fna AHORRO	**FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL**	**GSO-GD-FO-026**
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	
	REFERENCIA - ACUERDO No. 042 DE 2002 AGN	**VERSIÓN: 0**

UNIDAD ADMINISTRATIVA: VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIA DE TRANSFORMACION DIGITAL

OFICINA PRODUCTORA: GCIA SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA-GCIA SISTEMAS DE LA INFORMACION

OBJETO: ENTREGA DOCUMENTOS A GERENCIA DE CONTRATOS

Nº DE ORDEN	CÓDIGOS			NOMBRE DE LA SERIE, SUBSERIE O ASUNTOS	FECHAS EXTREMAS (dd-mm-aaaa)		UNIDAD DE CONSERVACIÓN				NÚMERO DE FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTA	OBSERVACIONES
	CODIGO OFICINA	SERIE	SUBSERIE		INICIAL	FINAL	CAJA	CARPETA	TOMO	OTRO				
1	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 1 Custodia de MM factura No ELEC1063 Período Noviembre 21 a Diciembre 20 de 2023 orden de pago No 5300068632	23-ene-24	12-feb-24					44			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
2	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 2 Lan factura No ELEC1064 Período Noviembre 20 Diciembre 19 de 2023 orden de pago No 5300068631	23-ene-24	12-feb-24					98			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
3	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 3 Mesa de Servicio factura No ELEC1065 Período Noviembre 28 Diciembre 27 de 2023 orden de pago No 5300068630	23-ene-24	12-feb-24					61			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
4	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 4 Gestión Aplicaciones factura No ELEC1066 Período Diciembre 11 a Enero 10 de 2024 orden de pago No 5300068633	29-ene-24	12-feb-24					63			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia

Elaborado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: Diana P. Galeano C.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** FEBRERO 22 DE 2024

Entregado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: Diana P. Galeano C.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** FEBRERO 22 DE 2024

Recibido por
Cargo :
Firma
Lugar **Fecha:**

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y DE EVALUACION CONTRACTUAL	Código: GLC-CONT-FO-016
	PROCESO CONTRATACION	Versión: 1

INFORME No 3 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000047908 - 1000047909

FECHA		
23	ENE	2024
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO CIM No 79 (Número de Contrato) **DE** 2023 (Año de suscripción) **TIPO DE CONTRATO** PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Prestación de servicios, interventoria, consultoría, Convenio)

ORDENADOR DEL GASTO SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN (Nombre del ordenador del Gasto) — SECRETARIA GENERAL (Cargo del ordenador del Gasto)

CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. - EMTEL E.S.P (Escriba el nombre o razón social del contratista)

TIPO DE INTERVENTORIA Y/O SUPERVISIÓN: **INDIVIDUAL** [X] **COLEGIADA** [ ]

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR HERNÁN GUIOVANNI RIOS LINARES (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) — (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

APOYO SUPERVISIÓN AURA ELISA GUERRERO MORENO (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato) — (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)

OBJETO DEL CONTRATO

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MODERNIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE LA VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, REQUERIDOS PARA DAR SOPORTE A LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO
LINEA DE SERVICIO: Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los componentes que integran las mesas de servicios para el FNA.

DEPENDENCIA EJECUCIÓN CONTRATO VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (GERENCIA SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA) (Indique el nombre de la dependencia responsable del contrato)

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 9 MESES (Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO 28 (Día) **DE** SEPT (Mes) **DE** 2023 (Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 27 (Día) **DE** JUN (Mes) **DE** 2024 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 5400001497-2023

VALOR DEL CONTRATO

VALOR LINEA: CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE $5.689,845,280 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

(Indique en este espacio el valor del contrato en letras)

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	
2	
3	

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1		
2		
3		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 5.689.845.280,00	**100,00%**
		0,00%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 5.689.845.280,00**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 1.264.410.062	**22,22%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 632.205.031	**11,11%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 1.896.615.093**	**33,33%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**33,33%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0,00%**

OBSERVACIONES

Pago 3 de 9 : Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Durante el periodo 28 de Noviembre 2023 al 27 de Diciembre de 2023

(En caso de presentarse diferencias en la ejecución presupuestal del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	**33,33%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**33,33%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	**0,0%**

**Nota: Esta información es diligenciada unicamente para Desarrollos o mantenimientos de Aplicaciones Tecnológicas*

*La fase de ejecución corresponde a desarrollo de Software de propiedad del FNA	**SI** ☐	**NO** X
*Si corresponde a Software del FNA marque la fase correspondiente	**Investigación** ☐	**Desarrollo** ☐

OBSERVACIONES

(En caso de presentarse diferencias en el porcentaje de ejecución de actividades del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

Acorde con el avance presentado y las actividades efectuadas en el periodo en mención, se concluye que se logró un porcentaje de ejecución en tiempo del 33.33% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 33.33% en el cumplimiento del contrato firmado para la prestación de servicios de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la vicepresidencia de tecnología y transformación digital, a través de la Línea 2.1. MESA DE SERVICIO con objeto:
Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

EVALUACION PARCIAL	
Cumplimiento del contrato	**4**
Plazos	**3**
Aspectos administrativos	**3**

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

EL SUSCRITO VICEPRESIDENTE DE TECNOLOGIA Y TRANSFORMACION DIGITAL , EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO MARCO No. 79 DE 2023.
CERTIFICA:

Que EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. - EMTEL E.S.P., identificado con NIT. No 891.502.163 - 1 entregó un informe de las actividades desarrolladas durante el período en mención. Dando de esta manera cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato Interadministrativo Marco No 079 de fecha 28 de Junio de 2023.

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Certifiicado pago Seguridad Social	X	**PDF**	**Certificación**
Actas	X	**PDF**	**Acta ANS**
Informes	X	**PDF**	**Informe de supervisión** **Informe de gestión del proveedor**
OTROS	X	**PDF**	**Anexos (Certificación Cuenta Bancaría** **Rut** **Resolución Facturación** **Certificación Cumplimiento Circular SFC** **Prefactura).**

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe bajo la responsabilidad expresa de los que intervienen en el mismo en Bogotá D.C., a los

VEINTITRES (día en letras) **23** (día en números) días del mes de **ENERO** (mes en letras) de **2024** (Año)

(Firma) RIOS LINARES HERNAN GUIOVANNI
Firmado digitalmente por RIOS LINARES HERNAN GUIOVANNI
Fecha: 2024.01.25 16:13:02 -05'00'

HERNAN GUIOVANNI RIOS LINARES
Vicepresidente de Tecnología y T.D.
Supervisor

AURA ELISA GUERRERO MORENO
Gerente Servicios de TI e Infraestructura
Apoyo a la Supervisión

Revisó: Edilma Perez Madroñero- Apoyo Lider Técnico
Revisó: Natalia Alejandra Arias Calderón- Profesional Manager VTTD

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100000109	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	29.01.2024	Fecha contab.	29.01.2024	Período	01
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1065				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202401303032913				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1000000605	EMPRESA DE TELECOMUN		W0	592.147.670-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	592.381.092
3	91	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	39.823.939
5	91	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
6	50	2519050901	SERVICIOS 4%			21.250.589-
7	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			15.141.045-
8	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			3.665.727-

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P

Calle 5 N° 5 - 68 Edificio CAM V Etapa
Popayán-Cauca
Tel: 8243333
facturacionelectronica@emtel.com.co

NIT 891502163-1
Régimen Responsable del impuesto sobre las ventas –IVA
Resolución DIAN N° 18764063247879
Fecha 03/01/2024 - 03/01/2025
Autorización de Facturación Electrónica del ELEC1041 al ELEC10000 VENCIDO EL
PLAZO DE LA PRESENTE FACTURA CAUSARÁ EL MÁXIMO INTERÉS DE MORA
PERMITIDO POR LA LEY.
Email: facturacionelectronica@emtel.com.co
Teléfono: 82433333

Departamento	Fecha		
Bogotá	29	01	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1065

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO - CARLOS LLERAS RESTREPO
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 29/01/2024 17:58:08
Dirección: CARRERA 65 # 11 83
Departamento: Bogotá
Teléfono: 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co
Forma de Pago: Contado
Medio de pago: Acuerdo mutuo
Vencimiento: Febrero 07 del 2024
Hora emisión: 17:58:06
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1	042	1,00	Servicios de Mesa de soporte Técnico de nivel 1 Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 28 de noviembre de 2023 al 27 de diciembre de 2023 - 1000047908	WSD	$497.799.237,00	$497.799.237,00
2	382	1,00	Administración - 1000047909	WSD	$33.465.495,00	$33.465.495,00

SON: (SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL TREINTA Y UN PESOS)
CUFE: af7b10dd0a9843abb7ee4dc29bbb15e3157d47dd799f27d0dfe55a498cc56dc054e43e2cff9b1c1814b7c42c548bb08d

NOTAS:
NO SE EJECUTO ESTE MES EL VALOR DE LA BOLSA DE SERVICIOS POR DEMANDA. FAVOR CONSIGNAR EN EL BANCO DE OCCIDENTE CUENTA DE AHORROS No. 041966193 A NOMBRE DE EMPRESA DE TLECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 079 2023. SE DEBE APLICAR RETENCION EN LA FUENTE DEL 4%.

SUBTOTAL:	$531.264.732,00
IVA	$100.940.299,00
TOTAL:	$632.205.031,00

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$531.264.732,00	19,00%	$100.940.299,00

Firma Digital: wN5ga1d5xWKTVWfvMvYzxCLUM031PWbV2ZtPjlzYVpz+jN6Wgaqh2EY/zGuXBC+/ Vs0/As5bAm2CCKjsAl3qgim9/Z2a1cJybP/VSpI5thxmeTkeuS +IjZNK+U3v5COv Ye5X4mvAqjcXB/60si9uv172WOKmtfv3qSnA0mKFhpmmz5R6OJdOXosGmRs01ZB/ 61VIm28RBVs5JKoXJ02vcOe+EuarzGBN5aP /I9EW9SLaI3LbWIoql/+G+QWUOWk7 S2C7G7G9ofW5wFVHSlj2xwdplifcehMCLUIK3HJwm6WoSHCHefClJpghF5cWGTKv GyL9lp9e+E4Tj8yWZNuG +Q==

Esta factura es un título valor de acuerdo al art. 774 del C.C. y una vez aceptada declara haber recibido los bienes y servicios a satisfacción.

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica.

facturatech

Software: e-Factura Proveedor tecnológico: cadena. Nit. 890.930.534-0

SuAporte | AUTOLIQUIDACION CONSOLIDADA

Fecha creación reporte: 2024-01-09, 09:13:04 AM **Tipo Planilla:** E: PLANILLA EMPLEADOS EMPRESAS. **Numéro Planilla:** 68012137

Periodo Cotización: diciembre de 2023 **Periodo Servicio:** enero de 2024

PAGADO 05/01/2024

I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	CONVENIOS ADMINISTRATIVOS CTA	**Nombre Sucursal**	SERV INGENIERIA	**Código Sucursal**	70378
Documento	NI900397984	**Dirección**	CL 73 #7 - 50 OF 202		
Tipo de Empresa	COOPERATIVAS Y PRECOOPERATIVAS DE TRABAJO	**Teléfono**	7460136		
Tipo Persona	JURÍDICA	**Forma Presentación**	SUCURSAL		
Ciudad	BOGOTA D.C.	**Departamento**	BOGOTA D.C.		
Representante Legal	GONZALEZ ESCAMILLA JAIRO ENRIQUE	**Identificación**	CC 19056498		
Total Afiliados	34	**ARP**	SEGUROS DE VIDA COLPATRIA S.A.		

II. DETALLE DEL APORTANTE

Datos del Afiliado				Novedades																				Pensiones			Salud			Riesgos			Cajas			Parafiscales				Total
Identificación	Apellidos y Nombres	Tipo Cotizante	Subtipo Cotizante	ING	RET	RET P	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	COR	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	Días AFP	Días EPS	Días ARP	Días CCF	Administradora	IBC Pensión	Aporte Pensión	Administradora	IBC Salud	Aporte Salud	Tarifa	IBC Riesgos	Aporte Riesgos	Administradora	IBC Caja	Aporte Caja	Aporte SENA	Aporte ICBF	ESAP	Aporte Ministerio	Total
CC 1005726131	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS002) SALUD TOTAL EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1007816745	DUVAN FELIPE GARZON CONDE	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS005) EPS SANITAS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1010124514	NATALIA VALBUENA VANEGAS	31	00	X																0	2	2	2	2	(25-14) COLPENSIONES	$ 110.626	$ 17.800	(EPS001) ALIANSALUD	$ 110.626	$ 4.500	0,522	$ 110.626	$ 600	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 110.626	$ 4.500	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 27.400
CC 1012413417	GRESS DANIELA GARCIA LANCHEROS	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 2.300.000	$ 368.000	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 2.300.000	$ 92.000	0,522	$ 2.300.000	$ 12.100	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 2.300.000	$ 92.000	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 564.100
CC 1012458896	BRAYAN LEANDRO RODRIGUEZ PARRA	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1013622999	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1016046304	ANDRES CAMILO CALDERON CIRO	31	00	X	X								X							0	2	2	2	2	(231001) COLFONDOS	$ 110.626	$ 17.800	(EPS005) EPS SANITAS	$ 110.626	$ 4.500	0,522	$ 110.626	$ 600	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 110.626	$ 4.500	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 27.400
CC 1016070447	FABIAN ESTEBAN GARCIA ESPITIA	31	00										X							0	30	30	30	30	(25-14) COLPENSIONES	$ 1.782.966	$ 285.300	(EPS010) EPS SURA	$ 1.782.966	$ 71.400	0,522	$ 1.782.966	$ 9.400	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.782.966	$ 71.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 437.500
CC 1019106051	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS010) EPS SURA	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1019113693	JAVIER YESID LEGUIZAMO HERNANDEZ	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.160.000	$ 185.600	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 1.160.000	$ 46.400	6,960	$ 1.160.000	$ 80.800	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.160.000	$ 46.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 359.200
CC 1022412935	SEBASTIAN DAVID MUÑOZ ARAGON	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPSC34) RECAUDO SGP CAPITAL SALUD	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1022998951	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS008) COMPENSAR EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1023022902	ANDERSON STIVEN AMARILLO GOMEZ	31	00	X	X								X							0	1	1	1	1	(230201) PROTECCION	$ 55.313	$ 8.900	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 55.313	$ 2.300	0,522	$ 55.313	$ 300	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 55.313	$ 2.300	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 13.800
CC 1023896548	OMAR JAVIER OSORIO CASALLAS	31	00																	0	30	30	30	30	(230201) PROTECCION	$ 2.300.000	$ 368.000	(EPS008) COMPENSAR EPS	$ 2.300.000	$ 92.000	0,522	$ 2.300.000	$ 12.100	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 2.300.000	$ 92.000	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 564.100
CC 1024463994	OSCAR ENRIQUE RENGIFO CUESTA	31	00																	0	30	30	30	30	(230201) PROTECCION	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS037) NUEVA EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1026306563	ANGIE VALENTINA BARRETO GARZON	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS002) SALUD TOTAL EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1026566091	JONATHAN ESCOBAR RODRIGUEZ	31	00																	0	30	30	30	30	(231001) COLFONDOS	$ 2.300.000	$ 368.000	(EPS008) COMPENSAR EPS	$ 2.300.000	$ 92.000	0,522	$ 2.300.000	$ 12.100	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 2.300.000	$ 92.000	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 564.100
CC 1032462121	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	31	00																	0	30	30	30	30	(230201) PROTECCION	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS010) EPS SURA	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1033728728	JOAN DANIEL BARRAGAN RAMIREZ	31	00	X																0	11	11	11	11	(230201) PROTECCION	$ 608.445	$ 97.400	(EPS008) COMPENSAR EPS	$ 608.445	$ 24.400	0,522	$ 608.445	$ 3.200	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 608.445	$ 24.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 149.400

Enlace Operativo, Línea Expertos en PILA: Barranquilla: 385 24 44 - Bogotá: 485 4485 - Bucaramanga: 697 87 27 - Cali: 485 9444 - Cartagena: 693 77 27 - Pereira: 340 13 27 - Manizales: 892 80 27 - Medellín: 604 2727 - Desde otras ciudades: 018000 51 99 77. Línea Ética: 018000 517806.

Antes de imprimir, asegúrese que sea realmente necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.

Pagado: 05/01/2024 **Empresa NI900397984 CONVENIOS ADMINISTRATIVOS** **Planilla Nro: 68012137** **Periodo Cotización: diciembre de 2023** **Periodo Servicio: enero de 2024**

II. DETALLE DEL APORTANTE

Total

Datos del Afiliado				Novedades																		Pensiones			Salud			Riesgos			Cajas			Parafiscales				
Identificación	Apellidos y Nombres	Tipo Cotizante	Subtipo Cotizante	ING	RET	RET P	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	COR	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	Días AFP	Días EPS	Días ARP	Días CCF	Administradora	IBC Pensión	Aporte Pensión	Administradora	IBC Salud	Aporte Salud	Tarifa	IBC Riesgos	Aporte Riesgos	Administradora	IBC Caja	Aporte Caja	Aporte SENA	Aporte ICBF	ESAP	Aporte Ministerio	Total
CC 1072195243	DUVER HARVEY GUTIERREZ HURTADO	31	00																	0	30	30	30	30	(25-14) COLPENSIONES	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 1075624210	JHON ALEJANDRO GUTIERREZ RICO	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.479.394	$ 236.800	(EPS010) EPS SURA	$ 1.479.394	$ 59.200	0,522	$ 1.479.394	$ 7.800	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.479.394	$ 59.200	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 363.000
CC 11366128	CRISTIAN JAVIER HERNANDEZ SOTELO	31	00	X																0	10	10	10	10	(230201) PROTECCION	$ 553.132	$ 88.600	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 553.132	$ 22.200	0,522	$ 553.132	$ 2.900	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 553.132	$ 22.200	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 135.900
CC 51918231	ADRIANA LUCIA CRUZ BEAYNE	31	00																	0	30	30	30	30	(25-14) COLPENSIONES	$ 2.300.000	$ 368.000	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 2.300.000	$ 92.000	0,522	$ 2.300.000	$ 12.100	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 2.300.000	$ 92.000	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 564.100
CC 52782127	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	31	00																	0	30	30	30	30	(25-14) COLPENSIONES	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS005) EPS SANITAS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 52863389	DIANA PATRICIA FAJARDO REYES	31	00																	0	30	30	30	30	(25-14) COLPENSIONES	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS005) EPS SANITAS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 52935462	JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA	31	00	X																0	11	11	11	11	(25-14) COLPENSIONES	$ 608.445	$ 97.400	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 608.445	$ 24.400	0,522	$ 608.445	$ 3.200	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 608.445	$ 24.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 149.400
CC 79504128	VICTOR MANUEL BABATIVA MARTIN	31	00																	0	30	30	30	30	(25-14) COLPENSIONES	$ 2.300.000	$ 368.000	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 2.300.000	$ 92.000	0,522	$ 2.300.000	$ 12.100	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 2.300.000	$ 92.000	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 564.100
CC 79689640	MAURICIO ALMANZAR BONILLA	31	00	X																0	10	10	10	10	(230201) PROTECCION	$ 553.132	$ 88.600	(EPS001) ALIANSALUD	$ 553.132	$ 22.200	0,522	$ 553.132	$ 2.900	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 553.132	$ 22.200	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 135.900
CC 79772064	GERSON YAIR ACEVEDO RODRIGUEZ	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS037) NUEVA EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 79875709	DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN RINCON	31	00																	0	15	15	15	15	(230201) PROTECCION	$ 979.697	$ 156.800	(EPS005) EPS SANITAS	$ 979.697	$ 39.200	0,522	$ 979.697	$ 5.200	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 979.697	$ 39.200	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 240.400
CC 79875709	DIEGO ALEJANDRO BARRAGAN RINCON	31	00												X					0	15	15	15	15	(230201) PROTECCION	$ 979.697	$ 156.800	(EPS005) EPS SANITAS	$ 979.697	$ 39.200	0,000	$ 979.697	$ 0	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 979.697	$ 39.200	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 235.200
CC 79944064	DANIEL MORENO AVELLANEDA	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 4.200.000	$ 672.000	(EPS005) EPS SANITAS	$ 4.200.000	$ 168.000	0,522	$ 4.200.000	$ 22.000	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 4.200.000	$ 168.000	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 1.030.000
CC 80003144	JUAN PABLO PINTO DIAZ	31	00								X									0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 2.643.394	$ 423.000	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 2.643.394	$ 105.800	0,522	$ 2.643.394	$ 13.800	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 2.643.394	$ 105.800	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 648.400
CC 80122638	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYUS	31	00																	0	30	30	30	30	(230301) PORVENIR	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100
CC 80399838	WILLIAM MORENO QUIROGA	31	00																	0	30	30	30	30	(25-14) COLPENSIONES	$ 1.659.394	$ 265.600	(EPS017) FAMISANAR EPS	$ 1.659.394	$ 66.400	0,522	$ 1.659.394	$ 8.700	(CCF22) COLSUBSIDIO	$ 1.659.394	$ 66.400	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 407.100

III.TOTALES

IBC Pensión	IBC Salud	IBC Riesgos	IBC Cajas	Aportes Pensión	Aportes Salud	Aportes Riesgos	Aportes Cajas	Aportes Sena	Aportes ICBF	Aportes ESAP	Aportes Min Educación	(Incapacidades, Licencias, Saldos a Favor) EPS	Incapacidades ARP	SUBTOTAL SIN INTERESES DE MORA	TOTAL INTERESES DE MORA	TOTAL FINAL
$ 53.875.171	$ 53.875.171	$ 53.875.171	$ 53.875.171	$ 8.622.400	$ 2.156.100	$ 352.400	$ 2.156.100	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 13.287.000	$ 0	$ 13.287.000

Enlace Operativo, Línea Expertos en PILA: Barranquilla: 385 24 44 - Bogotá: 485 4485 - Bucaramanga: 697 87 27 - Cali: 485 9444 - Cartagena: 693 77 27 - Pereira: 340 13 27 - Manizales: 892 80 27 - Medellín: 604 2727 - Desde otras ciudades: 018000 51 99 77. Línea Ética: 018000 517806.

Antes de imprimir, asegúrese que sea realmente necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
COMPROBANTE DE PAGO

DAVIVIENDA

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

TIPO IDENTIFICACIÓN:	CEDULA DE CIUDADANIA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:	79755419
NOMBRE Ó RAZÓN SOCIAL:			OSCAR DIAZ RODRIGUEZ DIAZ RODRIGUEZ
CIUDAD/MUNICIPIO:	BOGOTA DISTRITO CAPITAL	DEPARTAMENTO:	BOGOTA - DISTRITO CAPITAL
DIRECCIÓN:	CALLE 22B # 68C-41 INT 2 AP	TELÉFONO:	3007965
TIPO APORTANTE:	02-INDEPENDIENTE	CLASE APORTANTE:	I-INDEPENDIENTE
TIPO EMPRESA:	PRIVADA	ACTIVIDAD ECONOMICA:	Actividades reguladoras y
FORMA DE PRESENTACIÓN:	ÚNICO		
APORTANTE EXONERADO PAGO APORTES SALUD, SENA E ICBF (REFORMA TRIBUTARIA):			NO

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA

NÚMERO PLANILLA:	**7907176287**		TIPO DE PLANILLA:		I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN	MES:	diciembre	PERIODO COTIZACIÓN	MES:	diciembre
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO:	2023	SALUD:	AÑO:	2023
DÍAS DE MORA:		4			
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):		2024/01/09	NÚMERO AUTORIZACIÓN:		385495690

NOVEDADES

ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	COR	VSP	VST	SLN	COM	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP

Planilla Pagada

LIQUIDACIÓN GENERAL

			TOTALES	
			COTIZANTES	TOTAL PAGADO
PENSIÓN				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
900336004	25-14	25-14 COLPENSIONES	1	$ 819.000
		SUBTOTAL:	1	**$ 819.000**
SALUD				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
900156264	EPS037	EPS037-NUEVA EPS	1	$ 602.200
		SUBTOTAL:	1	**$ 602.200**
RIESGOS PROFESIONALES				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
860011153	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1	$ 25.200
		SUBTOTAL:	1	**$ 25.200**

VALOR SIN MORA:	**$ 1.441.100**
VALOR MORA:	**$ 5.300**
TOTAL PAGADO:	**$ 1.446.400**

EL REVISOR FISCAL DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P.

CERTIFICA:

HORACIO DORADO GOMEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 4.610.179 de Popayán, en mi calidad de Revisor Fiscal, de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P., con NIT No. 891.502.163-1, manifiesto bajo la gravedad del juramento que la empresa ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de entrega de la presente certificación la totalidad de las obligaciones con los sistemas de:

1. Sistema de Seguridad Social en Salud.
2. Riesgos Profesionales.
3. Pensiones y Cesantías.
4. Aportes a las Cajas de Compensación Familiar.
5. Servicio Nacional de Aprendizaje.
6. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF.
7. Pago de salarios y prestaciones a los trabajadores.

Lo anterior conforme al Artículo 50 Ley 789 de 2002, Articulo 23 Ley 1150 de 2007 y Ley 828 de 2013.

La presente se expide a los Diecisiete (17) días del mes de noviembre de 2023.

HORACIO DORADO GOMEZ
CC. 4.610.179 de Popayán Cauca
T.P. 8339-T

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°	FNA-0792023-MS-54-SEGUIMIENTONS-08-01012024	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS
Fecha:	03/01/2024	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro 2 piso, sala de crisis.
Hora inicio:	02:35 P.m.	**Hora fin:**	04:00 P.m.
Objeto del contrato		Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación. Digital, requeridos para dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro	
Objetivo		Revisión de ANS	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Aura Elisa Guerrero Moreno	Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura. FNA	Gerente de Servicios de TI e Infraestructura.	SI
Óscar Díaz Rodríguez	Emtel ESP	Gerente del Proyecto Emtel	SI
Ginna Martínez	Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura. FNA	Analista 2	SI
Daniel Moreno	Emtel ESP	Líder Mesa de Servicio	SI
Alejandro Gutiérrez	Emtel ESP	Apoyo Administrativo	SI
Carolyn Acosta	Emtel ESP	Líder financiero	SI
Diana Fajardo	Emtel ESP	Documentadora	SI

1.

TEMAS TRATADOS FNA-0792023-MS-42-SEGUIMIENTO ANS-07-03012024
● Evaluación de acuerdos de niveles de servicios (ANS)

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

En atención al contrato 079 /2023 cuyo objeto es: "*Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, requeridos para dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro"*,

La Ingeniera Aura Guerrero inicia la reunión de seguimiento de ANS bajo el marco del contrato 079 del 11 de julio de 2023.

La Ingeniera Aura Guerrero resalta que dentro del objetivo del nuevo contrato 079 del 11 de Julio de 2023, se encuentran incluidos el servicio de mesa de servicios con sus respectivas obligaciones contractuales. Se trata de servicios recurrentes que se pagaran en mensualidades vencidas por los servicios efectivamente prestados durante la vigencia del contrato y previa autorización del Supervisor del Contrato designado por la entidad de acuerdo con los valores indicados por el contratista, resalta que la Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura es el apoyo al Contrato 079-2023 del 11 de julio del 2023 y la supervisión del contrato se encuentra representada por la Vicepresidencia de Tecnología.

Siendo las 02:30 p.m. se realiza la presentación de los datos resultantes de la prestación del servicio los cuales se obtuvieron de la herramienta Service mánager, planta telefónica, y e-mail por parte del Ing. **Daniel Moreno-Líder de servicio EMTEL**. Se proyectan estos datos de atención del servicio que abarca el periodo desde el 28 de noviembre al 27 de diciembre del 2023, teniendo en cuenta lo siguiente:

Para este periodo se detallan los niveles de servicio (ANS), establecidos para la entrega y cumplimiento de los servicios prestados por la línea Mesa de Servicio. A continuación, se presenta el resultado de ANS, para el tercer periodo.

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	NIVEL REQUERIDO	RESULTADO	OBSERVACIÓN
1	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Total, de llamadas contestadas por los analistas de la Mesade servicios en un tiempo determinado.(15 Segundos)	Llamadas Contestadas = (Total de Llamadas atendidas antes de15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	4198 4221	80%	**99,46%**	• Datos registrados yobtenidos de la planta telefónica.
2	Nivel de Abandono (VA)	Total, de llamadas abandonadas por losanalistas de la Mesade servicios en un tiempo determinado.	Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ TotalNúmero de llamadas entrantes) * 100.	61 4382	<= 5%	**1,39%**	• Datos registrados yobtenidos de la planta telefónica.

3	Tiempo de Atención de Correo Electrónico (TAC)	Es el tiempo en el que se registra una solicitud en la herramienta de gestión (HP service manager) a partir deun correo que fue recibido vía mail.	Número de Requerimientos delCanal (Correo) atendidos antes de (tiempo definido por la entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100.	3475 3475	>= 90 %	**100,00%**	• Para medir el ANS,solo se toman los correos que están categorizados comocasos registrados, que implica un registro de un caso en la herramienta de gestión de casos SM, las categorías caso existente y No registrado no se incluyen.
4	Escalamiento de tickets (C)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal	7139 7157	95%	**99,75%**	*Solo se tienen en cuenta los casos quefueron abiertos por Mesa de Servicios.
5	Oportunidad en laentrega de documentos parael inicio del contrato	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripciónde contrato	De acuerdo a lo establecido en elanexo técnico 1 Requerimientos técnicos	Número de días hábiles adicionales requeridos para el envío de la información	Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesade Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duraciónde las llamadas detodos los analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:06:31**	Datos tomados del reporte de la plantatelefónica.
7	Inasistencia Recurso Humano	Cuando se evidenciela ausencia del personal establecidoen el contrato sin previa notificación y autorización por parte del contratista al FNA se contará como un incumplimiento	Número de horas odías hábiles requeridos. Incumplimiento = sumatoria de Incumplimientos por ausencias del personal	Descuento = # dehoras o días hábiles de retrasoa los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	Recurso Humano
8	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matrizde riesgos del	Tiempo establecido para la ejecución dela actividad a mitigardel riesgo materializado	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo	Descuento = # dedías hábiles de retraso a los requeridos * (2% *VFM)	0%	**0%**	* Matriz de Riesgo

	proyecto		materializado				

Tabla 1: Niveles de servicio (ANS)

- Para los ANS, de escalamiento de tickets, se tienen en cuenta los casos que son devueltos a la mesa de servicios y que son registrados y enviados en las datas remitidas por parte de la administradora de la herramienta; para este periodo se registran (41) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 18 casos.

Por parte de la mesa de servicios se lleva una bitácora de devoluciones que se gestiona diariamente en la que se documenta cada una de las devoluciones.

- En la tabla anterior se describen los ocho (8) ANS, que se encuentran vigentes bajo el contrato interadministrativo 079 de 2023.

- Para el periodo actual se cumple con la totalidad de los niveles de servicio requeridos, por ende,no aplica ningún descuento.

- Por parte de la Analista Ginna González, se realizan las siguientes observaciones:

La ingeniera Aura Guerrero indica realizar el seguimiento continuo a los ANS, para establecer la correcta atención y medición de los tiempos de atención de los casos escalados de incidencias y abandono de primer nivel.

Siendo las 04:00 p.m. se da por terminada la reunión de socialización del informe de gestión, matriz de riesgo y evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios.

Nota: se dan por cumplidos los compromisos del corte pasado es por ello por lo que no se efectúan ninguno hasta el momento

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Realizar el seguimiento de los ANS	Daniel Moreno	29/01/2023

APROBÓ	**APROBÓ**
 FIRMA Aura Elisa Guerrero Moreno Cargo: Gerente de Servicios de TI e Infraestructura Dependencia: FNA Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura	 FIRMA Ginna Martinez Cargo: Analista 2 Dependencia: Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura. FNA
Revisó	**Revisó**
 FIRMA Oscar Diaz Cargo: Gerente de Proyecto Dependencia: Contratista EMTEL.	

SUPERVISIÓN AL CONTRATO No. CIM 079 - 2023
FONDO NACIONAL DEL AHORRO
Informe No. 3
Periodo: 28 de noviembre al 27 de diciembre de 2023.

OBJETO:

Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, requeridos para dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro.

Bajo Línea 2.1. MESA DE SERVICIO

Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios.

Bogotá, D.C. - diciembre de 2023

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de apoyo técnico a la supervisión del CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. FNA-079-2023, describe el resumen de las actividades realizadas por cada una de las partes y las observaciones resultado de la labor de seguimiento que se han encontrado respecto al contrato en mención.

Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, requeridos para dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro.

Bajo la línea de servicio con objeto: Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios.

2. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento al apoyo técnico a la supervisión asignada por la Gerencia Servicios de TI e Infraestructura del Fondo Nacional del Ahorro realizó seguimiento a las actividades conforme a lo establecido en el Contrato CIM No. 079 de 2023.

3. OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el informe de seguimiento a las actividades relacionadas como apoyo técnico a la supervisión del Contrato No 079 de 2023.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME

- Realizar seguimiento a las actividades controladas y ejecutadas durante el período.
- Reportar eventos y hallazgos en conformidad con las funciones de supervisión.
- Expedir constancia de cumplimiento a cargo del contratista, para soportar el pago del período reportado.

5. INFORME DE AVANCE

Para este periodo la Mesa de Servicios continua operando como un punto centralizado para brindar recepción, atención, respuestas rápidas y acertadas a las incidencias y peticiones de servicio, con personas, herramientas y procesos, donde su finalidad es prestar apoyo y mejora para los usuarios, generando valor y disponibilidad para la operación continua, representada en soporte técnico especializado para garantizar la prestación de los servicios y centralizar la atención de los servicios TI del catálogo del FNA

para minimizar los tiempos de atención y solución de los servicios de TI existentes y aquellos que se implementen, con el objetivo de garantizar altos estándares de calidad y oportunidad de respuesta, con base a lo anterior se cuenta con personal calificado de la siguiente manera:

- 22 analistas de Mesa de servicios
- 5 gestores
- 1 coordinador

5.1 Actividades Ejecutadas

Durante el presente periodo, el proveedor desarrollo las siguientes actividades definidas en el Contrato CIM No. 079 de 2023 y como parte de la supervisión se verifica el cumplimiento de las obligaciones técnicas aplicables:

- ✓ Soporte de primer nivel telefónico y remoto de los servicios de la entidad. Es el servicio ofrecido al usuario interno que requiere atención tecnológica, que es atendido en primera instancia por la Mesa de Servicio como único punto de contacto a través del cual se canalizan las consultas de los usuarios, los requerimientos y problemas asociados a la plataforma tecnológica, permitiendo así una resolución eficiente de un alto porcentaje de los casos, con retroalimentación periódica de información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.

- ✓ Si no es posible solucionar la solicitud a través del primer nivel telefónico éstos deberán dar traslado a los grupos resolutores (contratistas o funcionarios competentes, según sea el caso).

- ✓ La Mesa de Servicios deberá recepcionar, registrar, documentar, diagnosticar, categorizar, solucionar o escalar, según corresponda, todas las solicitudes ofimáticas de los usuarios internos del FNA, en los sistemas dispuestos para ello. Teniendo en cuenta la naturaleza de cada solicitud se define un alcance para el servicio, el cual está dado por los niveles de escalamiento que requiera cada ticket.

- ✓ La atención será prestada a los usuarios internos (funcionarios de planta, temporal y personal contratista) de la entidad, desde la ciudad de Bogotá y en forma remota a nivel nacional para los puntos de atención, empresariales e institucionales.

5.1.2. Indicador de recursos asignados al proyecto durante el presente periodo.

Durante el periodo evaluado se realiza seguimiento al recurso asignado por el proveedor EMTEL, bajo el Contrato Interadministrativo CIM No. 079-2023, acorde con los perfiles descritos en el Anexo Técnico N.2.

Perfil	Cantidad
Coordinador	1
Gestores	5
Analista de mesa	22
Total	28

tabla 1. Recurso Humano Asignado

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Analista Mesa Servicios
2	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
3	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Analista Mesa Servicios
4	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
5	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
6	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
7	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
8	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1022998951	Analista Mesa Servicios
9	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52782127	Analista Mesa Servicios
10	ESCOBAR RODRIGUEZ JONATHAN	1026566091	Gestor de Procesos
11	BABATIVA MARTIN VICTOR MANUEL	79504128	Gestor de Procesos
12	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1022412935	Analista Mesa Servicios
13	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1019106051	Analista Mesa Servicios
14	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79772064	Analista Mesa Servicios
15	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1007816745	Analista Mesa Servicios
16	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1072195243	Analista Mesa Servicios
17	CRUZ BEAYNE ADRIANA LUCIA	51918231	Gestor de Conocimiento

18	LEGIZAMO HERNANDEZ JAVIER YESID	1019113693	Analista Mesa Servicios
19	GARCÍA LANCHEROS GRESS DANIELA	1012413417	Gestor de Calidad
20	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1023896548	Gestor de Incidentes
21	MORENO AVELLANEDA DANIEL	79944064	Coordinador Mesa de Servicios
22	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1005726131	Analista Mesa Servicios
23	RODRIGUEZ PARRA BRAYAN LEANDRO	1012458896	Analista Mesa Servicios
24	RODRIGUEZ MOYA JOHANNA PATRICIA	52935462	Analista Mesa Servicios
25	BARRAGAN RAMIREZ JOAN DANIEL	1033728728	Analista Mesa Servicios
26	HERNANDEZ SOTELO CRISTIAN JAVIER	11366128	Analista Mesa Servicios
27	ALMANZAR BONILLA MAURICIO	79689640	Analista Mesa Servicios
28	VALBUENA VANEGAS NATALIA	1010124514	Analista Mesa Servicios

Tabla 2. Relación del Recurso Humano Asignado durante el periodo

6. CONCEPTO SUPERVISOR, CO-SUPERVISOR, APOYO A LA SUPERVISIÓN.

Acorde con el avance presentado y las actividades efectuadas en el periodo en mención, se concluye que se logró un porcentaje de ejecución en tiempo del 33.33% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 33.33% en el cumplimiento del contrato firmado para la *prestación de servicios de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la* vicepresidencia de tecnología y transformación digital, a través de la Línea 2.1. MESA DE SERVICIO con objeto:

Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios.

6.1. ASPECTO FINANCIERO

A continuación, se relaciona el análisis presupuestal del Contrato CIM No. 079 de 2023 EMTEL.

6.1.1 BALANCE FINANCIERO

Se realizó el seguimiento presupuestal y de pagos, de acuerdo con lo establecido en el contrato base respecto al valor y la forma de pago.

BALANCE FINANCIERO	VALORES	%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO ACTUAL	5,689,845,279	100%
TOTAL, EJECUTADO ANTES DEL PRESENTE PAGO	1,264,410,062	22.22%
APLICACIÓN POR ANS EN EL PERIODO	0	0,0%
APLICACIÓN POR ANS ACUMULADOS	0	0,0%
VALOR PARA PAGAR EN EL PERÍODO	632,205,031	11.11%
TOTAL, EJECUTADO	1,896,615,093	33.33%
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	3,793,230,186	66.67%

Tabla 3 - Balance financiero general del contrato

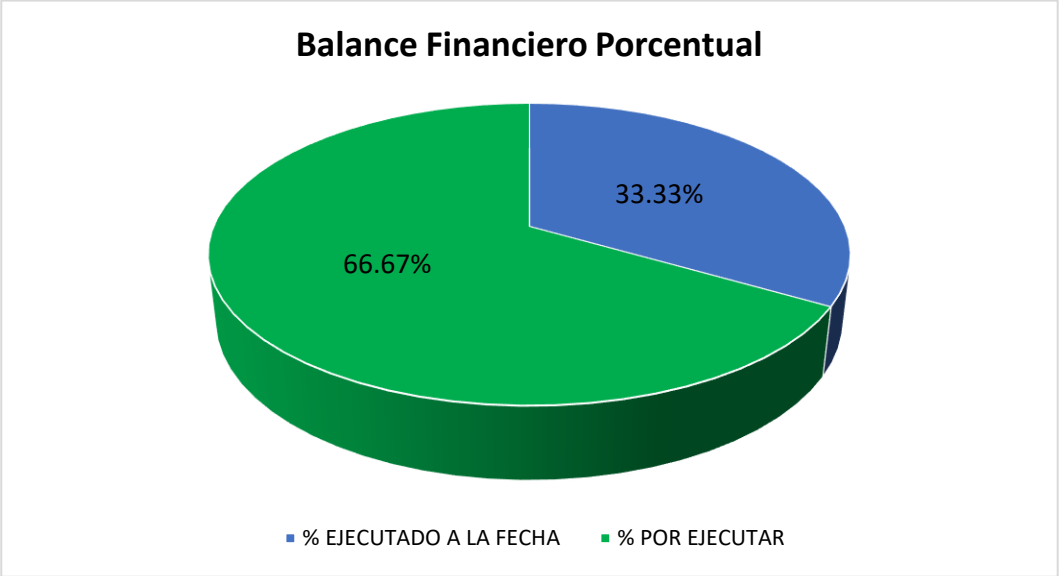


Gráfico 1 – Balance Financiero Porcentual

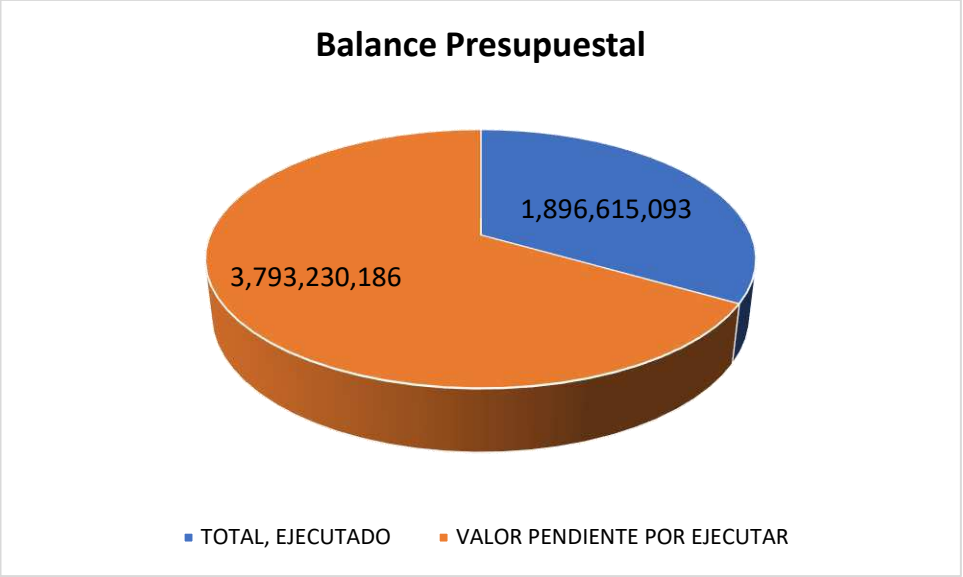


Gráfico 2 – Balance Presupuestal

- **FORMA DE PAGO**

(…) El Fondo nacional del ahorro pagara mensualmente el valor del servicio de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la mesa de servicio TI de acuerdo con los niveles de servicio ANS, entregables y Personal requerido del componente mesa de servicios nivel 1 bajo previa aprobación del supervisor del contrato.

Nota:
Inicialmente se requiere como línea base 17 analistas. Los demás analistas se solicitarán, acorde a las necesidades y al requerimiento del servicio de la entidad para la temporada de cesantías y entrega de nuevos servicios.
Se debe tener presente las demás Obligaciones especificas relacionadas en el anexo 1 especificación técnica "Incluir aquellos roles que el FNA no haya contemplado para el desarrollo de las actividades, o cuando sea necesario replantear los roles definidos bajo los perfiles exigidos, sin que ello implique costos adicionales para el FNA, caso en el cual deberá contar con el visto bueno del supervisor del contrato".

COORDINADOR Y AGENTE DE MESA DE SERVICIOS

Los pagos se realizarán de conformidad con los servicios efectivamente prestados en el mes vencido, o su proporcional (30 días) contados a partir de

la fecha de prestación del servicio de cada recurso, previa verificación del supervisor del contrato por parte del FNA.

A. REQUISITOS PARA AUTORIZAR EL PAGO:
i) Presentar la constancia de recibido a satisfacción de cada equipo o ítem arrendado, firmada por el supervisor y que indique la fecha de recibo de cada equipo. ii) Presentar la constancia de recibido a satisfacción de los equipos e ítems arrendados, firmada por el supervisor y que indique la información de la feria en la que se entregaron. iii) Presentar la constancia de la cantidad de recursos de servicio técnico colocados y prestados a satisfacción, firmada por el supervisor y que indique la información de la feria en la que se prestó el servicio. iv) Informe mensual de ejecución del contrato debidamente aprobado por el Supervisor del contrato en el cual debe estar pormenorizado las actividades ejecutadas.

B. DOCUMENTOS PARA EL TRAMITE DE PAGO:
i) Correcta presentación de la factura; ii) Expedición por parte del supervisor e interventor del Contrato del formato GLC-CONT-FO-016 INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN CONTRACTUAL; iii) Certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales o planilla de pago para personas naturales conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2004, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 05 de 2003, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1273 de 2018.

C. CONDICIONES PARA EL PAGO:
Estará supeditado a la disponibilidad Presupuestal correspondiente

Teniendo en cuenta lo anterior y dado que para este período se prestaron los servicios definidos contractualmente, se recomienda proceder con el pago del presente pago.

6.1.2. AVANCE EN TIEMPO DE EJECUCIÓN

A continuación, se relaciona el porcentaje de ejecución de actividades en el tiempo Contrato CIM No. 079 de 2023 EMTEL.

EJECUCION DEL PLAZO	PLAZO DEL CONTRATO	PLAZO EJECUTADO	PLAZO POR EJECUTAR
Meses	9	3	6
% DE EJECUCION	100%	33.33%	66.67%

Tabla 4 – Porcentaje de avance en la ejecución de actividades

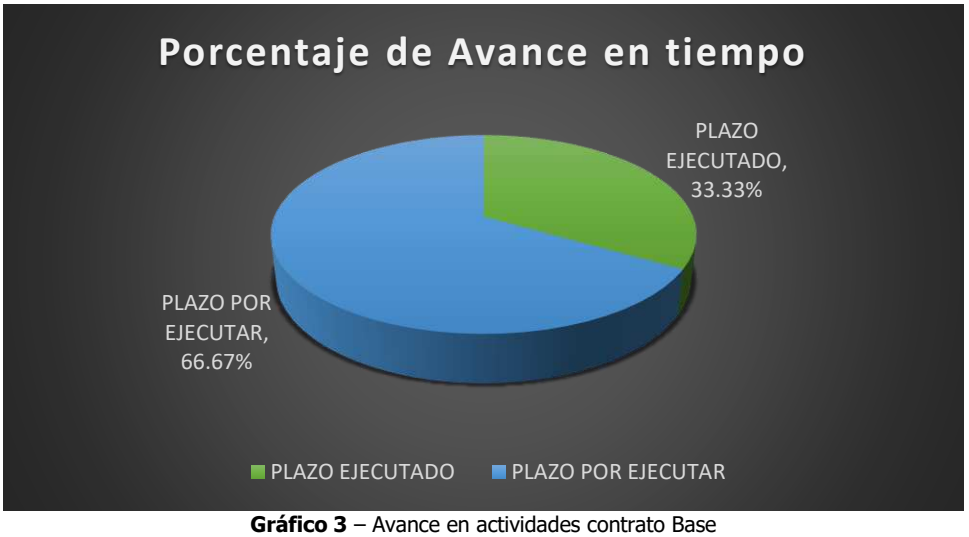


Gráfico 3 – Avance en actividades contrato Base

6. NIVELES DE SERVICIO

El día 3 de enero de 2023 se realizó el correspondiente seguimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos en el anexo 3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS, para el periodo comprendido entre 28 de noviembre al 27 de diciembre del 2023, consignado en Acta N.º FNA-0792023-MS-54-SEGUIMIENTONS-08-01012024, adjunto al presente informe.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para el período objeto del presente informe, el Contratista cumplió con los acuerdos de niveles de servicio, establecidos contractualmente.

7. VERIFICACIÓN DE ENTREGABLES

Se validó la entrega de la documentación acordada en el inicio del contrato, en cuanto a cronograma, planes, informe de gestión, actas de entrega de servicios y/o equipos y actas de seguimiento a riesgos Ans al Contrato durante el periodo en mención.

N°	Nombre del Entregable	Criterio de Aceptación	Observaciones
1	Certificación de pagos de prestaciones sociales y aportes parafiscales.	Cumplió	Ninguna
2	Certificación de cumplimiento circulares de la Superintendencia financiera de Colombia.	Cumplió	Ninguna
3	Informe de Gestión del Proveedor	Cumplió	Ninguna

4	Cumplimiento de solicitudes	Cumplió	Ninguna

Tabla 5 – Relación de entregables

8. CONCLUSIÓN

Con base en la verificación por el apoyo técnico a la supervisión del contrato en mención, se concluye que el proveedor ha cumplido con los requisitos establecidos para el pago de la factura acorde a la preliquidación presentada por un valor total de **SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL TREINTA Y UN PESOS M/CTE. ($632,205,031)** y, por lo tanto, se recomienda efectuar el procedimiento correspondiente con el fin de realizar la cancelación de esta.

9. CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA

De acuerdo con el desarrollo de las actividades para el período verificado, el Apoyo a la Supervisión evaluó la gestión realizada por el proveedor, así:

EVALUACIÓN	
Calidad del bien o servicio	4
Oportunidad Entrega	3
Tiempos de respuesta	3

Tabla 6 – Calificación desempeño del proveedor

Siendo Uno (1), la calificación más baja. y Cinco (5), la calificación más alta.

Se firma el día 4 de enero de 2024.

RIOS LINARES HERNAN GUIOVANNI

Firmado digitalmente por RIOS LINARES HERNAN GUIOVANNI
Fecha: 2024.01.25 16:11:40 -05'00'

Hernan Guiovanni Rios Linares
Vicepresidente de Tecnología y T.D
Supervisión del CIM-079-2023

Aura Elisa Guerrero Moreno
Gerente de servicio de TI & Infraestructura
Apoyo a la Supervisión del CIM 079 2023

Proyecto: Edilma Pérez Madroñero - Profesional – Gerencia de STI & I Apoyo Técnico

Revisó: Natalia Alejandra Arias Calderón- Profesional Manager VTTD



CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 079–2023

Informe de Gestión Mensual: 28 de noviembre al 27 de diciembre del 2023

Elaborado por:
Daniel Moreno

Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023

Tabla de contenido

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS. 3
1.1. Medios de Recepción de Solicitudes. 3
1.2. Cantidad y Estado de solicitudes (SD) en primer nivel por mesa de servicios. 4
1.2.1. Apertura Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 5
1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 5
2. GESTIÓN TELEFÓNICA 6
2.1. Atención Canal Telefónico. 6
2.2. Nivel de Abandono. 6
2.3. Fechas Ingreso de Llamada. 8
3. GESTIÓN DE CORREO. 9
3.1. Detalle Gestión Correo. 9
3.2. Top 5 Usuarios de Correo. 10
4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS. 11
4.1. Estado Incidentes (IM) 11
4.2. Estado Peticiones (RF) 12
5. GESTIÓN DE CALIDAD 14
5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía. 14
6. GESTIÓN DE PROCESOS 16
6.1. Gestión de Accesos: 16
7. GESTION DEL CONOCIMIENTO 17
8. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO. 18
8.1. Personal y roles requeridos en la operación. 18
8.2. Novedades. 19
8.3. Horario de atención. 19
9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO. 20
10. FACTURACIÓN 21
11. ANEXOS 21

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Canales de Comunicación 3
Ilustración 2 Estado Solicitudes. 4
Ilustración 3 Detalle Llamadas 7
Ilustración 4 Fechas Llamadas. 8
Ilustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel. 11
Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel. 11
Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel. 12
Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel. 13

Listado de Tablas

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1 5
Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1 5
Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica. 6
Tabla 4 Reporte diario de Llamadas. 7
Tabla 5 Excepciones. 7
Tabla 6 Detalle Gestión Correo. 9
Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario. 10
Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top5. 10
Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos. 12
Tabla 10 Top 5 Detalle Incidentes. Grupo Resolutor Más Asignaciones. 12
Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido 13
Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor 14
Tabla 13 Resultados Monitoreo Telefonía. 14
Tabla 14 Criterios Medición Correo. 15
Tabla 15 Resultados Monitoreo Correo. 15
Tabla 16 Gestión Accesos. 16
Tabla 17 Personal Actual Mesa de Servicios. 18
Tabla 18 Horas Extras Dominicales. 19
Tabla 19 Relación Cumplimiento ANS. 20
Tabla 20 Relación Valor a Facturar. 21

En cumplimiento de las obligaciones contractuales dentro del desarrollo de la ejecución del **Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023**, celebrado entre el FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN - EMTEL S.A. E.S.P, específicamente para la mesa de servicios se presenta el informe de gestión mensual del periodo comprendido entre el 28 de noviembre al 27 de diciembre de 2023.

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS.

1.1. Medios de Recepción de Solicitudes.

Los medios de recepción formales de solicitudes de la mesa de servicios son: vía telefónica a través de la extensión 6828 y del correo electrónico: mesadeservicio@fna.gov.co, que permiten realizar trazabilidad de la solicitud.

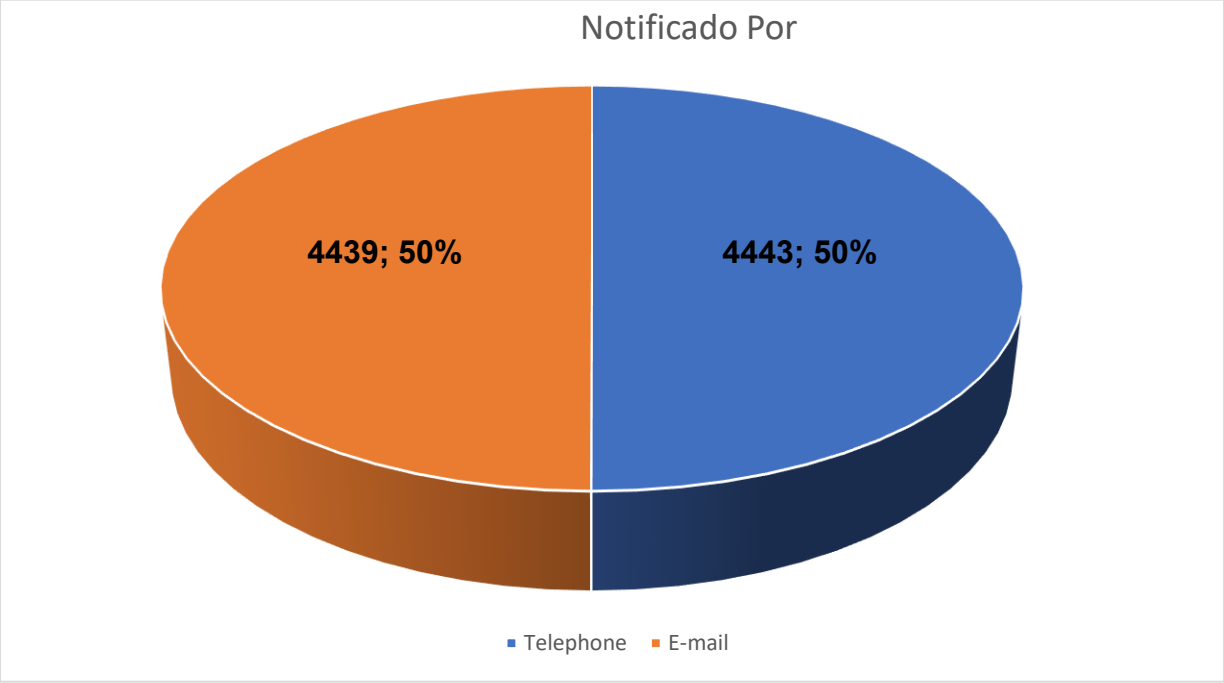


Ilustración 1 Canales de Comunicación

En el periodo se registraron, 8882 tickets, representando para este periodo el 50 % para cada uno de los canales formales.

1.2. Cantidad y Estado de solicitudes (SD) en primer nivel por mesa de servicios.

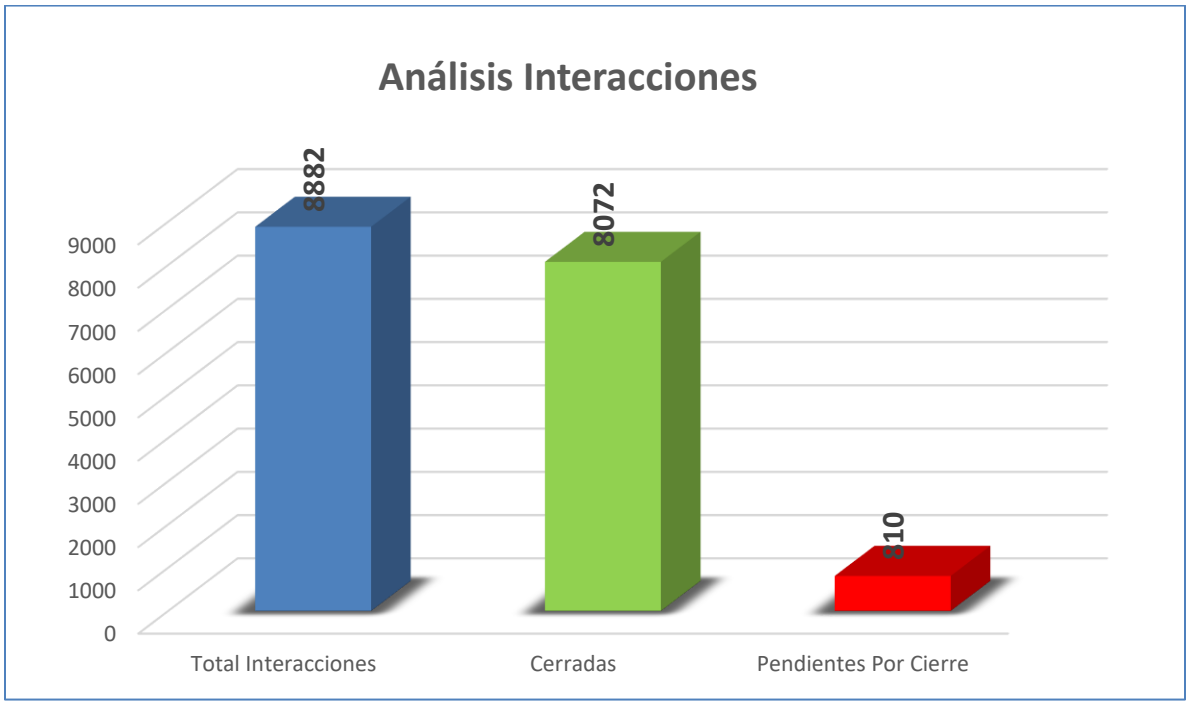


Ilustración 2 Estado Solicitudes.

En el periodo se registraron 8882, solicitudes, de las cuales fueron atendidas y cerradas 8072 que corresponden al 91%, quedando pendientes 810 solicitudes con un 9%.

De los 810 casos que se encuentran en estados pendiente por gestión los más representativos son:

Responsable	Interacciones	Porcentaje
Gestión Humana	189	23%
IM148184-GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	25	3%
IM148387-GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	33	4%
Totales	**247**	**30%**

Los restantes casos hacen parte de diferentes grupos solucionadores y se encuentran en proceso de confirmación de datos, validación de pruebas y confirmación de la solución por parte del funcionario; gestiones que realizan grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios.

1.2.1. Apertura Solicitudes (SD) Mesa de Servicio.

A continuación, se relaciona el detalle de gestión de apertura por cada uno de los agentes nivel 1:

Analista	Casos
OSCAR ENRIQUE RENGIFO	911
GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	812
ANGIE VALENTINA BARRETO GARZÓN	608
DUVAN FELIPE GARZON CONDE	446
KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	413
CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	404
GERSON YAIR ACEVEDO RODRIGUEZ	364
SEBASTIAN DAVID MUÑOZ	363
DUVER HARVEY GUTIERREZ HURTADO	361
EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	351
WILLIAM MORENO QUIROGA	347
BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	310
BRAYAN LEANDRO RODRIGUEZ PARRA	305
FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	303
EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	301
JAVIER YESID LEGIZAMO HERNANDEZ	291
JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	267
TOTAL	**7157**

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1

De las 8882 (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la apertura de 7157, que se traduce en el 81% de la totalidad; el restante 19% fueron abiertos en su mayoría por parte del área de gestión humana, debido a las novedades presentadas durante el mes de diciembre por semanas de compensación, asimismo se realizan aperturas por usuarios líderes y fábricas.

Los tres primeros agentes de la mesa de servicios son las que mayor cantidad de SD, registran, puesto que gestionan correo de tiempo completo; canal por el que ingresa un promedio diario de 234 correos. El promedio de apertura de casos por parte de los agentes sin tener en cuenta los que gestionan correo es de 344.

1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio.

A continuación, se relaciona el detalle de gestión de cierre por cada uno de los agentes nivel 1:

Analista	Casos
DUVAN FELIPE GARZON CONDE	389
KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	355
CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	333
DUVER HARVEY GUTIERREZ HURTADO	304
EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	298
SEBASTIAN DAVID MUÑOZ	291
GERSON YAIR ACEVEDO RODRIGUEZ	282
FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	257
BRAYAN LEANDRO RODRIGUEZ PARRA	256
WILLIAM MORENO QUIROGA	251
BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	250
JAVIER YESID LEGIZAMO HERNANDEZ	240
JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	234
EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	219
OSCAR ENRIQUE RENGIFO	163
GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	99
ANGIE VALENTINA BARRETO GARZÓN	82
TOTAL, CIERRES	**4303**

Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1

De las 8882 (SD), se encuentran cerradas 8072; de estas fueron cerradas por parte de los agentes de la mesa de servicios 4303 que corresponden al 53 % de la totalidad de casos cerrados. El restante número es cerrado por otros grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios.

El promedio mensual de cierre por parte de los agentes excluyendo los agentes de correo es de 283 SD.

2. GESTIÓN TELEFÓNICA

Corresponde a la prestación del servicio de soporte de primer nivel telefónico.

2.1. Atención Canal Telefónico.

A continuación, se presenta la medición de los principales indicares del servicio de telefonía:

TOTAL, DE LLAMADAS 28 NOVIEMBRE AL 27 DICIEMBRE 2023	
Concepto-Medición	**Total**
Total, de Llamadas Entrantes	4382
Total, Llamadas Contestadas	4221
Porcentaje de Llamadas Respondidas	96%
Marcadas como abandono (1 y 4) por planta	160
Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	99
Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	61
Llamadas atendidas antes de (Tiempo definido por la entidad 15 Segundos)	4198
Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 15 Segundos (>= 90%)	99,46%
Nivel de abandono (<= 5%)	1,39%
Duración Llamada (<= 15 Minutos) Tiempo Medio de Operación (TMO)	0:06:31

Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica.

Datos generados a través de la data obtenida de la herramienta de telefonía Cisco.
Fuente de origen: data planta telefónica Llamadas 28 noviembre a 27 diciembre 2023
Se cumple con los ANS, establecidos para: Tiempo Medio de Operación (TMO) Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) y Nivel de Abandono (VA).

2.2. Nivel de Abandono.

Se presenta el registro de llamadas para cada día, con el respectivo porcentaje de abandono, a nivel general; posteriormente se realiza el análisis:

Día	Llamadas abandonadas	Llamadas contestadas	Total, Llamadas	Porcentaje de Abandono
28-nov	6	206	212	3%
29-nov	7	247	254	3%
30-nov	3	150	153	2%
1-dic	4	144	148	3%
2-dic	0	47	47	0%
4-dic	1	209	210	0%
5-dic	1	230	231	0%
6-dic	2	197	199	1%
7-dic	3	166	169	2%
9-dic	0	42	42	0%
11-dic	66	315	381	17%
12-dic	0	159	159	0%
13-dic	2	170	172	1%
14-dic	4	178	182	2%
15-dic	3	143	146	2%
16-dic	0	30	30	0%
18-dic	8	257	265	3%

19-dic	10	256	266	4%
20-dic	2	263	265	1%
21-dic	25	170	195	13%
22-dic	3	147	150	2%
23-dic	0	7	7	0%
26-dic	8	281	289	3%
27-dic	3	207	210	1%
	161	**4221**	**4382**	**4%**

Tabla 4 Reporte diario de Llamadas.

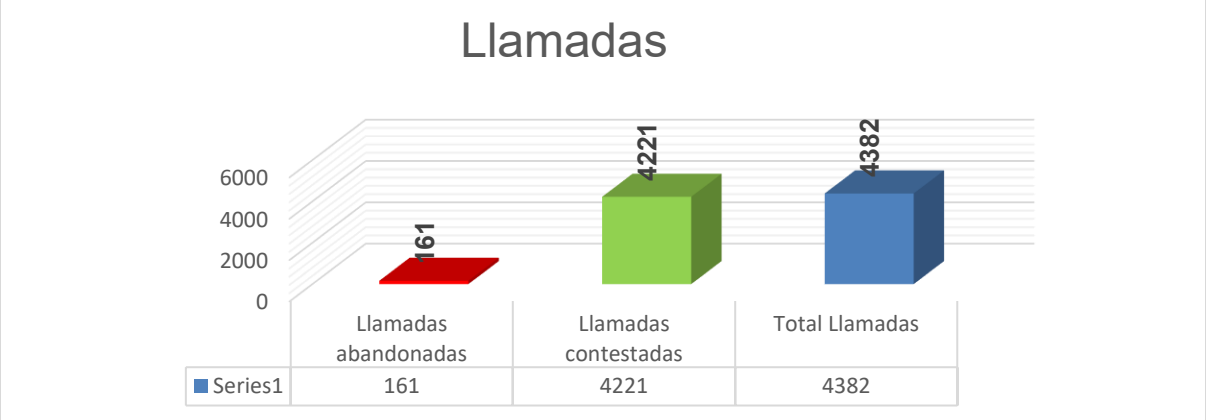


Ilustración 3 Detalle Llamadas

Análisis: En el corte ingresaron 4382 llamadas a la planta telefónica, de las cuales fueron contestadas 4221, con 161 llamadas marcadas por la planta telefónica como abandonadas, sin embargo, es importante aclarar que se excluyen (99), llamadas en cola abandonadas menor o igual a 15 segundos.

Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es de: **1.39%.** El porcentaje de abandono fue afectado por incidentes mayores, despliegues del software Core Cobis, que inciden directamente en el volumen de llamadas que, desborda la capacidad instalada de la mesa de servicios, por ende, se presentan en la siguiente tabla de exclusiones:

Incidente	Titulo	Fecha de apertura	Fecha de Cierre	Grupo asignatario	Llamadas abandonadas
IM148117	AFECTACIÓN EN APLICACIONES (APP MOVIL - INTRANET - AFILIACIONES DIGITALES)	1/12/2023 10:18	6/12/2023 12:12	GTII-WINDOWS	4
IM148184	AFECTACIÓN GENERAL APLICATIVOS E INTERMITECIA EN LA RED	5/12/2023 4:20	No ha sido cerrado	GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	1
IM148232	AFECTACIÓN EN APLICATIVO ATENCION AL CLIENTE	11/12/2023 8:23	11/12/202312:18	GTII-SOA	66
IM148236	FALLAS COBIS	11/12/2023 8:43	12/12/2023 7:46	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	
IM148344	AFECTACIÓN EN APLICATIVO INTRANET EN EQUIPO DE CÓMPUTO	15/12/202312:39	21/12/2023 9:31	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	3
IM148345	AFECTACIÓN EN APLICATIVO ATENCIÓN AL CLIENTE EN EQUIPO DE CÓMPUTO	15/12/202312:45	20/12/202314:44	GTII-COORDINADORES INFRAESTRUCTURA	
IM148352	AFECTACIÓN APLICATIVO SISTEMAS DE TURNOS	18/12/2023 8:33	18/12/202312:25	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	8
IM148387	AFECTACIÓN APLICATIVOS	19/12/202316:02		GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	10
IM148484	AFECTACIÓN APLICATIVO WORKMANAGER	26/12/202316:00	26/12/202317:18	GSI-GESTION DOCUMENTAL	8
					100

Tabla 5 Excepciones.

Análisis días más representativos en el abandono:

El día más representativo en el abandono fue el 11/12/2023/ en el que registraron dos incidentes IM148232/ M148236, con 66 SD asociados; afectación CF en atención al cliente

En el periodo se presentaron nueve (9) incidencias mayores con afectaciones en aplicaciones Core, como, Cobis, atención al cliente, CRM y Biometría, también debido al cambio de sistema de turnos y Kioscos. En la tabla anterior (Tabla 5 Excepciones) se evidencia que debido a estas afectaciones se perdieron 100 llamadas de un total de 161, la que se traduce en el 62 % de la totalidad de abandonos del periodo.

Nota: Para el cálculo del ANS, de abandono no se tuvieron en cuenta las excepciones que generaron desborde de la capacidad de la mesa referidas en la “Tabla 5 Excepciones.”

2.3. Fechas Ingreso de Llamada.

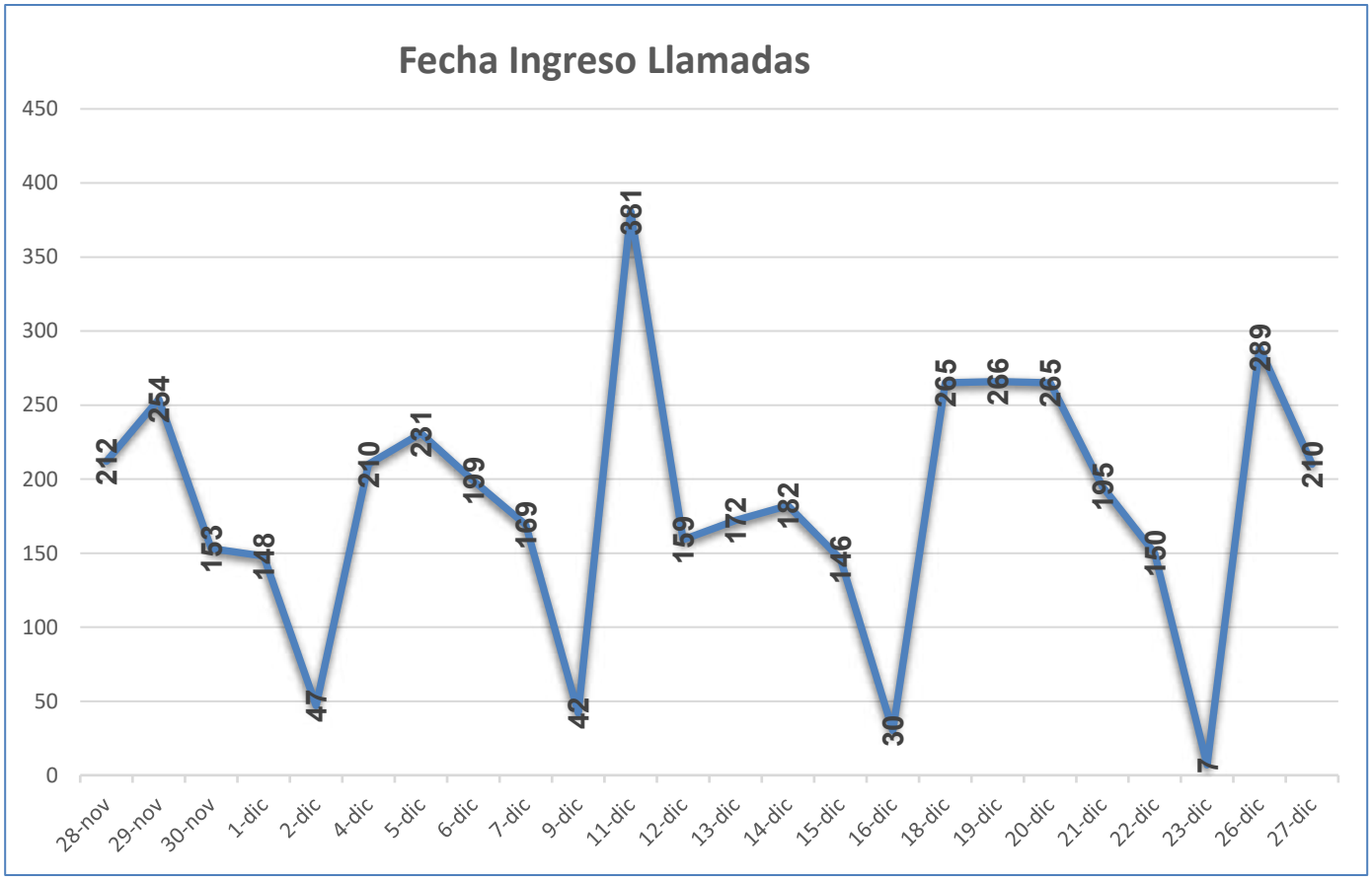


Ilustración 4 Fechas Llamadas.

Se presenta de forma gráfica, con el propósito de visualizar los picos de ingreso de llamadas; el análisis se presentó en el numeral anterior.

3. GESTIÓN DE CORREO.

A través de la cuenta de correo asignado a la mesa de servicio (mesadeservicio@fna.gov.co) se reciben las solicitudes generadas por los funcionarios de planta, misionales y contratistas; estas solicitudes se gestionan en orden de ingreso al buzón y se brinda atención de acuerdo con el alcance de la oficina de gerencia de servicios de TI e infraestructura.

Para asegurar el seguimiento de los correos se manejan categorías en el buzón y asignación dependiendo del tipo de afectación o necesidad del usuario.

Se relaciona la gestión de correo de la mesa de servicios nivel 1.

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados
4770	3034	1670	66
	64%	**35%**	**1%**

Tabla 6 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron 4770 correos a : mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 3034, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un 64% de la totalidad de correos ingresados al buzón; en esta categoría se asignan los correos que fueron registrados y a los que se les proporcionó soporte técnico de primer nivel o que fue escalado a un grupo solucionador.
Los casos existentes 1670, están asociados a estas interacciones con un 35%. Los casos existentes son todas las solicitudes que fueron previamente registrados en Service Manager, bien sea porque el funcionario se comunicó a la extensión de mesa de servicio o porque hace referencia a la trazabilidad en el correo.
Los no registrados son 66 y corresponden al 1 %; la categoría es utilizada para marcar los correos que no hacen parte de las actividades de la gerencia de servicios de TI e infraestructura o en aquellos casos que se generan respuestas entre los grupos y no es necesario realizar gestión desde mesa de servicio.

3.1. Detalle Gestión Correo.

A continuación, se relaciona el detalle de la gestión de correos:

Fecha	Cuenta de Recibido
28/11/2023	273
29/11/2023	294
30/11/2023	234
1/12/2023	264
2/12/2023	16
3/12/2023	1
4/12/2023	262
5/12/2023	242
6/12/2023	195
7/12/2023	155
8/12/2023	3
9/12/2023	14
10/12/2023	8

11/12/2023	243
12/12/2023	243
13/12/2023	227
14/12/2023	221
15/12/2023	163
16/12/2023	18
17/12/2023	2
18/12/2023	246
19/12/2023	242
20/12/2023	269
21/12/2023	236
22/12/2023	171
23/12/2023	14
24/12/2023	3
25/12/2023	2
26/12/2023	256
27/12/2023	253
Total, general	**4770**

Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario.

Se tienen asignados tres agentes de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 234; para los sábados se gestionan en promedio 16 correos; adicionalmente en la tabla anterior se registran correos que llegan al buzón los domingos y feriados.

3.2. Top 5 Usuarios de Correo.

Solicitante	Cantidad	Área
Fabian Leonardo Marín Nieto	164	Usuario Líder Comercial y Mercadeo
Harbey Antonio Cubides Martínez	157	Contratista - Emtel
Operador Centro de Computo	135	Contratista - Cobiscorp
Marcela Julieth Rojas Diaz	112	Usuario Líder Comercial y Mercadeo
Ricardo Martínez Alfonso	106	Contratista - Stefanini
Total	**674**	

Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top5.

Análisis: Los funcionarios que más consumen el servicio de correo son usuarios líderes, quienes solicitan gestiones o validaciones tecnologías, como desbloqueos, asignación de permisos sobre aplicaciones y solicitudes del área, también los operadores del área de TI.

4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.

4.1. Estado Incidentes (IM)

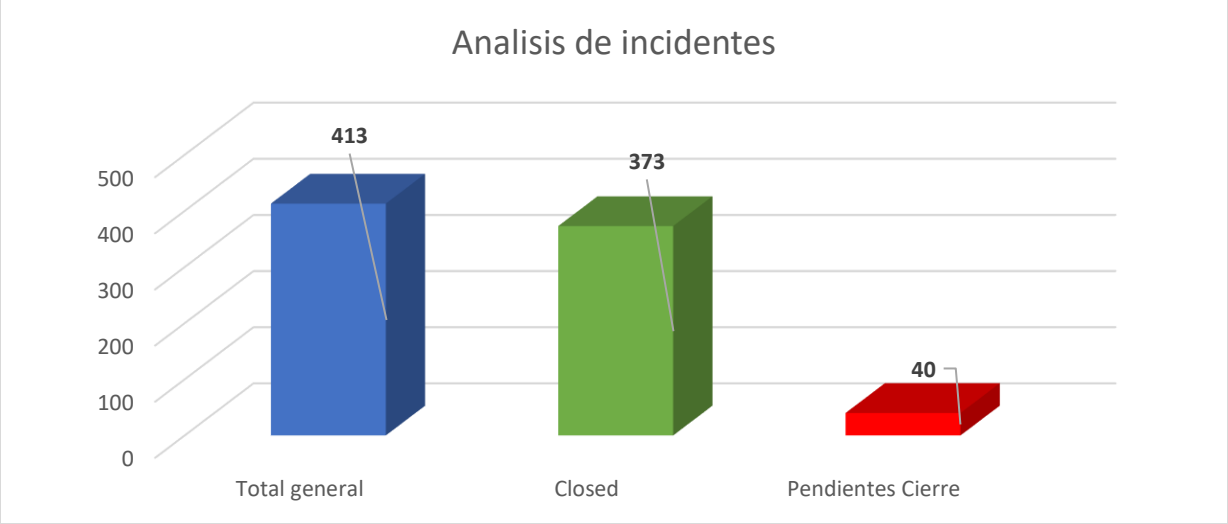


Ilustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 413, Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 373 que corresponde al 91%, quedando pendiente 40 requerimientos con un 9%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios para su respectivo cierre.

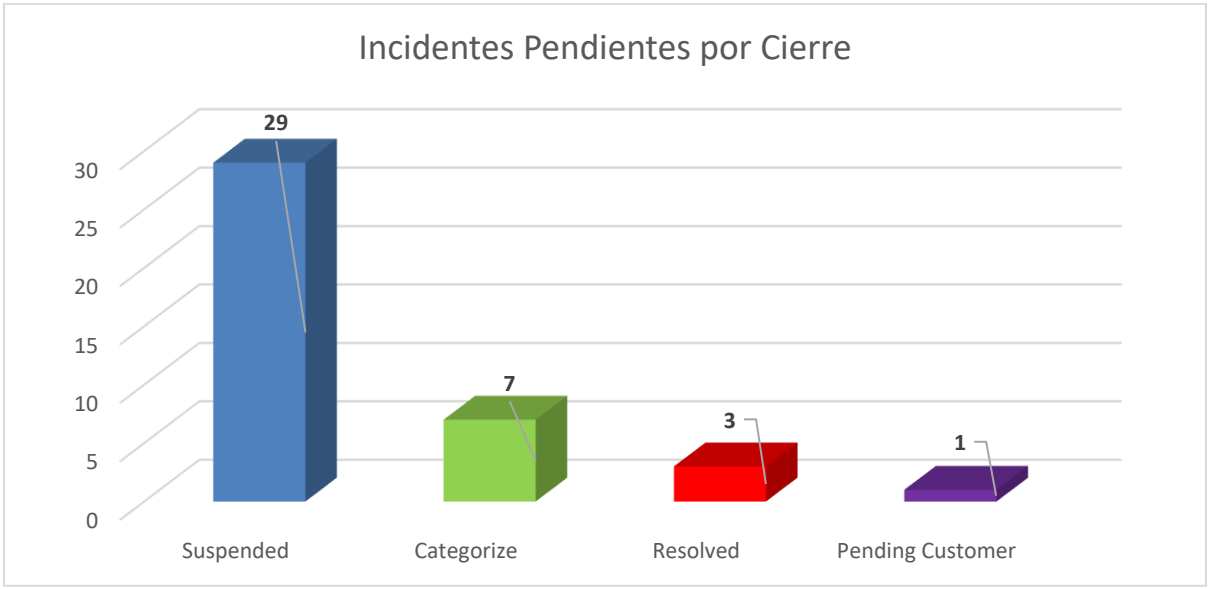


Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis:
Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 29 de estos incidentes se encuentran suspendidos por parte de los grupos solucionadores, 7 de los cuales se encuentra en estado Categorizado, tres (3) ene estado resuelto y uno (1) incidente pendiente por usuario.

A continuación, se detalla el listado de casos con los respectivos grupos que tienen los IM, en estado suspendido:

Grupo de Asignación	Incidentes
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	26
GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	1
GTIOI-IMPRESION	1
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	1
Total, general	**29**

Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos.

Análisis: Se evidencia que los grupos que más incidentes suspendidos son los grupos de GSI-FABRICA APLICACION COBIS (26 Incidentes) siendo el 90% de los incidentes suspendidos en el periodo.

Top 5 Grupo resolutor con más incidentes asignados en el periodo:

Grupo Resolutor	Cuenta de ID de incidente
GTII-WAN	90
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	90
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	85
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	23
SERVICE MANAGER	22

Tabla 10 Top 5 Detalle Incidentes. Grupo Resolutor Más Asignaciones.

Análisis: Los casos asignados al grupo **SERVICE MANAGER** corresponden a pruebas de casos asignados al nuevo catálogo creado para el nuevo servicio de Kioscos y sistema de turnos (Atriles)

4.2. Estado Peticiones (RF)

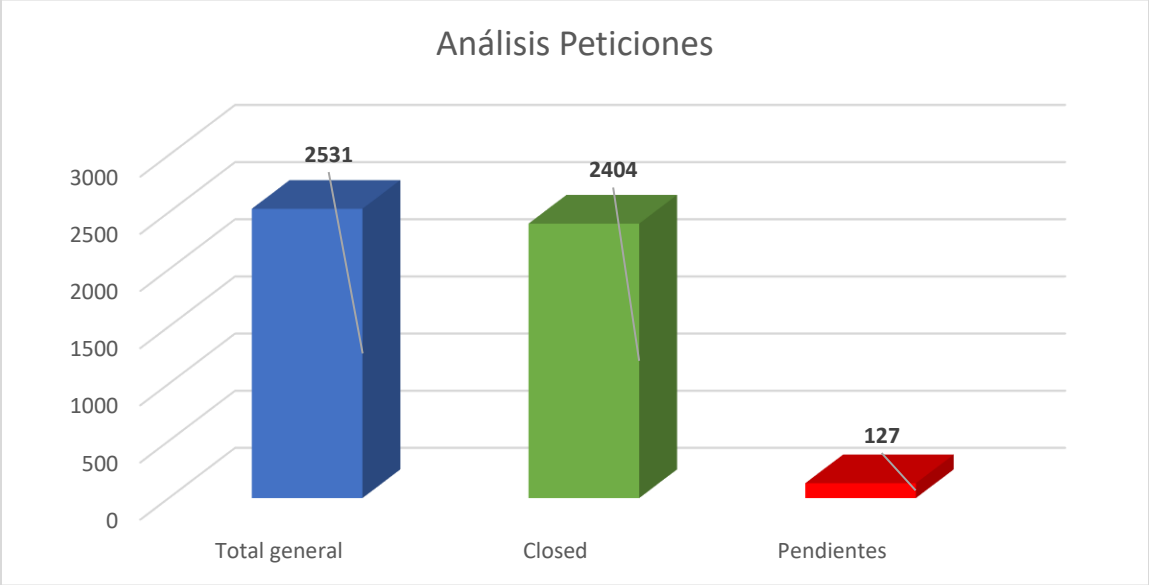


Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 2531, requerimientos asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 2404 que corresponden al 95%, quedando pendiente 127 requerimientos con un 5%, que se encuentran en gestión y validación por grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicio para su respectivo cierre.

Peticiones pendientes por cierre:

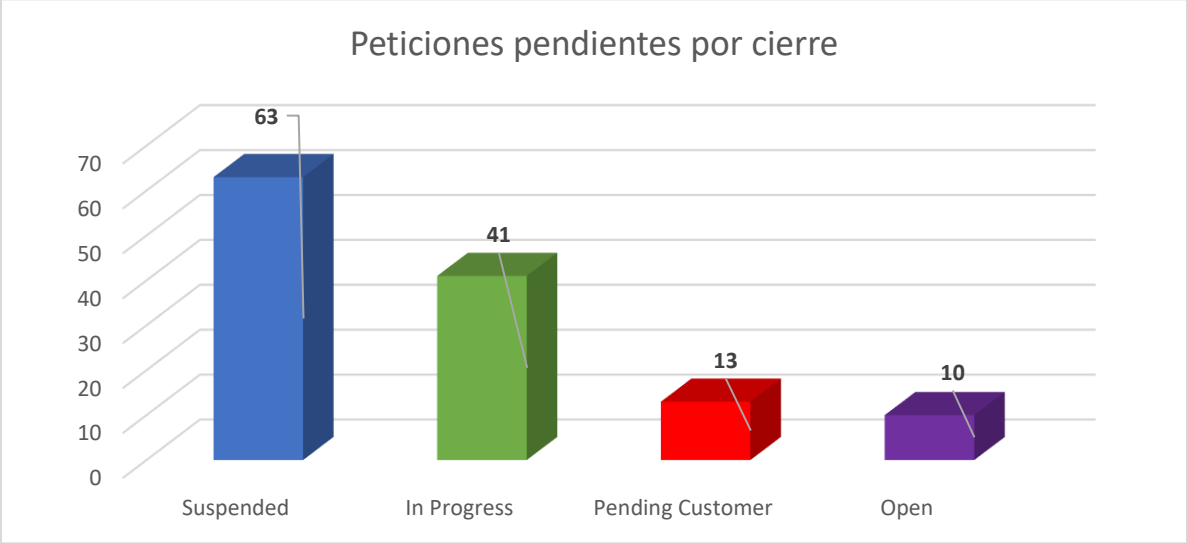


Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre, donde evidenciamos que el 55 % de las peticiones se encuentra suspendidas por los grupos solucionadores, 25% se encuentran en estado “In Progress”, el 11% en estado “Pending Customer” y 9 % en estado “Open”.

A continuación, se relaciona el listado de casos con los respectivos grupos que tienen las peticiones, en estado suspendido:

Etiquetas de fila	Cuenta de Número
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	17
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	17
GTIOI-IMPRESION	9
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	5
GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	5
GSI-GESTION DOCUMENTAL	2
GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA	2
GTII-PLATAFORMA RATIONAL- RTC	1
GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	1
GTII-BASES DE DATOS SQL	1
GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	1
GTII-APLICACIONES WEB	1
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	1
Total, general	**63**

Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido

Análisis: Se identifica que de las 63, peticiones que se encuentran en estado suspendido son más del 54% de estas solicitudes están suspendidas por los grupos de GTIOI-SOPORTE EN SITIO y GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA.
En el caso del grupo GTIOI-SOPORTE EN SITIO, se identifica que 11 de estas solicitudes corresponden a traslados o cambios de equipos, que se ejecutan por medio de un flujo de trabajo e implican el cierre de tareas (RFT) por otros grupos solucionadores

Distribución top 5 Peticiones por Grupo resolutor:

Grupo Resolutor	Cantidad Peticiones
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	422
GSI-GESTION DOCUMENTAL	201
GTII-SOA	165
GTII-WINDOWS	140
GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	123

Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor

5. GESTIÓN DE CALIDAD

Para la medición del proceso, con el fin de ofrecer y mantener la calidad del servicio que brindan los analistas de la mesa de servicios, se realiza el monitoreo de la atención telefónica y de correo en cumplimiento del INSTRUCTIVO GESTION TELEFONICA Y CORREO PRIMER NIVEL Código: GT-GSI-IT-005.

5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía.

Criterios de medición:

PENC: error no crítico. Errores que no vuelven la transacción entera defectuosa, generando una percepción desagradable al usuario final en profesionalismo, incumpliendo protocolos para con el cliente, dejando ver en el analista fallas de capacitación y manejo de herramientas.

PEC: Un error es clasificado como crítico cuando se evidencia un incumplimiento de los lineamientos o procedimientos establecidos o una afectación al usuario final, (reprocesos)

Se monitorean un total de 170 Llamadas gestión de telefónica, aplicadas a la totalidad de los analistas, incluyendo las personas de correo, con los siguientes resultados:

ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
Fabian Esteban García Espitia	10	40%	60%	100%
Cindy Paola Jaramillo García	10	40%	60%	100%
Gloria Marcela Maluendas Pardo	10	40%	60%	100%
Sebastián David Muñoz Aragón	10	40%	60%	100%
Karen Nathalie Bernal Rojas	10	40%	60%	100%
Oscar Enrique Rengifo Cuesta	10	40%	60%	100%
William Moreno Quiroga	10	40%	60%	100%
Angie Valentina Barreto Garzón	10	40%	60%	100%
Edgar Alirio Nieto Arzayus	10	40%	60%	100%
Duvan Felipe Garzón Conde	10	40%	60%	100%
Jessica Andrea Daza Carvajal	10	40%	60%	100%
Gerson Yair Acevedo Rodríguez	10	40%	60%	100%
Brayan Leandro Rodríguez Parra	10	40%	60%	100%
Brayam Alexander Claros Gallego	10	40%	58%	98%
Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	10	40%	58%	98%
Edinson Fernando Madrigal Tique	10	40%	58%	98%
Javier Yesid Leguizamo Hernández	10	40%	52%	92%
Resultado Total	**170**	**40%**	**59%**	**99%**

Tabla 13 Resultados Monitoreo Telefonía.

Análisis: De acuerdo con la distribución de roles los analistas que gestionan telefonía realizaron clasificación de manera correcta cumpliendo con el **99%.**

5.2. Resultados monitoreo de calidad del servicio Correo.

Los aspectos evaluados y dando cumplimiento al lineamiento de atención de correo, los analistas mesa de servicio (**AMS)** realizan lectura y análisis de información enviada por el solicitante a la totalidad del cuerpo del correo y adjuntos. Se evaluó la claridad y complejidad de las solicitudes de acuerdo con el servicio.

Criterios de medición:

ASPECTO EVALUADO GESTION DE CORREO	
PENC (40%)	
Validación del diagnostico	10%
Cumple con los lineamientos	20%
Ortografía y redacción	10%
PEC (60%)	
Registro Service Manager	20%
Lectura y análisis	20%
Categorización	20%
Total	100%

Tabla 14 Criterios Medición Correo.

A continuación, se presenta el desempeño, donde se observa el detalle de la cantidad de solicitudes auditados y escalados por los analistas de acuerdo con el rol de gestión de correo. Se realiza monitoreo de 60 solicitudes:

ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
Gloria Marcela Maluendas Pardo	20	40%	60%	100%
Oscar Enrique Rengifo Cuesta	20	40%	60%	100%
Angie Valentina Barreto Garzón	20	40%	60%	100%

Tabla 15 Resultados Monitoreo Correo.

Análisis: De acuerdo con la distribución de roles los analistas que gestionan correo realizaron clasificación de manera correcta cumpliendo con el **100%.**

5.3. Resultados monitoreo de calidad del servicio – mesa de servicio

Del total de las 230 peticiones evaluadas de la muestra, 170 casos fueron atendidos por los analistas de telefonía y 60 fueron registrados por correo, el resultado del monitoreo, se clasifica los resultados de cumplimiento de ANS, cumpliendo con mejorar la calidad del servicio, se generan planes de mejora como capacitaciones, divulgación de la información enviada por los grupos solucionadores.

5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones

En el mes de diciembre, la gestión de calidad no recibió alguna queja o no conformidad por la gestión realizada del grupo Gerencia Servicios de TI e Infraestructura.

5.5. hallazgos y recomendaciones

Se efectuó auditoria al proceso de Asignación de Licencia Power BI Pro el cual tiene impactos en las soluciones brindadas por las diferentes solicitudes, de lo anterior se obtuvieron los siguientes hallazgos. Casos puntuales el requerimiento **RF373157, RF374307** se realiza escalamiento Instalación de software licenciado, al grupo correspondiente, donde se genera flujo de aprobación por la gerencia Servicios de TI e Infraestructura se aprueba, pero es direccionado nuevamente a la mesa de servicio ya que no es el grupo que este encargado de la asignación de las licencias. Se ha estado realizando seguimiento.

6. GESTIÓN DE PROCESOS

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando:

- Peticiones, Cambios, Tareas de cambios que son registradas en la herramienta de gestión SM.
- Creación, modificación y eliminación de usuarios
- Mantenimiento de la aplicación core COBIS
- Mantenimiento del directorio activo
- Administración de la aplicación administración de usuarios que controla (Atención al cliente, Control de garantías, score FNA)
- Creación de usuarios y asignación de roles de WORK MANAGER.
- Creación de usuarios y asignación de roles y desactivación de BIZAGI
- Activación y desactivación en E LEARNING
- Creación de buzones de correo corporativos con asignación de licencias
- Desactivación y verificación de usuarios de ISOLUCION
- Asignación de canales en Banca Virtual
- Se realizan ajustes de información sobre el módulo de COBIS, referencias.
- Creación, modificación e inactivación de usuarios en CRM Salesforce.

6.1. Gestión de Accesos:

Se registran las gestiones que fueron cerradas y registradas en la herramienta de gestión service manager en las que apoyaron los gestores:

Módulo	Jonathan Escobar Rodríguez	Víctor Manuel Babativa Martin	Cantidad de tickets
Peticiones	1	74	75
Cambios	1010	134	1144
Tareas de Cambios	209	8	217
Total, Gestiones	**1220**	**216**	**1436**

Tabla 16 Gestión Accesos.

Análisis: El flujo de modelo de cambio con respecto al corte anterior se incrementó en 673 cambios ya que por parte del área de gestión humana se lanzaron los flujos de vacaciones y ausencias por semanas de compensación, asimismo se verán reflejados cambios de creación, modificación y retiro.

Nota: Cabe aclarar que un cambio aplica solo para un usuario a diferencia de una petición puede contener varios usuarios o solicitudes extensas.

7. GESTION DEL CONOCIMIENTO

Objetivo: Garantizar que la información del servicio de TI y sus componentes se encuentre actualizada, correcta y disponible en la base del conocimiento con el fin de apoyar la toma de decisiones. Los procedimientos realizados se hacen de acuerdo con el PROCEDIMIENTO GESTION DEL CONOCIMIENTO DE TI Código: GT-GSI-PR-008

Actividades desarrolladas:

Por parte del FNA, se hace entrega de la base de conocimiento como parte del insumo de las actividades que debe ejecutar el gestor de conocimiento; la cual contiene un total de 278 documentos los cuales se encuentran clasificados de acuerdo con el catálogo de servicios; a la fecha de corte se relaciona la gestión que se ha estado adelantando específicamente para identificar si se encuentra asociado al catálogo de servicio, encontrando e informando al cliente que 179 se encuentran asociados.

Se trabajaron los siguientes documentos:

- Se realiza actualización y entrega para validación de los documentos correspondientes al aplicativo (Core) cobis, proceso que corresponde a la liberación usuarios y desbloqueo de cuentas de los funcionarios.

- Se propone y entrega manual de asistencia de remota (MSRA) para tomar equipos y realizar soporte de primer nivel.

- Se genera y entrega manual del paso a paso del procedimiento de biometría en la aplicación Salesforce.

- Se realiza documento y hace de acuerdo con solicitud del FNA, de certificados tributarios para mesa de servicio y gestión de accesos.

- De acuerdo con la entrega de material y manuales relacionados con el funcionamiento del sistema de turnos y kioscos, se realiza la revisión y estos pueden ser publicados; la información fue remitida la FNA, para su respectiva validación.

8. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO.

8.1. Personal y roles requeridos en la operación.

A continuación, se relaciona el personal asignado al corte del informe:

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Analista Mesa Servicios
2	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
3	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Analista Mesa Servicios
4	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
5	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
6	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
7	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
8	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1022998951	Analista Mesa Servicios
9	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52782127	Analista Mesa Servicios
10	ESCOBAR RODRIGUEZ JONATHAN	1026566091	Gestor de procesos
11	BABATIVA MARTIN VICTOR MANUEL	79504128	Gestor de procesos
12	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1022412935	Analista Mesa Servicios
13	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1019106051	Analista Mesa Servicios
14	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79772064	Analista Mesa Servicios
15	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1007816745	Analista Mesa Servicios
16	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1072195243	Analista Mesa Servicios
17	CRUZ BEAYNE ADRIANA LUCIA	51918231	Gestor de Conocimiento
18	LEGIZAMO HERNANDEZ JAVIER YESID	1019113693	Analista Mesa Servicios
19	GARCÍA LANCHEROS GRESS DANIELA	1012413417	Gestor de Calidad
20	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1023896548	Gestor de Incidentes
21	MORENO AVELLANEDA DANIEL	79944064	Coordinador Mesa de Servicios
22	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1005726131	Analista Mesa Servicios
23	RODRIGUEZ PARRA BRAYAN LEANDRO	1012458896	Analista Mesa Servicios
24	RODRIGUEZ MOYA JOHANNA PATRICIA	52935462	Analista Mesa Servicios
25	BARRAGAN RAMIREZ JOAN DANIEL	1033728728	Analista Mesa Servicios
26	HERNANDEZ SOTELO CRISTIAN JAVIER	11366128	Analista Mesa Servicios
27	ALMANZAR BONILLA MAURICIO	79689640	Analista Mesa Servicios
28	VALBUENA VANEGAS NATALIA	1010124514	Analista Mesa Servicios

Tabla 17 Personal Actual Mesa de Servicios.

- ✓ Se formalizó y entregó a la supervisión las hojas de vida con los soportes de la experiencia laboral y formación académica para cada uno de los integrantes de la mesa de servicios.

8.2. Novedades.

- ✓ En este corte se entregaron cinco (5) hojas de vida para analistas de mesa; las cuales fueron autorizadas, por ende, se contrataron las personas que se refieren en la tabla entre el ítem 24 al 28 de la tabla anterior; personas que se encuentran en capacitación y que hacen parte del apoyo adicional para la temporada de reporte y cargue de Cesantías.

8.3. Horario de atención.

Analista de la Mesa de Servicio:

- Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados de 6:00 a.m. a 5:00 pm
- Domingos y Festivos: Por Demanda disponibilidad.
- Para la temporada de Reporte y cargue de Cesantías, se tendrá disponibilidad del personal por demanda.

- ✓ Se presenta la malla de turnos formalmente mediante correo electrónico a la supervisión del cliente en la que se detallan los horarios y personal.

En cuanto a los horarios dominicales y festivos por demanda y disponibilidad se han efectuado las siguientes programaciones:

Ítem	Nombres y Apellidos	Domingo/ Fecha	Evento-Asunto	Horas
1	Brayam Alexander Claros Gallego	1/10/2023	RV: Feria Camacol Cali - Septiembre 29 a Octubre 1 de 10 am a 6 pm	7
2	Fabian García	5/11/2023	Reenviar: RV: Apoyo Feria de Pueblo en Pueblo 4 y 5 de noviembre de 2023	8
3	Fabian García	3/12/2023	SOLCITUD PERMISOS VPN EXPOCAMACOL 2023 SEGUNDO SEMESTRE	10
			Total, Horas	**25**

Tabla 18 Horas Extras Dominicales.

9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
1	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Total, de llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. (15 Segundos)	Llamadas Contestadas = (Total de Llamadas atendidas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	4198 / 4221	80%	**99,46%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
2	Nivel de Abandono (VA)	Total, de llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado.	Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100.	61 / 4382	<= 5%	**1,39%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
3	Tiempo de Atención de Correo Electrónico (TAC)	Es el tiempo en el que se registra una solicitud en la herramienta de gestión (HP service manager) a partir de un correo que fue recibido vía mail.	Número de Requerimientos del Canal (Correo) atendidos antes de (tiempo definido por la entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100..	3475 / 3475	>= 90 %	**100,00%**	• Para medir el ANS, solo se toman los correos que están categorizados como casos registrados, que implica un registro de un caso en la herramienta de gestión de casos SM, las categorías caso existente y No registrado no se incluyen.
4	Escalamiento de tickets (C)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal	7139 / 7157	95%	**99,75%**	*Solo se tienen en cuenta los casos que fueron abiertos por Mesa de Servicios.
5	Oportunidad en la entrega de documentos para el inicio del contrato	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripción del contrato	De acuerdo a lo establecido en el anexo técnico 1 Requerimientos técnicos	Número de días hábiles adicionales requeridos para el envío de la información	Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas de todos los analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:06:31**	Datos tomados del reporte de la planta telefónica.
7	Inasistencia Recurso Humano	Cuando se evidencie la ausencia del personal establecido en el contrato sin previa notificación y autorización por parte del contratista al FNA se contará como un incumplimiento	Número de horas o días hábiles requeridos. Incumplimiento = sumatoria de Incumplimientos por ausencias del personal	Descuento = # de horas o días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	Recurso Humano
8	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matriz de riesgos del proyecto	Tiempo establecido para la ejecución de la actividad a mitigar del riesgo materializado	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo materializado	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	* Matriz de Riesgo

Tabla 19 Relación Cumplimiento ANS.

- Para los ANS, de escalamiento de tickets, se tienen en cuenta los casos que son devueltos a la mesa de servicios y que son registrados y enviados en las datas remitidas por parte de la administradora de la herramienta; para este periodo se registran (41) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 18 casos.

  Por parte de la mesa de servicios se lleva una bitácora de devoluciones que se gestiona diariamente en la que se documenta cada una de las devoluciones. (Se adjunta bitácora)

- En la tabla anterior se describen los ocho (8) ANS, que se encuentran vigentes bajo el contrato interadminsitrativo 079 de 2023.

- Para el periodo actual se cumple con la totalidad de los niveles de servicio requeridos, por ende, no aplica ningún descuento.

10. FACTURACIÓN

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte 3, periodo comprendido entre el 28 de noviembre al 27 de diciembre del 2023:

No.	CONCEPTO	CANTIDAD	Valor Unitario	Valor Total
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1	1	$ 497.799.237	$ 497.799.237
2	Administración 8 %	1	$ 33.465.495	$ 33.465.495
			SUB-TOTAL	**$ 531.264.732**
			IVA	$ 100.940.299
			TOTAL	**$ 632.205.031**

Tabla 20 Relación Valor a Facturar.

11. ANEXOS

Como parte integral del presente informe, se adjuntan las siguientes datas:

- ✓ Reporte Llamadas 28 noviembre a 27 diciembre 2023
- ✓ Informe Casos en SM 28 de noviembre al 27 de diciembre 2023-Mesa
- ✓ Informe Casos en SM 28 de noviembre 2023 al 27 de diciembre 2023-Accesos
- ✓ Bitácora Devueltos 28 de noviembre al 27 de diciembre 2023



Daniel Moreno Avellaneda
Coordinador De Mesa de Servicios
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 079–2023

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P

Calle 5 N° 5 - 68 Edificio CAM V Etapa
Popayán-Cauca
Tel: 8243333
facturacionelectronica@emtel.com.co

NIT 891502163-1
Régimen Responsable del impuesto sobre las ventas –IVA
Resolución DIAN N° 18764042392551
Fecha 03/01/2023 - 03/01/2024
Autorización de Facturación Electrónica del ELEC287 al ELEC10000
VENCIDO EL
PLAZO DE LA PRESENTE FACTURA CAUSARÁ EL MÁXIMO INTERÉS DE MORA PERMITIDO POR LA LEY.

Departamento	Fecha		
Bogotá	4	01	2024

FACTURA DE VENTA NACIONAL

N° ELEC

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO - CARLOS LLERAS RESTREPO
NIT: 899999284
Fecha de firmado:
Dirección: CL 12 65 11
Departamento: Bogotá
Teléfono: 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co
Forma de Pago: Contado
Medio de pago: Acuerdo mutuo
Vencimiento: Noviembre 23 del 2023
Hora emisión: 16:59:58
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1		1,00	Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1 Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 28 de noviembre de 2023 al 27 de diciembre de 2023 -	WSD	$497.799.237,00	$497.799.237,00
2		1,00	Administración	WSD	$33.465.495,00	$33.465.495,00

SON: (Seiscientos treinta y dos millones doscientos cinco mil treinta y un pesos)
CUFE:

NOTAS:
NO SE EJECUTO ESTE MES EL VALOR DE LA BOLSA DE SERVICOS PÓR DEMANDA. FAVOR CONSIGNAR EN EL BANCO DE OCCIDENTE CUENTA DE AHORROS No. 041966193 A NOMBRE DE EMPRESA DE TLECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 079 2023

SUBTOTAL:	$531.264.732,00
DESCUENTO:	
IVA	$100.940.299,00
TOTAL:	$632.205.031,00

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$531.264.732,00	19,00%	$100.940.299,00

Firma Digital:

Esta factura es un título valor de acuerdo al art. 774 del C.C. y una vez aceptada declara haber recibido los bienes y servicios a satisfacción.

Representación Gráfica de la Factura de Venta.

facturatech

Software: e-Factura Proveedor tecnológico: cadena. Nit. 890.930.534-0

NIT 890.300.279-4

CERTIFICADO

Mediante la presente **CERTIFICAMOS** que la empresa **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PO** identificada con el número de documento **8915021631** es cliente del BANCO DE OCCIDENTE desde el día 24 de enero de 2018 con la Cuenta de Ahorros 041-966193 la cual se encuentra Activa y vigente

Por lo anterior podemos afirmar que la mejor carta de presentación de la empresa **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PO** es ser un "cliente activo de Banco de Occidente".

Expedimos esta certificación hoy **19 de octubre de 2023.**



Ivan Mauricio Ricardo Arias
Vicepresidencia de Empresas

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 14894970474

(415)7707212489984(8020) 000001489497047 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1	Impuestos y Aduanas de Popayán 1 7	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	27. Fecha expedición
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P

36. Nombre comercial	37. Sigla
	EMTEL S.A. E.S.P.

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Cauca 1 9	Popayán 0 0 1

41. Dirección principal
CL 5 5 68 CAM V BRR CENTRO

42. Correo electrónico gerencia@emtel.com.co

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	8 2 4 3 3 3	3 1 7 3 6 5 5 9 6 9

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
6 2 0 2	2 0 1 2 0 7 0 2	6 1 1 0	1 9 9 8 1 0 2 9		6 1 2 0	6 3 1 1		1

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	3	5	7	8	9	1 0	1 4	4 2	4 8	5 2	5 5															

03- Impuesto al patrimonio
05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
08- Retención timbre nacional
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Obligados aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
54. Código	2 3																			

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2023 - 02 - 09 / 11 : 51: 24

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso.
Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016
Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada:

984. Nombre MORENO PALACIOS TATIANA IVETH
985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

(415)7707212489984(8020) **000001489497047 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1	Impuestos y Aduanas de Popayán	1 7	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	3	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 5
72. Número	1 7 5 7	1 7 5 9
73. Fecha	1 9 9 8 1 0 2 0	2 0 1 8 0 6 0 6
74. Número de notaría	3	2
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	1 9 9 8 1 0 3 0	2 0 1 8 0 6 2 1
77. No. Matrícula mercantil	5 2 9 8 4	5 2 9 8 4
78. Departamento	1 9	1 9
79. Ciudad/Municipio	2 8	2 8

Vigencia

80. Desde	1 9 9 8 1 0 2 0
81. Hasta	

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	1 0 0 . 0 %
84. Nacional privado	0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 9 0 1 2 2		-
2		Año Mes Día		-
3		Año Mes Día		-
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

(415)7707212489984(8020) **000001489497047 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1	Impuestos y Aduanas de Popayán	1 7

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 2 1 0 2 7

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	1 0 6 1 6 8 6 6 5 7		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
MORENO	PALACIOS	TATIANA	IVETH

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 2 1 2 2 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 4 5 6 4 7 4 9		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CHANTRE	HOYOS	CONSUELO	AMPARO

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 0 0 2 0 4

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 4 5 5 5 0 4 9		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
MENDEZ	VELASCO	JEANNETTE	LILIANA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

(415)7707212489984(8020) **000001489497047 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1	Impuestos y Aduanas de Popayán	1 7	

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	119. Razón social	120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
1	Cédula de Ciudada 1 3	1 0 6 1 8 0 6 0 6 7		COLOMBIA 1 6 9	GALINDEZ	PEREZ	HAROLD	DAVID				2 0 2 3 0 1 3 1	
2	Cédula de Ciudada 1 3	3 4 6 3 9 8 0 7		COLOMBIA 1 6 9	ZUÑIGA	MENESES	AURA	MARICELA				2 0 2 3 0 1 3 1	
3	Cédula de Ciudada 1 3	1 0 5 3 0 2 9 2		COLOMBIA 1 6 9	DUQUE	CASTRO	JAIRO					2 0 2 0 0 1 1 4	
4	Cédula de Ciudadan 1 3	3 9 7 7 6 4 5 2		COLOMBIA 1 6 9	VELASCO	CHAVES	JIMENA					2 0 2 0 0 1 1 4	
5	Cédula de Ciudadan 1 3	7 6 3 0 7 8 9 2		COLOMBIA 1 6 9	CALLEJAS	CALVACHE	GERMAN	ORLANDO				2 0 2 0 0 1 1 4	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

(415)7707212489984(8020) **000001489497047 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1	Impuestos y Aduanas de Popayán	1 7	

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	119. Razón social	120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
1	Cédula de Ciudada 1 3	7 6 3 0 5 8 0 6		COLOMBIA 1 6 9	MOLANO	ANACONA	GREGORIO					2 0 2 0 0 1 1 4	
2	Cédula de Ciudada 1 3	3 4 6 1 1 5 8 8		COLOMBIA 1 6 9	MONTILLA	MONTILLA	ANGELICA					2 0 2 3 0 1 3 1	
3	Cédula de Ciudada 1 3	1 0 2 9 9 3 7 2		COLOMBIA 1 6 9	LIS	HERRERA	EDWIN	DARIO				2 0 2 2 0 5 0 5	
4	Cédula de Ciudadan 1 3	1 0 6 1 6 8 5 3 7 0		COLOMBIA 1 6 9	TOBAR	ZAMBRANO	ISABEL	CRISTINA				2 0 2 3 0 1 3 1	
5	Cédula de Ciudadan 1 3	1 5 8 1 1 6 1 1		COLOMBIA 1 6 9	LOPEZ	RIVERA	ARSENIO					2 0 2 3 0 1 3 1	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

(415)7707212489984(8020) **000001489497047 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1	Impuestos y Aduanas de Popayán 1 7	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	4 6 1 0 1 7 9		8 3 3 9 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
DORADO	GOMEZ	HORACIO	

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 1 7 0 3 3 0

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 5 2 5 9 0 2		3 7 2 1 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
VARGAS	NEIRA	OMAR	

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento: 2 0 1 7 0 3 3 0

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	4 6 1 5 2 5 5		1 6 8 4 6 5 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
CAJIAO	BERMUDEZ	CRISTIAN	ALONSO

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 1 0 2 0 1

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

(415)7707212489984(8020) **000001489497047 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1	Impuestos y Aduanas de Popayán 1 7	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Sede 0 9	Actividades de telecomunicaciones alámbricas 6 1 1 0

162. Nombre del establecimiento: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN EMTEL

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Cauca 1 9	Popayán 0 0 1

165. Dirección: CL 5 5 68

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
5 2 9 8 5	1 9 9 8 1 0 2 9
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
8 2 4 3 3 3 3	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Sede 0 9	Actividades de telecomunicaciones alámbricas 6 1 1 0

162. Nombre del establecimiento: EMTEL S.A. E.S.P. CENTRAL DE PAGOS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Cauca 1 9	Popayán 0 0 1

165. Dirección: CR 7 6 42

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
6 2 2 8 4	2 0 0 4 0 3 3 0
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
8 2 0 8 2 8 9	2 0 1 5 0 3 2 6

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Sede 0 9	Actividades de telecomunicaciones alámbricas 6 1 1 0

162. Nombre del establecimiento: EMTEL S.A. E.S.P. CENTRO ATENCION DE SERVICIOS LA ESMERALDA

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Cauca 1 9	Popayán 0 0 1

165. Dirección: CR 17 5 09

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
6 9 9 8 8	2 0 0 4 0 3 3 0
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
8 3 1 7 0 5 1	2 0 1 5 0 3 1 9

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

(415)7707212489984(8020) **000001489497047 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1	Impuestos y Aduanas de Popayán 1 7	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Sede 0 9	Actividades de telecomunicaciones alámbricas 6 1 1 0	

162. Nombre del establecimiento: EMTEL S.A. CENTRO ATENCION DE SERVICIOS EL RECUERDO EN COPROPIEDAD

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Cauca 1 9	Popayán 0 0 1	

165. Dirección: CR 6 15 N 00

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
6 9 9 8 9	2 0 0 4 0 3 3 0	
168. Teléfono: 8 2 3 9 9 9 4	169. Fecha de cierre: 2 0 1 5 0 3 1 9	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
168. Teléfono	169. Fecha de cierre	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
168. Teléfono	169. Fecha de cierre	

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764042392551

(415)7707212489984(8020) 001876404239255 1

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1				

11. Razón social
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P

12. Dirección seccional
Impuestos y Aduanas de Popayán

Cód. 1 7

24. Dirección
CL 5 5 68 CAM V BRR CENTRO

25. País	26.Departamento	27. Municipio
Colombia	Cauca	Popayán

La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme a la facultad discrecional establecida en el artículo 684 - 2 del Estatuto Tributario y en virtud de lo estipulado en la Resolución 0042 del 05/05/2020, por la cual se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación; previo estudio y evaluación de la solicitud realizada por el contribuyente, representante legal o apoderado debidamente acreditado; determina autorizar los rangos de numeración de facturación y/o documento equivalente. En los casos, en que se agote dicha numeración antes de culminar su vigencia, el interesado tendrá derecho a solicitar una nueva autorización, de acuerdo con el tramite establecido.

Las vigencias de los rangos de numeración de facturación, se contarán a partir de la formalización de éste documento oficial.

Si el obligado a facturar; no hubiere agotado la numeración de facturación transcurrido el término de la vigencia autorizada, con 15 días de antelación podrá solicitar la habilitación de la numeración sobrante.

Cuando se trate de una solicitud de inhabilitación de la numeración de facturación y/o documento equivalente, la vigencia es permanente, por lo tanto, no procede la habilitación de dichos rangos.

AUTORIZADO

Nota: La no adopción o violación de los sistemas técnicos de control, dará lugar a la sanción establecida en el artículo 684-2 del E.T

Firma del solicitante

Firma del funcionario autorizado

DIAN
2023-01-03 / 12:05:20 PM
Fecha Acuse de Recibo
Firmado

984. Apellidos y nombres
985. Cargo
989. Dependencia SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCI
990. Lugar administrativo
991. Organización U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACION
992. Área
993. Establecimiento

1001. Apellidos y nombres MORENO PALACIOS TATIANA IVETH
1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía
1003. No. Identiflcación 1061686657 1004. DV 5
1005. Cod. Representación Representante Legal Principal
1006. Organización EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMT

997. Fecha formalización 2023-01-03/12:05:20

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764042392551

(415)7707212489984(8020) 001876404239255 1

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
8 9 1 5 0 2 1 6 3	1				

11. Razón social

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

	29. Establecimiento	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
1	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN EMTEL CL 5 5 68	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	ELEC	287	10,000	12	HABILITACIÓN	2
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO

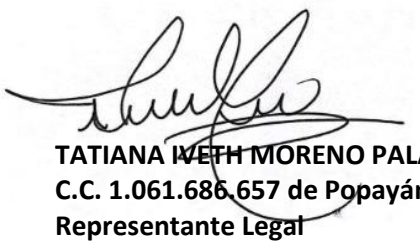
SEÑORES
FONDO NACIONAL DEL AHORRO
CIUDAD

Referencia: Certificación de cumplimiento de requerimientos de las circulares externas 052 de 2007, 042 de 2012 y sus anexos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Conforme con lo requerido en el contrato interadministrativo No. FNA-079-2023 respecto al cumplimiento de los requerimientos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la circular del asunto, la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A. EMTEL E.S.P., da cumplimiento a las políticas de seguridad informática que de acuerdo al ámbito de aplicación debe adoptar el FONDO NACIONAL DEL AHORRO, así como el cumplimiento de la administración de los servicios de infraestructura tecnológica cubierta por el contrato referido.

Se expide a los diecisiete (17) días del mes de noviembre de 2023.

Cordialmente,



TATIANA IVETH MORENO PALACIOS
C.C. 1.061.686.657 de Popayán
Representante Legal
EMTEL S.A. E.S.P.
NIT. 891.502.163-1

División de Presupuesto
Documento de Pago

N° ORDEN DE PAGO	5300068630	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	29.01.2024
N° DE REFERENCIA	1065	**FECHA DE PAGO**	12.02.2024

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO
N° IDENTIFICACIÓN	NIT 8999992844

PROVEEDOR	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PO	**N° IDENTIFICACION**	8915021631

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	EMPRESA DE TELECOMUN		
N° IDENTIFICACION	8915021631	**TIPO DE IDENTIFICACION**	NIT
FORMA DE PAGO	PAGO ELECTRÓNICO	**CIUDAD**	POPAYÁN
N° DE CUENTA	041966193	**BANCO**	BANCO DE OCCIDENTE
TIPO DE CUENTA	CUENTA DE AHORROS	**INFORME N°**	CTO 079-20
N° FACTURA PROVEEDOR	ELEC1065 RAD 02-2303-202401303032913		

OBSERVACIONES: ELEC1065 RAD 02-2303-202401303032913.pl 60

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO		LERF	RE-L	VALOR
10001844	5400001497	00250	079 DE 2023	.	1000047908	5105626579	592.381.092
10001844	5400001497	00260	079 DE 2023	.	1000047909	5105626579	39.823.939
						AFECTACIÓN PEDIDO	632.205.031

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	632.205.031,00
DESCUENTOS	40.057.361,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	592.147.670,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 13.02.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1065	**FECHA DE CONTABILIZACION**	12-feb-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300068630	**FECHA DE DOCUMENTO**	12-feb-24
		FECHA DE COMPENSACION	12-feb-24
PROPUESTA	40351	**FECHA DE LA PROPUESTA**	12-feb-24

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO		
No. IDENTIFICACIÓN	8999992844	**TIPO DE IDENTIFICACÓN**	NIT
CONCEPTO	GIRO DE CESANTIAS PARCIALES SEC		

DATOS GENERALES

NOMBRE COMPLETO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIO		
No. INDENTIFICACION	8915021631	**TIPO DE IDENTIFICACION**	NIT
FORMA DE ENTREGA	PAGO ELECTRÓNICO		
CIUDAD DE ENTREGA	POPAYÁN		
NUMERO DE CUENTA	041966193	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BANCO DE OCCIDENTE		
GRAV MOVIMIENTOS FINANCIEROS	0		

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PO		
No. IDENTIFICACIÓN	8915021631	**TIPO DE IDENTIFICACIÓN**	25
NOMBRE:	EMPRESA DE TELECOMUN		
OBSERVACIONES:	ELEC1065 RAD 02-2303-202401303032913		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BO08		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	592.147.670		

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

NO. DOCUMENTO	NO. FACTURA	IMPORTE	RETENCIÓN	NOMBRE DE LA CUENTA	CENTRO DE COSTO	NO. DE DOCUMENTO PRESUPUESTAL

DETALLE DOCUMENTO DE COMPENSACIÓN

ACREEDOR	DOC.COMP.	REFERENCIA	IMPORTE	TEXTO	PEDIDO	CONTRATO
1000000605	5300068630	1065	592.147.670	ELEC1065 RAD 02-2303-202401303032913	5400001497	079 DE 2023