

Entregado por: Oficina de Tecnologías de la Información
Entregado a: Grupo Gestión administrativa y documental
Fecha de entrega: **18-oct-24**

CONTRATISTA:	COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A		
NIT	800153993		
CONTRATO:	COMPRAVENTA		No. 118125-2023
	INTERADMINISTRATIVO		
	ORDEN DE COMPRA	X	
	PRESTACION DE SERV.		
SE ENTREGA			
SOPORTES DOCUMENTALES:	SI	No. FOLIOS:	36
PERIODO DE EJECUCIÓN	SEPTIEMBRE DE 2024		
PAGO No.	11		
INFORMES DE SUPERVISION:	SI		
CONTENIDO:	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades y supervisión • Formato de pago a proveedores • Factura • Certificado Parafiscales • Demás anexos de la Entidad y el proveedor. 		36
RECIBIDO POR:			
SELLO:	<div style="text-align: center;">  2024-0640455-2 <small>Fecha Rad: 2024-10-18 15:50:06 Us: Jennifer Katherine A.</small> <small>Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</small> </div>		

V
E
R
I
F
I
C
A
C
I
O
N
G
-
D

 Unidad para las Víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 1 de 4

INFORME DE ACTIVIDADES No. 11 de 12 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/09/2024 AL 30/09/2024	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 118125 de 2023
Objeto:	Contratar los servicios de conectividad a través del Acuerdo Marco de Precios No CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad.
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra Acuerdo Marco para la prestación de Servicios de Conectividad III N° CCENEG-248-AMP-2020.
Fecha Inicio:	01 DE NOVIEMBRE 2023 (acta de inicio)
Fecha Terminación:	26 DE OCTUBRE DE 2024
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	92,80%
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
CC / Nit:	800153993
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	DARÍO EDUARDO MUÑETON ZULUAGA
Cargo del Supervisor:	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL CONTRATO O CONVENIO Teniendo en cuenta la naturaleza y tipo de contrato o convenio de conformidad con lo establecido en la cláusula No 11 se presenta el informe correspondiente.

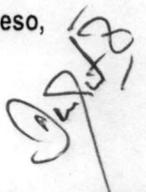
11.32. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
En cumplimiento a la obligación se realizó el cargue de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).
Evidencia: Factura y publicación en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Durante el período evaluado, se han presentado interrupciones en los servicios de conectividad en varias ciudades, lo que ha afectado el rendimiento y la disponibilidad de los enlaces contratados. Como consecuencia, se han aplicado descuentos según los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos. Alcanzando una disponibilidad promedio total del 98,53% ; lo que representa un 1,30% por debajo del objetivo establecido en los ANS del contrato.
Evidencia: No se adjuntan evidencias pues en el periodo no hubo ANS para aplicar.

11.57. Prestar los Servicios de Conectividad de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso,



 Unidad para las Víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 2 de 4

incluido el Anexo 1 del Pliego de Condiciones.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD.
Evidencia: Factura, Informe Técnico proveedor y Uariv.

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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el presente periodo se realiza entrega de certificación de pagos de los aportes de seguridad social y parafiscales.
Evidencia: Certificado Parafiscales

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.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
<p>Durante el período evaluado, se han presentado interrupciones en los servicios de conectividad en varias ciudades, lo que ha afectado el rendimiento y la disponibilidad de los enlaces contratados. Como consecuencia, se han aplicado descuentos según los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos. A continuación, se presenta un resumen de las principales afectaciones y los descuentos aplicados:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pereira (Servicio UPL0023 - Plata) <ul style="list-style-type: none"> Indisponibilidad registrada de 3438 minutos. Descuento aplicado: \$467,449.36 debido a que el servicio no alcanzó el porcentaje de disponibilidad acordado del 99.90%, logrando solo un 91.94%. Causa de la falla: Fibra afectada por corto eléctrico en recamara ubicada en la Carrera 10, con cll 18. Solución de la falla: Se realizan tendidos de fibra óptica y fusiones punta a punta en empalmes nuevos. Mitú (Servicio UPL0008 - Bronce) <ul style="list-style-type: none"> Indisponibilidad registrada de 2910 minutos. Descuento aplicado: \$3,703,077.56, ya que el porcentaje de disponibilidad alcanzado fue 92.86%, por debajo del ANS del 99.60%. Causa de la falla: mal estado en la membrana del Feed de la Antena, debido a que tiene agua al interno. Solución de la falla: Se procede a cambiar el elemento con, se logra un Es/No optimo por encima de 16 dB, se confirma operatividad del servicio. Riohacha (Servicio UPL0024 - Plata) <ul style="list-style-type: none"> Indisponibilidad registrada de 1350 minutos. Descuento aplicado: \$467,449.36, con una disponibilidad del 96.78%, inferior al objetivo del 99.90%. Causa de la falla: Patchcord F.O dañado. Solución de la falla: Se realiza cambio del patchcord por parte del proveedor y el servicio se restablece. Quibdó (Servicio UPL0006 - Oro) <ul style="list-style-type: none"> Indisponibilidad registrada de 4380 minutos. Descuento aplicado: \$2,175,341.96 por no alcanzar el ANS del 99.98%, logrando solo un 89.84% de

 Unidad para las Víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 3 de 4

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

disponibilidad.

- Causa de la falla: Se evidencia que el servicio fue migrado de PE sin embargo no se tuvo en cuenta la configuración del BGP del anterior nodo.
- Solución de la falla: Se configura el BGP en el PE, cliente confirma operatividad.
-

Como resultado, para el periodo de septiembre de 2024, el valor total de los descuentos aplicados asciende a **\$6,813,318.24** más IVA, lo que genera una reducción total por indisponibilidad de **\$8,107,848.71**. En consecuencia, el valor a pagar para este periodo por los distintos servicios es de CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (**\$49.955.348,00**), incluyendo IVA. Alcanzando una disponibilidad promedio total del **98,53%**; lo que representa un 1,30% por debajo del objetivo establecido en los ANS del contrato.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO	
		%	SUMA	%	SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	97,35%	292,060
Oro	8	99,98%	799,840	98,71%	789,700
Plata	29	99,90%	2897,100	99,52%	2886,020
TOTA	40	99,83%	3995,74	98,53%	3967,78

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	98,53%

Evidencia: Informe Técnico de ANS del proveedor y Uariv.

Nota: El contratista debe anexar el numero total de actividades que se encuentren definidas en su contrato.

Anexos: En mi calidad de **CONTRATISTA O PROVEEDOR** anexo soportes de las actividades que soportan la ejecución de las actividades realizadas en el periodo correspondiente a este informe en el aplicativo SECOP II de acuerdo con la Guía Presentación Informe de Actividades y Supervisión a la Ejecución Contractual.

Firmado por:

MARIA LUISA ESCOLAR SUNDHEIM

6B0343CDA6C7441...

María Luisa Escolar Sundheim
C.C. 32.781.111

REPRESENTANTE LEGAL APODERADA

Dario Eduar...

DARIO EDUARDO MUÑETÓN ZULUAGA
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
SUPERVISOR DE ORDEN DE COMPRA NO. 118125 de 2023

UARIV



2024-0640455-2

Fecha Rad: 2024-10-18 15:50:06 Us: Jennifer Katherine A.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

 Unidad para las Víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 4 de 4

Nota: Para los casos en que haya designación se debe adjuntar al primer informe el documento de designación expresa por parte del representante legal, y en caso de requerirse cambio del designado se deberá presentar la nueva designación como parte del informe al periodo que corresponda.

CONTROL DE CAMBIOS

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

 Unidad para las Víctimas	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 11

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

INFORME DE TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION No. 11 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/09/2024 AL 30/09/2024	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 118125 de 2023
Objeto:	Contratar los servicios de conectividad a través del Acuerdo Marco de Precios No CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad.
Clase de Contrato o convenio:	Acuerdo Marco de precios
Fecha Inicio:	01 DE NOVIEMBRE DE 2023 (acta de inicio)
Fecha Terminación:	26 DE OCTUBRE DE 2024
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	VIGENCIA 2024, 91.33%
Prórroga(s)	NO
Valor inicial pactado:	\$ 696.758.363,99
Valor disminución:	\$ 14.874.064,60
Valor a pagar:	\$ 49.955.348,00
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
CC / Nit:	800153993
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	DARÍO EDUARDO MUÑETÓN 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



 Unidad para las Víctimas	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 2 de 11

En mi calidad de supervisor de la **Orden de Compra No. 118125 – 2023**, suscrito entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Víctimas y el contratista **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, Certifico que realizó sus actividades conforme a lo estipulado en la orden de compra, 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 lo requerido por la Unidad en los canales contratados.

Es importante mencionar que las actividades 11.32, 11.54, 11.57, 11.58 y 11.61 fueron objeto de desarrollo para el periodo del presente informe.

En mi calidad de supervisor de la orden de compra No. **118125 - 2023**, certifico el cargue de facturas y evidencias de esta, en el aplicativo Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Observaciones del Supervisor:

Durante el periodo se realizó:

Reunión de cierre mensual realizada el 7 de octubre de 2024, en esta se discutieron temas como el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la reunión de seguimiento del 4 de septiembre, la revisión de casos durante el periodo, y la conciliación de la facturación correspondiente a agosto.

Durante el periodo evaluado, se han presentado interrupciones en los servicios de conectividad en varias ciudades, lo que ha afectado el rendimiento y la disponibilidad de los enlaces contratados. Como consecuencia, se han aplicado descuentos según los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos. A continuación, se presenta un resumen de las principales afectaciones y los descuentos aplicados:

1. Pereira (Servicio UPL0023 - Plata)

- Disponibilidad registrada de 3438 minutos.
- Descuento aplicado: \$467,449.36 debido a que el servicio no alcanzó el porcentaje de disponibilidad acordado del 99.90%, logrando solo un 91.94%.
- Causa de la falla: Fibra afectada por corto eléctrico en recámara ubicada en la Carrera 10, con cll 18.
- Solución de la falla: Se realizan tendidos de fibra óptica y fusiones punta a punta en empalmes nuevos.

2. Mitú (Servicio UPL0008 - Bronce)

- Disponibilidad registrada de 2910 minutos.
- Descuento aplicado: \$3,703,077.56, ya que el porcentaje de disponibilidad alcanzado fue 92.86%, por debajo del ANS del 99.60%.
- Causa de la falla: mal estado en la membrana del Feed de la Antena, debido a que tiene agua al interno.
- Solución de la falla: Se procede a cambiar el elemento con, se logra un Es/No optimo por encima de 16 dB, se confirma operatividad del servicio.

3. Riohacha (Servicio UPL0024 - Plata)

- Disponibilidad registrada de **1350 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$467,449.36**, con una disponibilidad del **96.78%**, inferior al objetivo del 99.90%.
- Causa de la falla: Patchcord F.O dañado.
- Solución de la falla: Se realiza cambio del patchcord por parte del proveedor y el servicio se restablece.



Unidad para las Víctimas

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 11

4. Quibdó (Servicio UPL0006 - Oro)

- Disponibilidad registrada de **4380 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$2,175,341.96** por no alcanzar el ANS del 99.98%, logrando solo un **89.84%** de disponibilidad.
- Causa de la falla: Se evidencia que el servicio fue migrado de PE sin embargo no se tuvo en cuenta la configuración del BGP del anterior nodo.
- Solución de la falla: Se configura el BGP en el PE, cliente confirma operatividad.

Como resultado, para el periodo de septiembre de 2024, el valor total de los descuentos aplicados asciende a **\$6,813,318.24** más IVA, lo que genera una reducción total por indisponibilidad de **\$8,107,848.71**. En consecuencia, el valor a pagar para este periodo por los distintos servicios es de CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (**\$49.955.348,00**), incluyendo IVA. Alcanzando una disponibilidad promedio total del **98,53%**; lo que representa un 1,30% por debajo del objetivo establecido en los ANS del contrato.

1. ESTADO PRESUPUESTAL DEL CONTRATO:

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	FÍSICA ACUMULADO	PRESUPUESTAL ACUMULADO
VIGENCIA 2023 POR TOTALIDAD DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	61 días equivalente al 16,90%.	100%
VIGENCIA 2024 POR TOTALIDAD DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	274 días equivalente al 92,80%	87,72%
EJECUCIÓN TOTAL DEL CONTRATO A VIGENCIA 2023	61 días equivalente al 100%	15,98%
EJECUCIÓN TOTAL DEL CONTRATO A VIGENCIA 2024	274 días equivalente al 91,33%	89,68%
SOPORTES PARA EL CONTROL DE LA SUPERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • CCENEG-248-AMP-2020 • Orden de compra OC 118125 de 2023 Adicionalmente las evidencias documentales del cumplimiento se encuentran publicadas en medio magnético: <u>AMP CCENEG-248-OC118125-2023</u>	

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

RUBRO	RECURSO	VIGENCIA	No. CDP	Valor Orden de compra	VLR CDP	No. RP	VLR RP	VLR LIBERADO	EJECUCIÓN	SALDOS POR VIG
C-4199-1500-4-0-4199062-02	10	2023	195923	\$123.350.233,99	\$123.350.233,99	1160923	\$123.350.233,99	\$14.356.144,99	\$108.994.089,00	\$0,00
C-4199-1500-4-53105D-4199062-02	10	2024	56424	\$573.408.130,00	\$572.890.210,39	19124	\$572.890.210,39	\$517.919,61	\$502.528.458,00	\$70.361.752,39
TOTAL VIGENCIAS O.C. N° 118125				\$696.758.363,99	\$696.240.444,38		\$696.240.444,38	\$14.874.064,60	\$611.522.547,00	\$70.361.752,39

El contrato se encuentra soportado bajo la aprobación de VF N.º 2-2023-049832 del 20 de septiembre de 2023 del MHCP.

BALANCE AL CIERRE DE PERIODO:



Unidad para las Víctimas

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 11

VALOR INICIAL: OC N° 118125 -2023 CON APROBACIÓN VF		\$	696.758.363,99
DISMINUCIÓN - MODIFICATORIO N° 1 (APALANCAMIENTO 2023)		\$	7.223.839,31*
DISMINUCIÓN - MODIFICATORIO N° 1 (VIGENCIA FUTURA 2024)		\$	517.919,61*
VALOR TOTAL (INICIAL-MODIFICATORIO): OC N° 118125 -2023 CON APROBACIÓN VF		\$	689.016.605,07
VIGENCIA 2023 VALOR ASIGNADO APALANCAMIENTO RP 1160923		\$	116.126.394,68
VALOR FINAL PERIODO NOVIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$	50.930.892,00
VALOR FINAL PERIODO DICIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$	58.063.197,00
SALDO LIBERADO RP N° 1160923-2023		\$	7.132.305,68**
SALDO TOTAL LIBERADO VIGENCIA 2023-2024		\$	14.874.064,60***
VIGENCIA 2023 VALOR ASIGNADO APALANCAMIENTO RP 1160923 + ANS NOVIEMBRE		\$	108.994.089,00
VALOR TOTAL ASIGNADO ORDEN DE COMPRA		\$	681.884.299,39
VALOR FINAL PERIODO ENERO	SERVICIO DEL PERIODO	\$	57.266.651,00
VALOR FINAL PERIODO FEBRERO	SERVICIO DEL PERIODO	\$	56.322.242,00
VALOR FINAL PERIODO MARZO	SERVICIO DEL PERIODO	\$	54.510.875,00
VALOR FINAL PERIODO ABRIL	SERVICIO DEL PERIODO	\$	56.148.087,00
VALOR FINAL PERIODO MAYO	SERVICIO DEL PERIODO	\$	58.063.197,00
VALOR FINAL PERIODO JUNIO	SERVICIO DEL PERIODO	\$	55.876.619,00
VALOR FINAL PERIODO JULIO	SERVICIO DEL PERIODO	\$	56.322.242,00
VALOR FINAL PERIODO AGOSTO	SERVICIO DEL PERIODO	\$	58.063.197,00
VALOR FINAL PERIODO SEPTIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$	49.955.348,00
SALDO TOTAL ORDEN DE COMPRA N° 118125		\$	70.361.752,39

*La orden de compra presento disminución en su valor por \$ 7.741.758,92 equivalentes a 4 días de servicio en la vigencia 2024.

**El saldo por liberar en la vigencia 2023 por valor de \$7.132.305,68 corresponde a descuentos por la aplicación de acuerdos de nivel de servicio (ANS).

2. EJECUCION DEL CONTRATO

I) SERVICIOS DE CONECTIVIDAD SEDES Y PUNTOS DE ATENCIÓN:

SEDES: Durante el periodo de SEPTIEMBRE de 2024, 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	1700	BOGOTA - INTERNET
2	INTERNET	64	CRAV - VALLEDUPAR
3	INTERNET	64	CRAV - VILLAVICENCIO
4	INTERNET	64	CRAV - TUMACO
5	INTERNET	64	CRAV - APARTADO



Unidad para
las Víctimas

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 11

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
6	INTERNET	64	CRAV- QUIBDO
7	DATOS	1000	BOGOTA - MPLS
8	DATOS	148	MEDELLIN
9	DATOS	64	DT - BOGOTA
10	DATOS	76	CALI
11	DATOS	76	VALLEDUPAR
12	DATOS	64	VILLAVICENCIO
13	DATOS	64	BUCARAMANGA
14	DATOS	76	PASTO
15	DATOS	64	PEREIRA
16	DATOS	64	POPAYAN
17	DATOS	76	CARTAGENA
18	DATOS	64	SANTA MARTA
19	DATOS	64	BARRANQUILLA
20	DATOS	64	MONTERIA
21	DATOS	76	CUCUTA
22	DATOS	76	FLORENCIA
23	DATOS	76	BARRANCABERMEJA
24	DATOS	76	SINCELEJO
25	DATOS	76	APARTADO
26	DATOS	64	IBAGUE
27	DATOS	64	NEIVA
28	DATOS	64	YOPAL
29	DATOS	64	RIOHACHA
30	DATOS	64	ARMENIA
31	DATOS	64	TUNJA
32	DATOS	64	MOCOA
33	DATOS	64	ARAUCA
34	DATOS	64	SAN JOSE DEL GUAVIARE
35	DATOS	64	MANIZALES
36	DATOS	64	QUIBDO
37	DATOS	10	MITU VAUPES
38	DATOS	10	PUERTO INIRIDA
39	DATOS	10	PUERTO CARREÑO

 Unidad para las Víctimas	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 6 de 11

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
40	DATOS	128	BOGOTÁ-UP

NOVEDADES DEL PERIODO:

A cierre del periodo, se presentaron incidentes, en 4 de 40 servicios, por lo cual hubo afectaciones en los tiempos y los ANS objetivos del periodo.

Para el periodo de septiembre de 2024, el total de descuentos aplicados asciende a **\$6.813.318,24** más IVA, lo que resulta en una reducción total por indisponibilidad de **\$8.107.848,71**. Por lo tanto, el monto a pagar por los diferentes servicios en este periodo es de CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$49.955.348,00), incluyendo IVA. Alcanzando una disponibilidad promedio total del 98,53%, un 1,30% por debajo del objetivo establecido en los ANS del contrato.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS P
		%	SUMA	%
Bronce	3	99,60%	298,800	97,35%
Oro	8	99,98%	799,840	98,71%
Plata	29	99,90%	2897,100	99,52%
TOTA	40	99,83%	3995,74	98,53%

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 III 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° 1000171069401 el 30 de octubre de 2023 a nombre de la Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas las cuales son aprobadas por la Entidad el 31 de octubre de 2023.

A continuación, detalle:

ASEGURAMIENTO DEL CONTRATO	RIESGO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
ASEGURADORA: SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A.	CUMPLIMIENTO	23/10/2023	30/04/2025
ESTADO DE ASEGURAMIENTO: VIGENTE			

A continuación, se revisa el cumplimiento de las obligaciones:



Unidad para las Víctimas

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 11

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
11.32	Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.			X			En cumplimiento a la obligación el proveedor realizo el cargue de la factura 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		Durante el período evaluado, se han presentado interrupciones en los servicios de conectividad en varias ciudades, lo que ha afectado el rendimiento y la disponibilidad de los enlaces contratados. Como consecuencia, se han aplicado descuentos según los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos. Alcanzando una disponibilidad promedio total del 98,53% ; lo que representa un 1,30% por debajo del objetivo establecido en los ANS del contrato.
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			Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD.
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			Para el presente periodo se realiza entrega de certificación de pagos de los aportes de seguridad social y parafiscales
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			Durante el período evaluado, se han presentado interrupciones en los servicios de conectividad en varias ciudades, lo que ha afectado el rendimiento y la disponibilidad de los enlaces contratados. Como consecuencia, se han aplicado descuentos según los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos. A continuación, se presenta un resumen de las principales afectaciones y los descuentos aplicados: 1. Pereira (Servicio UPL0023 - Plata) • Indisponibilidad registrada de 3438 minutos. • Descuento



Unidad para
las Víctimas

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 11

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
							<p>aplicado: \$467,449.36 debido a que el servicio no alcanzó el porcentaje de disponibilidad acordado del 99.90%, logrando solo un 91.94%.</p> <ul style="list-style-type: none">• Causa de la falla: Fibra afectada por corto eléctrico en recamara ubicada en la Carrera 10, con cll 18.• Solución de la falla: Se realizan tendidos de fibra óptica y fusiones punta a punta en empalmes nuevos. <p>2. Mitú (Servicio UPL0008 - Bronce)</p> <ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidad registrada de 2910 minutos.• Descuento aplicado: \$3,703,077.56, ya que el porcentaje de disponibilidad alcanzado fue 92.86%, por debajo del ANS del 99.60%.• Causa de la falla: mal estado en la membrana del Feed de la Antena, debido a que tiene agua al interno.• Solución de la falla: Se procede a cambiar el elemento con, se logra un Es/No optimo por encima de 16 dB, se confirma operatividad del servicio. <p>3. Riohacha (Servicio UPL0024 - Plata)</p> <ul style="list-style-type: none">• Indisponibilidad registrada de 1350 minutos.• Descuento aplicado: \$467,449.36, con una disponibilidad del 96.78%, inferior al objetivo del 99.90%.• Causa de la falla: Patchcord F.O dañado.



Unidad para las Víctimas

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 9 de 11

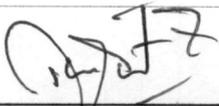
NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
							<ul style="list-style-type: none"> Solución de la falla: Se realiza cambio del patchcord por parte del proveedor y el servicio se restablece. <p>4. Quibdó (Servicio UPL0006 - Oro)</p> <ul style="list-style-type: none"> Indisponibilidad registrada de 4380 minutos. Descuento aplicado: \$2,175,341.96 por no alcanzar el ANS del 99.98%, logrando solo un 89.84% de disponibilidad. Causa de la falla: Se evidencia que el servicio fue migrado de PE sin embargo no se tuvo en cuenta la configuración del BGP del anterior nodo. Solución de la falla: Se configura el BGP en el PE, cliente confirma operatividad. <p>Como resultado, para el periodo de septiembre de 2024, el valor total de los descuentos aplicados asciende a \$6,813,318.24 más IVA, lo que genera una reducción total por indisponibilidad de \$8,107,848.71. En consecuencia, el valor a pagar para este periodo por los distintos servicios es de CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$49.955.348,00), incluyendo IVA. Alcanzando una disponibilidad promedio total del 98,53%; lo que representa un 1,30% por debajo del objetivo establecido en los ANS del contrato.</p>

Que, como supervisor, valido el cumplimiento del pago de los aportes parafiscales relativos a SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, y ARL (Administradora de riesgos laborales) y al Sistema de Seguridad Social

 Unidad para las Víctimas	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 10 de 11

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 type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia:			
Es importante indicar que:			
<p>a) Según el numeral 9 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>			
<p>Por lo anterior al cierre del periodo se concluye que SI se presentaron incidentes sobre los servicios de conectividad. Obteniendo una disponibilidad promedio total en el periodo de SEPTIEMBRE del 98,53%; lo que representa un 1,30% por debajo del objetivo establecido en los ANS del contrato.</p>			
Observaciones adicionales:			
Ninguna			


DARIO EDUARDO MUÑETÓN ZULUAGA
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
SUPERVISOR DE ORDEN DE COMPRA NO. 118125 de 2023

NOTAS: De acuerdo con el color de la fuente del presente formato tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Color negro: Texto inmodificable y que no se puede eliminar.
- ✓ Color rojo: Texto objeto de modificaciones según la necesidad de cada dependencia.
- ✓ Color morado: Recomendaciones y ejemplos que la dependencia debe tener en cuenta y suprimirlos en el documento definitivo.



Unidad para
las Víctimas

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 11 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

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

UARDIV



2024-0640455-2

Fecha Rad: 2024-10-18 15:50:06 Us: Jennifer
Katherine A.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y
CONTABLE



Unidad para las Víctimas

FORMATO PARA TRÁMITE DE PAGO DE CONVENIOS Y PROVEEDORES

Código 163,15,15-21

Versión: 04

GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO DE PAGOS

Fecha: 12/10/2023

Página 1 de 1

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR

RAZON SOCIAL / NOMBRE DEL PROVEEDOR	COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA	LUGAR DE EJECUCIÓN	Bogotá
NIT	800153993		
E-MAIL	cliente.co@claro.com	TELÉFONO	6283156

INFORMACIÓN DEL CONTRATO/ CONVENIO

OBJETO DEL CONTRATO	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 con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad y contenidas en el Anexo No. 1 "Ficha técnica".		
N° DEL CONVENIO / CONTRATO	OC 118125	N ° PAGO Y/O DESEMBOLSO	11
PERIODO A COBRAR	01/09/2024 AL 30/09/2024	¿ES DECLARANTE DE RENTA?	SI
¿RESPONSABLE DE IVA?	SI	NÚMERO DE FACTURA	3 - 291931688
CERTIFICADO PAGO SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES	SI		
ENDOSO SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	TERCERO <input type="checkbox"/>	TERCERO ENDOSO	NIT <input type="checkbox"/>
BANCO AUTORIZADO PARA CONSIGNAR:	CITIBANK COLOMBIA	TIPO DE CUENTA	CORRIENTE N° CUENTA 0060136017

LIQUIDACIÓN DE PAGO O DESEMBOLSOS DURANTE LA VIGENCIA FISCAL

VALOR DEL CONVENIO / CONTRATO	\$ 696.758.363,99
VALOR APORTADO POR LA UARIV	\$ 0,00
VALOR ADICIONADO	\$ 0,00
VALOR REDUCIDO	
VALOR DESEMBOLSOS REALIZADOS	-\$ 14.874.064,60
VALOR A PAGAR	\$ 561.567.199,00
SALDO POR PAGAR	\$ 49.955.348,00
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FINANCIERA	\$ 70.361.752,39 89,68%

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO / CONVENIO

NÚMERO DE RP	RUBRO	VALOR A PAGAR
19124	C-4199-1500-4-53105D-4199062-02	\$ 49.955.348,00

OBSERVACIONES

Corresponde a los servicios de conectividad efectivamente prestados en el mes de junio de 2024.

CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de Supervisor del contrato y/o Convenio aquí relacionado, certifico:
 1.- Que el valor a pagar es aprobado a satisfacción.
 2.- Que El Proveedor / Representante Legal cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas.
 3.- Que he verificado el paz y salvo por pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados.
 4.- Que he verificado la Orden de Compra y la oferta de bienes y servicios presentados y entregados.

DARÍO EDUARDO MUNETON ZULUAGA
Oficina de Tecnologías de la Información

Nota: Los profesionales de los Grupos de Gestión Contractual y Financiera y Contable no verifican cantidad ni calidad de los informes o productos anexos, considerando que es responsabilidad del supervisor/a hacer el respectivo seguimiento y verificación de lo recibido por el contratista o proveedor de acuerdo con lo fijado en el art. 84 de la Ley 1474 de 2011.

TRAMITE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

RECIBIDO GESTIÓN FINANCIERA

UARIV



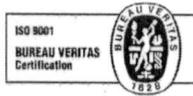
2024-0640455-2

Fecha Rad: 2024-10-18 15:50:06 Us: Jennifer Katherine A.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE



COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7



Hola, tu pago está en mora.
Recuerda pagar antes
de la fecha límite.

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN
INTEGRAL A LAS VICTIMAS

CIUDAD: BOGOTA
NIT: 900490473-6

DIRECCIÓN: KR 85D 46A 65

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA: 3 - 291931688



SERVICIOS DE FO DATOS
CÓDIGO CLIENTE: 12010926

FECHA LÍMITE DE PAGO:
INMEDIATA

REFERENCIA DE PAGO:
931688300012010926

TOTAL A PAGAR
\$ 49,955,348.00

RESUMEN DE COBROS EN FACTURA

Cargos del Mes	\$ 41,979,284.28
Total Impuestos	\$ 7,976,064.01
Intereses de Mora	\$ 0.00
Total servicios facturados en el mes	\$ 49,955,348.00
Saldo Anterior	\$ 0.00
Rete ICA*	\$ 0.00
Valor a Pagar	\$ 49,955,348.00

CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO ***** PESOS M/CTE.

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE EL RESUMEN DE TUS COBROS

SALDO ANTERIOR

Descripción	Valor
Deuda Anterior	\$ 0.00

INTERNET

Descripción	Valor
INTERNET DEDICADO COMCEL	\$ 10,855,525.00

MPLS

Descripción	Valor
MPLS INTRANET LOCAL	\$ 31,123,759.28

IMPUESTOS

Descripción	Valor
Total IVA	\$ 7,976,064,01
Total Rete ICA	\$ 0.00
Total Impuesto al Consumo	\$ 0.00
	\$ 7,976,064,01

*Campo informativo, el agente retenedor es el responsable de practicar las retenciones a que haya lugar, de acuerdo a la calidad de Contribuyente.

Construimos soluciones tecnológicas de la mano de su empresa
para grandes ideas de negocio.

TOTAL A PAGAR

\$ 49,955,348.00



COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7



(415)7709998002319(8020)3291931688300012010926(3900)49955348(96)20241031

FORMA DE PAGO: Efectivo

Cheque

ESCANEA ESTE
CÓDIGO PARA PAGAR
TU FACTURA DESDE EL
PORTAL CLARO



Cód. del Banco Cheque N°

Fecha Total a pagar

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN
INTEGRAL A LAS VICTIMAS

REFERENCIA DE PAGO: 931688300012010926
NIT: 900490473-6
CÓDIGO CLIENTE: 12010926
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: 3 - 291931688
FECHA CORTE NOVEDADES: Sep 23/24
FECHA DE EXPEDICIÓN: Oct 09/24

PAGAR ANTES DE: INMEDIATA

TOTAL A PAGAR: \$ 49,955,348.00

ENCUÉSTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

CAV BOGOTA CALLE 76	Carrera 7 No. 76 - 35
CAV BARRANQUILLA NORTE	Carrera 51 B # 84 - 94 Local 15 Torcoroma Plaza
CAV BUCARAMANGA	Carrera 30 # 31 - 48 La Aurora
CAV MEDELLIN MOLINOS	Calle 30A # 82A - 26 Local 1041 Centro Comercial Los Molinos
CAV PEREIRA	Avenida 30 de Agosto 41-50
CAV CALI CHIPICHAPE	Centro Comercial Chipichape Locales 230 - 231

TIENES MUCHAS OPCIONES PARA EL PAGO DE TU FACTURA



CONTÁCTANOS



APP MI CLARO/EMPRESAS



PORTAL MI CLARO/EMPRESAS



LINEA DE WHATSAPP

www.claro.com.co/negocios

NACIONAL 018000186456

BOGOTÁ 601 748 8888

*611

PARA QUE TENGAS EN CUENTA

TRM: \$ 4,178.30

Código Técnico:

Información de factura electrónica:

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

FECHA Y HORA DE EMISIÓN: Oct 09/24 00:00

FECHA Y HORA DE APROBACIÓN: Oct 10/24 15:26



**ESCANEA ESTE
CÓDIGO Y CONOCE
EL DETALLE DE TU
FACTURA**

*Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura". (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24-4)

Comcel S.A. factura los servicios prestados dentro del acuerdo marco de precios Nube Privada Colombia Compra Eficiente.

El no pago oportuno de esta factura causará intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley y, en caso de existir por su parte autorización para hacerlo, el reporte a las centrales de riesgo. Recuerde que si no cancela esta factura su servicio podrá ser suspendido.

ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Pagina Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165.

Si usted cancela esta factura con cheque deberá girarlo a favor de COMCEL S.A. Si dicho pago no puede hacerse efectivo por causas imputables al SUScriptor o USUARIO, COMCEL S.A. podrá dar terminado con justa causa del contrato suscrito, sin perjuicio de los demás efectos consagrados en dicho contrato por la falta de pago y de aplicar la sanción por no pago del cheque de acuerdo con lo establecido en el artículo 731 del Código de Comercio.

Información tributaria de Comcel S.A.: No practicar retención en la fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de Televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 012220 del 26 de diciembre 2022. IVA Régimen Común. Agentes retenedores de IVA e Industria y Comercio. Autorretenedores de Industria y Comercio en Barranquilla, Cali, Tuluá y Puerto Boyacá. Segmento Corporativo, Actividad Económica Código CIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9.66 x 1000. Esta Factura presta mérito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro Jurídico. Tasa de Recargo por Mora: 2,08 NMV.

Sistema facturador: SGA, fabricante HITSS Colombia. Proveedor tecnológico de facturación electrónica NIT 900.420.814-5. Sistemas de información empresarial s.a, NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo. COMCEL S.A. NIT 800.153.993-7 Dirección CR 68 A 24 B 10 Sede Administrativa Bogotá

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE TUS COBROS A DETALLE

DETALLE INTERNET

INTERNET DEDICADO COMCEL

Código	Detalle	Cantidad	Desde	Hasta	Valor Unitario	Subtotal	Subtotal \$
UPL0007	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Nariño - Centro Regional San A	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 2,089,982.00	\$ 2,089,982.00	\$ 2,089,982.00
UPL0031	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Bogota - Carrera 85d # 46a -96	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 6,170,446.00	\$ 6,170,446.00	\$ 6,170,446.00
UPL0049	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Valledupar - Calle 20 11-105 B	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 566,055.00	\$ 566,055.00	\$ 566,055.00
UPL0050	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Villavicencio- 4.122649 - 73.5	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 566,055.00	\$ 566,055.00	\$ 566,055.00
UPL0055	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Urabá - Centro Regional Aparta	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 1,462,987.00	\$ 1,462,987.00	\$ 1,462,987.00
						SUBTOTAL	\$ 10,855,525.00

TOTAL INTERNET

\$ 10,855,525.00

DETALLE MPLS

MPLS INTRANET LOCAL

Código	Detalle	Cantidad	Desde	Hasta	Valor Unitario	Subtotal	Subtotal \$
UPL0002	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Apartado - Carrera 100 # 77-27	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 597,564.00	\$ 597,564.00	\$ 597,564.00
UPL0003	Servicio Fijo - Arauca- Calle 19 # 19-62 - Carrera 28 # 19-61	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 1,872,366.00	\$ 1,872,366.00	\$ 1,872,366.00
UPL0004	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Puerto Carreño - Carrera 5 No. - (10240 K)	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00
UPL0005	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Quibdó - Cr7 N.26-50 Terceer P	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 2,103,522.00	\$ 2,103,522.00	\$ 2,103,522.00
UPL0009	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Armenia - Calle 3 Norte # 13-5	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 517,888.00	\$ 517,888.00	\$ 517,888.00
UPL0010	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Barrancombermeja- 7.06014166666	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00
UPL0011	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Barranquilla - Carrera 58 # 64	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0012	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Edificio San Diego PH (PISO 5) Av Carrera 7 # 32-8	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0013	Servicio Fijo - Calle 37 N° 13-48, Tercer Piso, Edificio Centro - Carrera 27 No. 36 ¿ 14 Oficina 901 Centro Empresarial	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 409,018.00	\$ 409,018.00	\$ 409,018.00
UPL0014	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Cartagena-Calle 25 con Carrera	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 409,018.19	\$ 409,018.19	\$ 409,018.19
UPL0015	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Cúcuta - Calle 11 No 060 y 062	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 447,320.66	\$ 447,320.66	\$ 447,320.66
UPL0016	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Florencia - calle 15 No 14-45	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00
UPL0017	Servicio Fijo - Carrera 3 # 12-54 - Of. 705,706,707,708 - Carrera 34 No.36-15, Barrio Cádiz	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0018	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Manizales - Calle 51 # 22A - 2	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00
UPL0019	Servicio Fijo - MOCOCA - CALLE 7 # 6 13 EDIFICIO - Cra 9 n 21-108 Hotel Mocoa Samay	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 3,983,757.00	\$ 3,983,757.00	\$ 3,983,757.00
UPL0020	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Montería - Calle 25 # 5 - 31	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0021	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Neiva - Calle 11 # 3-41 Barrio	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0022	Servicio Fijo - CALLE 20 # 38-15 AV. DCIUDAD ORIGEN SERVICIO: PAST - : CALLE 18 NUMERO 41-54 Edificio WORK 18.42 Piso 3	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 525,880.53	\$ 525,880.53	\$ 525,880.53
UPL0025	Servicio Fijo - Transversal 21 # 12-156 Villa Angela - San José del Guaviare	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 956,102.00	\$ 956,102.00	\$ 956,102.00
UPL0026	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Sania Marta - Calle 24 # 3-99	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 473,633.64	\$ 473,633.64	\$ 473,633.64
UPL0027	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Sincelajo - CRA 17 # 22 ¿ 45 C	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00
UPL0028	Servicio Fijo - CRA.7 NO. 28 A 57 SECTOR AJEDRÉZ ¿ BARRIO MALD - Ty 9 B No. 28 A - 29 Mz 2/7 Casa 3,	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00
UPL0030	Servicio Fijo - Calle 18 N° 20-04 barrio el Gabán - Transversal 18 No. 7 - 05 Piso 7	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0033	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Bogota - Carrera 85d # 46a -96	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 1,004,138.00	\$ 1,004,138.00	\$ 1,004,138.00
UPL0036	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Bogota-Carrera 69 # 25 b-44	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 674,672.60	\$ 674,672.60	\$ 674,672.60
UPL0038	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Cali - Calle 16 Norte 9N.44.50	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 605,199.00	\$ 605,199.00	\$ 605,199.00
UPL0040	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Medellín - Calle 49 # 50.21 Pi	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 1,007,566.00	\$ 1,007,566.00	\$ 1,007,566.00
UPL0041	Servicio Fijo - Calle 16 B No 12-96 Edificio San Martín - Carren 8 No 12.03 Barrio Cañahuat.	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 1,973,474.00	\$ 1,973,474.00	\$ 1,973,474.00
UPL0044	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Villavicencio - Calle 19 # 39	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 552,573.00	\$ 552,573.00	\$ 552,573.00
UPL0048	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Popayan - Cra 8 No 13N 11	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 447,320.66	\$ 447,320.66	\$ 447,320.66
UPL0053	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Puerto Inrida - Calle 18 # 9 - (10240 K)	1	2024-09-01	2024-09-30	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00
						SUBTOTAL	\$ 31,123,759.28

TOTAL MPLS

\$ 31,123,759.28



Unidad para las Víctimas

FORMATO ACTA 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 **1** de **6**

No. de Acta: 11	Fecha: 7/10/24	Nombre Dependencia: Oficina de Tecnología de la Información	
Lugar: Reunión presencial Oficina Jefe OTI		Hora Inicio: 14:30	Hora Final: 15:30

OBJETIVO: Seguimiento y Conciliación ANS cierre periodo SEPTIEMBRE 2024 - Servicios de Conectividad OC-118125

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Agenda

- Revisión de últimos compromisos pactados (reunión 4 de septiembre 2024).
- Solicitudes y/o Nuevos Compromisos.
- Conciliación ANS del periodo.

Desarrollo

Revisión de compromisos

- Se realiza revisión y verificación de los compromisos adquiridos en la Reunión de seguimiento y control a la operación del día 4 de septiembre del presente año.

Gestión de Solicitudes y Compromisos



1. Solicitud de Cotización para Canal en Medellín, Antioquia:

Milena en una llamada telefónica le confirma al ingeniero Sergio que el valor de este canal cuesta lo mismo que el actual el CRAV – TUMACO que son \$2.089.982; Cumplido

2. Acta de Liquidación:

Johanna/Milena envían acta liquidación firmada el lunes 16 de septiembre de la OC99361-2023. Adicionalmente, revisar la facturación del período de enero a junio para la OC118125-2024.; Cumplido



3. **Cotización del Nuevo Contrato de Conectividad III:**

Milena envía la cotización correspondiente al nuevo contrato de Conectividad III. Cumplido

4. **Cambio de Servicio en Puerto Inírida:**

Pendiente: Esperar la respuesta oficial que explique por qué no es posible realizar el cambio de servicio en Puerto Inírida, de MPLS a Internet; Cumplido

5. **Contacto con Proveedor de Starlink:**

Milena nos informa que CLARO ya tiene VoBo para utilizar la tecnología STARLINK en sus contratos; Cumplido

6. **Facturación de Julio y Agosto:**

Johanna realiza entrega de facturación pendiente julio y agosto, junto con los documentos firmados pertinentes; Cumplido

Se generan una serie de solicitudes nuevas:

1. Se solicita parafiscales de septiembre y cámara de comercio actualizada para finalizar liquidación de la OC-99361 fecha 16-Oct-24.

Conciliación ANS del periodo.

Durante el periodo evaluado, se han presentado interrupciones en los servicios de conectividad en varias ciudades, lo que ha afectado el rendimiento y la disponibilidad de los enlaces contratados. Como consecuencia, se han aplicado descuentos según los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos. A continuación, se presenta un resumen de las principales afectaciones y los descuentos aplicados:

1. **Pereira (Servicio UPL0023 - Plata)**

- Disponibilidad registrada de **3438 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$467,449.36** debido a que el servicio no alcanzó el porcentaje de disponibilidad acordado del 99.90%, logrando solo un **91.94%**.
- Causa de la falla: Fibra afectada por corto eléctrico en recámara ubicada en la Carrera 10, con cll 18.
- Solución de la falla: Se realizan tendidos de fibra óptica y fusiones punta a punta en empalmes nuevos.

2. **Mitú (Servicio UPL0008 - Bronce)**

- Disponibilidad registrada de **2910 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$3,703,077.56**, ya que el porcentaje de disponibilidad alcanzado fue **92.86%**, por debajo del ANS del 99.60%.
- Causa de la falla: mal estado en la membrana del Feed de la Antena, debido a que tiene agua al interno.
- Solución de la falla: Se procede a cambiar el elemento con, se logra un Es/No optimo por encima de 16 dB, se confirma operatividad del servicio.

3. **Riohacha (Servicio UPL0024 - Plata)**

- Disponibilidad registrada de **1350 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$467,449.36**, con una disponibilidad del **96.78%**, inferior al objetivo del 99.90%.
- Causa de la falla: Patchcord F.O dañado.



- Solución de la falla: Se realiza cambio del patchcord por parte del proveedor y el servicio se restablece.

4. Quibdó (Servicio UPL0006 - Oro)

- Indisponibilidad registrada de **4380 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$2,175,341.96** por no alcanzar el ANS del 99.98%, logrando solo un **89.84%** de disponibilidad.
- Causa de la falla: Se evidencia que el servicio fue migrado de PE sin embargo no se tuvo en cuenta la configuración del BGP del anterior nodo.
- Solución de la falla: Se configura el BGP en el PE, cliente confirma operatividad.

Como resultado, para el periodo de septiembre de 2024, el valor total de los descuentos aplicados asciende a **\$6,813,318.24** más IVA, lo que genera una reducción total por indisponibilidad de **\$8,107,848.71**. En consecuencia, el valor a pagar para este periodo por los distintos servicios es de CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (**\$49.955.348,00**), incluyendo IVA. Alcanzando una disponibilidad promedio total del **98,53%**; lo que representa un 1,30% por debajo del objetivo establecido en los ANS del contrato.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO	
		%	SUMA	%	SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	97,35%	292,060
Oro	8	99,98%	799,840	98,71%	789,700
Plata	29	99,90%	2897,100	99,52%	2886,020
TOTA	40	99,83%	3995,74	98,53%	3967,78

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	98,53%

NUEVOS COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
<p>1. Solicitud de Cotización para Canal en Medellín, Antioquia:</p> <p>Acción: Solicitar una cotización al tercero encargado del canal en Medellín, Antioquia.</p> <p>Seguimiento: Recordar al ingeniero Darío que contacte a Adriana para confirmar la dirección en Medellín y, con esta información, solicitar a Claro la cotización correspondiente. El ingeniero Darío envía solicitud de dirección de la sede a la doctora Adriana 5/9/24.</p>	CLARO/UNIDAD	10 de septiembre 2024
2. Acta de Liquidación:	CLARO	10 de septiembre 2024



Unidad para las Víctimas

FORMATO ACTA 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 4 de 6

<p>Acción: Revisar la factura adicional correspondiente al servicio del mes de julio o agosto relacionada con la OC99361-2023. Adicionalmente, revisar la facturación del periodo de enero a junio para la OC118125-2024.</p> <p>Seguimiento y/o Compromiso: Johanna Acuña nos compartió unas facturas a nombre de la unidad y solicitó la evidencia de pago correspondiente. Se identificó que algunas de estas facturas, con montos variados, efectivamente están a nombre de la unidad. Sin embargo, dichos valores corresponden a ANS aplicados en esos meses, y, al tratarse de porcentajes de descuentos, estas facturas no son válidas para la unidad.</p>		
<p>3. Enviar la cotización correspondiente al nuevo contrato de Conectividad III.</p>	<p>CLARO</p>	<p>6 de septiembre 2024</p>
<p>4. Respuesta oficial que explique por qué no es posible realizar el cambio de servicio en Puerto Inírida, de MPLS a Internet.</p>	<p>CLARO</p>	
<p>5. Recibir una respuesta oficial de Claro sobre si fue posible contactar al proveedor de Starlink para el cambio de tecnología en las tres sedes satelitales.</p>	<p>CLARO</p>	<p>6 de septiembre 2024</p>
<p>6. Johanna se compromete a entregar, a más tardar el 10 de septiembre, la facturación correspondiente a los meses de junio y agosto, junto con los documentos firmados pertinentes.</p>	<p>CLARO</p>	<p>10 de septiembre 2024</p>

ANEXOS

1. ANS - DETALLE SERVICIO SEPTIEMBRE 2024
2. LISTADO 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

FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: 710.14.15-10

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Versión: 04

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG

Fecha: 07/10/2021

Página 5 de 6

Asistencia

		Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 07/10/2021 Página 2 de 2

No. de Acta: 11	Objetivo: Seguimiento y Convulsión ANS Cerve Septiembre 2021 - OC 11825
Fecha de Reunión: 7/10/21	

No.	Nombre	** Etnia A/I/G/NA	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Juan Leonardo Pacheco P	NA	OTI	juan.pacheco@unidades	—	[Firma]
2	Leonora Gama Rie	NA	OTI	leonora.gama@unidades	—	[Firma]
3	Johanna Carolina Acuña	NA	OTI	Johanna.acuna@claro.com	3219351432	[Firma]
4	Milena Mayorga	NA	Claro	sandra.mayorga@claro.com	3105750160	[Firma]
5	Catalina Gohene Cano	NA	OTI	catalina.gohene@unidades		[Firma]
6	Gyalyndeth Aldemar P.	NA	OTI	gyalyndeth@unidades	—	[Firma]
7	Sergio Alejandro Cárdenas	NA	OTI	sergio@unidades	—	[Firma]
8	DARIO C MURTON	NA	OTI	dario.murton@unidades	—	[Firma]
9						
10						
11						
12						

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



Conciliación ANS Conectividad III SEPTIEMBRE 2024

Oficina de Tecnologías de la Información

TEMAS



**Revisión de últimos
compromisos**



**Solicitudes (Nuevos
Compromisos)**



**Conciliación ANS del
periodo**

**REVISIÓN DE
COMPROMISOS**

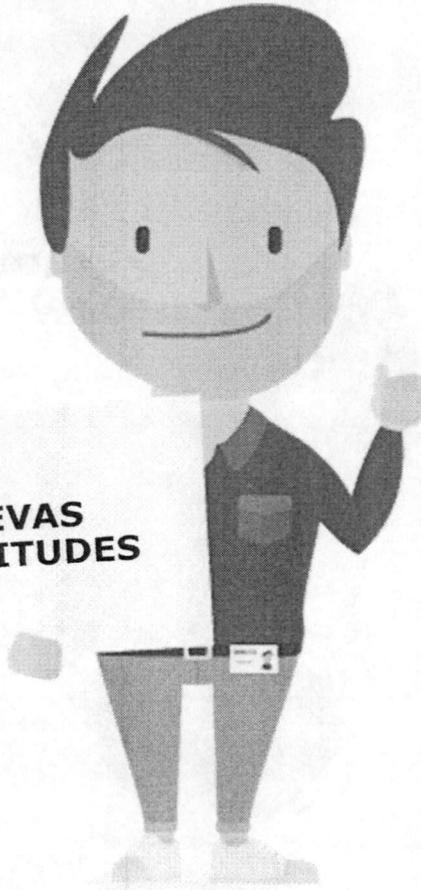


Revisión de compromisos anteriores

Gestión de Solicitudes y Compromisos



**NUEVAS
SOLICITUDES**



Solicitudes (nuevos compromisos)

1. Se solicita por parte de la OTI-Unidad de víctimas al proveedor CLARO; los parafiscales correspondientes a septiembre y la Cámara de Comercio actualizada para proceder con la finalización de la liquidación de la OC-99361. 16-Oct-2024

**CONCILIACIÓN
ANS DEL
PERIODO**



Conciliación ANS del periodo

Durante el periodo evaluado, se han presentado interrupciones en los servicios de conectividad en varias ciudades, lo que ha afectado el rendimiento y la disponibilidad de los enlaces contratados. Como consecuencia, se han aplicado descuentos según los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos. A continuación, se presenta un resumen de las principales afectaciones y los descuentos aplicados:

1. Pereira (Servicio UPL0023 - Plata)

- Indisponibilidad registrada de **3438 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$467,449.36** debido a que el servicio no alcanzó el porcentaje de disponibilidad acordado del 99.90%, logrando solo un **91.94%**.
- Causa de la falla: Fibra afectada por corto eléctrico en recamara ubicada en la Carrera 10, con cll 18.
- Solución de la falla: Se realizan tendidos de fibra óptica y fusiones punta a punta en empalmes nuevos.

2. Mitú (Servicio UPL0008 - Bronce)

- Indisponibilidad registrada de **2910 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$3,703,077.56**, ya que el porcentaje de disponibilidad alcanzado fue **92.86%**, por debajo del ANS del 99.60%.
- Causa de la falla: mal estado en la membrana del Feed de la Antena, debido a que tiene agua al interno.
- Solución de la falla: Se procede a cambiar el elemento con, se logra un Es/No optimo por encima de 16 dB, se confirma operatividad del servicio.

3. Riohacha (Servicio UPL0024 - Plata)

- Indisponibilidad registrada de **1350 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$467,449.36**, con una disponibilidad del **96.78%**, inferior al objetivo del 99.90%.
- Causa de la falla: Patchcord F.O dañado.
- Solución de la falla: Se realiza cambio del patchcord por parte del proveedor y el servicio se restablece.

4. Quibdó (Servicio UPL0006 - Oro)

- Indisponibilidad registrada de **4380 minutos**.
- Descuento aplicado: **\$2,175,341.96** por no alcanzar el ANS del 99.98%, logrando solo un **89.84%** de disponibilidad.
- Causa de la falla: Se evidencia que el servicio fue migrado de PE sin embargo no se tuvo en cuenta la configuración del BGP del anterior nodo.
- Solución de la falla: Se configura el BGP en el PE, cliente confirma operatividad.

Conciliación ANS del periodo

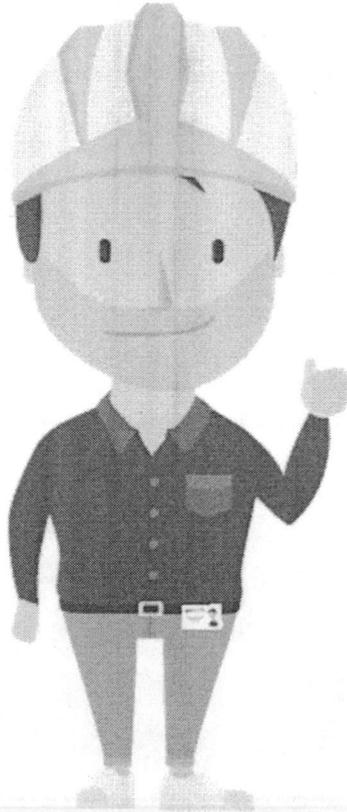
Como resultado, para el periodo de septiembre de 2024, el valor total de los descuentos aplicados asciende a **\$6,813,318.24** más IVA, lo que genera una reducción total por indisponibilidad de **\$8,107,848.71**. En consecuencia, el valor a pagar para este periodo por los distintos servicios es de CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (**\$49.955.348,00**), incluyendo IVA. Alcanzando una disponibilidad promedio total del **98,53%**; lo que representa un 1,30% por debajo del objetivo establecido en los ANS del contrato.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO	
		%	SUMA	%	SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	97,35%	292,060
Oro	8	99,98%	739,840	98,71%	789,700
Plata	29	99,90%	2897,100	99,52%	2886,020
TOTA	40	99,83%	3995,74	98,53%	3967,78

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	98,53%

CONCILIACIÓN
ANS DEL
PERIODO





¡Gracias!

Oficina de Tecnologías de la Información, tu aliada
en la **transformación** del servicio a las **víctimas**

Información básica de la planilla

Empresa:	COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A	NIT:	800153993
Tipo Planilla:	E	Periodo liquidación Pensiones:	septiembre 2024
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	Periodo liquidación Salud:	octubre 2024
Número de Radicación:	80774205	Total a pagar:	\$16,418,165,500
Fecha de vencimiento:	22/10/2024	Total de empleados:	7871
Fecha de Pago:	04/10/2024	Número de Administradoras:	65

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	Nit recaudo:	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Proteccion Social	Medio de Pago:	Pago Electronico por PSE
Banco:	CITIBANK	Número Autorización:	960099170
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-7	860002503	Cia. de Seguros Bolivar S.A.	7871		\$0	\$503,081,000
230201	800229739	Proteccion (ING + Proteccion)	1769		\$0	\$2,086,770,400
230301	800224808	Porvenir	1952		\$0	\$2,126,613,500
230901	800253055	Skandia Fondo de Pensiones Obligatorias	227		\$0	\$442,451,400
231001	800227940	Colfondos	1048		\$0	\$1,233,683,900
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	2485		\$0	\$3,400,576,600
CCF03	890900842	Comfenalco Antioquia Caja de Compensacion Fliar	632		\$0	\$165,425,400
CCF07	890101994	Comfamiliar del Atlantico Caja de Compensacion	384		\$0	\$99,138,600
CCF08	890480023	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion	120		\$0	\$27,163,900
CCF10	891800213	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	96		\$0	\$18,299,700
CCF11	890806490	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	70		\$0	\$15,202,100
CCF13	891190047	Comfaca Caja de Compensacion Fliar	33		\$0	\$6,711,400
CCF14	891500182	Comfacauca Caja de Compensacion Fliar	67		\$0	\$13,053,900
CCF15	892399989	Comfacesar Caja de Compensacion Fliar	90		\$0	\$17,728,900
CCF16	891080005	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	76		\$0	\$15,756,600
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensacion Fliar	4166		\$0	\$1,423,572,800
CCF29	891600091	Caja de Compensacion Familiar del Choco	30		\$0	\$4,940,900

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
CCF30	892115006	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	40		\$0	\$6,814,300
CCF32	891180008	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	82		\$0	\$17,824,400
CCF33	891780093	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	77		\$0	\$15,717,700
CCF34	892000146	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	106		\$0	\$20,964,600
CCF35	891280008	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	98		\$0	\$19,840,400
CCF37	890500516	Comfanorte Caja de Compensacion Fliar	125		\$0	\$26,524,200
CCF40	890201578	Comfenalco Santander Caja de Compensacion	249		\$0	\$56,552,000
CCF41	892200015	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	50		\$0	\$8,980,600
CCF43	890000381	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	55		\$0	\$12,158,900
CCF44	891480000	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	133		\$0	\$36,531,100
CCF50	890700148	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	117		\$0	\$26,573,000
CCF56	890303093	Comfenalco Valle Caja de Compensacion Fliar	16		\$0	\$3,719,200
CCF57	890303208	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de	509		\$0	\$129,594,200
CCF63	891200337	Comfamiliar Putumayo Caja de Compensacion	13		\$0	\$2,187,100
CCF64	892400320	Cajasai Caja de Compensacion Fliar San Andres	12		\$0	\$2,155,200
CCF65	800003122	Cafamaz Caja de Compensacion Fliar Amazonas	2		\$0	\$440,000
CCF67	800219488	Comfiar Caja de Compensacion Fliar Arauca	5		\$0	\$1,074,400
CCF68	800231969	Comcaja Caja de Compensacion Fliar Campesina	5		\$0	\$786,300
CCF69	844003392	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	37		\$0	\$6,686,700
CCFC20	891600091	COMFACHOCO	3		\$0	\$444,900
CCFC50	890500675	EPS-S COMFAORIENTE	1		\$0	\$70,400
CCFC55	901543211	EPS-S Cajacopi	5		\$0	\$825,500
EPS001	830113831	ALIANSA LUD EPS S.A.	80		\$0	\$78,243,600
EPS002	800130907	Salud Total EPS	586		\$0	\$158,974,500
EPS005	800251440	Sanitas EPS	4701		\$0	\$2,548,251,700
EPS008	860066942	Compensar EPS	541		\$0	\$240,561,900
EPS010	800088702	EPS Sura	815		\$0	\$276,863,800
EPS012	890303093	Comfenalco valle E.P.S.	29		\$0	\$10,523,800
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	412		\$0	\$127,645,300
EPS018	805001157	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	82		\$0	\$23,370,000
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	475		\$0	\$107,047,200
EPS040	900604350	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	3		\$0	\$430,300
EPS041	900156264	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	21		\$0	\$3,077,900
EPS042	900226715	EPS COOSALUD	19		\$0	\$7,705,100
EPS046	900914254	SALUD MIA EPS	9		\$0	\$1,859,100
EPS047	901438242	Seguros Bolivar EPS	1		\$0	\$432,600
EPS048	806008394	EPS-S Mutual Ser	17		\$0	\$4,514,900
EPSC34	900298372	Recaudo SGP Capital Salud	12		\$0	\$1,870,200
EPSIC3	817001773	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	1		\$0	\$297,600

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
EPSIC5	837000084	Entidad Promotora de Salud Mallamas	4		\$0	\$658,700
ESSC07	806008394	EPS-S Mutual Ser	12		\$0	\$1,960,000
ESSC18	901021565	EPS-S Emsanar	8		\$0	\$1,258,200
ESSC24	900226715	EPS-S Coosalud	21		\$0	\$3,594,400
ESSC62	900935126	ASMET SALUD EPS SAS	2		\$0	\$325,000
MIN001	901037916	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	9		\$0	\$7,778,400
MIN002	901037916	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	2		\$0	\$826,700
PAICBF	899999239	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	984		\$0	\$488,062,400
PASENA	899999034	SENA	984		\$0	\$325,396,100
						\$16,418,165,500

***Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.**

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

100769780558700

**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 **ANGELA JAIMES DELGADO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 52085564 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 62183-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTA a los 1 días del mes de Agosto de 2024 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

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 52.085.564

JAIMES DELGADO

APELLIDOS
ANGELA

NOMBRES


FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 15-SEP-1974

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.58

ESTATURA

B+

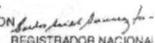
G.S. RH

F

SEXO

29-ENE-1993 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION


REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-1500100-00027644-F-0052085564-20080721 0001310955A 1 6210016290

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO



62183-T

ANGELA
JAMES DELGADO
C.C. 52085964
RESOLUCION INSCRIPCION 146 FECHA 17/12/98
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Presidente *[Signature]*

00078773

C

[Signature]

FIRMA DEL TITULAR

019436

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

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de
Contadores.



52085964

Juan Felipe Gutierrez Calderon

De: Facturacion Electronica <facturacionelectronica@minhacienda.gov.co>
Enviado el: viernes, 18 de octubre de 2024 11:35 a. m.
Para: Ingrid Liliana Ramirez Duitama
Asunto: Hemos Recibido el Documento enviado por usted

Bogotá D. C., 2024-10-18

COMUNICACION CELULAR S A COMCEL S A, Reciba un cordial saludo:

El Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público informa que ha recibido el **3291931688**, generada por usted.

UNIDAD DE ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS

Nota: La información transmitida a través de este correo electrónico es confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Su reproducción, lectura o uso está prohibido.

Este es un sistema automático, por favor no responda este mensaje al correo remitente.

Recuerde agregar esta dirección de correo a sus contactos y lista de remitentes seguros para asegurarse de recibir nuestros mensajes.

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD3231436
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	04/09/24 10:50:54
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	06/09/24 20:32:48
Notificado por:	Empresas -
	Intranet_900490473-6
	Correo electrónico
Servicio:	Empresas - Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	10658762450
Nombre Completo:	Jaime Leonardo Pacheco Pacheco
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:	3003153884
Correo electrónico:	JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO

Descripción

Buenos días ingenieros, de su ayuda revisando el servicio UPL0023 de la ciudad de Pereira, pues este esa caído desde la 9 am.
 Solucion de la solicitud
 Caída total troncales Gpon 1/2/5 - 1/1/7 - 1/1/6 - 1/1/10. -1/2/7 del equipo ZAC-PER.CENTRO-CP1

Histórico

06/09/24 16:17:02 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):
 " Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en atención. Personal de Planta Externa continua realizando identificacion de hilos para restablecer enlaces pendientes por subir, se comparte consolidado actualizado de servicios afectados a personal de planta externa para continuar priorizando solución, se actualiza impacto.. 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.

06/09/24 09:37:26 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buen día, pueden proceder con el cierre del caso. Muchas gracias.

05/09/24 21:17:00 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

" Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en atención. Personal de Planta Externa continua realizando identificacion de hilos para restablecer enlaces pendientes por subir, se restablecen servicios de la troncal 1/1/6 del equipo ZAC-PER.CENTRO-CP1, se comparte consolidado actualizado de servicios afectados a personal de planta externa para continuar priorizando solución, se actualiza impacto.. 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.

05/09/24 20:15:13 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

Troncal 1/1/6 Operativa

ZAC-PER.CENTRO-CP1#show pon power onu-rx gpon_olt-1/1/6
 Onu Rx power

```

-----
gpon_onu-1/1/6:1 N/A
gpon_onu-1/1/6:2 N/A
gpon_onu-1/1/6:3 N/A
gpon_onu-1/1/6:5 -23.468(dbm)
gpon_onu-1/1/6:8 -19.622(dbm)
gpon_onu-1/1/6:10 -20.758(dbm)
gpon_onu-1/1/6:11 -24.310(dbm)
gpon_onu-1/1/6:14 -22.140(dbm)
gpon_onu-1/1/6:15 N/A
gpon_onu-1/1/6:16 N/A
gpon_onu-1/1/6:18 N/A
gpon_onu-1/1/6:19 -21.308(dbm)
gpon_onu-1/1/6:21 -27.960(dbm)
gpon_onu-1/1/6:22 -20.656(dbm)
gpon_onu-1/1/6:24 -20.044(dbm)
gpon_onu-1/1/6:25 -31.548(dbm)
gpon_onu-1/1/6:32 -23.012(dbm)
gpon_onu-1/1/6:33 -22.008(dbm)
gpon_onu-1/1/6:38 -21.080(dbm)
gpon_onu-1/1/6:40 N/A
gpon_onu-1/1/6:41 -27.960(dbm)
gpon_onu-1/1/6:45 -21.612(dbm)
gpon_onu-1/1/6:49 N/A
gpon_onu-1/1/6:50 -21.674(dbm)
gpon_onu-1/1/6:51 -21.872(dbm)
gpon_onu-1/1/6:53 -21.550(dbm)
gpon_onu-1/1/6:55 N/A
gpon_onu-1/1/6:57 N/A
gpon_onu-1/1/6:61 N/A

```

gpon_onu-1/1/6:62 N/A

ZAC-PER.CENTRO-CP1#show gpon onu state gpon_olt-1/1/6 los

%Error 230285: No related information to show.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

05/09/24 18:55:11 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

" Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en atención. Personal de Planta Externa continua realizando identificación de hilos para restablecer enlaces pendientes por subir, se restablecen gestion de equipo alcatel AAC-PER.COMFAMILIAR-M1 y algunos servicios de la troncal 1/1/6 del equipo ZAC-PER.CENTRO-CP1, se comparte consolidado actualizado de servicios afectados a personal de planta externa para continuar priorizando solución, se actualiza impacto.. 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.

05/09/24 16:36:49 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

" Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en atención. Personal de Planta Externa continua realizando identificación de hilos para restablecer enlaces pendientes por subir, se restablecen 10 servicios, se comparte consolidado actualizado de servicios afectados a personal de planta externa para continuar priorizando solución, se actualiza impacto.. 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.

05/09/24 15:34:50 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

" Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en atención. Personal de Planta Externa retoma labores de empalmeria, se continua en sitio realizando identificación de hilos para restablecer enlaces pendientes por subir, se comparte consolidado de servicios afectados a personal de planta externa para priorizar solución, se actualiza impacto.. 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.

05/09/24 13:58:08 America/Bogota (Roosberth David Montenegro Suarez):

CUN Actualizado: OK Estado Traslado Operador

El incidente relacionado ha sido actualizado.

05/09/24 13:53:18 America/Bogota (Roosberth David Montenegro Suarez):

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra Causa: Fibra afectada por corto eléctrico en recamara ubicada en la Carrera 10, con cl 18

Avance: 5/9/2024 13:11

Personal de Planta Externa, continúa en espera de aval por parte de electrificadora, quienes están evaluando afectación, en espera acciones correctivas por parte de electrificadora, con el fin de continuar con acciones correctivas de identificación hilos según rutas. en espera de aval de continuidad de labores correctivas para superar evento. 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.

05/09/24 12:24:09 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buenas tardes, el servicio sigue caído. Adjunto evidencia al respecto. En caso de que ya se hayan realizado los empalmes de fibra, solicito una visita a la sede, ya que el servicio continúa completamente inactivo.

Horario de atención en sede: Lunes a Viernes de 8 am - 5 pm.

para gestionar permisos es necesario que me compartan los parafiscales del personal que realizará la visita al correo jaimepacheco@unidadvictimas.gov.co.

Muchas gracias.

05/09/24 12:11:16 America/Bogota (Roosberth David Montenegro Suarez):

CUN Actualizado: OK Estado Traslado Operador

El incidente relacionado ha sido actualizado.

05/09/24 12:02:44 America/Bogota (Roosberth David Montenegro Suarez):

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra Causa: Fibra afectada por corto eléctrico en recamara ubicada en la Carrera 10, con cl 18

Avance: 5/9/2024 10:21

Personal de Planta Externa, continua identificando hilos según rutas, tendiendo cables entre recamaras y realizando fusiones punta a punta de Fibras de 96 hilos en empalmes nuevos, recuperando troncales y enlaces uno a uno. en espera de continuidad de labores correctivas para superar evento 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.

05/09/24 06:46:19 America/Bogota (Roosberth David Montenegro Suarez):

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra Causa: Fibra afectada por corto eléctrico en recamara ubicada en la Carrera 10, con cl 18

Avance: 5/9/2024 06:32

Personal de Planta Externa se encuentra identificando hilos según rutas y realizando fusiones punta a punta de Fibra de 96 hilos en empalme nuevo, en espera de continuidad de labores correctivas para superar evento
. 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.

04/09/24 22:30:23 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en atención. Personal de planta externa informa que ya se tienen identificadas las troncales gpon, ya se realizo tendido de fibra y se está creando empalme para iniciar con fusion de hilos y normalizar 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.

04/09/24 20:34:58 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

" Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en atención. Personal de planta externa continúa identificando fibras para dar solución y empezar hacer tendidos, se ubicó el cable 960721 que transporta troncales gpon en una de las puntas, se procede a validar el otro extremo para darle prioridad, se actualiza impacto de falla por caída de troncales 1/1/8 y 1/2/14.. 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.

04/09/24 18:58:15 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en Personal de planta externa informa que nuevamente de presenta corto eléctrico por lo que se suspenden trabajos hasta nueva autorización para continuar con labores correctivas. Se recibe reporte de nuevos servicios afectados, se actualiza impacto." 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.

04/09/24 18:43:27 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en Personal informa que se tienen 4 fibras de 96 hilos identificadas, se lograron extraer 2 empalmes y reservas afectados. Torre de control de la EEP y Móvil 4 autoriza el ingreso a cárcamos. Se confirma Red de alta y baja tensión energizadas, personal continua en sitio realizando identificación de hilos y labores para restablecer 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.

04/09/24 16:16:33 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

" Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en atención. Personal de Planta Externa informa que la móvil 4 que atiende solución por parte de la electrificadora EEP permite acceso a cárcamo anterior y posterior.

Para el resto de cárcamos se solicita a representante de la EEP Jhon Jader realizar aperturas ya que es más seguro trabajar mientras el circuito este por fuera de servicio. Se continua identificando fibras quemadas.. 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.

04/09/24 15:16:21 America/Bogota (Diana Milena Carrillo Torres):

" Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra en atención. Personal de Planta Externa, informa que continuan a la espera de autorización de ingreso a cárcamo para iniciar labores correctivas, a la espera de nuevos avances.. 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.

04/09/24 13:57:55 America/Bogota (Roosberth David Montenegro Suarez):

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso Causa: Fibra afectada por corto eléctrico en recamara ubicada en la Carrera 10, con cll 18

Avance: 4/9/2024 13:47

Personal de Planta Externa, inicia labores y se encuentra identificando fibras y empalmes, para realizar acciones correctivas, en espera de diagnostico". 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.

04/09/24 12:46:54 America/Bogota (Roosberth David Montenegro Suarez):

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra Causa: Fibra afectada por corto eléctrico en recamara ubicada en la Carrera 10, con cll 18

Avance: 4/9/2024 12:04

Personal de Planta Externa, continua en espera aval, por parte de electrificadora, ya que continua riesgo eléctrico, para proceder con validaciones y acciones correctivas. 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.

04/09/24 11:50:21 America/Bogota (Roosberth David Montenegro Suarez):

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra Caída total troncales Gpon 1/2/5 - 1/1/7 - 1/1/6 - 1/1/10. -1/2/7 del equipo ZAC-PER.CENTRO-CP1 . 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.

04/09/24 11:48:07 America/Bogota (Roosberth David Montenegro Suarez):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Vendor

Le informamos que su reporte técnico asociado al incidente mayor en curso se encuentra Caída total troncales Gpon 1/2/5 - 1/1/7 - 1/1/6 - 1/1/10. -1/2/7 del equipo ZAC-PER.CENTRO-CP1 . 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.

04/09/24 11:17:31 America/Bogota (Juan Sebastián Torres Tocora):

@GESTION CORPORATIVA:

SE CONFIRMA SERVICIO ALARMADO POR LOS, SE PROCEDE A VERIFICAR Y SE TIENE UN INCIDENTE MAYOR ABIERTO EL CUAL AFECTA EL SERVICIO. SE ASOCIA MASIVA Y SE DEJA PENDIENTE.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM2758969.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 04/09/24 10:07:21

Fecha/Hora solución falla: 06/09/24 19:25:40

Down Time:

Causa de la falla: Fibra afectada por corto eléctrico en recamara ubicada en la Carrera 10, con cll 18.

Solución de la falla: Se realizan tendidos de fibra óptica y fusiones punta a punta en empalmes nuevos.

Falla Atribuible a: Claro - Fuerza Mayor - Imposibilidad de acceso a la zona de falla.

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM2758969

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
captura de pantalla.png	137 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	04/09/24 10:51:01
captura de pantalla2.png	94 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	05/09/24 12:24:12

El incidente relacionado ha sido actualizado.

26/09/24 13:08:43 America/Bogota (Yanin Estephanie Caceres Arciniegas):

Se adjunta pruebas de lo anteriormente mencionado. Se establece comunicación con Jaime Leonardo Pacheco Pacheco 3003153884 , solicita dejar en monitoreo el canal y en el transcurso de la tarde documentara sobre el caso el estado del servicio.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

26/09/24 12:55:12 America/Bogota (Yanin Estephanie Caceres Arciniegas):

Se culminan trabajos en sede por parte de proveedor, el canal ya se encuentra operativo y sin novedad, se ha logrado un Es/No optimo por encima de 16 dB.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

26/09/24 12:55:09 America/Bogota (Yanin Estephanie Caceres Arciniegas):

Se culminan trabajos en sede por parte de proveedor, el canal ya se encuentra operativo y sin novedad, se ha logrado un Es/No optimo por encima de 16 dB.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

26/09/24 05:22:49 America/Bogota (Edyer Efren Buitrago Triana):

Se envía correo a cliente solicitando permisos de ingreso a sede para el día 26/09 con el fin de darle continuidad a la actividad que se comenzó ayer por parte de AXESS NETWORKS (AXESAT)

De: Edyer Efren Buitrago Triana <edyer.buitrago@claro.com.co>

Enviado: jueves, 26 de septiembre de 2024 5:20

Para: JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO <JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO>

Cc: DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>

Asunto: IM2789584 || UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS || SD3265703 || UPL0008 || PARAFISCALES

Buen dia;

Se requiere de su colaboracion con la gestion de tramitar permisos de ingreso de las siguietes personas de AXESS NETWORKS (AXESAT) con el ticket 00794682 para el dia 26/09 con el fin de darle continuidad a la actividad que se esta trabajando desde el dia de ayer en la sede ubicada en VAUPES/ MITU/ CARRERA 13A - 15A - 87 HOTEL MITÚ REAL.

DATOS DEL PERSONAL

CONTRATISTA

NOMBRE

CEDULA

ARL

EPS

AXESS Networks

BLADIMIR LOPEZ MARTINEZ

1070806345

POSITIVA

NUEVA EPS

AXESS Networks

FELIX DAVID MERIÑO LAVALLE

1082415446

SURA

NUEVA EPS

Cordialmente,

El incidente relacionado ha sido actualizado.

25/09/24 21:20:28 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):

RE: CAIDA DE CANAL 143744 / UPL0008 // UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS //

MITU // - Solicitud autorización visita No. caso 00794682 - Axess [ref:!00DG00gJX3.1500Rn0KGhrz:ref]

Desde Atención al Cliente <atencionalcliente@axessnet.com>

Fecha Mié 25/09/2024 17:56

Para programacionescol2@logisticaaxessnet.com <programacionescol2@logisticaaxessnet.com>

CC jcpinto@panamproject.com <jcpinto@panamproject.com>; sec@axessnet.com <sec@axessnet.com>; CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ

CASTILLO <christian.rodriguez@claro.com.co>; juan.camargo@hispasat.com <juan.camargo@hispasat.com>;

cristian.marin@hispasat.com <cristian.marin@hispasat.com>; Juan Pablo Vargas Ferreira <vargasju@globalhitss.com>; DL - CO - Soporte

Back <soportealtos.co@claro.com.co>; DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>

Buenas tardes estimados,

El canal ya se ha dejado operativo, sin embargo, ya nos retiraron de sitio y aún debemos mejorar los niveles de apuntamiento, por lo que el día de mañana en la mañana continuaremos para mejorar apuntamiento y hacer entrega del canal al cliente.

Imagen_2024-09-25_17-52-52.png

Canal responde sin novedad:

Imagen_2024-09-25_17-53-35.png

Cordialmente,

Camilo Dueñas León

Ingeniero Soporte Cuentas Estratégicas
AXESS Américas

w. www.axessnet.com

c.+57 3176697810

e. ronald.duenas@axessnet.com

Carrera 7 # 71 - 52 Torre B Oficina 509.

Bogotá, Colombia

El incidente relacionado ha sido actualizado.

25/09/24 16:55:45 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):

Se recibe avance por Axess informando que van a realizar el cambio de modem ya que perdido RX

El incidente relacionado ha sido actualizado.

25/09/24 15:58:41 America/Bogota (Eveling Dayana Muñoz Viafara):

Avance

Confirmo que el canal ya se encuentra operativo, nos encontramos realizando labores de apuntamiento fino para optimizar los niveles de Es/No.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

25/09/24 12:50:00 America/Bogota (Yanin Estephanie Caceres Arciniegas):

Actualmente se encuentra personal de Axesat en sede realizando revisión en la que se identifica inicialmente mal estado en la membrana del Feed de la Antena debido a que tiene agua en el interior, personal se encuentra en proceso de cambiar el elemento sin embargo el acceso a la antena es complejo por lo que se esta verificando la manera más segura de acceder, continuaremos brindando avances.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

24/09/24 16:49:08 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):

El titulo cambio de: UPL0008 + A9KCHICONORTE2 + PROVEEDOR AXEXAT + FALLA MITU + BOGOTÁ a UPL0008 + A9KCHICONORTE2 + PROVEEDOR AXEXAT + FALLA MITU + VAUPES

El incidente relacionado ha sido actualizado.

24/09/24 16:49:03 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):

Se confirma el desplazamiento el día de mañana por parte de proveedor a la sede del cliente en horario am

>> Se establece comunicación con el ing Jaime Leonardo Pacheco Pacheco al número 3003153884, confirma el recibido del correo, tramitará ingreso de personal

>> CORREO A CLIENTE

RV: IM2789584 || UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS || SD3265703 ||

UPL0008 || PARAFISCALES

Desde Diana Carolina Vargas Orozco <diana.vargas.ext@claro.com.co>

Fecha Mar 24/09/2024 16:34

Para JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO <JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO>

CC DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>

2 archivos adjuntos (8 MB)

Bladimir Lopez.zip; Felix Mariño.zip;

>> CORREO DE PROVEEDOR

RE: CAIDA DE CANAL 143744 / UPL0008 // UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS //

MITU // - Solicitud autorización visita No. caso 00794682 - Axess [ref:!00DG00gJX3.!500Rn0KGhrz:ref]

Desde Programacionescol2 <programacionescol2@logisticaaxessnet.com>

Fecha Mar 24/09/2024 14:08

Para Atención al Cliente <atencionalcliente@axessnet.com>; DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>;

CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ CASTILLO <christian.rodriguez@claro.com.co>; DL - CO - Centrogestion Corporativo

<gestioncorp.co@claro.com.co>; DL - CO - Soporte Back <soportealtos.co@claro.com.co>; sec@axessnet.com <sec@axessnet.com>;

Juan Pablo Vargas Ferreira <vargasju@globalhitss.com>

CC jcpinto@panamproject.com <jcpinto@panamproject.com>; Juan Camargo <juan.camargo@hispasat.com>; Cristian Marin

<cristian.marin@hispasat.com>

2 archivos adjuntos (8 MB)

Bladimir Lopez.zip; Felix Mariño.zip;

El incidente relacionado ha sido actualizado.

24/09/24 16:35:07 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

stimados, buenas tardes,

El servicio en Mitú ya ha sido restablecido, pero presenta velocidades muy bajas. Agradecería su apoyo para revisar esta situación y normalizar el rendimiento.

24/09/24 13:51:36 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buenas tardes, estimados,

Hoy el servicio en Mitú ha estado completamente caído. Agradeceríamos su pronta asistencia para agendar una visita lo antes posible, ya que la degradación del servicio ha sido progresiva, al punto de que hoy no se cuenta con ninguna conexión.

Quedo atento a su respuesta.

24/09/24 12:46:14 America/Bogota (CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ CASTILLO):

se recibe respuesta de proveedor, pendiente documentacion de personal

De: Atención al Cliente <atencionalcliente@axessnet.com>

Enviado el: martes, 24 de septiembre de 2024 11:53 a. m.

Para: CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ CASTILLO <christian.rodriguez@claro.com.co>; programacionescol2@logisticaaxessnet.com; sec@axessnet.com

CC: Juan Pablo Vargas Ferreira <vargasju@globalhitss.com>; DL - CO - Soporte Back <soportealtos.co@claro.com.co>; DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>

Asunto: RE: CAIDA DE CANAL 143744 / UPL0008 // UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS // MITU // - Solicitud autorización visita No. caso 00794682 - Axess [ref:!00DG00gJX3.!500Rn0KGhrz:ref]

Buen día estimados,

De acuerdo a su autorización de visita se ha generado el caso 00795303, bajo este número de caso nuestro equipo SEC estará compartiendo los respectivos avances de la programación de la actividad.

Cordialmente,

Camilo Dueñas León
Ingeniero Soporte Cuentas Estratégicas
AXESS Américas

El incidente relacionado ha sido actualizado.

24/09/24 08:13:23 America/Bogota (CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ CASTILLO):
pendiente respuesta de Axesat.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

23/09/24 16:15:14 America/Bogota (CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ CASTILLO):

Se establece contacto con cliente se confirma recibido de pruebas se procede a realizar escalamiento a Axesat para validaciones.

De: CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ CASTILLO <christian.rodriguez@claro.com.co>

Enviado el: lunes, 23 de septiembre de 2024 4:09 p. m.

Para: Atención al Cliente <atencionalcliente@axessnet.com>; Juan Pablo Vargas Ferreira <vargasju@globalhitss.com>

CC: DL - CO - Soporte Back <soportealtos.co@claro.com.co>; DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>

Asunto: CAIDA DE CANAL 143744 / UPL0008 // UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS // MITU // [ref:!00DG00gJX3.!500Rn0KGhrz:ref]

Cordial Saludo,

Se valida con cliente observando condiciones climáticas sin problemas y las antenas no tienen restricciones de vista se adjunta evidencias fotográficas requerimos de su colaboración ya que canal esta muy intermitente, en este momento se observa caída total.

Se valida ultima milla sin respuesta.

Evidencias enviadas por cliente final donde no se observa obstrucciones y se tiene condiciones climáticas oprimas.

Atentamente,

El incidente relacionado ha sido actualizado.

23/09/24 16:10:08 America/Bogota (CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ CASTILLO):

se establece contacto con cliente se confirma recibido de pruebas se procede a realizar escalamiento a Axesat para validaciones.

De: CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ CASTILLO <christian.rodriguez@claro.com.co>

Enviado el: lunes, 23 de septiembre de 2024 4:09 p. m.

Para: Atención al Cliente <atencionalcliente@axessnet.com>; Juan Pablo Vargas Ferreira <vargasju@globalhitss.com>

CC: DL - CO - Soporte Back <soportealtos.co@claro.com.co>; DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>

Asunto: CAIDA DE CANAL 143744 / UPL0008 // UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS // MITU // [ref:!00DG00gJX3.!500Rn0KGhrz:ref]

Cordial Saludo,

Se valida con cliente observando condiciones climáticas sin problemas y las antenas no tienen restricciones de vista se adjunta evidencias fotográficas requerimos de su colaboración ya que canal esta muy intermitente, en este momento se observa caída total.

Se valida ultima milla sin respuesta.

Evidencias enviadas por cliente final donde no se observa obstrucciones y se tiene condiciones climáticas oprimas.

Atentamente,

23/09/24 15:57:17 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buenas tardes comparto fotos solicitadas.

22/09/24 20:05:00 America/Bogota (CHRISTIAN DAVID RODRIGUEZ CASTILLO):

Pendiente realiza descartes solicitando por el proveedor por parte de cliente el dia lunes 23/09/2024 8:00 am

El incidente relacionado ha sido actualizado.

20/09/24 18:04:30 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):

El Tipo Puerto cambio de: NONE a Proveedor E&N

El incidente relacionado ha sido actualizado.

20/09/24 18:04:26 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):

Pendiente realiza descartes solicitando por el proveedor por parte de cliente el dia lunes 23/09/2024 8:00 am

Se ha realizado validaciones sobre el servicio y se ha identificado que el canal presenta degradación de las telemetrías, hay que realizar descartes de primer nivel para identificar el motivo, los descartes más importantes en este caso son:

*Validar condiciones climáticas en sede

*Validar línea de vista de la Antena con el fin de confirmar que nada este obstruyendo la Antena

*Validar que la Antena no haya sido movida o golpeada

El incidente relacionado ha sido actualizado.

20/09/24 18:04:23 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

Pendiente realiza descartes solicitando por el proveedor por parte de cliente el dia lunes 23/09/2024 8:00 am

Se ha realizado validaciones sobre el servicio y se ha identificado que el canal presenta degradación de las telemetrías, hay que realizar descartes de primer nivel para identificar el motivo, los descartes más importantes en este caso son:

*Validar condiciones climáticas en sede

*Validar línea de vista de la Antena con el fin de confirmar que nada este obstruyendo la Antena

*Validar que la Antena no haya sido movida o golpeada

El incidente relacionado ha sido actualizado.

20/09/24 17:59:19 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):

=====

OBSERVACIONES

=====

Se realiza validacion de respuesta de proveedor donde indica que presenta degradacion telemetrías que genera intermitencias y solicita descartes de primer nivel , se valida ping de um arriba estable sin perdida de paquetes, se contacta al sr Jaime Leonardo Pacheco Pacheco quien indica que ya no cuenta con personal en sede para realizar descartes y se podrian realizar el dia lunes 23/09/2024 8 am , cliente autoriza cierre de caso ya que estaba por caída total y reporta es intermitencias , se confirma nuevo caso SD3265703 con el cual se estara revisando reporte de intermitencia

CHECK CONTACTABILIDAD

NOMBRE DE CONTACTO: Jaime Leonardo Pacheco Pacheco

TELEFONO CONTACTO: 3003153884

FECHA CONTACTO: 20/09/2024

HORA DE CONTACTO: 5:33 pm

CONTACTO FUE EFECTIVO: SI

MENSAJE DE VOZ: NO

CORREO: NO

PRUEBAS DE ACUERDO A LA SINTOMATOLOGIA.

=====

PRUEBAS

=====

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#sh run int Te0/0/0/2/2.113

Fri Sep 20 17:15:57.629 COT

interface TenGigE0/0/0/2/2.113

description description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS GESTION_PROACTIVA - UPL0004,8,53,+TSO3041

service-policy input CAR-15M

service-policy output CAR-30M

vrf UARIV-intra

ipv4 address 10.151.81.1 255.255.255.240

encapsulation dot1q 113

!

1. Se tiene conectividad de UM.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#sh arp vrf UARIV-intra TenGigE0/0/0/2/2.113

Fri Sep 20 17:16:26.584 COT

0/0/CPU0

Address Age Hardware Addr State Type Interface

10.151.81.1 - b0c5.3c3c.d18e Interface ARPA TenGigE0/0/0/2/2.113

10.151.81.12 03:08:58 8c94.1f91.6882 Dynamic ARPA TenGigE0/0/0/2/2.113

10.151.81.13 01:21:18 c464.139f.6100 Dynamic ARPA TenGigE0/0/0/2/2.113

10.151.81.14 00:35:38 0000.0c9f.fc29 Dynamic ARPA TenGigE0/0/0/2/2.113

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#sh run router static vrf UARIV-intra | i 10.151.81.14

```

Fri Sep 20 17:18:20.768 COT
10.160.233.204/30 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description INTERWAN_UPL0004
10.160.233.224/30 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description INTERWAN_UPL0008
10.168.124.84/30 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description INTERWAN_UPL0053
172.20.152.0/23 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description LAN_UPL0004
172.20.162.0/23 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description LAN_UPL0008
172.20.164.0/23 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description INTERWAN_UPL0053
RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#

```

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#ping vrf UARIV-intra 10.160.233.226

Fri Sep 20 17:18:37.770 COT

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.226, timeout is 2 seconds:

!!!!

Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 539/543/547 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#ping vrf UARIV-intra 10.160.233.226 repeat 100

Fri Sep 20 17:18:57.035 COT

Type escape sequence to abort.

Sending 100, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.226, timeout is 2 seconds:

!!

!!

Success rate is 100 percent (100/100), round-trip min/avg/max = 532/551/600 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#ping vrf UARIV-intra 10.160.233.226 repeat 200

Fri Sep 20 17:46:42.361 COT

Type escape sequence to abort.

Sending 200, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.226, timeout is 2 seconds:

!!

!!

!!

Success rate is 100 percent (200/200), round-trip min/avg/max = 526/543/580 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#

<<<<<<<< RESPUESTA PROVEEDOR

De: Atención al Cliente <atencionalcliente@axessnet.com>
 Enviado el: viernes, 20 de septiembre de 2024 3:37 p. m.
 Para: Juan Pablo Vargas Ferreira <vargasju@globalhitss.com>
 CC: DL - CO - Soporte Back <soportealtos.co@claro.com.co>; DL - CO - Centrogestion Corporativo <gestioncorp.co@claro.com.co>
 Asunto: RE: CAIDA DE CANAL 143744 / UPL0008 // UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS // MITU // [ref:!00DG00gJX3.!500Rn0KGrz:ref]

Buenas tardes estimados,

Se ha realizado validaciones sobre el servicio y se ha identificado que el canal presenta degradación de las telemetrías, hay que realizar descartes de primer nivel para identificar el motivo, los descartes más importantes en este caso son:

- *Validar condiciones climáticas en sede
- *Validar línea de vista de la Antena con el fin de confirmar que nada este obstruyendo la Antena
- *Validar que la Antena no haya sido movida o golpeada

Actualmente el canal esta operativo a nivel satelital y responde a ping y por ARP se evidencia su equipo de borde (Huawei), pero con esta degradación el canal puede presentar intermitencias.

Degradación identificada:

ARP Modem:

Ping Modem:

Ping equipo de Borde Huawei:

Quedamos atentos a su confirmación a los descartes de primer nivel solicitados.

Cordialmente,

Camilo Dueñas León
 Ingeniero Soporte Cuentas Estratégicas

AXESS Américas
 w. www.axessnet.com
 c.+57 3176697810
 e. ronald.duenas@axessnet.com
 Carrera 7 # 71 - 52 Torre B Oficina 509.
 Bogotá, Colombia

20/09/24 14:55:03 America/Bogota (Juan Pablo Vargas Ferreira):
 Se deja caso pendiente a respuesta de proveedor.
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 20/09/24 14:55:00 America/Bogota (Juan Pablo Vargas Ferreira):
 The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer
 Se deja caso pendiente a respuesta de proveedor.
 El incidente relacionado ha sido actualizado.

20/09/24 14:48:34 America/Bogota (Juan Pablo Vargas Ferreira):
 Cliente genera caso por auto servicios indicando falla con internet, se valida enlace, no se tiene respuesta de UM, se valida red de acceso va por proveedor AXEXAT, se intenta establecer comunicación con el cliente al número 3003153884 relacionado en casos pasados para solicitar señalización de equipos pero no contesta, se crea caso 00794682 con el proveedor, se escala caso y queda pendiente de respuesta de proveedor.
 20/09/24 14:23:55 America/Bogota (Juan Pablo Vargas Ferreira):
 PRUEBAS ENRUTAMIENTO Y ÚLTIMA MILLA

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#sh int des | i UPL0008
Fri Sep 20 14:21:27.621 COT
RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#sh run int Te0/0/0/2/2.113
Fri Sep 20 14:21:47.694 COT
interface TenGigE0/0/0/2/2.113
description description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS GESTION_PROACTIVA - UPL0004,8,53,+TSO3041
service-policy input CAR-15M
service-policy output CAR-30M
vrf UARIV-intra
ipv4 address 10.151.81.1 255.255.255.240
encapsulation dot1q 113
!
```

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#show run router static vrf UARIV-intra | inc TenGigE0/0/0/2/2.113
Fri Sep 20 14:21:57.569 COT
10.160.233.204/30 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description INTERWAN_UPL0004
10.160.233.224/30 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description INTERWAN_UPL0008
10.168.124.84/30 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description INTERWAN_UPL0053
172.20.152.0/23 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description LAN_UPL0004
172.20.162.0/23 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description LAN_UPL0008
172.20.164.0/23 TenGigE0/0/0/2/2.113 10.151.81.14 description INTERWAN_UPL0053
```

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#ping v UARIV-intra 10.160.233.226
Fri Sep 20 14:22:05.176 COT
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.226, timeout is 2 seconds:
.....
Success rate is 0 percent (0/5)
RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICONORTE2#
```

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM2789584.
 PLANTILLA CIERRE
 Fecha/Hora inicio falla: 20/09/24 18:00:02
 Fecha/Hora solución falla: 26/09/24 11:47:00
 Down Time: 5 d 16:12:00
 Causa de la falla: mal estado en la membrana del Feed de la Antena, debido a que tiene agua al interno
 Solución de la falla: Se procede a cambiar el elemento con, se logra un Es/No optimo por encima de 16 dB, se confirma operatividad del servicio
 Falla Atribuible a: Tercero - claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM2789584

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
WhatsApp Image 2024-09-23 at 3.50.30 PM.jpeg	95 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	23/09/24 15:57:18
WhatsApp Image 2024-09-23 at 3.50.52 PM.jpeg	75 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	23/09/24 15:57:19
WhatsApp Image 2024-09-23 at 3.50.37 PM.jpeg	58 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	23/09/24 15:57:19
WhatsApp Image 2024-09-24 at 4.18.11 PM.jpeg	90 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	24/09/24 16:35:09
equipo.png	337 KB	46126147	26/09/24 13:06:07
Es No optimo.png	59 KB	46126147	26/09/24 13:06:07
Tercero UPL0008.pdf	1024 KB	46035566	26/09/24 21:22:13

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD3275884
 Urgencia: 1 - Alta
 Estado: Cerrado
 Fecha/hora de apertura: 26/09/24 11:24:48
 Fecha prevista de SLA:
 Fecha/hora de resolución: 27/09/24 17:06:09
 Notificado por: Empresas – Intranet_900490473-6
 Correo electrónico
 Servicio: Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto: 10658762450
 Nombre Completo: Jaime Leonardo Pacheco Pacheco
 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: 3003153884
 Correo electrónico: JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO

Descripción**DATOS DE CONTACTO**

Dirección de sede afectada: Calle 13 No 16 -70
 Ciudad: Riohacha
 Enlace: UPL0024
 Enlace Principal o Backup: PPAL
 Permisos Requeridos: NO
 Horarios de atención : 8am - 5pm
 Tk Interno (Si aplica):N/A

CONTACTO TÉCNICO EN SEDE: Jaime Leonardo Pacheco Pacheco

TELÉFONOS DE CONTACTO EN SEDE: 3003153884

Solucion de la solicitud

UPL0024 + UFINET + SERVICIO CAIDO + RIOHACHA + TIK-493810-V6X8 + COCOCOM10131322C

Histórico

27/09/24 14:27:30 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buenas tardes veo el canal arriba sin ningún incidente desde las 9:30 am del día de hoy. Pueden por favor realizar el cierre del SD. Gracias.

27/09/24 10:52:44 America/Bogota (Cristian Lorenzo Ortiz Naranjo):

OBSERVACIONES

Se realiza monitoreo del servicio el cual se observa operativo, se evidencia que el ultimo avance por parte de UFINET fue que se encontraba en desplazamiento a la sede del cliente, se solicita al proveedor confirmar causa y solución de la falla.

hace un minuto

Fecha de modificación 27/09/2024 10:35

Clientes Especiales Aldair A. Espitia Berdugo

Buenos días, solicitamos de su colaboración brindando la causa y solución de la falla, gracias.

Autor # Microsoft CRM Portals

hace 3 horas

Fecha de modificación 27/09/2024 7:10

Ticketing Ufinet Clientes Especiales

Estimado cliente,

Nuestro personal se encuentra en desplazamiento para realizar la visita programada.

Saludos,

El equipo de Ufinet

Autor Aldair A. Espitia Berdugo

El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 01:03:28 America/Bogota (Jonathan Smith Casallas Castaneda):

Se realiza validación de canal donde se encuentra canal caído a nivel de UM, se tiene desplazamiento de proveedor a sede el día 27/09/24 8:00 am

El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 01:03:25 America/Bogota (Jonathan Smith Casallas Castaneda):

Individual reassignment from ECH4335A to ECM4203M

El incidente relacionado ha sido actualizado.

26/09/24 21:00:14 America/Bogota (Mario Alejandro Montoya Huerfano):

*****envió correo cliente tramite de ingreso sede cliente *****

De: Mario Alejandro Montoya Huerfano

Enviado el: jueves, 26 de septiembre de 2024 8:58 p. m.

Para: Jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co

CC: DL - CO - Soporte Back <soportealtos.co@claro.com.co>; DL - CO - Escalamiento Segundo Nivel <segundonivel.co@claro.com.co>

Asunto: Asunto: permisos de ingreso sede Ufinet SERVICIO CAIDO + RIOHACHA + TIK-493810-V6X8 + COCOCOM10131322C Dirección de sede afectada: Calle 13 No 16 -70

Sr(es),

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS.

Asunto: permisos de ingreso sede Ufinet SERVICIO CAIDO + RIOHACHA + TIK-493810-V6X8 + COCOCOM10131322C Dirección de sede afectada: Calle 13 No 16 -70

Se recibe información del tercero Ufinet donde solicitan tramitar ingreso del siguiente personal ,de O&M ha realizado medidas desde el nodo de acceso y hemos logrado confirmar que el enlace se encuentra completo hasta su sede.

Para poder continuar con las revisiones del servicio, necesitamos que tramite los permisos de ingreso a la sede. Este paso es crucial para garantizar que nuestro personal pueda acceder al sitio y realizar el trabajo necesario.

Hora de llegada 8 AM

Leonardo Hernandez 1118826620

Orlando Enrique Henry Durango 84456132

Anuar Enrique De Armas Ortega 84087396

Jonathan Manuel Zuñiga Altamiranda 1124400841

Además, nos gustaría confirmar el horario de atención en su sede y tener un contacto local con quien podamos coordinar las revisiones. Esta información nos ayudará a programar nuestras visitas de manera eficiente.

Autor Bryan S. Ramos Restrepo

En caso de respuesta a este correo por favor responder a cliente.co@claro.com.co, solo allí serán atendidas sus solicitudes.

Gracias por haberse puesto en contacto con Claro Soluciones Fijas. Recuerde que ahora usted decide de qué quiere llenar su empresa y eso es CLARO.

En Claro Empresas conocemos la importancia de optimizar tu tiempo, por eso ponemos a tu disposición herramientas de autogestión como el Portal Service Manager www.sopORTEclaroempresas.com donde podrás generar tus reportes, requerimientos técnicos, visualizar el estado y los avances de tus casos para los servicios de Fibra Óptica, Cloud y Data Center. Si quieres conocer más, te invitamos a ver el siguiente video <https://www.youtube.com/watch?v=5klmIjBR7IE>. Cuando optimizas tu tiempo. Puedes Todo

Cordialmente,

Ingeniero Soporte Corporativo

Mario Alejandro Montoya Huerfano

Celular / Ext: 0

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 Telmex Colombia 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, Telmex Colombia S.A tendrá derecho a los daños y perjuicios que esto le cause.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

26/09/24 21:00:11 America/Bogota (Mario Alejandro Montoya Huerfano):

The Incident Status Changed from Pending Vendor to Pending Customer

*****envió correo cliente tramite de ingreso sede cliente *****

De: Mario Alejandro Montoya Huerfano

Enviado el: jueves, 26 de septiembre de 2024 8:58 p. m.

Para: Jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co

CC: DL - CO - Soporte Back <soportealtos.co@claro.com.co>; DL - CO - Escalamiento Segundo Nivel <segundonivel.co@claro.com.co>

Asunto: Asunto: permisos de ingreso sede Ufinet SERVICIO CAIDO + RIOHACHA + TIK-493810-V6X8 + COCOCOM10131322C Dirección de sede afectada: Calle 13 No 16 -70

Sr(es),

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS.

Asunto: permisos de ingreso sede Ufinet SERVICIO CAIDO + RIOHACHA + TIK-493810-V6X8 + COCOCOM10131322C Dirección de sede afectada: Calle 13 No 16 -70

Se recibe información del tercero Ufinet donde solicitan tramitar ingreso del siguiente personal ,de O&M ha realizado medidas desde el nodo de acceso y hemos logrado confirmar que el enlace se encuentra completo hasta su sede.

Para poder continuar con las revisiones del servicio, necesitamos que tramite los permisos de ingreso a la sede. Este paso es crucial para garantizar que nuestro personal pueda acceder al sitio y realizar el trabajo necesario.

Hora de llegada 8 AM

Leonardo Hernandez 1118826620

Orlando Enrique Henry Durango 84456132
Anuar Enrique De Armas Ortega 84087396
Jonathan Manuel Zuñiga Altamiranda 1124400841

Además, nos gustaría confirmar el horario de atención en su sede y tener un contacto local con quien podamos coordinar las revisiones. Esta información nos ayudará a programar nuestras visitas de manera eficiente.
Autor Bryan S. Ramos Restrepo

En caso de respuesta a este correo por favor responder a cliente.co@claro.com.co, solo allí serán atendidas sus solicitudes.

Gracias por haberse puesto en contacto con Claro Soluciones Fijas. Recuerde que ahora usted decide de qué quiere llenar su empresa y eso es CLARO.

En Claro Empresas conocemos la importancia de optimizar tu tiempo, por eso ponemos a tu disposición herramientas de autogestión como el Portal Service Manager www.soporteclaroempresas.com donde podrás generar tus reportes, requerimientos técnicos, visualizar el estado y los avances de tus casos para los servicios de Fibra Óptica, Cloud y Data Center. Si quieres conocer más, te invitamos a ver el siguiente video <https://www.youtube.com/watch?v=5klmIjBR7iE>. Cuando optimizas tu tiempo. Puedes Todo

Cordialmente,

Ingeniero Soporte Corporativo
Mario Alejandro Montoya Huerfano
Celular / Ext: 0

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 Telmex Colombia 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, Telmex Colombia S.A tendrá derecho a los daños y perjuicios que esto le cause.
El incidente relacionado ha sido actualizado.

26/09/24 13:39:13 America/Bogota (Hernan Gallego Rincon):

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio se encuentra en curso, se realiza escalamiento con tercero UFINET COLOMBIA S.A. , se genera caso para identificar falla que esta afectando actualmente su servicio. 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.

26/09/24 12:54:42 America/Bogota (Juan Sebastián Torres Tocora):

@GESTION CORPORATIVA:

=====
SE EVIDENCIA SERVICIO CAIDO, SE CONFIRMA PING UM SIN RESPUESTA Y SERVICIO NO APRENDE MAC, SE CONFIRMA SERVICIO VA POR TERCEROS, SE REALIZA ESCALAMIENTO CON EL AREA DE UFINET PARA SU REVISION CORRESPONDIENTE.

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM2800334.
PLANTILLA CIERRE
Fecha/Hora inicio falla: 26/09/24 12:56:32
Fecha/Hora solución falla: 27/09/24 10:34:42
Down Time: 08h 02min
Causa de la falla: Pashcord dañado
Solución de la falla: Se realiza cambio del pashcord por parte del proveedor y el servicio se restablece
Falla Atribuible a: Claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM2800334

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
captura de pantalla.png	110 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	26/09/24 11:24:53
WhatsApp Image 2024-09-26 at 11.13.53 AM.jpeg	156 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	26/09/24 11:24:53

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD3278138
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	27/09/24 11:41:14
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	30/09/24 13:13:38
Notificado por:	Empresas – Intranet_900490473-6
Servicio:	Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	10658762450
Nombre Completo:	Jaime Leonardo Pacheco Pacheco
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:	3003153884
Correo electrónico:	JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO

Descripción

Buen día, serían tan amables de revisar la falla presentada en el servicio UPL0006 en la ciudad de Quibdó. Ya que desde la madrugada de hoy el servicio está inactivo.

Solucion de la solicitud

UPL0006 + TELEFONICA + servicio está inactivo + Bogotá + Huawei

Histórico

30/09/24 13:07:27 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):

Fin de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 30/09/24 12:22:47

El incidente relacionado ha sido actualizado.

30/09/24 13:07:25 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):

Se confirma la operatividad por parte del cliente, se procede con el cierre del caso, falla se atribuye a implementación.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

30/09/24 12:28:07 America/Bogota (PEDRO STEVEN MESA GONZALEZ):

Se evidencia que el servicio fue migrado de PE sin embargo no se tuvo en cuenta la configuración del BGP del anterior nodo se genera configuración de BGP con la IP publica asignada , se evidencia que servicio sube se genera comunicación con el Sr Jaime Pacheco confirma que ya ve el canal en sistema de monitoreo UP, pero solicita que le demos 30 min mientras confirma con personal en sede y que nos estará retroalimentando por el caso

El incidente relacionado ha sido actualizado.

30/09/24 12:21:15 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buen día,

Tras su llamada telefónica informando que el servicio ya estaba restablecido, validamos con los funcionarios en el sitio, y nos confirman que el enlace está funcionando correctamente.

Muchas gracias por su pronta gestión. Ya pueden proceder con el caso del SD

30/09/24 11:35:14 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buen día, estimados,

Les comparto la evidencia proporcionada desde la dirección donde se encuentra el servicio UPL0006. Si consideran necesario, pueden contactar al señor Jackson Hurtado al número 3148437089 para llevar a cabo los descartes o pruebas que consideren oportunas.

Quedo atento a sus indicaciones.

27/09/24 20:19:01 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):

En vista de las dificultades para atender la actividad , llamar a cliente en horario habil y validar si hay contacto local que apoye para dar soporte y ver si se puede recuperar gestión cpe.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 20:18:58 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):

En vista de las dificultades para atender la actividad , llamar a cliente en horario habil y validar si hay contacto local que apoye para dar soporte y ver si se puede recuperar gestión cpe.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 20:15:07 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):

Señores

TELMEX COLOMBIA S A

Cordial saludo. Para atender su incidencia o requerimiento se genera número de reporte INC000003242460, en el cual se diagnosticó:

Caso No.: INC000003242460

Servicio Reportado: Canal de datos

ID Servicio: DS-01824167

Fecha y Hora de Inicio: 27/09/2024 03:39:41 p. m.

Diagnóstico:

Referente a su solicitud, se evidencia servicio activo a nivel de facturación, no se tienen fallas masivas, se evidencia servicio operativo con respuesta a ping a nivel de WAN, no se evidencia caída o intermitencia en el canal, se verifica sin pérdidas de paquetes canal estable, se procede a escalar con el área encargada para confirmar operatividad con cliente

El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 20:15:04 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):

The Incident Status Changed from Pending Vendor to Pending Customer

Señores

TELMEX COLOMBIA S A

Cordial saludo. Para atender su incidencia o requerimiento se genera número de reporte INC000003242460, en el cual se diagnosticó:

Caso No.: INC000003242460

Servicio Reportado: Canal de datos

ID Servicio: DS-01824167

Fecha y Hora de Inicio: 27/09/2024 03:39:41 p. m.

Diagnóstico:

Referente a su solicitud, se evidencia servicio activo a nivel de facturación, no se tienen fallas masivas, se evidencia servicio operativo con respuesta a ping a nivel de WAN, no se evidencia caída o intermitencia en el canal, se verifica sin pérdidas de paquetes canal estable, se procede a escalar con el área encargada para confirmar operatividad con cliente
El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 20:11:08 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):
Avance tarea IM2802414-001

27/09/24 16:26:32 America/Bogota (CRISTIAN CAMILO PEREZ RAMIREZ):
REPORTA ALIADO INMEL QUE APOYA LA ZONA QUE EN ESTE MOMENTO SE CUENTA CON PARO ARMADO INDEFINIDO EL CUAL DIFICULTA VIAJAR A LA POBLACIÓN , a la espera de confirmar personal y fecha que viaja a Quibdo
El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 20:11:06 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):
Avance tarea IM2802414-001

27/09/24 16:26:32 America/Bogota (CRISTIAN CAMILO PEREZ RAMIREZ):
REPORTA ALIADO INMEL QUE APOYA LA ZONA QUE EN ESTE MOMENTO SE CUENTA CON PARO ARMADO INDEFINIDO EL CUAL DIFICULTA VIAJAR A LA POBLACIÓN , a la espera de confirmar personal y fecha que viaja a Quibdo
El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 16:00:29 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):
Avance tarea IM2802414-001

Desplazamiento por fuera de Medellín (población lejana), se reporta a aliado actividad, a la espera de confirmar personal y fecha que viaja a la zona
El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 16:00:26 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):
Avance tarea IM2802414-001

Desplazamiento por fuera de Medellín (población lejana), se reporta a aliado actividad, a la espera de confirmar personal y fecha que viaja a la zona
El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 15:12:48 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):
Entre tanto se escala para telefónica para diagnostico.

De: Luis Alberto Gomez Molina

Enviado el: viernes, 27 de septiembre de 2024 3:09 p. m.

Para: CCT EMPRESAS <cct.empresas.colombia@telefonica.com>

CC: STEPHANIE MAYOR GUAUQUE <stephanie.mayor.telefonica@fractaliasystems.es>; JHONN EDISON CANTOR DAZA

<jhonn.cantor.telefonica@fractalia.es>; DATOSCCST TELEFONICA <datosccst.telefonica@fractalia.es>; SEBASTIAN CAMILO CASTANEDA DUARTE

<sebastian.castaneda.telefonica@fractaliasystems.es>; HECTOR MAURICIO ROJAS TOVAR <hector.rojas.telefonica@fractalia.es>

Asunto: Solicitud soporte ID SERVICIO - DS-01824167 /UPL0006 - QUIBDO - IM2802414

Ingenieros Telefónica

Cordial saludo

Se requiere su colaboración con soporte enlace DS-01824167, nuestro cliente reporta sin servicio desde esta madrugada. De nuestra parte se valida y se cuenta con UM y aprendizaje Mac, pero no contamos con gestión del CPE.

Quedamos atentos a diagnóstico de su parte.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#ping vrf internet-vip 10.160.233.246

Fri Sep 27 14:07:24.770 COLOMBIA

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.246, timeout is 2 seconds:

!!!!!!

Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/2 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#show arp vrf internet-vip 10.160.233.246

Fri Sep 27 14:11:31.334 COLOMBIA

0/0/CPU0

Address Age Hardware Addr State Type Interface

10.160.233.246 - e0ac.f163.f380 Interface ARPA TenGigE0/0/0/2.1450189

Cordialmente

Cordialmente

Ingeniero(a) Gestion Red Corporativo
 Luis Alberto Gomez Molina
 luis.gomez.m@claro.com.co
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 27/09/24 15:12:44 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):
 Entre tanto se escala para telefónica para diagnostico.

De: Luis Alberto Gomez Molina
 Enviado el: viernes, 27 de septiembre de 2024 3:09 p. m.
 Para: CCT EMPRESAS <cct.empresas.colombia@telefonica.com>
 CC: STEPHANIE MAYOR GUAUQUE <stephanie.mayor.telefonica@fractaliasystems.es>; JHONN EDISON CANTOR DAZA
 <jhonn.cantor.telefonica@fractalia.es>; DATOSCCST TELEFONICA <datosccst.telefonica@fractalia.es>; SEBASTIAN CAMILO CASTANEDA DUARTE
 <sebastian.castaneda.telefonica@fractaliasystems.es>; HECTOR MAURICIO ROJAS TOVAR <hector.rojas.telefonica@fractalia.es>
 Asunto: Solicitud soporte ID SERVICIO - DS-01824167 /UPL0006 - QUIBDO - IM2802414

Ingenieros Telefónica
 Cordial saludo

Se requiere su colaboración con soporte enlace DS-01824167, nuestro cliente reporta sin servicio desde esta madrugada. De nuestra parte se valida y se cuenta con UM y aprendizaje Mac, pero no contamos con gestión del CPE.

Quedamos atentos a diagnóstico de su parte.

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#ping vrf internet-vip 10.160.233.246
Fri Sep 27 14:07:24.770 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.246, timeout is 2 seconds:
!!!!!!
Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/2 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#show arp vrf internet-vip 10.160.233.246
Fri Sep 27 14:11:31.334 COLOMBIA
```

 0/0/CPU0

 Address Age Hardware Addr State Type Interface
 10.160.233.246 - e0ac.f163.f380 Interface ARPA TenGigE0/0/0/2.1450189

Cordialmente

Cordialmente

Ingeniero(a) Gestion Red Corporativo
 Luis Alberto Gomez Molina
 luis.gomez.m@claro.com.co
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 27/09/24 14:47:54 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):
 Se genera tarea IM2802414-001 como inmediata segun horarios cliente, pendiente asignación recurso.
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 27/09/24 14:47:51 America/Bogota (Luis Alberto Gomez Molina):
 Se genera tarea IM2802414-001 como inmediata segun horarios cliente, pendiente asignación recurso.
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 27/09/24 14:27:38 America/Bogota (linker):
 Se habla con Jaime Leonardo Pacheco Pacheco cel. 3003153884, informa desde la madrugada el Router dejo de responder se acuerda VM como inmediata, nos va a envira información sede para programar actividad.

Enlace con UM , reconoce mac, sin ingreso a CPE. Se requiere enviar personal.

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#ping vrf internet-vip 10.160.233.246
Fri Sep 27 14:07:24.770 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.246, timeout is 2 seconds:
!!!!!!
Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/2 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#show arp vrf internet-vip 10.160.233.246
Fri Sep 27 14:11:31.334 COLOMBIA
```

 0/0/CPU0

Address Age Hardware Addr State Type Interface
 10.160.233.246 - e0ac.f163.f380 Interface ARPA TenGigE0/0/0/2.1450189
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 27/09/24 14:26:34 America/Bogota (linker):
 Se habla con Jaime Leonardo Pacheco Pacheco cel cel. 3003153884, informa desde la madrugada el Router dejo de responder se acuerda VM como inmediata, nos va a envira información sede para programar actividad.

Enlace con UM , reconoce mac, sin ingreso a CPE. Se requiere enviar personal.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#ping vrf internet-vip 10.160.233.246
 Fri Sep 27 14:07:24.770 COLOMBIA
 Type escape sequence to abort.
 Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.246, timeout is 2 seconds:
 !!!!!
 Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/2 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#show arp vrf internet-vip 10.160.233.246
 Fri Sep 27 14:11:31.334 COLOMBIA

0/0/CPU0

Address Age Hardware Addr State Type Interface
 10.160.233.246 - e0ac.f163.f380 Interface ARPA TenGigE0/0/0/2.1450189
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 27/09/24 14:26:31 America/Bogota (linker):
 Individual reassignment from 38100508 to 38101023
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 27/09/24 14:26:27 America/Bogota (linker):
 Reasignación de EYN - NOC Corporativo a EYN - NOC Corporativo – P1
 Se habla con Jaime Leonardo Pacheco Pacheco cel cel. 3003153884, informa desde la madrugada el Router dejo de responder se acuerda VM como inmediata, nos va a envira información sede para programar actividad.

Enlace con UM , reconoce mac, sin ingreso a CPE. Se requiere enviar personal.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#ping vrf internet-vip 10.160.233.246
 Fri Sep 27 14:07:24.770 COLOMBIA
 Type escape sequence to abort.
 Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.246, timeout is 2 seconds:
 !!!!!
 Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/2 ms

RP/0/RSP0/CPU0:A9KCHICOANTIGUO#show arp vrf internet-vip 10.160.233.246
 Fri Sep 27 14:11:31.334 COLOMBIA

0/0/CPU0

Address Age Hardware Addr State Type Interface
 10.160.233.246 - e0ac.f163.f380 Interface ARPA TenGigE0/0/0/2.1450189
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 27/09/24 14:25:18 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):
 DIRECCIÓN: Carrera 6 con Calle 31 Esquina Barrio Cesar Conto
 Horario: Lunes a Viernes de 7:00 am - 12:00m 2:00 - 6:00 pm
 comparto imagen de la fachada del edificio donde se encuentra la sede
 Contacto: Leonardo Pacheco 3003153884
 para gestionar ingreso necesito que me compartan al correo jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co con el nombre completo, número de identificación y parafiscales de la persona que realizará la labor en sitio.
 27/09/24 13:29:53 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):
 Estoy esperando la llamada. Nunca ingreso
 27/09/24 13:26:18 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):
 pendiente por realizar descartes o confirma la operatividad
 El incidente relacionado ha sido actualizado.
 27/09/24 13:26:16 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):
 The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer
 pendiente por realizar descartes o confirma la operatividad
 El incidente relacionado ha sido actualizado.

27/09/24 13:22:27 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):

OBSERVACIONES

=====

cliente indica que esta sin servicio, se valida enlace, se tiene respuesta de UM sin pérdida de paquete sin tiempos altos, no se logra ingresar al CPE, se valida el ping respondiendo con normalidad, se valida red acceso por proveedor TELEFONICA, se realiza comunicación con el cliente al número del Sr. Jaime Leonardo Pacheco Cel. 3003153884 pero no contesta, se deja manejarse de voz indicando que se escala le caos pendiente por realizar descartes o confirma la operatividad

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM2802414.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 27/09/24 13:22:50

Fecha/Hora solución falla: 30/09/24 12:22:47

Down Time: n/a

Causa de la falla: Se evidencia que el servicio fue migrado de PE sin embargo no se tuvo en cuenta la configuración del BGP del anterior nodo

Solución de la falla: Se configura el bgp en el pe, cliente confirma operatividad

Falla Atribuible a: claro implementación

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM2802414

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
captura de pantalla.png	118 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	27/09/24 11:41:22
captura de pantalla2.png	451 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	27/09/24 14:25:19
WhatsApp Image 2024-09-30 at 10.14.02 AM.jpeg	73 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	30/09/24 11:35:16

