) 369 8400

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali – Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N – 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502
Tel: +57 (602) 485 6280

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 – 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (605) 385 2201

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO



152134-T

**MARIANA LEONOR
GOMEZ PINTO**

C.C. 1085257125

RESOLUCION INSCRIPCION 252 FECHA 12/08/2010

UNIVERSIDAD C. U. AUTONOMA DE NARIÑO

PRESIDENTE

LEONARDO SANCHEZ G.

LEONARDO SANCHEZ GARRIDO

162506

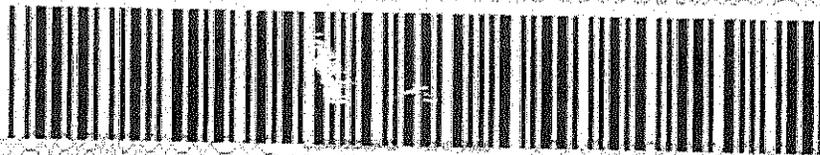
Mariana Gómez P.

FIRMA DEL TITULAR

77295

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como
CONTADOR PÚBLICO de acuerdo con lo establecido en
la Ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central
de Contadores.





REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 1.085.252.125

APellidos GOMEZ PINTO

Nombres MARIANA LEONOR



ESTADO CIVIL
SOLTERA

Mariana Leonor Gomez Pinto



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 30-AGO-1986

RIOHACHA
(LA GUAJIRA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.65

ESTATURA

O+

G.S. RH

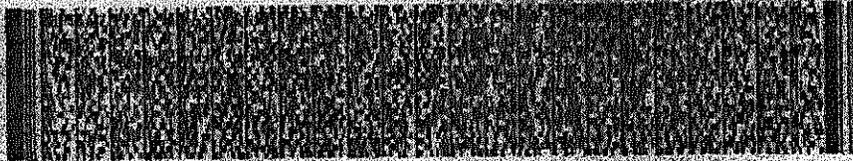
F

SEXO

02-SEP-2004 PASTO

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

[Signature]
REGISTRADORA NACIONAL
EL GUASIMOZ BARRIO COPEZ

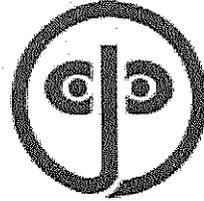


F-2300100-53 132544-F-1085252125-20050125

0059505025H 02 176310381

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

780E89B39494709F

**LA REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

**CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE**

Que el contador público **MARIANA LEONOR GOMEZ PINTO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1085252125 de PASTO (NARIÑO) Y Tarjeta Profesional No 152134-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

EL CONTADOR PUBLICO NO HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE ACTUALIZAR EL REGISTRO

Dado en BOGOTA a los 15 días del mes de Noviembre de 2022 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –	Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 1 de 9

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

INFORME DE TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION No. 12 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/10/2022 AL 31/10/2022	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 80149 de 2021
Objeto:	Contratar los servicios de Conectividad mediante el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicio de conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad de las especificaciones técnicas contenidas en el Anexo No. 1 "Ficha
Clase de Contrato o convenio:	Acuerdo Marco de precios
Fecha Inicio:	26 de noviembre de 2021
Fecha Terminación:	31 de octubre de 2022
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	Vigencia 2022 100%
Prórroga(s)	Si a partir del 22/07/2021 hasta el 31/10/2022
Valor inicial pactado:	\$ 294.137.753,39
Valor adicionado:	\$ 122.557.397,27
Valor a pagar:	\$ 36.126.754,00 ✓
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA
CC / Nit:	800153993
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	DARÍO EDUARDO MUÑETON ZULUAGA
Cargo del Supervisor:	JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO	



 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</p>	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –	Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 2 de 9

En mi calidad de supervisor del contrato OC 80149 - 2021 suscrito entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Víctimas y el contratista COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA.

Certifico que realizó sus actividades conforme a lo estipulado en el contrato, de manera oportuna y con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.

Nota: Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD en 39 de los 40 canales, debido a que se presentó 1 incidente en un (1) canal, el cual impacto la operación del servicio en la Entidad, así mismo ocasionó la aplicación de descuento y afectación en el ANS objetivo del periodo.

Es importante mencionar que todas las actividades fueron objeto de desarrollo para el periodo del presente informe.

En mi calidad de supervisor del contrato OC 80149 - 2021, certifico el cargue de los informes de actividades y evidencias de la ejecución por parte del Contratista, en el aplicativo Tienda Virtual del Estado Colombiano.

(Cuando se trate del informe final para el último pago, se debe verificar y certificar que la totalidad de obligaciones o actividades contenidas en el contrato hayan sido desarrolladas)

Observaciones del Supervisor:

Durante el periodo se realizaron las reuniones de seguimiento y control a la operación los días 4, 11, 19 y 27 de octubre donde se realiza la validación de la operación y la respuesta a los casos escalados en la herramienta Service Manager provista por el contratista, igualmente se realiza la reunión de cierre mensual el día 1 de noviembre del 2022, en dicha reunión se revisa el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el acta numero 11 he igualmente se realiza la conciliación de facturación del mes de octubre y el cobro de ANS, donde se concluye que durante el periodo, el servicio de conectividad se prestó con normalidad y acorde a lo contratado por la Entidad en 39 de los 40 canales de conectividad. El canal ubicado en la sede de Medellin presento afectaciones.

1. ESTADO PRESUPUESTAL DEL CONTRATO:

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	FÍSICA ACUMULADO	PRESUPUESTAL ACUMULADO
Vigencia 2021	36 días equivalente al 100%.	87,50%
Vigencia 2022	304 días equivalente al 100%	90,05%
Ejecución total del contrato a vigencia 2022	340 días equivalente 100%.	89,75%
SOPORTES PARA EL CONTROL DE LA SUPERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CCENEG-248-AMP-2020 ▪ Orden de compra OC 80149 de 2021 <p>Adicionalmente las evidencias documentales del cumplimiento se encuentran publicadas en medio magnético: https://unidadvictimas.sharepoint.com/:f:/s/unidadvictimas/oficinaoti/EkQOnb9I6dNMkyZPL5W5NJwByALT3DTNkSt-8RZoEHzcBA?e=Kd0L6n</p>	

A nivel de vigencia y rubro el estado del contrato es:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidos para la prevención y atención de las enfermedades y las víctimas</p>	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022 Página 3 de 9

RUBRO	RECURSO	VIGENCIA	No. GDP / No. APROBACIÓN VIGENCIAS FUTURAS	VAL. GDP	No. RP	VAL. APROPIADO
VIGENCIA 2021 ADELANZAMIENTO VF						\$ 49.022.958,90
C-4199-1500-2-0-4199062-02	11	2021	22621	\$ 49.022.958,90	1179421	\$ 49.022.958,90
VIGENCIA 2022 VF						\$ 245.114.794,49
C-4199-1500-2-0-4199062-02	11	2022	14822	\$ 245.114.794,49	120522	\$ 245.114.794,49
VIGENCIA 2022 OTROS VF						\$ 12.255.739,73
C-4199-1500-2-0-4199062-02	11	2022	20922	\$ 12.255.739,73	729522	\$ 12.255.739,73
C-4199-1500-4-0-4199062-02	11	2022		\$ 110.301.657,54		\$ 110.301.657,54
TOTAL VIGENCIAS CIERRE DE PERIODO 2022						\$ 417.335.150,16

* La orden de compra se encuentra soportada bajo la aprobación de VF Radicado N° 2-2021-035951 del 13 de julio de 2021 por el MHCP.

BALANCE AL CIERRE DE PERIODO:

VALOR PERIODO DE SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN VF		\$ 110.301.657,54
DISMINUCIÓN VALOR ASIGNADO ADELANZAMIENTO VF REPETICIÓN		\$ 110.301.657,54
VALOR FINAL PERIODO 26 AL 30 DE NOVIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 6.127.870,00
VALOR FINAL PERIODO DICIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 36.767.219,00
TOTAL PERIODO DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE		
VALOR PERIODO ENERO	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 36.227.149,00
VALOR PERIODO FEBRERO	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 36.767.214,61
VALOR PERIODO MARZO	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 34.979.933,00
VALOR PERIODO ABRIL	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 36.153.857,68
VALOR PERIODO MAYO	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 34.086.565,00
VALOR PERIODO JUNIO	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 29.044.967,00

[Handwritten signature]

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para el desarrollo y la innovación</p>	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 4 de 9

VALOR PERIODO JULIO	SERVICIO DEL PERIODO	\$30.594.905,00
SALDO PERIODO 2022-2022		\$30.594.905,00
REINGRESO VALOR ASIGNADO PERIODO 2022-2022		\$30.594.905,00
VALOR PERIODO AGOSTO	SERVICIO DEL PERIODO	\$26.219.402,49
VALOR PERIODO SEPTIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$30.893.440,00
VALOR PERIODO OCTUBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$36.126.754,00
SALDO PERIODO 2022-2022		\$36.126.754,00
REINGRESO VALOR ASIGNADO PERIODO 2022-2022		\$36.126.754,00

2. EJECUCION DEL CONTRATO

I) SERVICIOS DE CONECTIVIDAD SEDES Y PUNTOS DE ATENCIÓN:

- a. **SEDES:** Durante el mes de octubre 2022, el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA prestó a la Unidad el servicio de conectividad, en las siguientes sedes, el detalle es el siguiente:

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
1	INTERNET	1500	BOGOTA - INTERNET
2	INTERNET	50	CRAV - VALLEDUPAR
3	INTERNET	50	CRAV - VILLAVICENCIO
4	INTERNET	32	CRAV - TUMACO
5	INTERNET	32	CRAV - APARTADO
6	INTERNET	32	CRAV- QUIBDO
7	DATOS	512	BOGOTA - MPLS
8	DATOS	100	MEDELLIN
9	DATOS	40	DT - BOGOTA
10	DATOS	64	CALI
11	DATOS	32	VALLEDUPAR
12	DATOS	32	VILLAVICENCIO
13	DATOS	128	CD - BOGOTA

	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 5 de 9

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
14	DATOS	32	BUCARAMANGA
15	DATOS	32	PASTO
16	DATOS	32	PEREIRA
17	DATOS	32	POPAYAN
18	DATOS	32	CARTAGENA
19	DATOS	32	SANTA MARTA
20	DATOS	32	BARRANQUILLA
21	DATOS	32	MONTERIA
22	DATOS	32	CUCUTA
23	DATOS	32	FLORENCIA
24	DATOS	32	BARRANCABERMEJA
25	DATOS	32	SINCELEJO
26	DATOS	40	APARTADO
27	DATOS	32	IBAGUE
28	DATOS	32	NEIVA
29	DATOS	32	YOPAL
30	DATOS	32	RIOHACHA
31	DATOS	32	ARMENIA
32	DATOS	32	TUNJA
33	DATOS	32	MOCOA
34	DATOS	32	ARAUCA
35	DATOS	32	SANJOSE DEL GUAVIARE
36	DATOS	32	MANIZALES
37	DATOS	32	QUIBDO
38	DATOS	10	MITU VAUPES
39	DATOS	10	PUERTO INIRIDA
40	DATOS	10	PUERTO CARREÑO

NOVEDADES DEL PERIODO:

A cierre del periodo, se presentó un (1) incidente sobre los servicios de conectividad, en el canal de la sede de Medellín escalado bajo el caso SD2100033 - IM1756236, el cual afectó los ANS establecidos. Las causas corresponden a un incidente masivo por ruptura de un hilo de fibra óptica en empalme. a continuación, detalle:

[Handwritten signature]

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</p>	FORMATO INFORME TÉCNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022
			Página 6 de 9

FECHA	NÚMERO DE FOLIO	FECHA DE EMISIÓN	TÉRMINO	SERVIDIO	INTERESADO	UNIDAD	CATEGORÍA	NIVEL	CIUDAD	IMPORTE DE LA OBLIGACIÓN				EJECUCIÓN DEL AMP				VALOR	SOLICITUD		
										VALOR	VALOR DE LA OBLIGACIÓN										
05/08/2022	08/10/2022-1300	06/10/2022-2146	02/09/2022-10156236	TR-07-017	URBANO	E	Oficinas de Comunicación	CRD	BOGOTÁ	43.222	453	53789	18.331	2	2	8104	24	100%	\$ 538.202,00	0	438.022,00
																			SUBTOTAL DE DESCUENTO	0	\$38.100,00
																			TOTAL	0	\$102.258,38
																			TOTAL	0	\$438.460,38

En consecuencia, se generaron descuentos para el periodo de septiembre de 2022 por valor de QUINIENTOS TREINTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE (\$538.202,00) antes de Iva, como resultado el valor del servicio menos ANS es por la suma de TREINTA Y SEIS MILLONES CIENTO VEINTISÉIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS CON VEINTE CENTAVOS M/CTE, (\$ 36.126.759,20).

Se anexa correo de justificación por el proveedor de variación de pesos en la factura sobre el valor conciliado.

Es importante mencionar que la aplicación de ANS se soporta en la cláusula 10 facturación y pago del AMP para la prestación de servicios de conectividad CCENEG-248-AMP-2020.

3. ESTADO JURÍDICO DEL CONTRATO

GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

La Cláusula 17 del ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA SERVICIOS DE CONECTIVIDAD, estipula las garantías de cumplimiento y sus condiciones.

Por lo anterior, el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA expide pólizas N° 53297 el 24 de noviembre de 2021 a nombre de la Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas las cuales son aprobadas por la Entidad el 26 de noviembre de 2021.

A continuación, detalle:

ASEGURAMIENTO DEL CONTRATO	RIESGO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
ASEGURADORA: BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	CUMPLIMIENTO	19/11/2021	21/01/2023
ESTADO DE ASEGURAMIENTO: VIGENTE			

En atención a lo estipulado en el AMP para la Prestación de Servicios de Conectividad No. CCENEG-248-AMP-2020, en la cláusula 17 Garantía de cumplimiento, numeral 17.2 “Los proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la orden de compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada”, y dado se presentó modificación N°1 de la orden de compra No 80149 en términos de adición y prorrogando brindando continuidad a los servicios de conectividad, el proveedor amplía las póliza 53297 el 22 de julio de 2022 a nombre de la Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas, las cuales son aprobadas por la unidad el 29 de Julio de 2022.

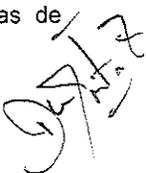
ASEGURAMIENTO DEL CONTRATO	RIESGO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
ASEGURADORA: BERKLEY COLOMBIA SEGUROS	CUMPLIMIENTO	07/07/2022	01/05/2023
ESTADO DE ASEGURAMIENTO: VIGENTE			

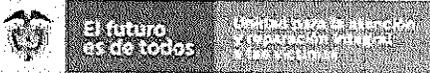
A continuación, se revisa el cumplimiento de las obligaciones:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para el Comercio y el Consumo</p>	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –		Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL		Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS		Fecha: 24/08/2022 Página 7 de 9

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	CATEGORÍA				OBSERVACIONES
			A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	
11.32	Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.			X			En cumplimiento a la obligación el proveedor realizo el cargue de las facturas en la TVEC.
11.54	Garantizar la atención a las Entidades Compradoras en los horarios y por los canales definidos de acuerdo con lo establecido en las condiciones transversales del Anexo 1, contenido en el Pliego de Condiciones.		X				Para el presente periodo se adjunta reporte de casos donde se evidencio la atención de incidentes en los horarios que están definidos en las condiciones transversales del Anexo 1. Sin embargo, en el presente mes se presentó un (1) incidente que afecto los ANS y tiempos de respuesta establecidos y causaron aplicación de ANS.
11.57	Prestar los Servicios de Conectividad de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el Anexo 1 del Pliego de Condiciones.		X				A cierre del periodo, se presentó un (1) incidente sobre los servicios de conectividad, en el canal de la sede de Medellín escalado bajo el caso SD2100033 - IM1756236, el cual afecto los ANS establecidos. Las causas corresponden a un incidente masivo por ruptura de un hilo de fibra óptica en empalme.
11.58	Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.			X			Se recibe Certificado de Parafiscales por parte del proveedor.
11.61	Buscar la causa raíz de las Fallas que afectan la prestación de los Servicios de Conectividad y proporcionar solución a ellas en el tiempo establecido en los ANS.		X				Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD en 39 de los 40 canales, debido a que se presentaron incidentes en un (1) canal, el cual impacto la operación del servicio en la Entidad, así mismo ocasionaron la aplicación de descuentos y afectación en el ANS objetivo del periodo. La OTI en ejercicio de la supervisión ha solicitado plan de mejora en algunos canales. Así mismo la Unidad de Víctimas solicito en reunión de cierre de mes, el cambio del prestador del servicio de los canales satelitales, dada la inestabilidad recurrente de estos, que con llevan a la afectación en la operación de la Entidad.

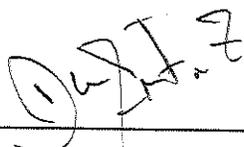
Que, como supervisor, valido el cumplimiento del pago de los aportes parafiscales relativos a SENA, ICBF, Cajas de



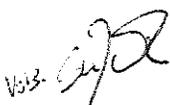
	FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –	Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 8 de 9

Compensación Familiar, cuando corresponda, y ARL (Administradora de riesgos laborales) y al Sistema de Seguridad Social Integral) por parte del contratista, de conformidad con el Parágrafo 1 del Art. 23 la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 244 de la Ley 1955 de 2019.

SEGUIMIENTO A LA MATERIALIZACION DE ANALISIS DE RIESGOS (PUNTO 9 ANALISIS DEL SECTOR)			
Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato/convenio?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
¿Luego del seguimiento detectó alguno con alta probabilidad de ocurrencia?	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia:			
Es importante indicar que:			
<p>a) Según el numeral 7 del estudio previo del presente proceso, se define “la identificación y el análisis de los Riesgos del Proceso se dan a través del acuerdo marco de Precios para la prestación de servicios de Conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de la AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA (COLOMBIA COMPRA EFICIENTE), en el Capítulo 12. del “Pliego de Condiciones para seleccionar a los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de Conectividad III”.</p> <p>b) El numeral 10 facturación y pago del acuerdo marco de Precios para la prestación de servicios de Conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, se estipula que “Las no conformidades en los ANS en los términos definidos en el Anexo 1 del pliego de condiciones generan (i) descuentos a favor de la Entidad Compradora sobre el valor del Servicio de Conectividad afectado por las no conformidades o (ii) compensaciones a favor de la Entidad Compradora. El porcentaje de descuento y las compensaciones aplicables están definidos en el Anexo 1 del Pliego de Condiciones. La Entidad Compradora solo podrá aplicar alguna de las dos alternativas, descuentos o compensaciones. Los descuentos aplican en la factura del respectivo mes vencido y la Entidad Compradora puede utilizar el dinero descontado en la adquisición o adición de Servicios de Conectividad.”.</p>			
Por lo anterior al cierre del periodo se concluye que se presentó un (1) incidente sobre los servicios de conectividad generando un ANS del periodo de 99,79% afectando el ANS objetivo del servicio mes.			
Observaciones adicionales: N/A			



DARÍO EDUARDO MUÑETON ZULUAGA
JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN


 V.B.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y rehabilitación integral a las víctimas</p>	<p>FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES –</p>	Código: 760,10,15-74
	<p>GESTIÓN CONTRACTUAL</p>	Versión: 01
	<p>SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS</p>	<p>Fecha: 24/08/2022</p> <p>Página 9 de 9</p>

CONTROL DE CAMBIOS

Version	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/08/2022	Creación documento

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	FORN/ASESORIA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021 Página 1 de 2

No. de Acta: 12	Fecha: 1 de noviembre 2022	Nombre Dependencia: Oficina de Tecnología de la Información
Lugar: Reunión presencial – despacho jefe de la oficina de tecnologías de la información	Hora Inicio: 5:00 pm	Hora Final: 6:43 pm

OBJETIVO: Cierre Periodo octubre 2022 - Servicios de Conectividad OC80149

1. DESARROLLO DE LA REUNIÓN seguimiento a Compromisos

- ✓ Se realiza revisión y verificación de los compromisos adquiridos por las partes en la reunión de cierre del mes de agosto, acta número 11, donde se adquirieron tres (3) compromisos por parte del proveedor.
- ✓ **Compromiso 1:** Realizar las reuniones de seguimiento semanales a los casos escalados.
- ✓ **Respuesta proveedor:** Se realizan las reuniones de seguimiento de casos establecidas en el compromiso, a la fecha se realizaron cuatro (4) reuniones de seguimiento de incidentes en los días 4, 11, 19 y 27 de octubre.
- ✓ **Compromiso 2:** Se solicita al proveedor cumplir con las fechas de facturación establecidas por la entidad.
- ✓ **Respuesta proveedor:** el proveedor se compromete a realizar la entrega de los documentos de facturación con sus respectivas firmas a más tardar el día 15 de noviembre de 2022.
- ✓ **Compromiso 3:** Se solicita el proveedor realizar la revisión del cambio de operador satelital, con el fin de garantizar la disponibilidad en los servicios.
- ✓ **Respuesta proveedor:** El proveedor informa que se está realizando la negociación y cotización de los servicios con los nuevos proveedores es de conectividad satelital, con el fin de garantizar la mejor opción.

2. Agenda

- Seguimiento y Monitoreo.
- Disponibilidad de Servicio.

3. Desarrollo

✓ **Herramientas de monitoreo y reporte incidencias:**

- ✓ A cierre del periodo, se presentó un (1) incidente sobre los servicios de conectividad, en el canal de la sede de Medellín escalado bajo el caso SD2100033 - IM1756236, el cual afecto los ANS establecidos. La causa corresponde a un incidente masivo por ruptura de un hilo de fibra óptica en empalme. a continuación, detalle:

FECHA	IDCIO DE LA FALLA	SOLUCION DE LA FALLA	TICKET No.	IT SERVIDO	IT SERVICIO CLARO	IMPACTO	CATEGORIA	NIVEL	CIUDAD	ANALISIS DE INCIDENTES DE SERVICIO									
										MINUTOS	PRECENTAJE	EFFECTOS		RESOLUCION ANS				VALORES	
										TIEMPO RESOLUCION (EN MINUTOS)	ANALISIS DE CAUSAS (EN MINUTOS)	ANALISIS DE EFECTOS	ANALISIS DE IMPACTOS	REPARACION DE SERVICIO (CANTIDAD DE ANS)	IDENTIFICACION DE CAUSAS	REPARACION DE SERVICIO	TOTAL	DISCUERTO	
02/11/2022	06/10/2022-13081	06/10/2022-2116	502100033 IM1756236	IT-CTC-CTF	UPUSO-0	S	Servicios de Conectividad	CRF	MEDELLIN	43,220	48	99,83%	98,83%	1	100%	0%	100%	\$338.202,66	\$
SUBTOTAL DE DESCUENTO																		\$	\$38.202,00
IVA																		\$	\$02.158,38
TOTAL																		\$	\$40.460,38

En consecuencia, se generaron descuentos para el periodo de octubre de 2022 por valor de QUINIENTOS TREINTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE (\$538.202,00) antes de Iva, como resultado el valor del servicio menos ANS es por la suma de TREINTA Y SEIS MILLONES CIENTO VEINTISÉIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS CON



 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	FORMATO ANS DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021 Página 2 de 2

VEINTE CENTAVOS M/CTE, (\$ 36.126.759,20). El ANS del presente periodo teniendo en cuenta la afectación del canal es de 99,79% con respecto al ANS objetivo de 99,83%.

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1.		

ANEXOS	
1.	ANS – Detalle Servicio octubre 2022
2.	Listados de Asistencia.

Responsable de la reunión:

Firma:



Nombre: Sergio Alejandro Cante Rubio

Cargo: Infraestructura TI

Dependencia: Oficina de tecnologías de la información.

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	Código: 710.14.15-10	
	Versión: 04	
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Fecha: 07/10/2021		
Página 3 de 2		

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	Código: 710.14.15-10	
	Versión: 04	
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		
Fecha: 07/10/2021		
Página 2 de 2		

No. de Acta: 12	Objetivo: Cierre de periodo octubre 2022
Fecha de Reunión: 01/11/2022	Servicios de conectividad OC 80149

No.	Nombre	** Etnia A/I/G/NA	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Alexandro Giraldo		CLARO	albagiraldob@claro	313422557	
2	Shirley Bermudez		CLARO	shirleybermudez@claro.com.co	3194775313	
3	Fredy Andres Bellotti		CLARO	Fredy.Bellotti@claro.com	313414902	
4	Ricardo Andres Ortega		OTI	ricardo.ortega@oti	3014920957	
5	ERENA OROZCO		OTI	erena.oro@oti	32203888	
6	Yury Daniela Alvarez Becerra		Claro	yury.alvarez@claro.com	3183364895	
7	Sergio Acosta		OTI / Vari	sergio.acosta@oti	3016153927	
8	Danielo Churruarín		OTI	danielo.churruarin@oti	3104831968	
9						
10						
11						
12						

** Etnia: A: Afrocolombiano / I: Indígena / G: Gitano / NA: No aplica







Bogotá 05 de octubre de 2022

Señores:

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Ing. Víctor Edgardo Duran Martínez

Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información

Bogotá D.C.

Referencia: Requerimiento por incumplimiento obligaciones específicas del Acuerdo Marco conectividad III.

De acuerdo con la comunicación recibida el día 14 de septiembre de 2022 vía correo electrónico en la que se hace referencia al supuesto incumplimiento de obligaciones específicas del Acuerdo Marco conectividad III, se informa lo siguiente a los eventos expuestos por la Entidad.

Procedemos a informar que de acuerdo a los hechos manifestados en el comunicado de la referencia no se considera que se hayan generado incumplimientos al acuerdo marco de precios en CCE, ya que tomando como referencia los puntos que la Entidad menciona en su comunicación, estos se han conciliado entre ambas partes tomando como referencia las especificaciones técnicas del acuerdo marco actual, que plantea las compensaciones como un mecanismo de cumplimiento imperfecto en caso de que no se alcancen los niveles de servicio acordados, y que como tal definen los alcances de la orden de compra 80149 para la prestación del servicio de conectividad para la sedes de la entidad **Unidad Para La Atención De Las Víctimas**.

Con referencia a la aplicación de ANS por indisponibilidad se informa que Comcel S.A. (en adelante CLARO) ha dado cumplimiento a los ANS realizando la aplicación de los mismos por indisponibilidad de acuerdo a la categorización de cada servicio (Plata, Oro y Bronce) y de mutuo acuerdo, se han conciliado Entidad **Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y a la luz del Acuerdo Marco de CCE (Colombia Compra Eficiente)**, en las reuniones mensuales que se realizan entre el Proveedor y la Entidad.

No obstante, se informa que para los meses de Junio, Julio y Agosto de 2022 se presentaron novedades relacionadas a eventos masivos, ruptura de fibra, fallas de energía entre otros, que afectaron la conectividad en la sedes de la Entidad; sin embargo, se procedió a ubicar y desplazar al equipo de técnicos para realizar las atenuaciones e instalaciones de fibra nuevas priorizando el desplazamiento a cada ciudad, garantizando



la funcionabilidad del servicio en cada sede, y aplicando a pesar de tratarse de eventos no imputables a CLARO, Notas Crédito a la factura mensual que se radica a la Entidad.

Con relación al caso **SD 1957716**, se informa que este fue cerrado por parte de área de soporte técnico, ya que las solicitudes diferentes a soporte técnico valgan la redundancia, se deben escalar con el equipo de Atención Comercial y Postventa que en la actualidad atiende la cuenta. En ese orden de ideas se notificó a la Entidad por parte del área comercial que se realizaría una visita en sitio para revisar las condiciones del servicio en la sede del cliente, posterior a esta respuesta mientras se realizaba la implementación del servicio Comcel S.A., propuso como solución temporal desde el área comercial, mientras se finalizaba el traslado del servicio de una sede a otra, el préstamo de dispositivo WIFI que la Entidad no acepto y nos informó que esperaba a que se llevara a cabo el respectivo traslado de la sede de Valledupar. Es decir que fueron las mismas condiciones del traslado que generaron la afectación.

De acuerdo a lo manifestado por la Entidad con referencia al tiempo de atención a los requerimiento y tiempos de atención para las solicitudes de Soporte, Facturación y requerimientos, se informa que se socializó el día 07 de Septiembre de 2022 en la reunión de seguimiento semanal que se realiza con la Entidad, nuevamente la matriz de escalamientos y roles de cada miembro del equipo de atención a temas comerciales, postventa, facturación y soporte que atiende a la Entidad.

Se entregó una Matriz con la información de cada Miembro de la operación y la matriz de escalamiento para los casos de soporte de conectividad, donde se informó el contacto, de Correo electrónico, celular, cargo y las funciones de cada miembro del equipo comercial y atención postventa. Por lo anterior y teniendo en cuenta la solicitud de la Entidad donde informa que solicita se resuelvan las fallas e interrupciones garantizando la prestación del servicio, se aclaró que estas han sido atendidas en su totalidad dentro de los tiempos naturales asociados a una afectación, procurando dar la celeridad que se requiere para éstas; sin embargo, es necesario que la Entidad tenga en cuenta las especificaciones técnicas del acuerdo marco y que es dentro de dichos parámetros que es la obligación de CLARO garantizarlos.

Para la mejora de los servicios y alcanzar mayores niveles de disponibilidad se recomienda que la Entidad contrate canales de back up para los servicios, ya que en el análisis anterior no hay reincidencia en falla exceptuando únicamente en MITU el cual hace alusión a un tema de degradación, mas no caída total. Y esto se da como consecuencia directa de la naturaleza propia de los enlaces satelitales

Por otra parte queremos agradecer la oportunidad que la entidad **Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas**, nos ha permitido pertenecer como aliado estratégico a **CLARO**, para lograr conectar a todas las víctimas de Colombia que hacen parte de este conflicto armado que en la actualidad atraviesa el país. Quedamos atento a



las oportunidades de mejora en pro del fortalecimiento de nuestra relación comercial para poder cumplir con la finalidad de ambas partes.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Alba Lucía Giraldo Gómez".

Alba Lucía Giraldo Gómez
Coordinador Cuidado A Clientes Corporativos
GERENCIA SERVICIO AL CLIENTE CORPORATIVO



Incidente

Incidente - IM1756236 - closed

Caso Crítico:	
Título: *	DEGRADACION SERVICIOS MEDELLIN + A9KESPACIOSUR INC7340138
Descripción: *	Se presenta degradación de servicios en Medellín, se observa pérdida de paquetes y tiempos altos en los eq
ID de incidente:	IM1756236
Estado: *	Cerrado
Fase:	Cierre
Servicio afectado principal: *	Negocios – Internet
CI afectado:	efz0309_10_pi24
El CI está operativo (no hay Interrupción de servicio)	
Fecha/hora de inicio de la interrupción de servicio:	06/10/22 17:49:00
Fecha/hora de finalización de la interrupción de servicio:	07/10/22 11:54:00
Down Time Proveedor (dd hh:mm:ss)	

Servicios Móviles E&N

Información de la falla

Número de Contacto:	
Tipo de falla:	
Tipo de incidente:	
Tipo segmento:	
Tipo	
Datos de la línea	
Afectación	
Cantidad de líneas con falla	

Resumen

Código de finalización:	Resuelto satisfactoriamente
KM de solución utilizado:	KM3095
Vendedor/abastecedor:	NOC IP RAN
Solución:	PLANTILLA CIERRE Fecha/Hora inicio falla: 6/10/22 15:04:36 Fecha/Hora solución falla: 07/10/2022 12:49:19 Down Time: 21:45:00 Causa de la falla: hilo roto en empalme Solución de la falla: se realiza fusión Falla Atribuible a: Claro
Fecha/hora de cierre:	09/10/22 06:47:35

Información MINTIC

ID MINTIC			
ID Beneficiario			
ID del evento			
Localización			
IP Host			
Fecha del evento			
Usuario que genera el evento			
Justificación pendiente			
Motivo	Justificación	Fecha Inicio Parada de reloj	Fecha Fin Parada de reloj

Máximo

Ticket Máximo:	
Detalles:	No utilice caracteres como &, #, , * *

Solicitud Máximo

Ticket Máximo
Detalles
Se presenta degradación de servicios en Medellín, se observa pérdida de paquetes y tiempos altos en los equipos alcatel AAC-BERRIO-C1- AAG-ESPACIOSUR-C1.

Categorización y asignación

Categoría:	Incidente
Subcategoría:	Rendimiento
Área:	Intermitencia
Grupo de asignación:	EYN - NOC Corporativo – Incidente Mayor



Asignatario:
Nombre del asignatario:

ICF4061A
Diana Milena Carrillo Torres

CI Relacionados

Registros Relacionados

Tipo de vínculo:

Todos los registros relacionados

ID	Tipo	Fase	Estado	Título
SD2099690	Interacciones relacionadas	Cierre	Cerrado	TCM1472 + HAC-ANT.BERRIO-CP1 + 0/1/6 ont 14 + INTERMITENCIA EN LA RED + MEDELLIN + ont Huawei + *EMP*
SD2099700	Interacciones relacionadas	Cierre	Cerrado	TCM1481 + HAC-MED.BERRIO-CP1 + 0/0/518 + INTERMITENCIA + MEDELLIN + HUAWEI
SD2099701	Interacciones relacionadas	Cierre	Cerrado	TCM1480 + INTERMITENCIA EN LA RED + A9KMEGACENTER + HAC-MED.BERRIO-CP1 0/1/4/8 + medellin
SD2100033	Interacciones relacionadas	Cierre	Cerrado	UPL0039 + HAC-MED.BERRIO-CP2 + 0/1/3:2 + INTERMITENCIA + MEDELLIN + HUAWEI
SD2100729	Escalar desde	Cierre	Cerrado	PCS9E12 + HAC-MED.BERRIO-CP2 + 0/1/2:18 + INTERMITENCIA + MEDELLIN+ CISCO 867
SD2100737	Escalar desde	Cierre	Cerrado	DEGRADACION SERVICIOS MEDELLIN + A9KESPACIOSUR
SD2101000	Escalar desde	Cierre	Cerrado	ZGTO001 + HAC-MED.ESPACIOSUR-CP2 + 0/3/3 42 + SIN INTERNET + ITAGUI +GAOKE MG6002N
SD2101063	Escalar desde	Cierre	Cerrado	IFSAP01 + HAC-ANT.BERRIO-CP1 + 0/1/0 39 + INTERMITENCIA Y LENTITUD+ MEDELLIN + HUAWEI MA5675
SD2101087	Escalar desde	Cierre	Cerrado	AGK0003+HAC-MED.BERRIO-CP2+0/1/3:29 +INTERNET INTERMITNETE +MEDELLIN + Huawei AR161 *EMP*
SD2101185	Escalar desde	Cierre	Cerrado	CDAYK01+HAC-ANT.BERRIO-CP2 +0/1/3:11 + INTERMITENCIA+ MEDELLIN+ CISCO 867
SD2101255	Interacciones relacionadas	Cierre	Cerrado	TKCK003 + HAC-ANT.BERRIO-CP_3 + 0/1/12:4 + INTERMITENCIA + MEDELLIN + HUAWEI
SD2101262	Interacciones relacionadas	Cierre	Cerrado	IPS1411 + HAC-ANT.BERRIO-CP2 + 0/5/2 9 + internet intermitente + MEDELLIN + huawei
SD2101396	Interacciones relacionadas	Cierre	Cerrado	PIE0003 + HAC-MED.BERRIO-CP1 + 0/1/3 11 + SERVICIO INTERMITENTE + MEDELLIN
SD2101563	Escalar desde	Cierre	Cerrado	FAPE001 + HAC-MED.BERRIO-CP1 + 0/1/2 22 + LENTITUD + Medellin + CISCO 867
SD2101687	Escalar desde	Cierre	Cerrado	ZZBY001 + HAC-ANT.BERRIO-CP2 + 0/1/15:1 + LENTITUD + MEDELLIN + HUAWEI MA5670
SD2101862	Escalar desde	Cierre	Cerrado	WIW0001 + HAC-MED.BERRIO-CP1 + 0/0/6 21 + INTERNET LENTITUD + MEDELLIN + ZTE F680
SD2102359	Interacciones relacionadas	Cierre	Cerrado	FDGDA29 + HAC-ANT.BERRIO-CP1 + 0/1/6 45 + Intermitencia (Validar estado de operatividad) + MEDELLIN
SD2103114	Escalar desde	Cierre	Cerrado	IMSBQ04+ZAC-MED.TERMINAL-CP1 + 1/3/2:56 + INTERMITENCIA+ MEDELLIN+ ZTE F680*EMP*
IM1753087	Incidentes causados	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD + DRB0022 + HAC-MED.SANDIEGO-CP1 + 0/5/1 38 + INTERMITENCIA + MEDELLIN + GAOKE MG6002N + EMP
IM1753211	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	CORREO 24H + AWZ0022 + HAC-ANT.BERRIO-CP2 + 0/1/14 + INTERMITENCIA DE ENLACE + MEDELLIN + HUAWEI + *EMP*
IM1755714	Incidentes causados	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD + TMBAS01 + HAC-ANT.BERRIO-CP3 + 3 0/1/6 5 + INTERNET SERVICIO CAÍDO + MEDELLIN + HUAWEI ECHOLIFE
IM1755734	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	ADV0126 - intermitencia en servicio
IM1755735	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	PSM0023 + HAC-ANT.BERRIO-CP2 +0/1/3 39 + INTERMITENCIA + MEDELLIN + HUAWEI MA5675
IM1755775	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	@24 H MASIVA IM1756198 DTH0009 + HAC-MED.BERRIO-CP1 + 0/0/7/9 + INTERNET SERVICIO CAÍDO + MEDELLIN + HUAWEI MA5675
IM1755780	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	FNN0058-FNN0084 +A9KESPACIOSUR + 0/1/43 + Intermitencia y lentitud+ Medellin + HAC-MED.BERRIO-CP1
IM1755786	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	BCB3613 CAJERO BANCOLOMBIA MEDELLIN CAJERO 6862 - CC OBELISCO 1 - PPAAL CARRERA 74 N° 48-37 Piso 2
IM1755829	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	MASIVA IM1756236 + UYGDC05 + AAC-MED.BERRIO-C3 + 2/1/18 + INTERNET CAIDO + MEDELLIN + HUAWEI AR617
IM1755830	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD SHYC01 + HAC-ANT.BERRIO-CP2 + 0/1/14:2 + internet lento + MEDELLIN + huawei
IM1755839	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	RAESP11+ HAC-ANT.BERRIO-CP2 + 0/1/3 25 + caída del canal + medellin + HUAWEI EG8245W5-6T
IM1755852	Incidentes causados	Cierre	Cerrado	CORREO 24H //HAC-MED.BERRIO-CP1 + 0/0/4:20 + INTERNET INTERMITENCIA + MEDELLIN + HUAWEI EG8245W5-6T
IM1755919	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD FECDM07+ HAC-ANT.BERRIO-CP1 + 0/0/2:38 + INTERNET INTERMITENTE + MEDELLIN + HUAWEI MA5675
IM1755933	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	CORREO 24H + OGC0060 + HAC-ANT.BERRIO-CP2 + 0/2/1 4 + INTERMITENCIA INTERNET + MEDELLIN + HUAWEI EG8245W5-6T + EMP
IM1756018	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	CORREO 24H IPB0002 + HAC-ANT.BERRIO-CP1 + 0/1/4:15 + lentitud en el servicio + Medellin + huawei
IM1756022	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD MXE0021+ HAC-ANT.BERRIO-CP2 + 0/10/10 + INTERMITENCIA + MEDELLIN+ GAOKE MG6002N *EMP*
IM1756043	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	CDTTC06 + HAC-ANT.BERRIO-CP2 + 0/1/1 + INTERNET INTERMITENTE + MEDELLIN + CISCO 867
IM1756085	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD VGYAC01 +HAC-ANT.BERRIO-CP2+ 0/1/3 47 + LENTITUD EN EL SERVICIO+ MEDELLIN + HUAWEI MA5675
IM1756103	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	EFZ0309 // EFZ0417 // EFZ0351 // EFZ0413 // TenGigE0/3/0/1 // DEGRADACION DE SERVICIOS //
IM1756119	Incidentes causados	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD// RFSAA23 + enlace intermitente en ultima milla + A9KESPACIOSUR + HAC-MED.BERRIO-CP1 + 0/0/1:8 + huawei + MEDELLIN + *negocios
IM1756123	Incidentes causados	Cierre	Cerrado	MASIVA IM1756236 CDRD001 + HAC-ANT.BERRIO-CP3 +0/1/4 31 + SIN INTERNET + MEDELLIN + GAOKE MG6002N*EMP*
IM1756141	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	Inconvenientes en enlaces de Datos 7340138
IM1756159	Incidentes causados	Cierre	Cerrado	MASIVA IM1756198 + TYCMS08 + HAC-ANT.BERRIO-CP1 + 0/1/5:36 + INTERNET SERVICIO CAÍDO + MEDELLIN + HUAWEI MA5675

ID	Tipo	Fase	Estado	Título
IM1756201	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	PRUBAS CON CLIENTE + DMEDF77 + Intermittencia + HAC-MED.BERRIO-CP2 + 0/1/6:30 + Medellín + Huawei eg8245
IM1756395	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	Caída enlace de telefonía OCSAL02
IM1756848	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD FDGDA34+SERVICIO CAIDO+HAC-ANT.BERRIO-CP1# 0/0/6 28+MEDELLIN+EMP
IM1756864	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	%%% FALLA MASIVA EYB0004 EYB0051 EYB0052 HAC-MED.BERRIO-CP2 0/1/0
IM1756883	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	CORREO 24 HORAS + TYCMS08 + HAC-ANT.BERRIO-CP1 + 0/1/5:36 + INTERNET SERVICIO CAÍDO + MEDELLÍN + HUAWEI MA5675
IM1756916	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD osu001+HAC-ANT.BERRIO-CP3 0/2/7 6+CALDA DE SERVICIO+MEDELLIN +GAOKE W6002NF+NEG
IM1756923	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	CDI0254 COLTEFINANCIERA INTRANET MEDELLIN Degradación del servicio
IM1756937	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD + MASIVA IM1756236 IPS1411 + HAC-ANT.BERRIO-CP2 + 0/5/2 9 + Internet intermitente + MEDELLÍN + huawei
IM1756940	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	MONITEREO 24H // UPLUS18 + HAC-MED.BERRIO-CP1 + 0/1/6:5 +INTERMITENCIAS + MEDELLIN *EMP*
IM1756951	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD + OGROU17 + HAC-MED.BERRIO-CP2 + 0/2/4/1 + INTERNET CAIDO+ MEDELLIN+ HUAWEI EG8245W5-6T
IM1756952	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	MASIVA IM1756236 ZBDJ001 + HAC-ANT.BERRIO-CP3 + 0/2/7 20 + INTERNET SERVICIO CAÍDO + MEDELLIN + HUAWEI MA5675
IM1756978	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	HMM0030 - BACD360 - MIBANCO MEDELLIN - CENTRO - CALLE 53 # 43-87 + UNICO MEDIO INTERMITENCIA
IM1756993	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	MASIVA IM1756236 RTP004 + HAC-ANT.BERRIO-CP3 + 0/1/13:64 + INTERNET INTERMITENCIA + MEDELLIN + EG8245W5-6T
IM1757006	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	Masiva - IM1756236 SKB0147 HAC-ANT.BERRIO-CP1 0/0/2:0 Degradacion Medellin
IM1757013	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD LOBJ01 + HAC-ANT.BERRIO-CP3 + 0/1/13:34 + INTERNET CON LENTITUD + MEDELLIN + GAOKE NG6004NS
IM1757025	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	CORREO 24 HORAS + PEPW001 + HAC-ANT.BERRIO-CP1 + 0/1/3 :39 + INTERNET INTERMITENCIA + MEDELLÍN + HUAWEI MA5675
IM1757034	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	MASIVA IM1756236 GESTION CHAT//RTP001 +HAC-ANT.BERRIO-CP3+ 0/1/13/25 + LENTITUD + MEDELLÍN + HUAWEI MA5675
IM1757144	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	HMM0045 - BACD302 - MIBANCO BUENOS AIRES - CALLE 49 # 32 - 18 - 32 - 04 - PPAL - DEGRADACIÓN
IM1757153	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	AFP0031 HAC-MED.BERRIO-CP1 0/1/3:0 MEDELLIN BERRIO ALMACENES FLAMINGO INTERMITENCIA
IM1757186	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	AFP0075, AFP0067, AFP0072 + HAC-ANT.BERRIO-CP1 + 0/2/20 + Degradación + Medellín + Huawei
IM1757195	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	BCB2134 - BCB2308 - BCB2282 SUC.377_RUTA N HAC-ANT.BERRIO-CP2 1/10/42 CAIDA DE SERVICIO MEDELLIN
IM1757219	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	BCB2600 CAJERO BANCOLOMBIA MEDELLÍN CAJERO 7298 - 3758 - 8808 - SALA PLAZA MINORISTA 2 CALLE 55 57-80
IM1757244	Causado por incidentes	Cierre	Cerrado	OPERATIVIDAD + ZXIN002 + HAC-ANT.BERRIO-CP3 + 0/1/4:36 + INTERNET SERVICIO CAÍDO + MEDELLIN + GAOKE MGS002N

Actividades

Actividades Pasada				
Fecha/hora	Tipo	Operador	Visible cliente	Descripción
09/10/22 06:48:45	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	PLANTILLA CIERRE
09/10/22 06:48:45	Cambiar fase	Erik Enrique Linero Barliza	false	The Incident Phase Changed from Review to Closure
09/10/22 06:48:44	Cerrado	Erik Enrique Linero Barliza	false	The Incident Status Changed from Resolved to Closed
09/10/22 06:48:44	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	PLANTILLA CIERRE
09/10/22 06:46:31	Resuelto	Erik Enrique Linero Barliza	false	The Incident Status Changed from Pending Customer to Resolved
09/10/22 06:46:31	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	PLANTILLA CIERRE
09/10/22 06:46:31	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	PLANTILLA CIERRE
09/10/22 06:46:31	Cambiar fase	Erik Enrique Linero Barliza	false	The Incident Phase Changed from Recovery to Review
09/10/22 06:46:31	Actualización de CUN	Erik Enrique Linero Barliza	false	CUN Actualizado: OK estado Resuelto
09/10/22 06:42:18	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	Se validan servicios se observan tiempos correctos
09/10/22 06:42:18	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	Se validan servicios se observan tiempos correctos
09/10/22 06:39:01	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	BO IPRAN // CIERRE
09/10/22 06:39:01	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	BO IPRAN // CIERRE
09/10/22 06:39:01	Actualización de CUN	Erik Enrique Linero Barliza	false	CUN Creado: 4488220002712897
08/10/22 09:10:08	Relations Change	Juli Alexandra Gomez Angulo	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2103114
07/10/22 23:23:12	Pending Customer	Andres Aleison Madrid Calle	false	The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer
07/10/22 23:23:12	Actualización de CUN	Andres Aleison Madrid Calle	false	CUN Creado: 4488220002712897
07/10/22 18:15:31	Actualización de CUN	scheduledAction	false	CUN Actualizado: OK estado Trabajo en progreso
07/10/22 17:30:04	Cambiar fase	scheduledAction	false	The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery
07/10/22 17:29:58	Work In Progress	scheduledAction	false	The Incident Status Changed from Resolved to Work In Progress
07/10/22 17:29:58	Cambiar fase	scheduledAction	false	The Incident Phase Changed from Review to Investigation
07/10/22 17:28:29	Relations Change	Cristian David Rodríguez Lucero	false	Se ha eliminado la relacion con el registro: SD2100780
07/10/22 16:10:56	Relations Change	Cristian Fabian Cortes Rodríguez	false	Se ha eliminado la relacion con el registro: SD2101782
07/10/22 15:12:26	Relations Change	Silvio Fabian Cabrera Cabrera	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2102359
07/10/22 14:34:31	Relations Change	Erika Bonilla Alvarez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757186
07/10/22 14:32:50	Relations Change	Luisa Fernanda Ardia Cuervo	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757195
07/10/22 14:26:26	Relations Change	JUAN SEBASTIAN HERNANDEZ SUAREZ	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757244
07/10/22 13:06:45	Relations Change	Andres Aleison Madrid Calle	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755786
07/10/22 13:03:41	Relations Change	Andres Aleison Madrid Calle	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757219
07/10/22 12:49:17	Actualizar	Andres Felipe Ramirez Franco	false	Se realiza balanceo de tráfico, se observa normalidad con los servicios, se confirma con áreas:
07/10/22 12:49:17	Actualizar	Andres Felipe Ramirez Franco	false	Se realiza balanceo de tráfico, se observa normalidad con los servicios, se confirma con áreas:
07/10/22 12:34:25	Relations Change	Walter Andres Hincapie Rincon	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757006



Fecha/hora	Tipo	Operador	Visible cliente	Descripción
07/10/22 12:29:28	Cambiar fase Resuelto	Andres Felipe Ramirez Franco	false	The Incident Phase Changed from Recovery to Review
07/10/22 12:29:22	Cambiar fase	Andres Felipe Ramirez Franco	false	The Incident Status Changed from Pending Vendor to Resolved
07/10/22 12:29:22	Cambiar fase	Andres Felipe Ramirez Franco	false	The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery
07/10/22 12:26:54	Comunicación con el cliente	Andres Felipe Ramirez Franco	true	Le informamos que su reporte técnico asociado a un incidente mayor fue solucionado después de efectuar balanceo de tráfico dentro de la r
07/10/22 12:26:54	Downtime End	Andres Felipe Ramirez Franco	true	Fecha hora de finalización de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 07/10/22 11:54:00
07/10/22 11:57:32	Relations Change	Erika Bonilla Alvarez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757153
07/10/22 11:55:39	Relations Change	Brian Yesid Gutierrez Fotalvo	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757144
07/10/22 11:55:02	Relations Change	Aramis Enrique Montero Solano	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101862
07/10/22 11:31:28	Relations Change	Johan Andres Ortiz Figueroa	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101782
07/10/22 11:30:40	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756043
07/10/22 11:17:10	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756951
07/10/22 11:11:58	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755933
07/10/22 11:11:51	Relations Change	Carlos Alberto Suarez Pantano	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101262
07/10/22 11:10:52	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757034
07/10/22 11:08:41	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757025
07/10/22 11:07:48	Relations Change	PABLO ALBERTO GUALDRON SAAVEDRA	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101687
07/10/22 11:07:08	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757013
07/10/22 11:05:38	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756993
07/10/22 11:05:34	Comunicación con el cliente	Erik Enrique Lnero Barliza	true	Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en: Personal de planta externa continúa ejecutand
07/10/22 11:00:51	Relations Change	YESID ENRIQUE RUIZ	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1753087
07/10/22 10:59:12	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756848
07/10/22 10:58:09	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756201
07/10/22 10:57:16	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756085
07/10/22 10:56:25	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756022
07/10/22 10:55:54	Relations Change	Angelo Arias	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2099700
07/10/22 10:55:23	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756018
07/10/22 10:53:29	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755919
07/10/22 10:52:15	Relations Change	PABLO ALBERTO GUALDRON SAAVEDRA	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101563
07/10/22 10:52:13	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755839
07/10/22 10:51:06	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755830
07/10/22 10:50:03	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755735
07/10/22 10:49:22	Relations Change	Angelo Arias	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2099701
07/10/22 10:48:01	Relations Change	Angelo Arias	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2099690
07/10/22 10:41:41	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756937
07/10/22 10:41:09	Relations Change	YULIANIS AMAYA ACOSTA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755829
07/10/22 10:41:08	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756883
07/10/22 10:41:04	Relations Change	Maikol Steven Martinez Vasquez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756141
07/10/22 10:40:34	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756952
07/10/22 10:40:00	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756940
07/10/22 10:39:41	Relations Change	Maikol Steven Martinez Vasquez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755734
07/10/22 10:39:20	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756916
07/10/22 10:38:26	Titulo	Diego Valderrama Ortiz	false	El título cambio de: DEGRADACION SERVICIOS MEDELLIN + A9KESPACIOSUR a DEGRADACION SERVICIOS MEDELLIN + A9KESPACIOSUR
07/10/22 10:38:06	Relations Change	Maikol Steven Martinez Vasquez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756395
07/10/22 10:34:56	Relations Change	Pedro Steven Mesa Gonzalez	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2100033
07/10/22 10:27:48	Relations Change	Dania Estefanía Rubio Benitez	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101396
07/10/22 10:19:20	Relations Change	YULIANIS AMAYA ACOSTA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1753211
07/10/22 10:16:05	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755775
07/10/22 10:09:01	Relations Change	Brian Yesid Gutierrez Fotalvo	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756978
07/10/22 09:48:17	Relations Change	Rodolfo Duque Benavidez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756923
07/10/22 09:39:34	Relations Change	Santiago Mora Contreras	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101255
07/10/22 09:22:42	Relations Change	Maria Victoria Moreno Castro	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755780
07/10/22 09:18:20	Relations Change	MAURICIO MOLINA PIEDRAHITA	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101185



Fecha/hora	Tipo	Operador	Visible cliente	Descripción
07/10/22 09:01:49	Datos adjuntos añadidos	Juli Alexandra Gomez Angulo	false	Attachment "SR, JESUS RAMIREZ.png" added.
07/10/22 09:00:02	Relations Change	Juli Alexandra Gomez Angulo	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101063
07/10/22 08:57:16	Relations Change	JHON EDER ARAGON ANGULO	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101087
07/10/22 08:56:52	Relations Change	Maria Victoria Moreno Castro	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756864
07/10/22 08:26:22	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756159
07/10/22 08:26:06	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756123
07/10/22 08:25:54	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756119
07/10/22 08:25:35	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755852
07/10/22 08:25:09	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755714
07/10/22 08:13:19	Relations Change	JHON EDER ARAGON ANGULO	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101000
07/10/22 06:25:49	Comunicación con el cliente	Erik Enrique Linero Barliza	true	Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra con los siguientes avances
07/10/22 05:40:55	Actualizar	Andres Felipe Cortes Guzman	false	se realiza seguimiento no se tiene informacion de avances sobre el caso,
07/10/22 05:40:55	Actualizar	Andres Felipe Cortes Guzman	false	se realiza seguimiento no se tiene informacion de avances sobre el caso,
06/10/22 20:59:01	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se validan avances de INC7340138
06/10/22 20:59:01	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se validan avances de INC7340138
06/10/22 20:17:29	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se recibe correo
06/10/22 20:17:29	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se recibe correo
06/10/22 19:30:11	Relations Change	MANUEL ALEJANDRO ORTEGA ROSAS	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2100729
06/10/22 19:18:53	Relations Change	Aramis Enrique Montero Solano	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2100780
06/10/22 19:06:34	Pending Vendor	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Vendor
06/10/22 19:02:36	Work In Progress	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Status Changed from Pending Vendor to Work In Progress
06/10/22 19:01:38	Reasignación	Diana Milena Carrillo Torres	false	Reassignment from EYN - NOC Corporativo - DATOS to EYN - NOC Corporativo - Incidente Mayor
06/10/22 19:01:38	Pending Vendor	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Vendor
06/10/22 19:01:38	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se realiza escalamiento de falla
06/10/22 19:01:38	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se realiza escalamiento de falla
06/10/22 18:29:37	Relations Change	HILDA CONSTANZA VARGAS OVALLE	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756103
06/10/22 18:19:40	Work In Progress	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Status Changed from Categorize to Work In Progress
06/10/22 18:19:40	Cambiar fase	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Phase Changed from Categorization to Investigation
06/10/22 18:18:18	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se recibe correo
06/10/22 18:18:18	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se recibe correo
06/10/22 18:16:22	Abierto	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se presenta degradación de servicios en Medellín, se observa perdida de paquetes y tiempos altos en el PE A9KESPACIOSUR
06/10/22 18:16:21	Relations Change	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2100737

Journey OMI

Vendedor/abastecedor:	NOG IP RAN	Registro del vendedor/abastecedor:
		Registro del caso en Maximo
Tipo de actualización: *		Visible al cliente:
Actualizar:		
Actualizaciones de diarios:	<p>—09/10/22 06:45:10 America/Bogota (Erik Enrique Linero Barliza):</p> <p>PLANTILLA CIERRE</p> <p>Fecha/Hora inicio falla: 6/10/22 15:04:36</p> <p>Fecha/Hora solución falla: 07/10/2022 12:49:19</p> <p>Down Time: 21:45:00</p> <p>Causa de la falla: hilo roto en empalme</p> <p>Solución de la falla: se realiza fusión</p> <p>Falla Atribuible a: Claro</p> <p>—09/10/22 06:42:17 America/Bogota (Erik Enrique Linero Barliza):</p> <p>Se validan servicios se observan tiempos correctos</p> <p>A:AAG-ESPACIOSUR-C1# oam sdp-plng 280 count 10</p> <p>Request Response RTT</p> <p>1 Success 1.48ms</p> <p>2 Success 1.57ms</p> <p>3 Success 2.35ms</p> <p>4 Success 2.27ms</p> <p>5 Success 2.97ms</p> <p>6 Success 2.77ms</p> <p>7 Success 3.39ms</p> <p>8 Success 2.08ms</p> <p>9 Success 2.50ms</p> <p>10 Success 1.75ms</p> <p>Sent: 10 Received: 10</p> <p>Min: 1.48ms Max: 3.39ms Avg: 2.31ms</p> <p>—09/10/22 06:38:59 America/Bogota (Erik Enrique Linero Barliza):</p> <p>BO IP RAN // CIERRE</p> <p>Fecha y Hora Inicio:6/10/22 15:04:36</p> <p>Fecha y Hora Fin:10/07/2022 12:49:19</p> <p>causa:hilo roto en empalme</p> <p>Solucion:se realiza fusión</p> <p>Ticket Onyx: N/A</p> <p>Estado Pendiente Cliente por ECM0743M (07/10/22 23:22:56)</p> <p>—07/10/22 12:49:16 America/Bogota (Andres Felipe Ramirez Franco):</p> <p>Se realiza balanceo de tráfico, se observa normalidad con los servicios, se confirma con áreas:</p> <p>*B:MED-OCC-CN01# monitor port 3/1/7 rate interval 8 repeat 5 match %</p> <p>Utilization (% of port capacity) 0.02 0.12</p> <p>Utilization (% of port capacity) 0.01 0.11</p> <p>Utilization (% of port capacity) 0.01 0.10</p>	

Utilization (% of port capacity) 0.01 0.11
 Utilization (% of port capacity) 0.03 0.12
 ---07/10/22 12:26:52 America/Bogota (Andres Felipe Ramirez Franco):
 Le informamos que su reporte técnico asociado a un incidente mayor fue solucionado después de efectuar balanceo de tráfico dentro de la red de transmisión. Agradecemos revisar el estado de su se

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.
 ---07/10/22 11:05:32 America/Bogota (Erik Enrique Linero Barfiza):
 Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en: Personal de planta externa continúa ejecutando labores desde BTS y terreno. Se realiza balanceo de tráfi

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.
 ---07/10/22 06:25:47 America/Bogota (Erik Enrique Linero Barfiza):
 Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra con los siguientes avances

17:32 móvil llamando pero nos sale número no válido
 17:59 se logra desalarmar, procedemos a abrir puertas.
 18:07 móvil tratando de abrir bts pero las llaves no dan y la cerradura está muy oxidada se puede partir la llave
 nota hay 2 cerraduras y una tiene un pegoso de llave metida, la otra ingresa la llave pero no gira.
 18:42 continuamos intentando abrir bts álamos con precaución.
 19:09 móvil continua en bts álamos. Lloviznas en el sector.
 19:29 móvil procede a adecuar cámara afectada con tablas y cemento.
 19:53 se cortan tablas, procedemos a preparar mezcla
 20:18 móvil tapando cámara
 20:41 se logra tapar cámara con cemento. Esperamos un momento que seque, lloviznas en la zona
 21:06 continúan lloviznas en la zona.
 21:33 móvil procede a llevar llaves de bts álamos ccm
 21:58 se entregan llaves de bts álamos en ccm
 22:13 Tm 16 inicia turno en sds berrio
 22:19 M ala espera de confirmación
 22:53 M continua ala espera en zona

NOC Dina Marcela Cubillos Zamudio AUTORIZA PARA 07/10/2022 08:00

Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.
 ---07/10/22 05:40:54 America/Bogota (Andres Felipe Cortes Guzman):
 se realiza seguimiento no se tiene informacion de avances sobre el caso,
 ---06/10/22 20:58:59 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):
 Se validan avances de INC7340138

[Nombre: CICSA_ANTONI RENE LOPEZ ROMERO]Avance Operativo: *REPORTE DE MTTO*
 SDS BERRIO
 INC: 7340138
 OTP: 1974884
 OTH: 1974884
 OTM: OT 1974884
 AAC-BERRIO-C1 4/2/2 -- AAG-MED.ALAMOS-M1 1/3/1
 DIRECCIÓN: AAC-BERRIO-C1 4/2/2 -- AAG-MED.ALAMOS-M1 1/3/1
 TM:
 MÓVIL: MED 3 LJZ 828
 SUPERVISOR: JESUS ACEVEDO
 INTERVENTOR:
 HORA REPORTE:* 10/6/2022 3:06:00 PM
 CODIGO ONIX:* TSO8403
 PRIORIDAD:* 1
 15:15 móvil y tm se desplaza hacia el sector
 15:36 tráfico lento por sector Industriales
 15:52 móvil llegando a BTS Álamos a valldar cámara que está afectada, tráfico detenido por bomberos libertadores. Incidente en la via
 15:55 tm reporte llegada al sds parque berrio, se está realizando apertura con seguridad claro.
 16:11 móvil llega a bts Álamos. Buscando cámara afectada.
 16:15 tm Ingres a sds parque Berrio, se va a buscar equipo AAC-BERRIO-C1 PUERTO:4/2/2
 16:18 encontramos cámara afuera de bts Álamos, pero no se observa fibra afectada, si está malo el termoencogible al Ingresar el cable a la mufla pero no se observa hilos expuestos
 En espera que tm realice medidas
 16:22 tm encuentra equipo y puerto indicado, nos lleva al RACK 101-04B/ODF 7/B1 y B2.
 P. L -8.0dBm
 P. R no tiene
 B1 Distancia de hilo TX 3.617
 B2 Distancia de hilo RX 3.614mts
 Cable de salida 104FO481859
 16:24 móvil procede a realizar pruebas con tm en empalme 82907 que está en la cámara afectada afuera de bts álamos
 16:37 se realizan pruebas con tm en empalme 82907 afuera de bts álamos y nos ve a una distancia de 3.559 metros por hilo 1 de la F0-48-8729 punta punta
 16:40 móvil se desplazará hacia ccm por llaves de bts álamos y se está validando con obra civil para que nos colaboren con la tapa de la cámara afectada
 16:53 móvil en ccm retirando llaves de bts álamos.
 17:10 móvil seretira llaves. Nos desplazamos hacia bts álamos
 17:22 móvil llamando para desalarmar bts álamos
 17:32 móvil llamando pero nos sale número no válido
 ---06/10/22 20:17:26 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):
 Se recibe correo

De: Diana Paola Tafur Alvarez <Diana.Tafura@claro.com.co>
 Enviado el: jueves, 6 de octubre de 2022 7:40 p. m.
 Para: Diana Milena Carrillo Torres <diana.carrillot@claro.com.co>; GVT_FRONT_OFFICE <GVT_FRONT_OFFICE@claro.com.co>; DL_CO_NOC FRONT TRANSMISION CLARO <Frontransmisionclaro@
 CC: DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>; DL_CO_NOC BACK IP RAN CLARO <Backipranclaro@claro.com.co>
 Asunto: RE: Escalamiento P2 || Degradación de servicios en Medellín || Saturación troncal MED-OCC-CN01 1/3/7 - AAC-BERRIO-C1 1/1/1|| IM1756236

Cordial saludo,

Se realiza la validación de la solicitud, se confirma que se está trabajando con el ticket de máximo INC7340138

Atenta a comentarios.
 ---06/10/22 19:01:30 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):
 Se realiza escalamiento de falla

De: Diana Milena Carrillo Torres
 Enviado el: jueves, 6 de octubre de 2022 6:47 p. m.
 Para: GVT_FRONT_OFFICE <GVT_FRONT_OFFICE@claro.com.co>; DL_CO_NOC FRONT TRANSMISION CLARO <Frontransmisionclaro@claro.com.co>; GDI_MONITOREONOC TX <GDI_MONITOREO
 CC: DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>; DL_CO_NOC BACK IP RAN CLARO <Backipranclaro@claro.com.co>
 Asunto: Escalamiento P2 || Degradación de servicios en Medellín || Saturación troncal MED-OCC-CN01 1/3/7 - AAC-BERRIO-C1 1/1/1|| IM1756236

Cordial saludo,

Ingenieros IP RAN , solicitamos su colaboración validando la saturación presentada sobre la troncal MED-OCC-CN01 1/3/7 - AAC-BERRIO-C1 1/1/1, lo cual está generando afectación masiva de servicio

Tipos de casos
 Troubleshooting / Escenario Perdida de Alcanzabilidad
 del equipo X Conmutación de servicio
 a ruta de respaldo Latencia en
 la ruta de tx Caída
 de SDP
 Tiene Alcanzabilidad de los equipos Alcatel? (SI)
 Alarma en el gestor No



Hora de caída : NA
 SAP del servicio - Estado (Intermitencias/down)? Degradación
 Nombre y Estado del LSP: to-AAC-BERRIO-C2-STRIC

B: MED-OCC-CN01# monitor port rate 3/1/7 | match %
 Utilization (% of port capacity) 0.37 100.00
 Utilization (% of port capacity) 0.31 100.00
 Utilization (% of port capacity) 0.29 100.00
 Utilization (% of port capacity) 0.34 100.00
 Utilization (% of port capacity) 0.32 100.00
 Utilization (% of port capacity) 0.30 99.99

AAC-BERRIO-C1 10.50.3.85

64 bytes from 10.50.3.85: icmp_seq=29 ttl=54 time=62.7 ms
 64 bytes from 10.50.3.85: icmp_seq=30 ttl=54 time=69.0 ms
 64 bytes from 10.50.3.85: icmp_seq=31 ttl=54 time=71.6 ms
 64 bytes from 10.50.3.85: icmp_seq=32 ttl=54 time=139 ms
 64 bytes from 10.50.3.85: icmp_seq=33 ttl=54 time=64.4 ms
 64 bytes from 10.50.3.85: icmp_seq=35 ttl=54 time=157 ms
 ^C
 --- 10.50.3.85 ping statistics ---
 35 packets transmitted, 30 received, 14% packet loss, time 34214ms
 rtt min/avg/max/mdev = 60.156/85.712/157.414/30.496 ms

AAG-ESPACIOSUR-C1 10.50.3.83

64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=110 ttl=58 time=41.0 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=111 ttl=58 time=36.6 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=112 ttl=58 time=57.8 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=113 ttl=58 time=38.0 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=114 ttl=58 time=39.4 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=115 ttl=58 time=22.4 ms
 ^C
 --- 10.50.3.83 ping statistics ---
 116 packets transmitted, 112 received, 3% packet loss, time 115219ms
 rtt min/avg/max/mdev = 14.487/50.705/117.864/29.372 ms

A: AAG-ESPACIOSUR-C1# oam sdp-ping 280 count 10
 Request Response RTT

1 Success 50.2ms
 2 Success 56.9ms
 3 Request Timed Out
 4 Success 46.7ms
 5 Success 52.8ms
 6 Success 49.0ms
 7 Success 48.6ms
 8 Success 51.9ms
 9 Request Timed Out
 10 Success 47.8ms

Sent: 10 Received: 8
 Min: 46.7ms Max: 56.9ms Avg: 50.5ms

MOTIVO DE ESCALAMIENTO: Degradación de servicios en Medellín || Saturación troncal MED-OCC-CN01 1/3/7 - AAC-BERRIO-C1 1/1/1|| IM1756236

Cordialmente,
 ---06/10/22 18:18:16 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):
 Se recibe correo

De: EDGARDO PERDOMO YANGUMA <edgardo.perdomo@claro.com.co>
 Enviado el: jueves, 6 de octubre de 2022 5:49 p. m.
 Para: DL - CO - Centrogeston Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>
 CC: Hilda Constanza Vargas Ovalle <Hilda.Vargasv@claro.com.co>; Edwin Leonardo Sarmiento Lopez <Edwin.SarmientoL@claro.com.co>; VIVIANA ANDREA CANO GONZALEZ <Viviana.CanoG@claro.com.co>
 Asunto: Degradación de servicios Medellín

Cordial saludo,

Reportan degradación de servicios en la ciudad de Medellín. Se observa tiempos altos y pérdida de paquetes hacia equipo.

PLANTILLA DECLARACION POSIBLE IM

Caso CLIENTE ENLACE Ciudad PE Puerto_PE Descarte falla de energía Horario de Atención en la sede
 IM1756103 EFECTIVO LTDA EFZ0309 MEDELLIN A9KESPACIOSUR TenGigE0/3/0/1.79 SI L-D 8AM-8PM
 EFECTIVO LTDA EFZ0417 MEDELLIN A9KESPACIOSUR TenGigE0/3/0/1.3413 SI L-D 8AM-8PM
 EFECTIVO LTDA EFZ0351 MEDELLIN A9KESPACIOSUR TenGigE0/3/0/1.79 SI L-D 8AM-8PM
 EFECTIVO LTDA EFZ0413 MEDELLIN A9KESPACIOSUR TenGigE0/3/0/1.3413 SI L-D 8AM-8PM

RP/0/RSP0/CPU0:A9KESPACIOSUR#exit

Connection to a9kspaciosur closed.
 {ECM2856G@TFM0666_Hendrix ~} \$ ping 10.50.3.83
 PING 10.50.3.83 (10.50.3.83) 56(84) bytes of data:
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=1 ttl=58 time=84.3 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=2 ttl=58 time=56.1 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=3 ttl=58 time=68.5 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=4 ttl=58 time=22.9 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=5 ttl=58 time=115 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=6 ttl=58 time=110 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=7 ttl=58 time=56.3 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=8 ttl=58 time=14.5 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=9 ttl=58 time=87.2 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=10 ttl=58 time=60.6 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=11 ttl=58 time=77.7 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=12 ttl=58 time=111 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=13 ttl=58 time=14.5 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=14 ttl=58 time=88.0 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=15 ttl=58 time=37.3 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=16 ttl=58 time=116 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=17 ttl=58 time=66.6 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=18 ttl=58 time=100 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=19 ttl=58 time=114 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=20 ttl=58 time=74.7 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=21 ttl=58 time=95.1 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=22 ttl=58 time=39.2 ms
 64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=23 ttl=58 time=42.7 ms

^ [64 bytes from 10.50.3.83: icmp_seq=24 ttl=58 time=45.9

En Claro Empresas conocemos la importancia de optimizar tu tiempo, por eso ponemos a tu disposición herramientas de autogestión como el Portal Service Manager <https://servicio.triara.co/ess.do> a ver el siguiente video <https://www.youtube.com/watch?v=-IMQd96Tz4>. Cuando optimizas tu tiempo. Puedes Todo

Cordilamente,

Fecha/hora	Tipo	Operador	Visible cliente	Descripción
09/10/22 06:48:45	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	PLANTILLA CIERRE
09/10/22 06:48:45	Cambiar fase	Erik Enrique Linero Barliza	false	The Incident Phase Changed from Review to Closure
09/10/22 06:48:44	Cerrado	Erik Enrique Linero Barliza	false	The Incident Status Changed from Resolved to Closed
09/10/22 06:48:44	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	PLANTILLA CIERRE
09/10/22 06:46:31	Resuelto	Erik Enrique Linero Barliza	false	The Incident Status Changed from Pending Customer to Resolved
09/10/22 06:46:31	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	PLANTILLA CIERRE
09/10/22 06:46:31	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	PLANTILLA CIERRE
09/10/22 06:46:31	Cambiar fase	Erik Enrique Linero Barliza	false	The Incident Phase Changed from Recovery to Review
09/10/22 06:46:31	Actualización de CUN	Erik Enrique Linero Barliza	false	CUN Actualizado: OK estado Resuelto
09/10/22 06:42:18	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	Se validan servicios se observan tiempos correctos
09/10/22 06:42:18	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	Se validan servicios se observan tiempos correctos
09/10/22 06:39:01	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	BO IPRAN // CIERRE
09/10/22 06:39:01	Actualizar	Erik Enrique Linero Barliza	false	BO IPRAN // CIERRE
09/10/22 06:39:01	Actualización de CUN	Erik Enrique Linero Barliza	false	CUN Creado: 4488220002712897
08/10/22 09:10:08	Relations Change	Juli Alexandra Gomez Angulo	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2103114
07/10/22 23:23:12	Pending Customer	Andres Aleison Madrid Calle	false	The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer
07/10/22 23:23:12	Actualización de CUN	Andres Aleison Madrid Calle	false	CUN Creado: 4488220002712897
07/10/22 18:15:31	Actualización de CUN	scheduledAction	false	CUN Actualizado: OK estado Trabajo en progreso
07/10/22 17:30:04	Cambiar fase	scheduledAction	false	The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery
07/10/22 17:29:58	Work In Progress	scheduledAction	false	The Incident Status Changed from Resolved to Work In Progress
07/10/22 17:29:58	Cambiar fase	scheduledAction	false	The Incident Phase Changed from Review to Investigation
07/10/22 17:28:29	Relations Change	Cristian David Rodríguez Lucero	false	Se ha eliminado la relacion con el registro: SD2100780
07/10/22 16:10:56	Relations Change	Cristian Fabian Cortes Rodriguez	false	Se ha eliminado la relacion con el registro: SD2101782
07/10/22 15:12:26	Relations Change	Silvio Fabian Cabrera Cabrera	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2102359
07/10/22 14:34:31	Relations Change	Erika Bonilla Alvarez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757186
07/10/22 14:32:50	Relations Change	Luisa Fernanda Ardia Cuervo	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757195
07/10/22 14:26:26	Relations Change	JUAN SEBASTIAN HERNANDEZ SUAREZ	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757244
07/10/22 13:06:45	Relations Change	Andres Aleison Madrid Calle	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755786
07/10/22 13:03:41	Relations Change	Andres Aleison Madrid Calle	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757219
07/10/22 12:49:17	Actualizar	Andres Felipe Ramirez Franco	false	Se realiza balanceo de tráfico, se observa normalidad con los servicios, se confirma con áreas:
07/10/22 12:49:17	Actualizar	Andres Felipe Ramirez Franco	false	Se realiza balanceo de tráfico, se observa normalidad con los servicios, se confirma con áreas:
07/10/22 12:34:25	Relations Change	Walter Andres Hincaple Rincon	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757006
07/10/22 12:29:28	Cambiar fase	Andres Felipe Ramirez Franco	false	The Incident Phase Changed from Recovery to Review
07/10/22 12:29:22	Resuelto	Andres Felipe Ramirez Franco	false	The Incident Status Changed from Pending Vendor to Resolved
07/10/22 12:29:22	Cambiar fase	Andres Felipe Ramirez Franco	false	The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery
07/10/22 12:26:54	Comunicación con el cliente	Andres Felipe Ramirez Franco	true	Le informamos que su reporte técnico asociado a un incidente mayor fue solucionado después de efectuar balanceo de tráfico dentro de la
07/10/22 12:26:54	Downtime End	Andres Felipe Ramirez Franco	true	Fecha hora de finalización de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 07/10/22 11:54:00
07/10/22 11:57:32	Relations Change	Erika Bonilla Alvarez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757153
07/10/22 11:55:39	Relations Change	Brian Yesid Gutierrez Fotalvo	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757144
07/10/22 11:55:02	Relations Change	Aramis Enrique Montero Solano	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101862
07/10/22 11:31:28	Relations Change	Johan Andres Ortiz Figueroa	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101782
07/10/22 11:30:40	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756043
07/10/22 11:17:10	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756951
07/10/22 11:11:58	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755933
07/10/22 11:11:51	Relations Change	Carlos Alberto Suarez Pantano	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101262
07/10/22 11:10:52	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757034
07/10/22 11:08:41	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757025
07/10/22 11:07:48	Relations Change	PABLO ALBERTO GUALDRON SAAVEDRA	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101687
07/10/22 11:07:08	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1757013
07/10/22 11:05:38	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756993
07/10/22 11:05:34	Comunicación con el cliente	Erik Enrique Linero Barliza	true	Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en: Personal de planta externa continúa ejecutando
07/10/22 11:00:51	Relations Change	YESID ENRIQUE RUIZ	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1753087
07/10/22 10:59:12	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756848
07/10/22 10:58:09	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756201
07/10/22 10:57:16	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756085
07/10/22 10:56:25	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756022
07/10/22 10:55:54	Relations Change	Angelo Arias	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2099700



Fecha/hora	Tipo	Operador	Visible cliente	Descripción
07/10/22 10:55:23	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756018
07/10/22 10:53:29	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755919
07/10/22 10:52:15	Relations Change	PABLO ALBERTO GUALDRON SAAVEDRA	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101563
07/10/22 10:52:13	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755839
07/10/22 10:51:06	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755830
07/10/22 10:50:03	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755735
07/10/22 10:49:22	Relations Change	Angelo Arias	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2099701
07/10/22 10:48:01	Relations Change	Angelo Arias	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2099690
07/10/22 10:41:41	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756937
07/10/22 10:41:09	Relations Change	YULIANIS AMAYA ACOSTA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755829
07/10/22 10:41:08	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756883
07/10/22 10:41:04	Relations Change	Maikol Steven Martínez Vasquez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756141
07/10/22 10:40:34	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756952
07/10/22 10:40:00	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756940
07/10/22 10:39:41	Relations Change	Maikol Steven Martínez Vasquez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755734
07/10/22 10:39:20	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756916
07/10/22 10:38:26	Titulo	Diego Valderrama Ortiz	false	El titulo cambio de: DEGRADACION SERVICIOS MEDELLIN + A9KESPACIOSUR a DEGRADACION SERVICIOS MEDELLIN + A9KESPACIOSUR
07/10/22 10:38:06	Relations Change	Maikol Steven Martínez Vasquez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756395
07/10/22 10:34:56	Relations Change	Pedro Steven Mesa Gonzalez	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2100033
07/10/22 10:27:48	Relations Change	Dania Estefanía Rubio Benítez	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101396
07/10/22 10:19:20	Relations Change	YULIANIS AMAYA ACOSTA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1753211
07/10/22 10:16:05	Relations Change	Diego Valderrama Ortiz	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755775
07/10/22 10:09:01	Relations Change	Brian Yesid Gutierrez Fotalvo	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756978
07/10/22 09:48:17	Relations Change	Rodolfo Duque Benavidez	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756923
07/10/22 09:39:34	Relations Change	Santiago Mora Contreras	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101255
07/10/22 09:22:42	Relations Change	Maria Victoria Moreno Castro	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755780
07/10/22 09:18:20	Relations Change	MAURICIO MOLINA PIEDRAHITA	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101185
07/10/22 09:01:49	Datos adjuntos añadidos	Juli Alexandra Gomez Angulo	false	Attachment "SR. JESUS RAMIREZ.png" added.
07/10/22 09:00:02	Relations Change	Juli Alexandra Gomez Angulo	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101063
07/10/22 08:57:16	Relations Change	JHON EDER ARAGON ANGULO	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101087
07/10/22 08:56:52	Relations Change	Maria Victoria Moreno Castro	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756864
07/10/22 08:26:22	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756159
07/10/22 08:25:06	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756123
07/10/22 08:25:54	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756119
07/10/22 08:25:35	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755852
07/10/22 08:25:09	Relations Change	NESTOR ALEJANDRO, QUINTERO LIMA	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1755714
07/10/22 08:13:19	Relations Change	JHON EDER ARAGON ANGULO	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2101000
07/10/22 06:25:49	Comunicación con el cliente	Erik Enrique Linero Barliza	true	Le informamos que su reporte técnico asociado al Incidente mayor en curso se encuentra con los siguientes avances
07/10/22 05:40:55	Actualizar	Andres Felipe Cortes Guzman	false	se realiza seguimiento no se tiene informacion de avances sobre el caso,
07/10/22 05:40:55	Actualizar	Andres Felipe Cortes Guzman	false	se realiza seguimiento no se tiene informacion de avances sobre el caso,
06/10/22 20:59:01	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se validan avances de INC7340138
06/10/22 20:59:01	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se validan avances de INC7340138
06/10/22 20:17:29	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se recibe correo
06/10/22 20:17:29	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se recibe correo
06/10/22 19:30:11	Relations Change	MANUEL ALEJANDRO ORTEGA ROSAS	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2100729
06/10/22 19:18:53	Relations Change	Aramis Enrique Montero Solano	false	Se ha creado la relacion con el registro: SD2100780
06/10/22 19:06:34	Pending Vendor	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Vendor
06/10/22 19:02:36	Work In Progress	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Status Changed from Pending Vendor to Work In Progress
06/10/22 19:01:38	Reasignación	Diana Milena Carrillo Torres	false	Reassignment from EYN - NOC Corporativo - DATOS to EYN - NOC Corporativo - Incidente Mayor
06/10/22 19:01:38	Pending Vendor	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Vendor
06/10/22 19:01:38	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se realiza escalamiento de falla
06/10/22 19:01:38	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se realiza escalamiento de falla
06/10/22 18:29:37	Relations Change	HILDA CONSTANZA VARGAS OVALLE	false	Se ha creado la relacion con el registro: IM1756103
06/10/22 18:19:40	Work In Progress	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Status Changed from Categorize to Work In Progress
06/10/22 18:19:40	Cambiar fase	Diana Milena Carrillo Torres	false	The Incident Phase Changed from Categorization to Investigation
06/10/22 18:18:18	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se recibe correo
06/10/22 18:18:18	Actualizar	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se recibe correo

Fecha/hora	Tipo	Operador	Visible cliente	Descripción
06/10/22 18:16:22	Abierto	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se presenta degradación de servicios en Medellín, se observa pérdida de paquetes y tiempos altos en el PE A9KESPACIOSUR
06/10/22 18:16:21	Relations Change	Diana Milena Carrillo Torres	false	Se ha creado la relación con el registro: SD2100737

Datos Adjuntos	
Nombre del archivo	Tamaño (KB)
SR_JESUS RAMIREZ.png	121 KB

IM1756236

Servicios impactados	
Servicios afectados secundarios	
Enlace afectado	Compañía

Revisión de incidente importante	
Detalles de revisión	
Registro de detalles de revisión	09/10/22 06:45:10 America/Bogota (EC3204D): PLANTILLA CIERRE Fecha/Hora inicio falla: 6/10/22 15:04:36 Fecha/Hora solución falla: 07/10/2022 12:49:19 Down Time: 21:45:00 Causa de la falla: hilo roto en empalme Solución de la falla: se realiza fusión Fallo Atribuible a: Claro 07/10/22 12:49:16 America/Bogota (ICF8011B): Servicios con respuesta sin pérdidas

Equipo de escalado	

SLT			
Objetivos de proceso			
Próximo vencimiento de SLA			
Nombre de acuerdo	Nombre de SLT	Estat	
Acuerdos Operacionales Claro Colombia Datacenter	Conectividad Negocios - OLA Solución Incidentes P2	Incur	
Acuerdos Operacionales Claro Colombia Datacenter	Conectividad Negocios - OLA Atención Incidentes	Cons	
Próximas alertas			
Nombre de la alerta	Nombre de SLT		

Historial		
Fechas Clave		
Fecha de Creación:	06/10/22 18:16:15	Abi
Fecha de Actualización:	09/10/22 06:47:36	Act
Fecha de Resolución:	09/10/22 06:45:12	Ret
Fecha de Cierre:	09/10/22 06:47:35	Cer

Detalle de la Solicitud

ID de la Interacción:	SD2100033
Urgencia:	2 - Media
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	06/10/22 15:24:53
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	09/10/22 06:49:22
Notificado por:	Empresas - Intranet_900490473-6 Correo electrónico
Servicio:	Empresas - Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	80040401
Nombre Completo:	ricardo ordóñez
Compañía Cliente:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS
Departamento:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS/IT
Teléfono:	3014922951
Correo electrónico:	ricardo.ordonez@unidadvictimas.gov.co

Descripción

Para atender su solicitud a la mayor brevedad por favor indíquenos Dirección de Sede afectada: Medellín - Calle 49 # 50-21 Pisos 14 y 15 Edificio El Café Enlace: UPL0039 Y UPL0040 Ciudad: MEDELLIN Contacto en Sede: RICARDO ORDOÑEZ Teléfono de Contacto en Sede: 3014922951 Horario de Atención en la sede afectada: 8AM - 5 PM Número de Cabecera (aplica para Enlace Directo): Indíquenos detalladamente la falla que se presenta en su servicio: Buenas tardes, Se presenta intermitencia y tiempos altos en nuestros dos canales principal y Backup de la sede de Medellín, agradecemos se valide y se dé solución a la falla presentada lo mas pronto posible pues es una de nuestras sedes mas grandes. Solución de la solicitud DEGRADACION SERVICIOS MEDELLIN + A9KESPACTOSUR | INC7340138

Histórico

Descripción Pendiente Cliente (07/10/22 23:22:56)
 Descripción Pendiente Cliente (07/10/22 23:22:56)
 07/10/22 12:28:12 America/Bogota (Andres Felipe Ramirez Franco): Fecha hora de finalización de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 07/10/22 11:54:00 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 07/10/22 12:27:38 America/Bogota (Andres Felipe Ramirez Franco): Le informamos que su reporte técnico asociado a un Incidente mayor fue solucionado después de efectuar balanceo de tráfico dentro de la red de transmisión. Agradecemos revisar el estado de su servicio, en caso que no esté operativo por favor emplear nuestros canales de comunicación.
 Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña. El incidente relacionado ha sido actualizado.
 07/10/22 11:06:25 America/Bogota (Erik Enrique Linero Barliza): Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en: Personal de planta externa continúa ejecutando labores desde BTS y terreno. Se realiza balanceo de tráfico y se observa mejora en los servicios. Se solicita confirmar estado de servicios. Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.
 Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña. El incidente relacionado ha sido actualizado.
 07/10/22 09:50:40 America/Bogota (Julian David Tocarruncho Cely): Se recibe escalamiento por parte del CSM a Nivel 3 solicitando apoyo ya que el cliente continúa evidenciando intermitencias, se realizan pruebas y se observa degradación, se escala con el equipo para revisión. El incidente relacionado ha sido actualizado.
 Descripción Pendiente Cliente (06/10/22 19:51:30)
 Se recibe caso de autogestión cliente indica que tiene Intermitencia del servicio, se realizan pruebas de primer nivel se valida ping UM Intermitente , se valida red acceso sin alarmas, potencias OK, se escala para verificación en horario hábil.
 06/10/22 19:49:49 America/Bogota (Johanna Paola Tibaquirá Rueda): Se recibe caso de autogestión cliente indica que tiene Intermitencia del servicio, se realizan pruebas de primer nivel se valida ping UM Intermitente , se valida red acceso sin alarmas, potencias OK, se escala para verificación en horario hábil.
 06/10/22 16:23:07 America/Bogota (ricardo ordóñez): evidencias
 06/10/22 16:19:13 America/Bogota (ricardo ordóñez): La falla continúa, y no se tiene respuesta por parte del proveedor.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM1756236.
 PLANTILLA CIERRE
 Fecha/Hora inicio falla: 6/10/22 15:04:36
 Fecha/Hora solución falla: 07/10/2022 12:49:19
 Down Time: 21:45:00
 Causa de la falla: hilo roto en empalme
 Solución de la falla: se realiza fusión
 Falla Atribuible a: Claro

*** No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM1756236

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
Medellin 6-10-2022.PNG	115 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	06/10/22 15:25:00
Medellin 6-10-2022 ping.PNG	137 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	06/10/22 16:23:07
Medellin 6-10-2022 graf.PNG	46 KB	RICARDO.ORDONEZ@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO	06/10/22 16:23:08



Eleana Maritza Quintero Gonzalez

De: Freddy Andres Bello Torres <freddy.bello@claro.com.co>
Enviado el: jueves, 24 de noviembre de 2022 3:58 p. m.
Para: Eleana Maritza Quintero Gonzalez
CC: Ricardo Andres Ordonez Munoz; Yury Daniela Alvarez Becerra
Asunto: RE: Documentos Cierre de periodo Servicio de Conectividad mes de octubre 2022

Cordial Saludo Eleana

A continuación, procedo a informar que la diferencia de \$ 5.20 sobre el total de la factura hace referencia al sistema e facturación el cual ajusta el valor a la decena.

Cualquier novedad comunicarse con Freddy Andres Bello T al celular 3213414902

Cordialmente



Consultor Servicio A Clientes Corporativos
Freddy Andres Bello Torres
Celular / Ext: 3213414902
freddy.bello@claro.com.co

Conmutador: Bogotá: 6017480000 - 6017500300, Cali: 6024880000, Medellín: 6046041000, B/quilla: 6053870000

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD:

Este correo electrónico, incluyendo en su caso, los archivos adjuntos al mismo, pueden contener información de carácter confidencial y/o privilegiada, y se envían a la atención única y exclusivamente de la persona y/o entidad a quien va dirigido. La copia, revisión, uso, revelación y/o distribución de dicha información confidencial sin la autorización por escrito de Comunicación Celular S.A Comcel S.A está prohibida. Si usted no es el destinatario a quien se dirige el presente correo, favor de contactar al remitente respondiendo al presente correo y eliminar el correo original incluyendo sus archivos, así como cualesquiera copia del mismo. Mediante la recepción del presente correo usted reconoce y acepta que en caso de incumplimiento de su parte y/o de sus representantes a los términos antes mencionados, Comunicación Celular S.A Comcel S.A tendrá derecho a los daños y perjuicios que esto le cause.

CONFIDENTIALITY NOTICE:

This e-mail message including attachments, if any, is intended only for the person or entity to which it is addressed and may contain confidential and /or privileged material. Any review, use, disclosure or distribution of such confidential information without the written authorization of Comunicación Celular S.A Comcel S.A is prohibited. If you are not the intended recipient, please contact the sender by