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 2 Custodia de MM factura No ELEC1087 Período diciembre 21 de 2023 a enero 20 de 2024 orden de pago No 5300085463	8-feb-24	19-feb-24					43			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
2	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 3 Lan factura No ELEC1085 Período Diciembre 20 de 2023 a Enero 19 de 2024 orden de pago No 5300085464	6-feb-24	19-feb-24					96			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
3	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 4 Mesa de Servicio factura No ELEC1086 Período Diciembre 28 de 2023 a Enero 27 de 2024 orden de pago No 5300085465	8-feb-24	19-feb-24					64			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
4	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 1 Kioskos factura No ELEC1097 Período Diciembre 19 de 2023 a Enero 18 de 2024 orden de pago No 5300116851	19-feb-24	26-feb-24					86			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
5	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 1 Sistema de Turnos factura No ELEC1088 Período Diciembre 19 de 2023 a Enero 18 de 2024 orden de pago No 5300116852	8-feb-24	26-feb-24					80			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:** MARZO 04 DE 2024

Entregado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: Diana P. Galeano C.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** MARZO 04 DE 2024

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

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

INFORME No 1 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000048220-1000048221

FECHA		
08	FEB	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 AURA ELISA GUERRERO MORENO (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

APOYO SUPERVISIÓN JAVIER ENRIQUE ARAZO HERNANDEZ (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: 2.7.1 Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles

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

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 7 MESES (Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO 19 (Día) **DE** DIC (Mes) **DE** 2023 (Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 10 (Día) **DE** JUL (Mes) **DE** 2024 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 5400001497-2023

VALOR DEL CONTRATO

VALOR LINEA: MIL DOSCIENTOS SEIS MILLONES CIENTO SETENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE $1.206.177.420 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	$ 1,206,177,420.00	**100.00%**
		0.00%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 1,206,177,420.00**	**100.00%**
Valor ejecutado antes del presente pago		**0.00%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 172,311,060	**14.29%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 172,311,060**	**14.29%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**14.29%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0.00%**

OBSERVACIONES

Pago 1 de 7 : Servicio de Turnos. Durante el periodo 19 de Diciembre 2023 al 18 de Enero de 2024

(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	**14.29%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**14.29%**
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 14,29% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 14,29% en el cumplimiento del contrato firmado para la implementación, administración y soportes del sistema de turnos para el funcionamiento del Fondo Nacional del Ahorro a nivel nacional, con soporte técnico en sitio

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

LA SUSCRITA GERENTE DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA , 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

OCHO (día en letras) **8** (día en números) días del mes de **FEBRERO** (mes en letras) de **2024** (Año)

(Firma)

AURA ELISA GUERRERO MORENO
Gerente Servicios de TI e Infraestructura
Supervisor

JAVIER ENRIQUE ARAZO HERNANDEZ
Apoyo a la Supervisión

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100000245	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	20.02.2024	Fecha contab.	20.02.2024	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1088				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202402203147836				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1000000605	EMPRESA DE TELECOMUN		W0	161,393,199-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
3	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
5	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
7	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
9	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
11	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
13	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
15	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
17	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
18	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
19	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
20	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
21	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
22	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
23	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
24	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
25	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
26	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
27	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
28	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
29	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
30	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
31	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
32	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
33	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
34	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
35	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
36	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,293,666
37	91	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	1-
38	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
39	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
40	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
41	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
42	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
43	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
44	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
45	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
46	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
47	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,293,666
48	91	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	1-
49	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100000245	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	20.02.2024	Fecha contab.	20.02.2024	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1088				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202402203147836				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
51	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
52	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
53	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
54	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
55	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
56	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
57	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
58	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,834
59	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
60	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,834
61	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
62	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,834
63	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
64	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,834
65	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
66	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,834
67	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
68	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,834
69	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
70	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,834
71	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
72	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
73	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
74	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
75	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
76	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
77	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
78	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
79	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
80	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
81	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
82	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
83	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
84	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
85	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
86	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
87	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
88	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,293,666
89	91	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	1-
90	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
91	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
92	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
93	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
94	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
95	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
96	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
97	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
98	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100000245	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	20.02.2024	Fecha contab.	20.02.2024	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1088				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202402203147836				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,293,666
100	91	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	1-
101	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
102	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
103	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
104	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
105	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
106	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
107	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
108	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
109	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
110	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
111	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
112	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
113	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
114	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
115	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
116	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
117	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
118	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,646,833
119	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	30
120	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
121	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
122	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
123	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
124	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
125	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
126	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
127	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
128	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
129	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
130	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
131	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
132	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
133	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
134	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
135	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
136	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
137	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
138	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
139	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
140	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
141	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
142	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
143	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
144	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
145	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
146	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
147	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100000245	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	20.02.2024	Fecha contab.	20.02.2024	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1088				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202402203147836				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
148	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
149	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
150	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
151	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
152	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
153	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
154	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
155	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
156	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	355,877
157	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
158	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
159	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
160	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
161	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
162	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
163	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
164	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
165	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
166	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	355,877
167	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
168	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
169	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
170	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
171	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
172	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
173	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
174	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
175	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
176	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
177	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
178	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
179	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
180	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
181	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
182	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
183	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
184	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
185	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
186	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
187	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
188	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
189	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
190	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
191	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
192	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
193	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
194	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
195	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
196	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100000245	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	20.02.2024	Fecha contab.	20.02.2024	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1088				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202402203147836				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
197	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
198	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
199	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
200	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
201	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
202	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
203	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
204	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
205	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
206	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	355,876
207	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	1
208	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
209	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
210	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
211	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
212	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
213	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
214	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
215	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
216	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	355,876
217	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	1
218	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
219	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
220	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
221	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
222	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
223	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
224	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,938
225	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
226	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
227	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
228	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
229	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
230	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,937
231	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
232	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	177,940
233	91	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	28-
234	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
235	50	2519050901	SERVICIOS 4%			5,791,968-
236	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			4,126,778-
237	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			999,115-

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	20	02	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1088

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO - CARLOS LLERAS RESTREPO
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 20/02/2024 09:05:48
Dirección: CARRERA 65 # 11 83
Departamento: Bogotá
Teléfono: 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co
Forma de Pago: Contado
Medio de pago: Acuerdo mutuo
Vencimiento: Marzo 19 del 2024
Hora emisión: 09:05:45
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1	042	1,00	Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 19 de diciembre de 2023 al 18 de enero de 2024. 1000048220	WSD	$135.678.000,00	$135.678.000,00
2	382	1,00	Administración - 1000048221	WSD	$9.121.210,08	$9.121.210,08

SON: (CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS ONCE MIL SESENTA PESOS)
CUFE: e46081bd1218b72e90a2bbe9ad7192a1c7177777c6128591f16efa4b6ff1f0dda1a6309e4be303ab216ce3a10865a77b

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 TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 079 2023. SE DEBE APLICAR RETENCION EN LA FUENTE DEL 4%

SUBTOTAL:	$144.799.210,08
IVA	$27.511.849,92
TOTAL:	$172.311.060,00

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$144.799.210,08	19,00%	$27.511.849,92

Firma Digital: YUMaJbMyH/yl6fS6AoUgh/1SdTA5VEyloaqK1Y+bLTGKePVldg8apzR4NbwiBfYN NGztdoIAYsp6sjtdru3zTZJjKzwga9fjx2ZVEf13DuLwvS+lGf aCahxR5BQnri3H PznepPC0Sh2TnI1z7jUA6dvHBD3ZyFgqX6u2gJjMz2Q0ihMVssq7E4alm+SDDSvN JKFnbUn8h6YRruM6PSonaRCZAAT57D5Yntd bGpFYhccLZbExX5McWSD2u1Wrqio+ F8+8FHthEec1mDhn95C5Hh7601S/3gnvYsmW6x07xMLJrQjY4iw9DOe4juGUYJaP 0AYPwV0rMR89eoK7d+Im 9g==

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

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 Cinco (05) días del mes de enero de 2024.

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

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:	**7910593867**		TIPO DE PLANILLA:		I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN	MES:	enero	PERIODO COTIZACIÓN	MES:	enero
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO:	2024	SALUD:	AÑO:	2024
DÍAS DE MORA:		0			
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):		2024/01/30	NÚMERO AUTORIZACIÓN:		423926375

NOVEDADES

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

LIQUIDACIÓN GENERAL

			TOTALES	
			COTIZANTES	TOTAL
PENSIÓN				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
900336004	25-14	25-14 COLPENSIONES	1	$ 768.000
		SUBTOTAL:	1	**$ 768.000**
SALUD				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
900156264	EPS037	EPS037-NUEVA EPS	1	$ 600.000
		SUBTOTAL:	1	**$ 600.000**
RIESGOS PROFESIONALES				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
860011153	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1	$ 25.100
		SUBTOTAL:	1	**$ 25.100**

VALOR SIN MORA:	**$ 1.393.100**
VALOR MORA:	**$ 0**
TOTAL PAGADO:	**$ 1.393.100**

Planilla Pagada

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

Acta N°	FNA-0792023-AU-60-SEGUIMIENTO ANS-10-25012024	**Tema:**	Evaluación de Acuerdos Niveles de servicio ANS, sistema de turnos primer periodo
Fecha:	25/01/2024	**Ubicación:**	Sala Centro de Control de Operación de TI2 piso FNA.
Hora inicio:	03:00 P.m.	**Hora fin:**	05:00 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 Acuerdos niveles de servicio ANS.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Aura Elisa Guerrero	Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura. FNA	Gerente de Servicios de TI e Infraestructura.	SI
Javier Arazo	Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura. FNA	Profesional 05	SI
Oscar Diaz	Emtel ESP	Gerente de Proyecto	SI

1.TEMAS TRATADOS FNA-0792023-AU-60-SEGUIMIENTOANS-10-25012024

- Evaluación de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) sistema de turnos.

RESUMEN DE LOS ACUERDOS

En atención al contrato FNA 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 FNA 079-2023 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 sistema de turnos 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.

Se inicia la reunión con la intervención del Ing. **Javier Arazo Hernández-Profesional 05 (FNA)**, con la socialización de la matriz de categorías niveles de servicio de sistema de turnos, donde se analiza punto por punto y se hace la retroalimentación de cómo se cumplieron dando un soporte preciso de los ANS.

Para este periodo se detallan los niveles de servicio ANS, establecidos para la entrega y cumplimiento de los servicios prestados por la línea de fortalecimiento de herramientas para la atención al usuario de turnos y cartelera digital. A continuación, se presenta el resultado de ANS Para el primer periodo así:

REQUISITOS PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

ITEM	ANS	Definición	Medición	Nivel requerido	Periodicidad	Descuento
1	Oportunidad en la entrega de documentos para el inicio de la línea de servicio.	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripción del Acta de inicio de la línea de servicio.	Número de días hábiles posteriores a la suscripción del Acta de inicio de la línea de servicio.	Máximo 15 días hábiles después de la suscripción del contrato y para la firma del acta de inicio de la línea de servicio.	Máximo 15 días hábiles después de la suscripción del contrato y para la firma del acta de inicio de la línea de servicio.	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM)
2	Oportunidad en el cumplimiento de la ejecución de los cronogramas.	Tiempo establecido para la ejecución de las actividades del cronograma.	Número de días hábiles requeridos para la ejecución de o los cronogramas.	Máximo 4 días hábiles para la ejecución de la actividad.	Mensual	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM).
3	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matriz de riesgos del proyecto.	Tiempo establecido para la ejecución de la	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo materializado.	Máximo 4 días hábiles para el envío del reporte del riesgo materializado.	Mensual	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM).

		actividad a mitigar del riesgo materializado.				
4	Oportunidad en la revisión, entrega y firmas de actas.	Tiempo establecido para la revisión y entrega de las actas firmadas realizadas por el proveedor.	Número de días hábiles requeridos para entrega de actas.	Máximo4 días hábiles después de la reunión.	Mensual	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM).
5	Oportunidad de entrega en la respuesta a Comunicados, conceptos, memorandos y correos.	Tiempo establecido para la entrega de información solicitada.	Número de días hábiles requeridos para la respuesta.	Máximo 6 días hábiles después de la solicitud.	Mensual	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM).
EJECUCIÓN CONTRATO						
6	Oportunidad en la presentación de Informes, Planes, Reportes.	Tiempo establecido para la entrega de Informes, Planes, Reportes después de la firma del acta de inicio de la línea de servicio.	Número de días hábiles requeridos para el envío de la información.	De acuerdo con lo establecido en el anexo técnico 1 Requerimientos técnicos.	Mensual	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (0,3% * VFM).
7	Oportunidad en el cumplimiento de la ejecución de o los cronogramas.	Tiempo establecido para la ejecución de las actividades del cronograma .	Número de días hábiles requeridos para la ejecución de los cronogramas.	Máximo 2 días hábiles para la ejecución de la actividad.	Mensual	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).
8	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matriz de riesgos del proyecto.	Tiempo establecido para la ejecución de la actividad a	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo materializado.	Máximo 4 días hábiles para el envío del reporte del riesgo materializado.	Mensual	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM).

		mitigar del riesgo materializado.				
9	Oportunidad en la revisión, entrega y firmas de actas.	Tiempo establecido para la revisión y entrega de las actas firmadas realizadas por el proveedor.	Número de días hábiles requeridos para entrega de actas.	Máximo 4 días hábiles después de la reunión.	Cada vez que haya una reunión agendada por el proveedor o por el FNA.	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM).
10	Oportunidad de entrega en la respuesta a Comunicados, conceptos, memorandos y correos.	Tiempo establecido para la entrega de información solicitada.	Número de días hábiles requeridos para la respuesta.	Máximo 4 días hábiles después de la solicitud.	Máximo 3 días hábiles después de la solicitud.	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%* VFM).
GESTIÓN DE TICKETS						
11	Tiempo de atención a incidentes.	Tiempo de respuesta que le toma al proveedor informar al FNA el diagnóstico que causa la incidencia.	*Prioridad Critica 30 minutos *Prioridad Alta 1 hora Porcentaje de cumplimiento o = Número de tickets incumplidos / Número total de tickets * 100%.	5 HH	Mensual	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).
12	Oportunidad en la disponibilidad de los servicios.	Establecer el grado aceptable de disponibilidad de los servicios cubiertos en este ANS.	Porcentaje (%) de indisponibilidad.	99,95% de disponibilidad.	Mensual	Mayor al 99,95% No penaliza Entre 99,95% y 98,96% 1% del Valor mensual de la facturación total Entre 98,95% y 97,96% 2% del Valor mensual de la facturación total Entre 97,95% y 96,96% 4% del Valor mensual de la facturación.

13	Tiempo de Solución a incidentes.	Tiempo de respuesta que tarda el proveedor en resolver los incidentes por suspensión total del servicio en los puntos de atención (Infoturnos y Cartelera digital).	*Prioridad Critica 30 minutos *Prioridad Alta 1 hora Porcentaje de cumplimiento o = Número de tickets incumplidos / Número total de tickets.	5 HH	Mensual	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	
		Tiempo de respuesta que tarda el proveedor en resolver los incidentes por la generación de correos y WhatsApp (Confirmación, recordación, creación de turnos y generación de encuestas).	Tasa de incumplimientos=(Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes)* 100.	5 HH	mensual	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	
		Tiempo de respuesta que tarda el proveedor en resolver los incidentes por fallas en la generación de turnos, en donde se notifica, modulo y hora de atención al consumidor financiero de la entidad y en	Tasa de incumplimientos=(Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes)* 100.	5 HH	Mensual	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	

		los módulos de los coordinadores para llevar control de las atenciones.					
		Tiempo de respuesta que tarda el proveedor en resolver los incidentes por Fallas del servicio de agendamiento de turnos virtuales y presencial. (Cualquier evento que impida agendar turnos).	Tasa de incumplimientos=(Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes)*100.	5 HH	Mensual	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	
		Tiempo que tarda el proveedor en resolver los incidentes por Fallas del envío de correos, WhatsApp con la URL de conexión de video atención.	Tasa de incumplimientos=(Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes)*100.	5 HH	Mensual	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	
		Tiempo que tarda el proveedor en resolver los incidentes por Fallas en la conexión llamadas a celulares.	Tasa de incumplimientos=(Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes)*100	5 HH	Mensual	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	
		Tiempo que tarda el proveedor	Tasa de incumplimientos=(Incidentes atendidos fuera del	5 HH	Mensual	Descuento = % de	

		en resolver los incidentes por la generación de turnos virtuales en la sala de espera - Infoturnos.	tiempo máximo establecido/ Total de incidentes)*100.			incumplimiento * (3% * VFM).
14	Tiempo de Solución a requerimiento.	Ajustes solicitados a la herramienta de agendamiento de turnos, por el FNA al proveedor.	Números de horas hábiles requeridas para entregar los ajustes solicitados por la entidad.	48 HH	Mensual	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).
		Entregas de requerimientos o nueva funcionalidades, solicitada por el área usuaria (Gerencia Sac).	Números de horas hábiles requeridas para entregar las nuevas funcionalidades.	60 HH	Mensual	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).
		Tiempo de respuesta que tarda el proveedor en resolver los requerimientos por fallas del sistema especifico o puntuales que no detienen el servicio.	Tasa de incumplimientos=(Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes)*100.	12 HH	Mensual	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).
15	Oportunidad en la entrega de los atriles a Nivel Nacional.	Establecer el grado aceptable de disponibilidad de	requeridos para la solución *Ciudad Principal 24 horas *Ciudad Secundarias 48 horas *Territorios Nacionales	De acuerdo con la ciudad de envió, se valida los tiempos establecidos para la entrega de los dispositivos y	Mensual	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).

		entrega de los dispositivos cubiertos en este ANS.	72 horas *Porcentaje de incumplimiento =	Requerimientos técnicos Horas hábiles.		
16	Condiciones físicas de los dispositivos Atriles.	Establecer las óptimas condiciones físicas de los dispositivos Atriles.	Porcentaje (%) de estado. 100% todos los elementos completos, sin defectos y Operantes.	100% funcionamiento y estado del dispositivo atriles.	La verificación se realiza a la recepción de los dispositivos.	1 atriles con defecto físico No se penaliza. Entre 2 y 3 atriles defectuosos 1% del Valor mensual de la facturación total Entre 4 y 5 atriles defectuosos 2% del Valor mensual de la facturación total del incumplimiento.
17	Oportunidad en sustitución o cambio del dispositivo atriles por defecto.	Establecer el reemplazo o cambio de los dispositivos atriles por las condiciones físicas inadecuadas. Se requiere entrega y/o reemplazo del dispositivo máximo 8 días hábiles.	Incumplimiento de entrega del dispositivo.	Entrega 100% con funcionamiento del dispositivo atriles por cambio.	Mensual	si la entrega supera 1 hábil a los estipulados en el ANS No se penaliza. Si la entrega supera entre 2 y 3 días hábiles a los estipulados en el ANS 1% del Valor mensual de la facturación total Si la entrega supera entre 4.
18	Tiempo de Solución a requerimiento.	Requerimientos solicitados al proveedor para capacitaciones o aclaraciones del sistema de turnos y Aurora, para los funcionarios de la entidad.	Tasa de incumplimientos=(requerimientos no atendidos en el tiempo máximo establecido).	8 HH	Mensual	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).

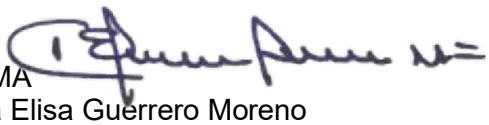
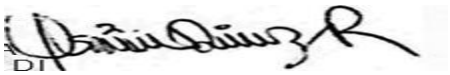
Observaciones:
GT-GGT-FO-013

Con base en el resultado de evaluación de los ANS, no se debe aplicar ningún descuento ya que se dio cumplimiento a los requerimientos del FNA.

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.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Hacer el seguimiento constante a los ANS para sistema de turnos.	Javier Arazo Hernández	24/01/2024

APROBÓ	APROBÓ
 FIRMA Aura Elisa Guerrero Moreno Cargo: Gerente de Servicios de TI e Infraestructura, Apoyo a la supervisión Dependencia: Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura.	 FIRMA Javier Arazo Hernández Cargo: Profesional 05, Líder Técnico Dependencia: Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura.
Revisó	**Revisó**
 FIRMA Oscar Diaz Cargo: Gerente de Proyecto Dependencia: Contratista Emtel ESP.	

SUPERVISIÓN AL CONTRATO CIM No. 079 - 2023
FONDO NACIONAL DEL AHORRO

Informe No. 1
Periodo: 19 diciembre de 2023 al 18 de enero de 2024.

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.

LINEA SISTEMA DE TURNOS

El Fondo Nacional del Ahorro, requiere la implementación, soporte y mantenimiento del Software y hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención para los consumidores financieros de la Entidad.

Bogotá D.C, enero de 2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de supervisión del Contrato Interadministrativo N.º FNA-079-2023, correspondiente a la línea de sistema de turnos y cuyo objeto es "El Fondo Nacional del Ahorro, requiere la implementación, soporte y mantenimiento del Software y hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención para los consumidores financieros de la Entidad.", suscrito el 19 de diciembre de 2023 entre el FNA y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN S.A – EMTEL E.S.P., en donde se describe el resumen de las actividades ejecutadas en este período y el resultado de la labor de seguimiento realizada frente al Contrato.

2. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento del apoyo a la supervisión asignada por la Gerencia de Servicio de TI & Infraestructura de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, se realizó el seguimiento a las actividades conforme a lo establecido en el alcance del objeto del Contrato CIM 079 de 2023, correspondiente a la línea del sistema de turnos.

3. OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el seguimiento de las actividades ejecutadas, el cual hace parte integral del Contrato CIM 079 de 2023. Para el periodo de servicios presentados por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN E.S.P. EMTEL, entre el 19 diciembre del 2023 al 18 de enero del 2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME

- Seguimiento del cumplimiento de las actividades bajo el objeto contractual y que son ejecutadas actualmente por el proveedor.

- Avalar el avance de ejecución presupuestal correspondiente a los servicios prestados por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYÁN E.S.P., EMTEL, entre el 19 diciembre del 2023 al 18 de enero de 2024.

- Reportar eventos y hallazgos de conformidad con las funciones de supervisión.

- Indicar el estado del contrato en el ámbito financiero, presupuestal, facturación y el avance de este, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones de seguridad social integral y parafiscal dentro del periodo ejecutado.

- Revisar el informe del Contratista, la gestión efectuada y los resultados obtenidos, con el fin de determinar el cumplimiento de los tiempos establecidos para las actividades propuestas dentro del periodo.

- Realizar seguimiento a las actividades controladas y ejecutadas durante el período.

4. INFORME DE AVANCE

De acuerdo con lo establecido en el Contrato CIM 079 2023, correspondiente a la línea de sistemas de turnos. Se realizó el seguimiento, control y verificación de actividades ejecutadas durante el periodo para el servicio de implementación, soporte y mantenimiento del Software y hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención para los consumidores financieros de la Entidad.

IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE TURNOS

Es un Servicio web, el cual permite de forma ágil la parametrización, configuración de cada una de las sedes a nivel Nacional, agendamiento de turnos, creación y modificaciones de perfiles de los asesores, coordinadores y administradores de la plataforma de la Entidad.

- ✓ Módulos: Se crearon tres tipos de módulos para una mejor gestión del servicio del sistema de turnos de la siguiente manera:

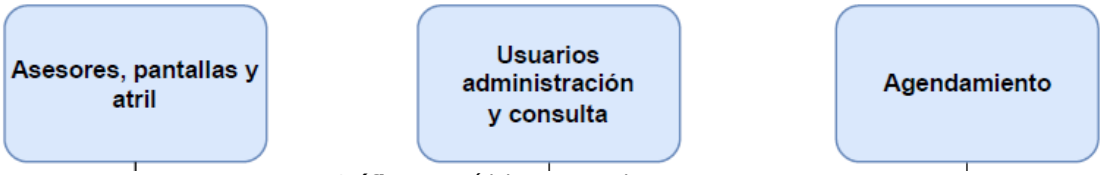


Gráfico 1 *– Módulos sistema de turnos*

- ✓ <u>Módulos para Asesores, pantallas y atriles</u>:

  - Se crearon 70 sedes a nivel Nacional
  - Se crearon 400 asesores comerciales
  - Se configuraron 50 pantallas y se implementaron 71 atriles para la solicitud y visualización de los turnos para los consumidores financieros.

Nota: Es importante aclarar que el día 19 de diciembre de 2023, se recibieron un total de 71 atriles como modalidad de servicio integral para el FNA, los cuales se han venido desplegando en los diferentes puntos de atención de la entidad de acuerdo con el cronograma de despliegue.

✓ Cronograma de despliegue atriles

Dentro del cronograma se especifican las instalaciones que se realizaron en este periodo, las cuales se generaron así:

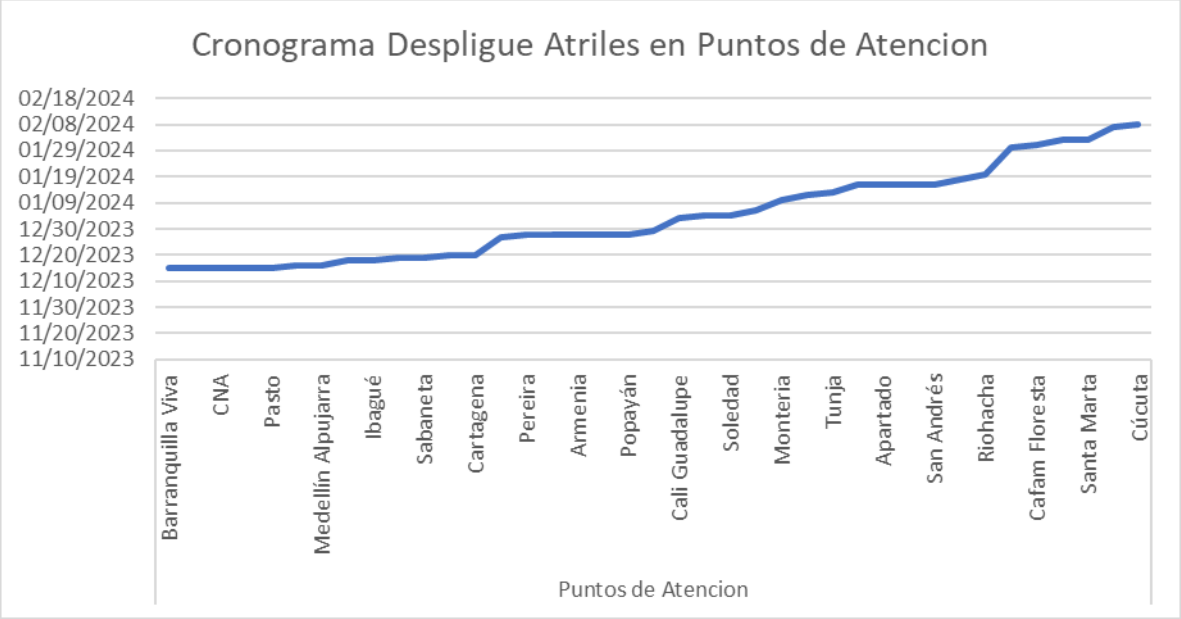


Gráfico 2- Cronograma de despliegue

✓ <u>Implementación de los módulos para administradores de la aplicación y consultas</u>

- Se crearon 15 usuarios de administración (el servicio permite la creación hasta 150 usuarios de Administración)

✓ <u>Implementación del módulo para agendamientos de turnos:</u>

- El servicio cuenta con la capacidad de 35.000 peticiones concurrentes y la arquitectura es escalable.

✓ La conexión de los módulos en la nube se realiza a través de las siguientes URL'S de los servicios:

- Gestión de Turnos Asesores:
  - Se conecta a la aplicación Kicontrol
    https://atencionfna.customersolutions.click/login/auth
- Gestión de Administración:
  - Se conecta a la aplicación TurnosKi
    https://fnaturnos.customersolutions.click/main/dashboard
- Agendamiento Web:

  https://agendamiento.fna.gov.co/

  En la siguiente gráfica, se ilustra la cantidad de turnos generados, atendidos, sin atención y abandonados en los puntos de atención a nivel Nacional, durante el presente periodo.

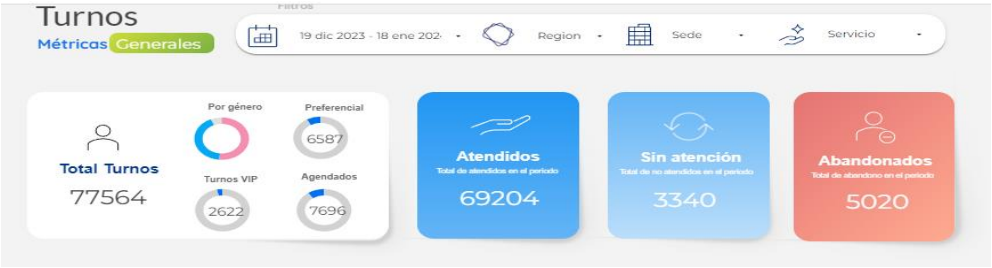


Gráfico 3– *Métricas de turnos generados en el presente periodo.*



Gráfico 4 – Métricas de clientes de la Entidad

Este módulo permite a la Entidad:

- Conectarse a la aplicación Formulario de agendamiento y encuestas.
- Conexión al Api turnos Aurora
- Conexión a la Base de datos: MySQL 2016
- El sistema cuenta con la capacidad de realizar el manejo de citas, registro, el seguimiento y espera de clientes, la documentación del servicio, la administración del flujo de atención de casos, el monitoreo del desempeño de los niveles de servicio, envío de alertas, el análisis de datos en tiempo real y el manejo de reportes de datos históricos.

A continuación, se detalla el diagrama del sistema de turnos que se implementó bajo el contrato interadministrativo 079 2023.

✓ Diagrama del sistema de turnos en la nube

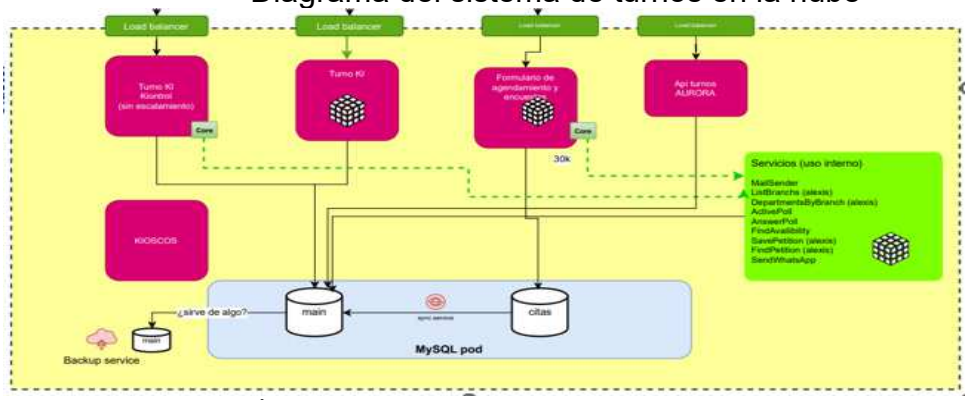


Gráfico 5 – Diagrama del sistema de turnos en la nube

5. Actividades Ejecutadas

Durante el periodo de atención en el servicio para la implementación, soporte y mantenimiento del Software y hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención para los consumidores financieros de la Entidad, entre el 19 de diciembre de 2023 al 18 de enero de 2024, el proveedor desarrolló las siguientes actividades definidas en el Contrato CIM 079 – 2023 como parte del apoyo técnico a la supervisión se verifica el cumplimiento de las obligaciones técnicas aplicables:

✓ Administración, instalación, configuración, implementación, soporte y mantenimiento del Software y hardware del sistema de turnos y cartelera digital, el cual incluye el derecho al uso del servicio del software licenciado.

- ✓ Traslados, instalación, desinstalación y configuración de los Monitores industriales atriales, con sus respectivos soportes o bases. a nivel Nacional para la atención del consumidor financiero de acuerdo con las solicitudes que requiera la Entidad.

- ✓ Interfaz UX Friendly escalable de configurar y amigable con el usuario final.

- ✓ Administración, implementación, configuración, soporte y mantenimiento del Hardware y Software necesarios para la cartelera digital.

- ✓ Integración de la rejilla de turnos con la cartelera digital, para mostrar información al usuario del turno que ha sido llamado y en que módulo.

- ✓ Soporte de primer nivel y segundo nivel presencial y telefónicos de los servicios del sistema de turnos y atriles de la entidad. Para brindar por parte del Proveedor Emtel, soluciones a las fallas a nivel de Hardware y Software a los Puntos de atención a nivel Nacional.

6. CONCEPTO SUPERVISOR, APOYO A LA SUPERVISIÓN 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 14,29**%** y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 14,29**%** en el cumplimiento del contrato firmado para la implementación, administración y soportes del sistema de turnos para el funcionamiento del Fondo Nacional del Ahorro a nivel nacional, con soporte técnico en sitio.

7. ASPECTO FINANCIERO

A continuación, se relaciona el análisis presupuestal del Contrato CIM 079-2023 EMTEL.

7.1 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	$ 1.206.177.420	100%
TOTAL, EJECUTADO ANTES DEL PRESENTE PAGO	0	0
APLICACIÓN POR ANS EN EL PERIODO	0	0
APLICACIÓN POR ANS ACUMULADOS	0	0
VALOR PARA PAGAR EN EL PERÍODO	$ 172.311.060	14,29%
TOTAL, EJECUTADO	$ 172.311.060	14,29%
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 1.033.866.360	85 .71%

Tabla 1 - Balance financiero general del contrato

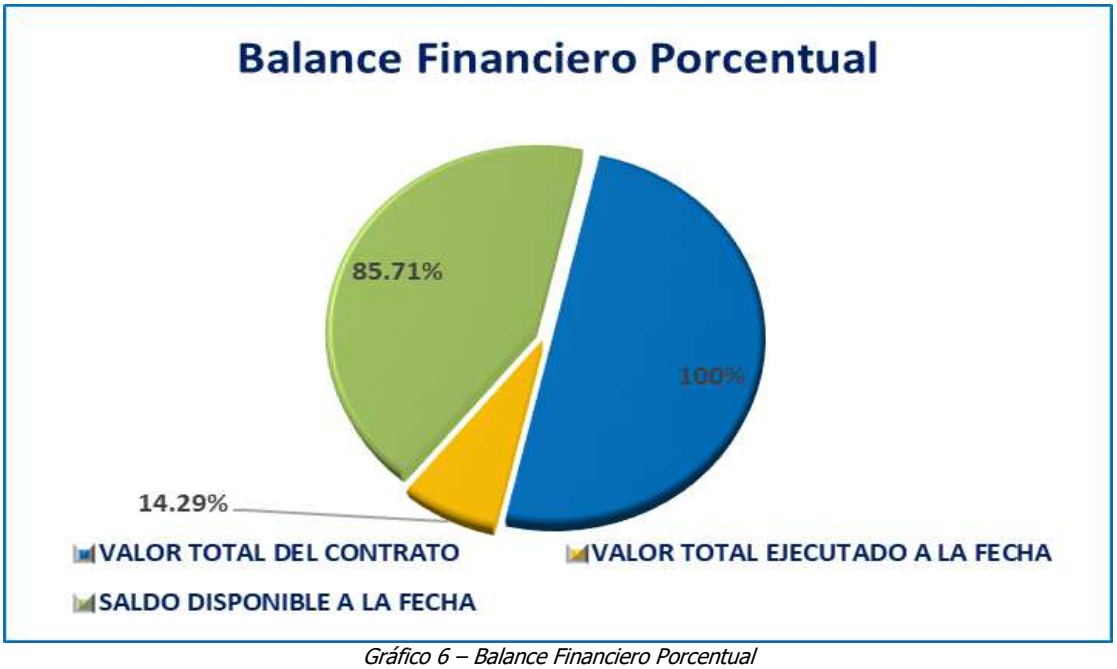


Gráfico 6 – Balance Financiero Porcentual

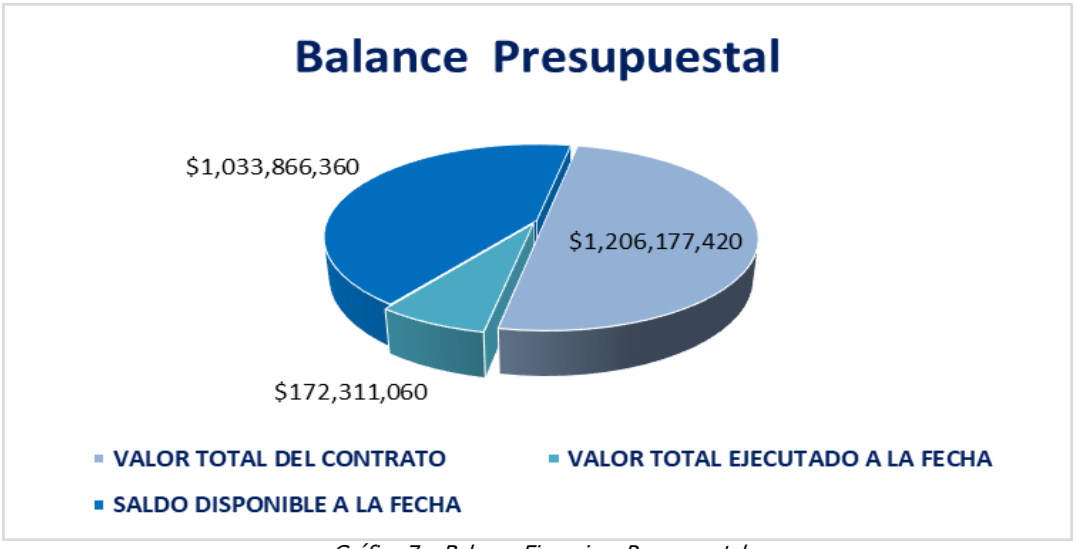


Gráfico 7 – Balance Financiero Presupuestal

8. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán de acuerdo con lo establecido en el contrato así:

Servicio Recurrente: *El servicio, soporte y mantenimiento se pagará en siete (07) pagos iguales mensuales vencidos de acuerdo con los servicios efectivamente prestados, previa verificación y aprobación de los informes de gestión respectivos por parte del supervisor del contrato, conforme el valor establecido en la oferta económica para este ítem.*

Bolsa de Recursos: *Se realizarán pagos mes vencido, de acuerdo con el consumo por concepto de bolsa de recursos (si a ello hubiere lugar en el periodo), previa presentación del Informe de gestión con la descripción de las actividades realizadas y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, conforme el valor unitario establecido en la oferta económica para la bolsa.*

9. CONDICIONES PARA EL PAGO:

Para el presente periodo se prestaron los servicios definidos contractualmente, se recomienda proceder con el pago de la siguiente manera:

El contratista realizará la facturación correspondiente del período evaluado, de acuerdo con el siguiente detalle de servicios prestados, discriminando los ítems que están o no exentos de IVA:

Servicios	Valor Antes de IVA	Descuento por ANS	IVA	Valor a Facturar
Implementación, soporte y mantenimiento del Software y hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención para los consumidores financieros de la Entidad	$ 144.799.210.00		$ 27,511,850.00	$ 172.311.060.00

Tabla 2 – Valores unitarios forma de pago

10. AVANCE EN TIEMPO DE EJECUCIÓN

A continuación, se relaciona el porcentaje de ejecución de actividades en el tiempo Contrato CIM 079-2023.

Porcentaje de ejecución de actividades contrato Base	**14,29%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**14,29%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO/ ORDEN DE SERVICIO U COMPRA	**0%**

Tabla 3 – Avance en la ejecución de actividades

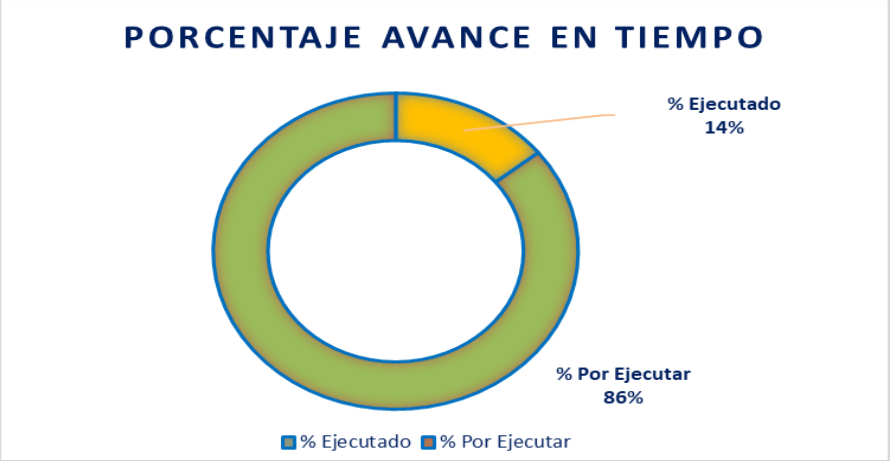


Gráfico 8 – Avance en actividades contrato Base

11. NIVELES DE SERVICIO

Se realizó el debido seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos en el anexo 2 Acuerdos de Niveles de Servicios, para el presente periodo, consignado en el Acta No. FNA-0792023-AU-60-Seguimiento ANS-10-25012024, 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.

12. 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 monitores y actas de seguimiento al Contrato durante el periodo en mención, Por lo tanto, en esta revisión, se desprenden las siguientes conclusiones:

- ✓ El informe presentado por el contratista describe las actividades realizadas del período; asimismo, fue entregado dentro de los tiempos establecidos, con la completitud de los temas relevantes dentro del

contrato, calidad de la información aportada y una estructura clara, que permite consultar de manera gráfica y ejecutiva, los resultados obtenidos durante la ejecución de actividades del período

- ✓ Fueron presentados los anexos correspondientes al período que dan claridad y soporte a la información relacionada por el contratista y que fueron validados en su rutina de verificación de evidencias de informe de gestión del período evaluado. A continuación, se relaciona la documentación anexa validada:
- ✓ Certificación de pagos de prestaciones sociales y aportes parafiscales.

- ✓ Certificación de cumplimiento circulares de la Superintendencia financiera de Colombia.

- ✓ Cumplimiento de solicitudes (Incidentes, requerimientos)

13. 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	4.0
Oportunidad Entrega	4.0
Tiempos de respuesta	4.0

Tabla 4 – Calificación desempeño del proveedor

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

14. DOCUMENTOS PRE-FACTURA

Se validó los documentos entregados por el Contratista, con la radiación de la prefectura correspondiente al período del 19 de diciembre 2023 al 18 de enero de 2024.

- ✓ Informe de Gestión Periodo 01.
- ✓ Acta de Inicio línea sistema de turnos
- ✓ Acta de reunión de ANS.
- ✓ Acta de Seguimientos

15. CONCLUSIÓN

El Supervisor y el apoyo a la supervisión del contrato certifican que el proveedor ha cumplido con las obligaciones contractuales y avalan el cumplimiento de la ejecución presupuestal y avance de ejecución, respecto a las actividades propias del contrato, indicadas en el presente informe, conforme a lo anterior será procedente el pago correspondiente al avance de ejecución presupuestal en los términos del presente informe.

Se firma el día 18 de enero de 2024.

RIOS LINARES HERNAN GUIOVANNI

Firmado digitalmente por RIOS LINARES HERNAN GUIOVANNI

HERNÁN GUIOVANNI RÍOS LINARES
Vicepresidente de Tecnología y T.D
Supervisor Contrato
CIM FNA-079-2023

AURA ELISA GUERRERO MORENO
Gerencia de servicio de TI e Infraestructura
Apoyo a la Supervisión
CIM FNA-079-2023

NATALIA ALEJANDRA ARIAS CALDERÓN
Vicepresidencia Tecnología y TD
Asesor MS VTTD
CIM FNA-079-2023

JAVIER ENRIQUE ARAZO HERNÁNDEZ
Profesional 05 – Gerencia de STI e I
Líder Técnico Sistema de Turnos
CIM FNA-079-2023

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 079–2023

Informe de Gestión Mensual: 19 de diciembre del 2023 al 18 de enero del 2024

Tabla de contenido

Contenido

1. Justificación 5

2. Especificación del servicio. 5

2.1 Sistema de Turnos. 5

2.1.1 Integración del servicio 7

2.1.2 Perfiles y franjas 9

2.1.3 Agendamiento 10

2.1.4 Flujo de Gestión de Turnos 13

2.1.5 Flujo de atención sistema de turnos 15

2.1.6 Cronograma 22

2.3 Estructura Base de Datos 23

2.4 validación Usuario 23

2.5 Agendamiento WEB 24

3. Plan de Pruebas 26

4.1 Objetivo 26

4.2 Pruebas Funcionales 26

4.3 Pruebas de Integración 26

4.4 Pruebas de Rendimiento 27

4.5 Pruebas de Seguridad 27

4.6 Pruebas de usabilidad 27

4. Plan de Capacitación 30

5.1 Objetivo 30

5.2 Como Actividades 30

5.3 Cronograma 30

5. Instalación y configuración del sistema de turnos 31

Dentro del cronograma se especifican las instalaciones que se realizaron en este periodo, las cuales se generaron así: 31

¡Error! Marcador no definido.

Se relaciona el cronograma de desplegué de los atriles a nivel nacional, el cual fue aceptado por la entidad. 32

Dentro del cronograma se establece la implementación, adopción del servicio en con su plataforma en la nube, desde l 19 de diciembre de 2023 32

También de ejecutaran fases previas al 19 de diciembre, las cuales fueron de planeación y ejecución con las siguientes actividades generales 32

6. Informa de gestión 32

7. Apartado Financiero 33

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1: Arquitectura del Servicio 7
Ilustración 2: Campos Configuración Base de Datos 8
Ilustración 3: Arquitectura de Integración 9
Ilustración 4: Perfiles y Franjas 10
Ilustración 5: Franjas 11
Ilustración 6: Recorrido Usuario 12
Ilustración 7: Flujo Agendamiento 13
Ilustración 8: Flujo Atril 14
Ilustración 9: Componentes Atril 14
Ilustración 10: Render Atril 15
Ilustración 11: Ilustración Atril 15
Ilustración 12: Flujo de Atención 16
Ilustración 13: Turno con Cita 17
Ilustración 14: Turno sin Cita 17
Ilustración 15: Especificaciones Monitores 18
Ilustración 16: Visualización Turno 22
Ilustración 20 Por Categoría 33

Listado de Tablas

Tabla 1: Monitores IPS 43" 19
Tabla 2: Monitores IPS 55" 20
Tabla 3: Monitores Distribuidos 22
Tabla 5: Grupos de Capacitación 31
Tabla 6: Grupo Contac Center 31
Tabla 7 Incidentes 32
Tabla 8 Por Categoría 33

Título:	Informe de gestión de con corte al 18 de enero de 2024		
Formato:	ESCRITO	Fecha Emisión	18/01/2024
Autor (es):	Equipo Gerencial de EMTEL ESP para la ejecución del contrato.		

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO EMTEL

PROFESIONAL	CARGO	FECHA	FIRMA
Óscar Díaz	Gerente de proyecto	18/01/2024	

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO FONDO NACIONAL DEL AHORRO

PROFESIONAL	CARGO	FECHA DE REVISIÓN	FIRMA
Aura Elisa Guerrero	Gerente Servicios de TI e Infraestructura del FNA		

1. Justificación

El Fondo Nacional del Ahorro suscribió contrato No 079-2023 con la empresa, EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN - EMTEL S.A. con el objetivo de **contratar la prestación servicios de gestión, Modernización, Administración 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,** esto con el fin de poder cumplir con todas las necesidades de la entidad y el ordenamiento legal.

En su nueva dimensión el FNA establece su compromiso en el aprovechamiento de los conocimientos y experticias mediante la formulación y adopción de nuevas plataformas que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, partes interesadas y el cumplimiento de los requerimientos constitucionales, legales y normativos

2. Especificación del servicio.

Dentro de las especificaciones del contrato se establece un servicio de implementación, soporte y mantenimiento de software hardware del sistema de turnos con el propósito de instaurar una plataforma digital optima y funcional para la atención del usuario.

2.1 Sistema de Turnos.

El sistema de turnos es un sistema digital que permite múltiples funciones, dentro de las cuales una de ellas es de manera eficiente la integración con la base de datos de la entidad, con el fin de validar si el usuario es consumidor financiero de los servicios que presta la entidad, y permita el diligenciamiento de sus datos para la generación del turno.

Por tal razón, es importante mencionar que al diseñar el sistema de turnos se generó una plataforma totalmente web que a su vez permite la parametrización, configuración dentro de la misma como también, creación y modificación de perfiles, captura de datos a través de la lectura de la cédula para hacer el llamado en pantalla con el nombre del usuario, número de turno en la ventanilla donde será atendido, permitir la consulta del estado actual -en tiempo real- de cada uno de los puntos de atención, configurados en el sistema de turnos mostrando datos de manera gráfica y numérica que admita un análisis eficiente de la información.

Así mismo, la generación de las estadísticas de gestión de la operación del sistema de turnos debe permitir una visión general en tiempo real de la trazabilidad del proceso en cada punto de atención, generando datos tales como nivel de ocupación del punto de atención, turnos generados desde la apertura del punto hasta el momento de la consulta, número de turnos tomados, en espera, atendidos, suspendidos, cancelados entre otros. A su vez, permitir la configuración por regiones, Zonas y Ciudades y la configuración de franjas de atención, balanceo de cargas, notificaciones, prioridades, integraciones con WhatsApp, Contact center, Call center, Agendamiento de citas virtuales y notificación al correo del cliente, registro y control de tiempos de atención, transferencia de archivos bidireccionalmente entre cliente y funcionario, gestión de colas, monitoreos, reportes entre otras.

Con el fin de obtener un óptimo funcionamiento de esta plataforma tecnológica de turnos de atención, es fundamental que todos los elementos tanto de Hardware como Software operen satisfactoriamente, por lo que se requiere que cuenten con el debido soporte y mantenimiento que permitan propender por la disponibilidad de este servicio de forma adecuada.

2.2 Arquitectura del servicio

En la arquitectura se analizó la situación actual de la infraestructura y las proyecciones de crecimiento necesarias para el funcionamiento de la plataforma, así como soportes de la misma, generando solución tecnológica que comprenda la gestión de atención al usuario y cubriendo sus requerimientos funcionales de los sistemas de turnos.

Teniendo en cuenta las necesidades del FNA se diseñó una arquitectura escalable que pueda soportar el funcionamiento del sistema de turnos basados en las estadísticas y capacidad operativa con la que cuenta actualmente la entidad:

Módulo de Asesores Comerciales:

70	sedes a nivel nacional
400	comerciales
96	pantallas Cartelera digital

Módulo de Usuarios de Administración y Consulta de Dispositivos
Hasta 150 usuarios de Administración

Módulo de Agendamiento
35.000 peticiones concurrentes, en una plataforma escalonada y controlada.

URL´S del servicio
https://atencionfna.customersolutions.click/login/auth Gestión de Turnos Asesores
https://fnaturnos.customersolutions.click/main/dashboard Gestión de Administración
https://agendamiento.fna.gov.co/ Agendamiento WEB

El siguiente diagrama muestra los elementos tecnológicos necesarios para el actual funcionamiento de la plataforma de sistemas de turnos formando la arquitectura que comprende el sistema de la siguiente manera:

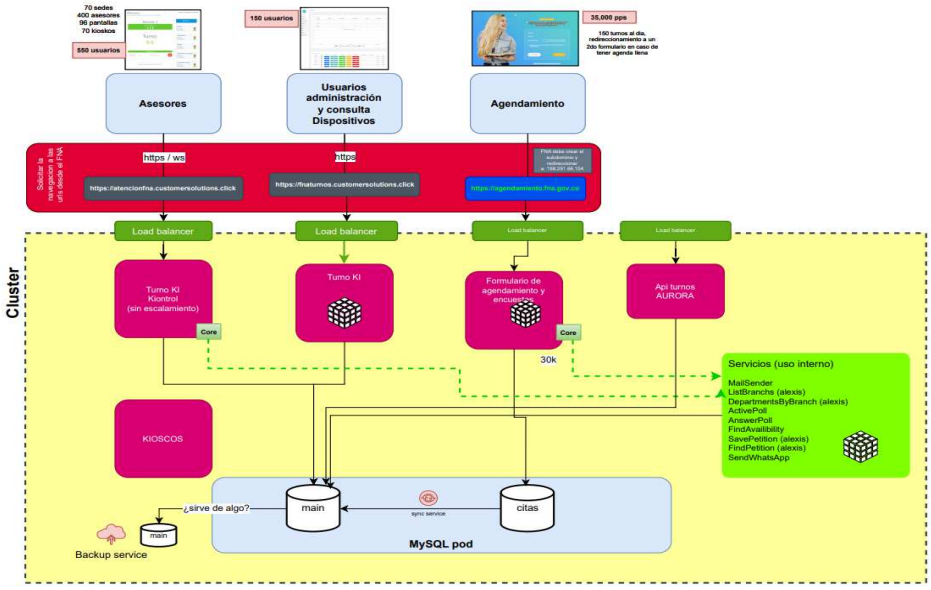


Ilustración 1: Arquitectura del Servicio

2.1.1 Integración del servicio

El sistema de turnos establece una plataforma unificada brindada para generar estadísticas de validaciones de los usuarios dentro del sistema ya que contempla diferentes facetas, para esto se genera unas características que son propias de la plataforma con el fin de dar mejor rendimiento y estabilidad.

- Validación del usuario que requiera un turno en el FNA el sistema tiene la capacidad de generar una validación del individuo dentro del sistema y si es un consumidor financiero o este afiliado a la entidad.

- La base de datos del FNA cuente con los mismos campos con los que cuenta el actual servicio de turnos que posee la entidad (Infoturnos) con el objetivo de poder tener los mismos espacios para la analítica que realiza la entidad.

- Dentro de la plataforma se genera el traslado la base de datos con los capos creados a través de GoAnyware (aplicación del FNA) a los servidores de la entidad en los siguientes horarios martes a domingo a la 1:00 a.m.

Dentro de la plataforma se establecen ciertos campos que se generan para dar completitud a los servicios de la arquitectura ya que comprende la captura de datos y actualización de los mismos para la creación de la base de datos en el servicio de sistema de turnos como se establece en la siguiente ilustración.



Ilustración 2: Campos Configuración Base de Datos

A continuación, se presenta la arquitectura, donde se especifica el modelo de integración de los servicios solicitados por él FNA.

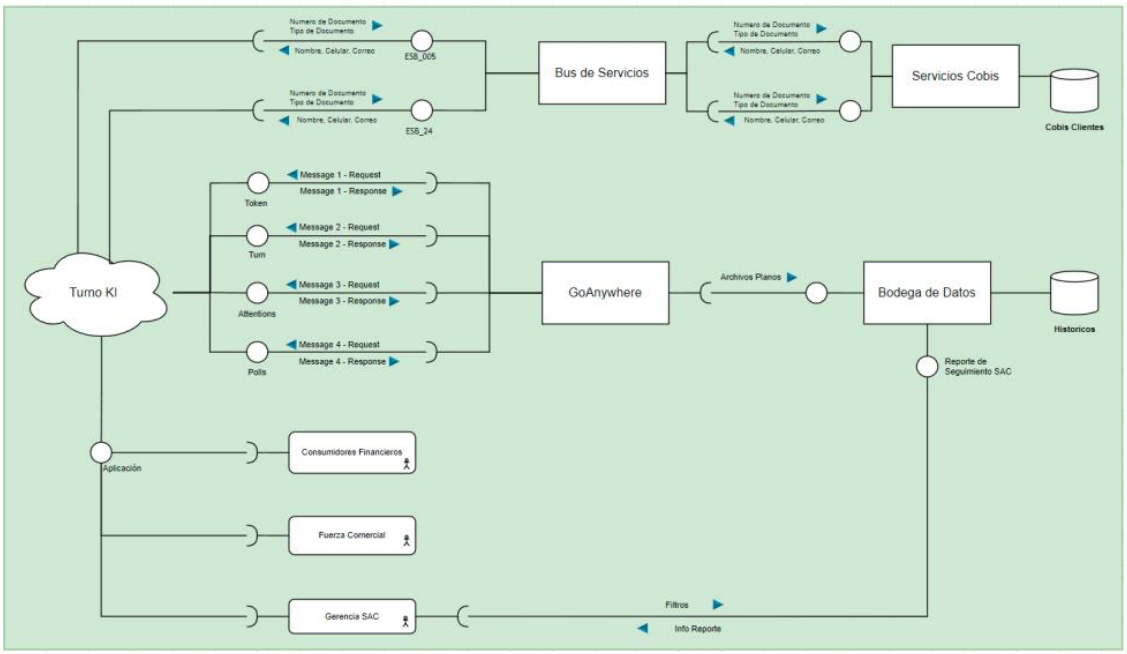


Ilustración 3: Arquitectura de Integración

2.1.2 Perfiles y franjas

A continuación, se presenta el diseño de la configuración de las franjas y perfiles donde los roles de usuarios administradores del sistema de turnos tendrán las siguientes funciones dadas por cada rol asignado.

- Definir tiempo de atención promedio para cada servicio
- Definir qué servicios atiende cada perfil
- Definir que perfil tiene cada asesor. (El asesor hereda los servicios del perfil)
- Definir por franja de atención: 1. Asesores 2. Hora de inicio 3. Hora de fin
- La coordinación de cada sede puede visualizar la disponibilidad máxima en cada franja de atención
- Catalogo general para la administración
    - Catálogo general de Perfiles
    - Catálogo general de Asesores
    - Catálogo general Franjas de Atención
    - Catálogo general de Servicios por sede

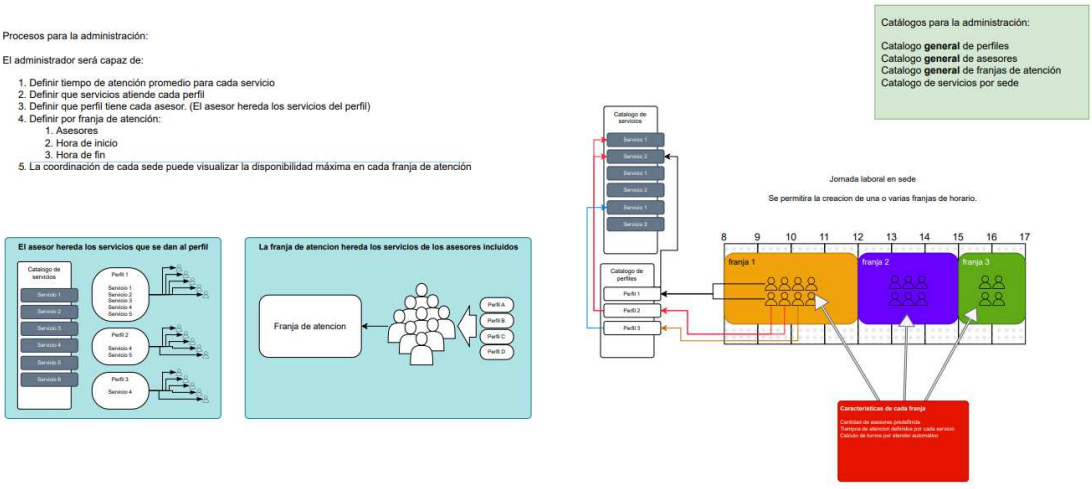


Ilustración 4: Perfiles y Franjas

Dentro de los roles que maneja la plataforma se establecen los siguientes roles establecidos por el alcance del contrato:

- 400 asesores comerciales
- 150 administradores
- 70 Sedes a nivel Nacional

2.1.3 Agendamiento

Dentro del agendamiento dando cumplimiento a la necesidad del FNA se implementa el flujo dinámico consolidando por franjas teniendo en cuenta que será el parámetro para establecer la capacidad de turnos por punto de atención donde se detallan las siguientes actividades:

- Se crearán cantidad de jornadas en la herramienta de turnos Kioscos, estás deben ser personalizadas por punto de atención no debe quedar como un parámetro general.
- En las franjas se deben tener en cuenta las siguientes variables, tiempo máximo de atención, cantidad de asesores, punto de atención, puesto que cada una de ellas entregara como resultado la cantidad de turnos a atender.
- Cada una de las franjas tendrá el tipo de turno que se asocie a la franja lo que se busca es que se atiendan en tiempos específicos los tipos de turnos. Se aclara que por franja puedo tener más de un servició y tiene en cuenta el tiempo máximo.

Las franjas anteriormente establecidas se visualizan de la siguiente manera:

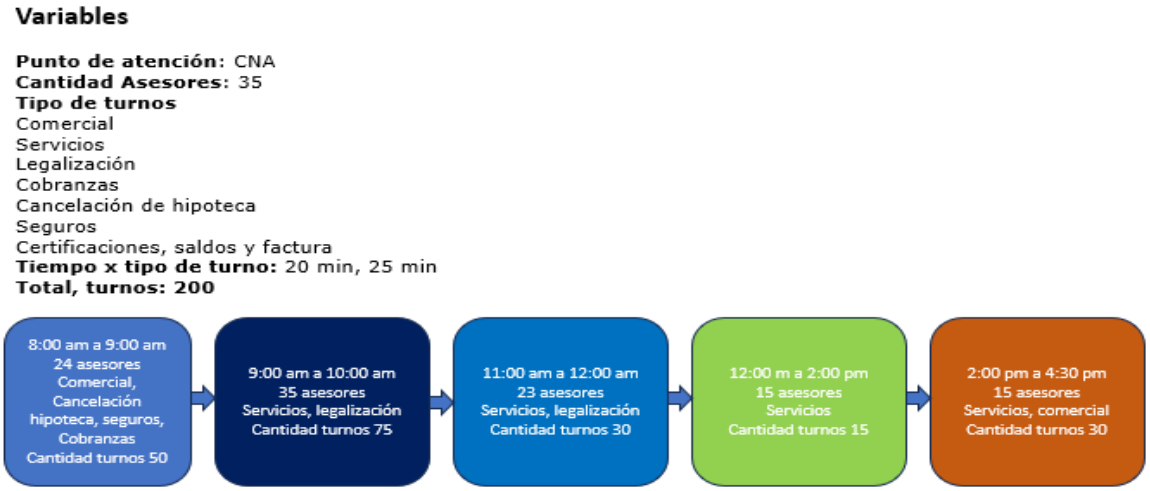


Ilustración 5: Franjas

Nota aclaratoria Los turnos que se atiendan en cada franja no tiene relación con los turnos que se generen desde el atril esto no debe afectar su visualización.
Los tramites son el conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento misional, que deben efectuar los usuarios en lo cual se realizan por los ciudadanos adscritos a cada institución, enfocados a la orientación metodológicamente a las entidades en el análisis de los procesos que permitan establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de trámites de atención al cliente.

A continuación, se presenta el flujo que debe hacer el usuario final para poder solicitar un turno a través del módulo de agendamiento web, del nuevo sistema de turno de la entidad.

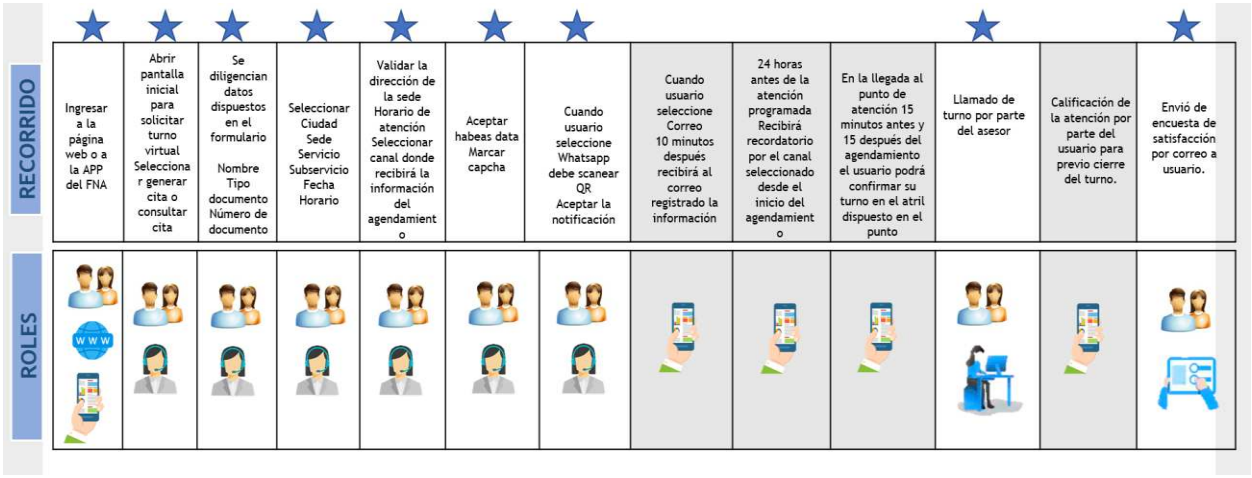


Ilustración 6: Recorrido Usuario

Al efectuar el trámite, se encuentra el flujo de agendamiento visualizada como se muestra en la siguiente ilustración, para poder analizar los agendamientos que tiene la plataforma, de esa forma podrá realizar las acciones correspondientes del sistema.

Dentro de esta ilustración se encuentra la información de cada uno de los componentes correspondientes al trámite radicado por partes brindando la información así:

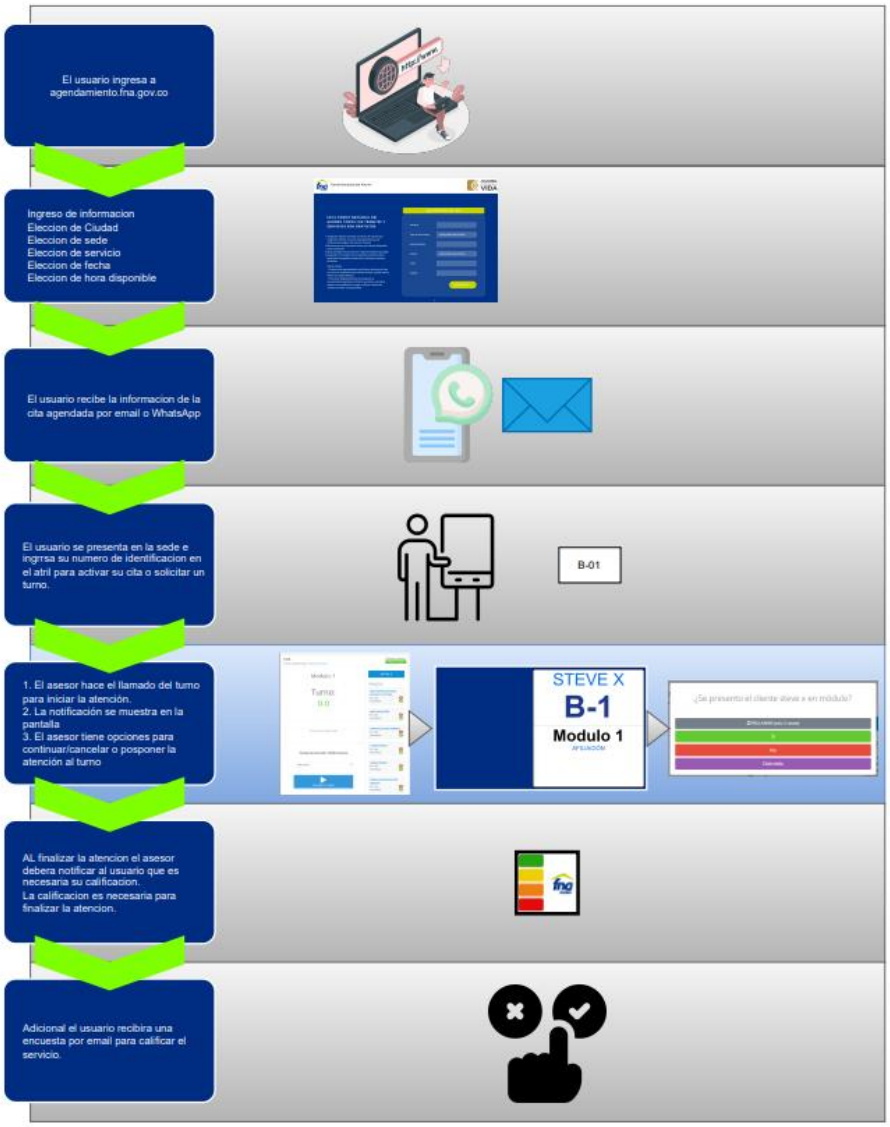


Ilustración 7: Flujo Agendamiento

2.1.4 Flujo de Gestión de Turnos

A lo que corresponde a la gestión de turnos se dispone de un atril en los puntos de atención que defina el FNA hasta un total de 71 dispositivos; Dispositivo a través del cual se generará el turno como se dijo en la parte anterior que vincula el usuario con los atriles sea bien por agendamiento o generado en el mismo dispositivo.

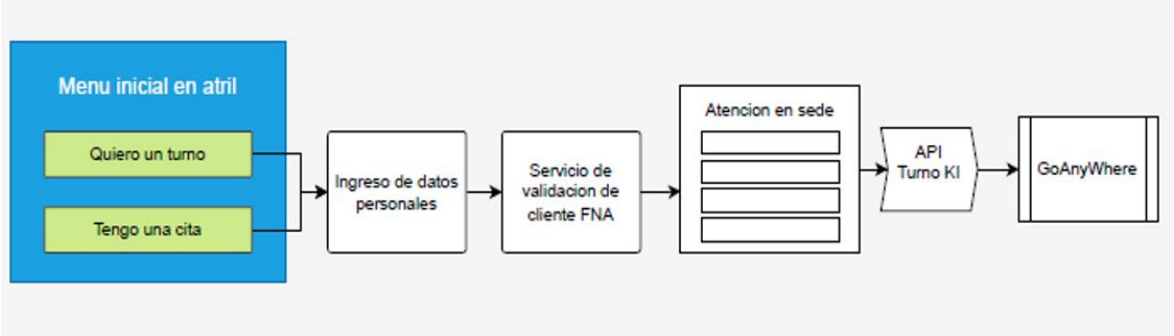
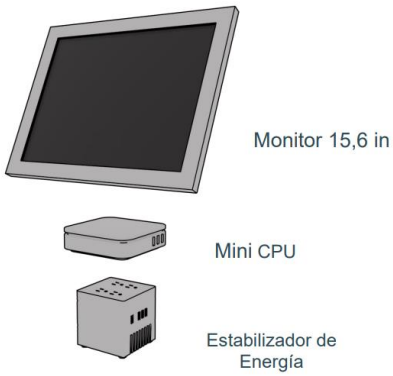


Ilustración 8: Flujo Atril

El dispositivo contará con las siguientes características



Componentes de Ensamble

Soporte mini CPU
Monitor 15.6”
Estabilizador de Energía
Chasis

Ilustración 9: Componentes Atril

A continuación, se presentan los planos con las medidas aprobadas por el FNA para la fabricación de los atriles en los diferentes puntos de atención a nivel nacional.

- Altura de 1240 cm
- Ancho 200 cm
- Pantalla de 15,6”

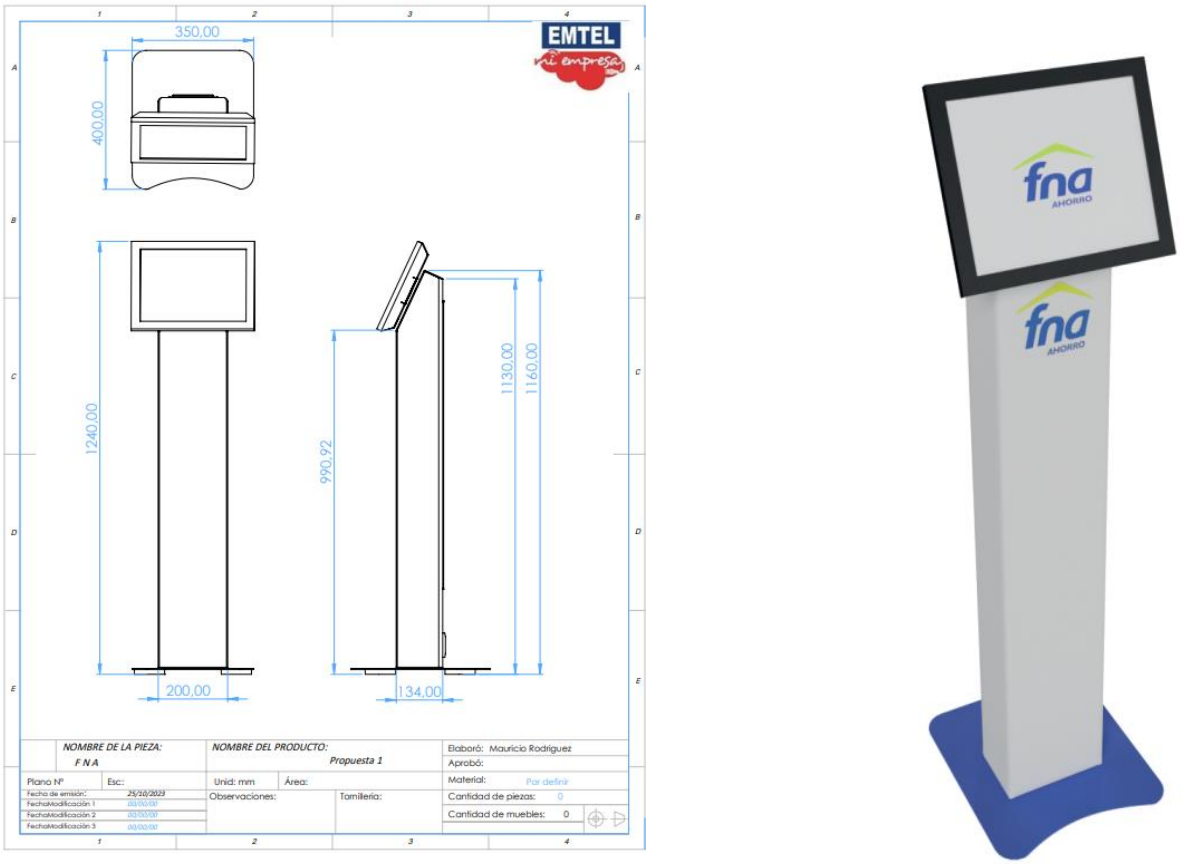


Ilustración 10: Render Atril



Ilustración 11: Ilustración Atril

2.1.5 Flujo de atención sistema de turnos

A continuación, se presenta el flujo procesal establecido en diagrama de interacción del sistema de turnos para la generación de los mismos en el sistema ya sea a través del módulo de agendamiento web o la solicitud del

turno en los atriles.

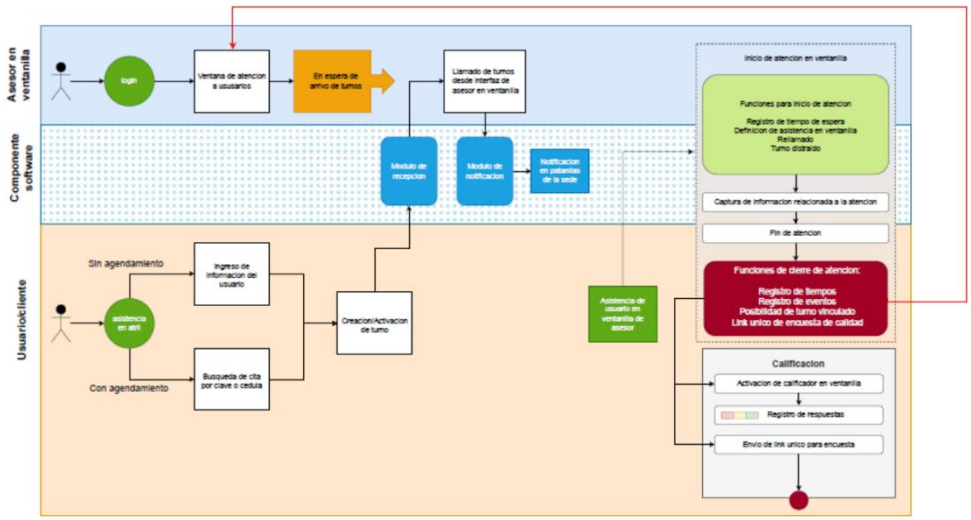
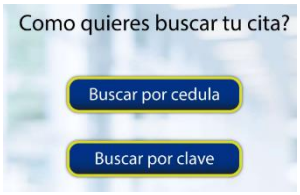
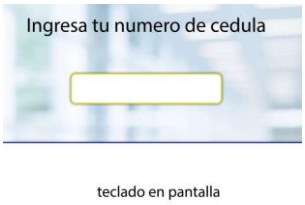


Ilustración 12: Flujo de Atención

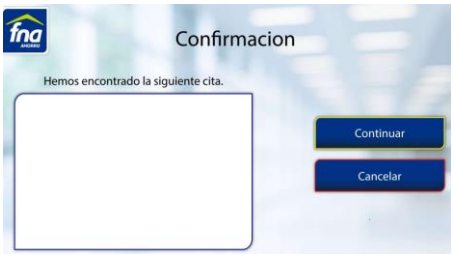
Una vez el usuario genere si cita a través del agendamiento web y quede agendada debe llegar como 20 minutos al punto donde agendo su cita para liberar el turno en el atril.







teclado en pantalla



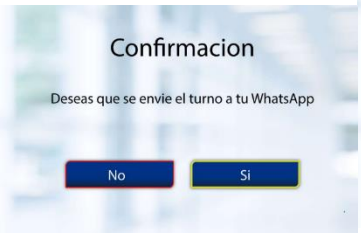






Ilustración 13: Turno con Cita

Para la generación del turno sin cita el usuario podrá acercarse a el punto de atención de su preferencia, dirigirse a zona de atención digital donde se encuentra el atril para proporcionarle el turno, al servicio deseado.

Al acercare al atril debe tocar la pantalla para iniciar



Ilustración 14: Turno sin Cita

No obstante, la plataforma del sistema de turnos brinda una visualización de los turnos que se realizará por medio de las pantallas a través del software SuperSing que posee la entidad; como parte del fortalecimiento de este servicio. Así se presentan dentro de las instalaciones del CAD en los 50 monitores IPs industriales con las siguientes especificaciones.

ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LOS EQUIPOS

Monitor Industrial de 43 pulgadas (Cantidad: 35)	
a) Tamaño de pantalla	Mínimo de 43" (pulgadas)
b) Tecnología de panel	Mínimo IPS
c) Resolución nativa	Mínimo de 3,840 x 2,160 (UHD) o superior

Monitor Industrial de 55 pulgadas (Cantidad: 15)	
a) Tamaño de pantalla	Mínimo de 55" (pulgadas)
b) Tecnología de panel	Mínimo IPS
c) Resolución nativa	Mínimo de 3,840 x 2,160 (UHD) o superior

Ilustración 15: Especificaciones Monitores

- Monitor Industrial IPS LG 43” 4K UL3J-M.

MONITOR INDUSTRIAL LG 43" 4K UL3J-M			
ítem	**Cantidad**	**Modelo**	**Serial**
1	1	43UL3J-M	311MXAY10032
2	1	43UL3J-M	311MXCR10043
3	1	43UL3J-M	311MXDM10026
4	1	43UL3J-M	311MXDM10050
5	1	43UL3J-M	311MXEZ10028
6	1	43UL3J-M	311MXEZ10052
7	1	43UL3J-M	311MXGL10023
8	1	43UL3J-M	311MXGL10047
9	1	43UL3J-M	311MXHB10041
10	1	43UL3J-M	311MLSZ10024
11	1	43UL3J-M	311MXLS10048
12	1	43UL3J-M	311MXNU10031
13	1	43UL3J-M	311MXPH10040
14	1	43UL3J-M	311MXQA10020
15	1	43UL3J-M	311MXQA10044
16	1	43UL3J-M	311MXSK10022
17	1	43UL3J-M	311MXSK10046
18	1	43UL3J-M	311MXTC10025

MONITOR INDUSTRIAL LG 43" 4K UL3J-M			
ítem	**Cantidad**	**Modelo**	**Serial**
19	1	43UL3J-M	311MXTC10049
20	1	43UL3J-M	311MXUN10030
21	1	43UL3J-M	311MXVW10039
22	1	43UL3J-M	311MXWE10033
23	1	43UL3J-M	311MXYG10042
24	1	43UL3J-M	311MXZJ10045
25	1	43UL3J-M	311MXZJ10021
26	1	43UL3J-M	311MXBP10037
27	1	43UL3J-M	311MXFV10059
28	1	43UL3J-M	311MXJX10036
29	1	43UL3J-M	311MXJX10060
30	1	43UL3J-M	311MXNU10055
31	1	43UL3J-M	311MXRF10038
32	1	43UL3J-M	311MXRF10062
33	1	43UL3J-M	311MXVW10063
34	1	43UL3J-M	311MXWE10057
35	1	43UL3J-M	311MXXQ10058

Tabla 1: Monitores IPS 43"

- Monitor Industrial IPS LG 55” 4K UL3J-M

MONITOR INDUSTRIAL LG 55" 4K UL3J-M			
ítem	**Cantidad**	**Modelo**	**Serial**
1	1	55UL3J-M	310MXCR2D147
2	1	55UL3J-M	310MXCR2D363
3	1	55UL3J-M	310MXGL2D151
4	1	55UL3J-M	310MXGL2D367
5	1	55UL3J-M	310MXLS2D152
6	1	55UL3J-M	310MXQA2D148
7	1	55UL3J-M	310MXQA2D364
8	1	55UL3J-M	310MXRF2D382
9	1	55UL3J-M	310MXSK2D150

MONITOR INDUSTRIAL LG 55" 4K UL3J-M			
ítem	**Cantidad**	**Modelo**	**Serial**
10	1	55UL3J-M	310MXSK2D366
11	1	55UL3J-M	310MTC2D153
12	1	55UL3J-M	310MXVW2D143
13	1	55UL3J-M	310MXYG2D146
14	1	55UL3J-M	310MXZJ2D149
15	1	55UL3J-M	310MXZJ2D365

Tabla 2: Monitores IPS 55"

A continuación, se relacionan los monitores que ya se encuentran distribuidos a nivel nacional a solicitud de la entidad

ITEM	MODELO	SERIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	NOMBRE	ID	MAC
1	43UL3J-M	311MXQA10044	PEREIRA	Pereira_2	51	64:E4:A5:7A:87:D1
2	43UL3J-M	311MXEZ10052	CARTAGENA	Cartagena_2	42	64:E4:A5:7A:8A:3B
3	43UL3J-M	311MXZJ10021	LA DORADA	La Dorada	61	64:E4:A5:7A:87:0E
4	43UL3J-M	311MXUN10030	VALLEDUPAR	Valledupar	56	64:E4:A5:7A:87:72
5	43UL3J-M	311MXLS10048	SABANETA	Sabaneta_2	47	64:E4:A5:7A:8B:00
6	43UL3J-M	311MXSK10022	SANTA MARTA	Santa_Marta_2	52	64:E4:A5:7A:87:BB
7	43UL3J-M	311MXGL10023	CUCUTA	Cúcuta	43	64:E4:A5:7A:87:AA
8	43UL3J-M	311MXTC10025	SOLEDAD	Soledad	54	64:E4:A5:7A:88:82
9	43UL3J-M	311MXEZ10040	NEIVA	Neiva	49	64:E4:A5:7A:88:E2
10	43UL3J-M	311MXSK10046	SINCELEJO	Sincelejo	53	64:E4:A5:7A:8B:34
11	43UL3J-M	311MXVW10039	YOPAL	Yopal	57	64:E4:A5:7A:87:F1
12	43UL3J-M	311MXHB10041	MEDELLIN	Medellín_2	45	64:E4:A5:7A:87:F3

ITEM	MODELO	SERIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	NOMBRE	ID	MAC
13	43UL3J-M	311MXAY10032	APARTADO	Apartado	37	64:E4:A5:7A:87:5C
14	43UL3J-M	311MXEZ10028	BUCARAMANGA	Bucaramanga	41	64:E4:A5:7A:87:66
15	43UL3J-M	311MXDM10050	SUBA	Suba_3	40	64:E4:A5:7A:8B:1C
16	43UL3J-M	311MXWE10033	QUIBDO	Quibdó	58	64:E4:A5:7A:87:20
17	43UL3J-M	311MXYG10042	SAN JOSE DEL GUAVIARE	Guaviare	59	64:E4:A5:7A:87:F9
18	43UL3J-M	311MXTC10049	TUNJA	Tunja_2	55	64:E4:A5:7A:8B:06
19	43UL3J-M	311MLSZ10024	SABANETA	Sabaneta_1	46	64:E4:A5:7A:87:89
20	43UL3J-M	311MXNU10031	MONTERIA	Montería	48	64:E4:A5:7A:87:7E
21	43UL3J-M	311MXZJ10045	MEDELLIN	Medellín_1	60	64:E4:A5:7A:8B:0A
22	43UL3J-M	311MXDM10026	SUBA	Suba_2	39	64:E4:A5:7A:86:F0
23	43UL3J-M	311MXQA10020	PERERIRA	Pereira_1	50	64:E4:A5:7A:87:18
24	43UL3J-M	311MXCR10043	SUBA	Suba_1	38	64:E4:A5:7A:88:8C
25	55UL3J-M	310MXSK2D150	BARRANQUILLA	Barranquilla_2	65	64:E4:A5:5B:94:3D
26	55UL3J-M	310MXRF2D382	CALI	Cali_Guadalupe_1	69	64:E4:A5:5B:93:64
27	55UL3J-M	310MXVW2D143	VILLAVICENCIO	Villavicencio	73	64:E4:A5:5B:93:2A
28	55UL3J-M	310MXQA2D364	CALI	Cali_Guadalupe_2	68	64:E4:A5:5B:94:40
29	55UL3J-M	310MXCR2D363	ANGEL	Angel_2	63	64:E4:A5:5B:93:63
30	55UL3J-M	310MTC2D153	SOACHA	Soacha	72	64:E4:A5:5B:94:2B
31	55UL3J-M	310MXYG2D146	CNA	CNA_3	64	64:E4:A5:5B:93:39
32	55UL3J-M	310MXSK2D366	CNA	CNA_4	62	64:E4:A5:5B:94:2A

ITEM	MODELO	SERIAL	PUNTO DE ATENCIÓN	NOMBRE	ID	MAC
33	55UL3J-M	310MXGL2D151	CNA	CNA_5	66	64:E4:A5:5B:94:45
34	55UL3J-M	310MXZJ2D365	CNA	CNA_6	67	64:E4:A5:5B:94:3B
35	55UL3J-M	310MXZJ2D149	CNA	CNA_7	70	64:E4:A5:5B:94:43

Tabla 3: Monitores Distribuidos

A solicitud de la entidad se realizarán la integración para que el llamado del turno sea por el nombre del afiliado y llamado por voz.



Ilustración 16: Visualización Turno

2.1.6 Cronograma

Para el seguimiento y control de las actividades se elaboró un cronograma donde se describen las actividades y los responsables, a continuación, se relacionan las actividades generales.

- Construcción y Revisión Plan de Trabajo
- Definición del sistema de agendamiento web
- Entrega Estructura BD conforme al servicio de aurora
- Entrega Servicio – Validación si el usuario es afiliado – Sincronización BD
- Plan de pruebas
- Plan de capacitación
- Instalación y configuración sistema de turnos en servidor de aplicaciones SaaS
- Instalación y configuración sistema de turnos de los puntos FNA
- Instalación y puesta en marcha sistema de turnos FNA a nivel hardware
- Video atención web.
  Ver Anexo1 Cronograma Sistema de turnos

2.3 Estructura Base de Datos

La entidad requiere que la base de datos se configuren los campos exactamente como la tenía en el sistema anterior en sus dos funcionalidades Sistema de turnos “Infoturnos” y agendamiento web “Aurora”, con el objetivo de poder trasladar la data de la misma forma e integrarla con SAP_iq para la analítica de la entidad.



Ilustración 17: Campos Base de datos

2.4 validación Usuario

los campos establecidos dentro de la base de datos fueron suministrados por la entidad ya que se estableció hacer una integración con los servicios del FNA, con el fin de poder identificar si el usuario que viene a solicitar un turno de atención es afiliado o no, se requiere que el sistema valide con el tipo de identificación y número de identificación y traiga al sistema los siguientes datos:

- Nombres y apellidos
- Teléfono
- Correo electrónico

Esto con el fin de optimizar los tiempos de atención en el sistema de turnos; para lograr la integración a través del servicio de la entidad denominado Bus F5, se consumen el servicio ESB_005, por medio de este servicio podemos validar el tipo de identificación y la identificación, ESB_24 por medio de este servicio podemos validar Nombres y apellidos, celular y correo electrónico, la integración debe validar, consolidar y entregar la información en los campos del nuevo sistema de turnos.

Por otra parte, una vez configurado los campos parala base de datos según la solicitud de la entidad, se trasladarán a través de Goanywhere a la bodega de datos de luses a viernes y los domingos a la 1:00 a.m.

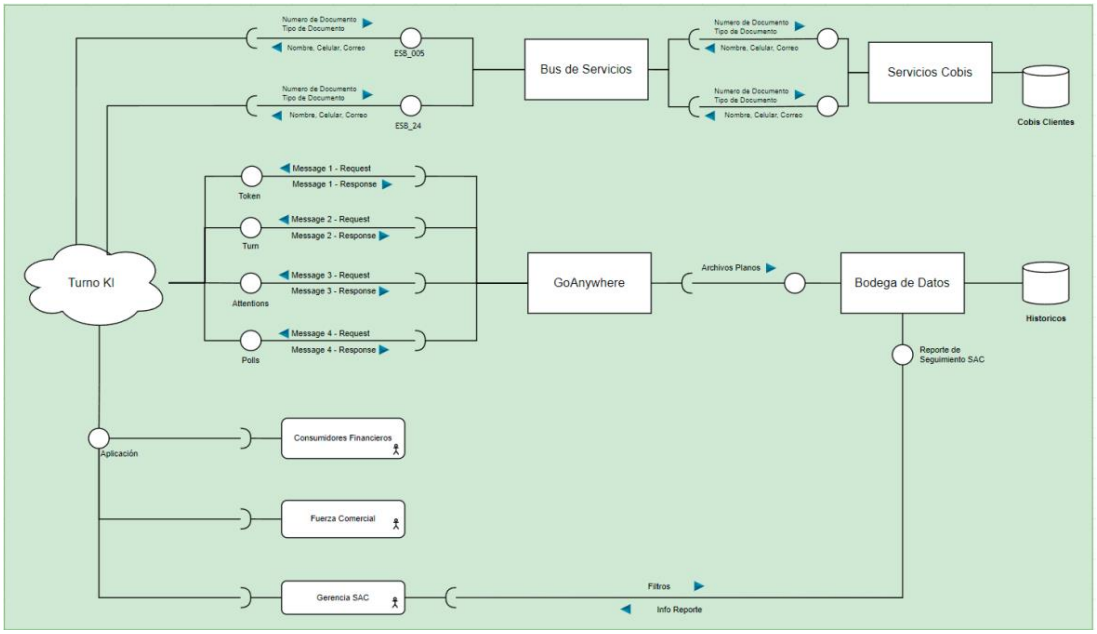


Ilustración 18: Arquitectura de Integración

2.5 Agendamiento WEB

Se trabaja en conjunto con el equipo del FNA, donde se especifican las condiciones para el módulo de agendamiento web dentro de las cuales encontramos las siguientes:

- El sistema debe contar con la capacidad de realizar el manejo de citas, registro, el seguimiento y espera de clientes, la documentación del servicio, la administración del flujo de atención de casos, el monitoreo del desempeño de los niveles de servicio, envío de alertas, el análisis de datos en tiempo real y el manejo de reportes de datos históricos.

    - Citas: Clientes son atendidos haciendo uso de citas programadas en fechas y horarios específicos.
    - Administración de Casos: Debe permitir el realizar reglas de priorización en el llamado de los clientes, y así poder hacer balanceos de cargas sobre los servicios que más demanda tienen.
    - Gestión de agentes donde puede modificar la función de todos los ejecutivos asignados a su sucursal, donde dependiendo de la configuración de la función se podrá darle prioridad a una cola que se necesite agilizar su Atención.
    - Contar con un Dashboard de monitoreo del que le permite al administrador conocer el estado de cada trámite, puesto, nivel de servicio, tiempos de espera, atención, para toda la compañía, región (grupo de sucursales), una sucursal específica o una sala de espera. El objetivo es que pueda reestablecer el nivel de servicio rápidamente, dinámico para que el administrador de la sucursal pueda conocer el estado de las pantallas,
    - Panel de administración para permitir visualizar y editar las tareas del servidor respecto a los módulos de Agenda de Citas (Citas Virtuales) y de Fila Virtual. Reportes.
    - Permitir crear rápidamente reportes gerenciales para conocer el estado de las oficinas.

Variables

Punto de atención: CNA
Cantidad Asesores: 35
Tipo de turnos
Comercial
Servicios
Legalización
Cobranzas
Cancelación de hipoteca
Seguros
Certificaciones, saldos y factura
Tiempo x tipo de turno: 20 min, 25 min
Total, turnos: 200

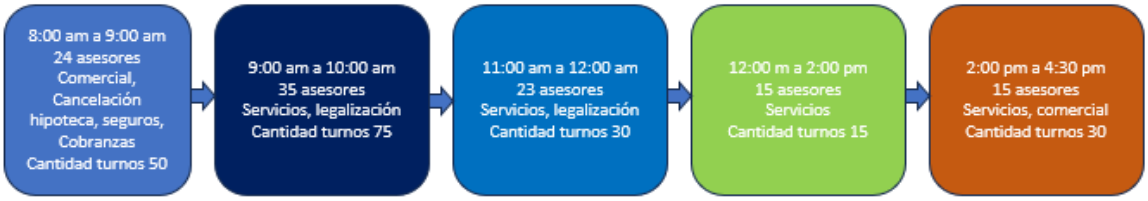


Ilustración19: Flujos y Capacidad

3. Plan de Pruebas

4.1 Objetivo

Establecer una metodología que se aplica para formalizar el plan de pruebas de la entidad, en lo cual se realizan por características de cada una de su composición las pruebas adscritas a cada institución, enfocados a la orientación metodológicamente a las entidades en el análisis de los procesos que permitan establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de las pruebas.

Se elabora el siguiente plan de pruebas con el fin de garantizar la operabilidad del sistema de turnos a implementar.

4.2 Pruebas Funcionales

Verificar que todas las funciones se comporten según lo esperado

4.3 Pruebas de Integración

Asegurar que los componentes del sistema se integren correctamente

4.4 Pruebas de Rendimiento

Evaluar el rendimiento del sistema bajo diferentes condiciones de carga

4.5 Pruebas de Seguridad

Identificar vulnerabilidades y asegurar que los datos del cliente estén protegidos

4.6 Pruebas de usabilidad

Evaluar la facilidad de uso y la experiencia del usuarios y clientes

- Pruebas Funcionales
- Lista de Pruebas
- Atril
- Pantalla de Inactividad
- Verificar que el atril muestre un carrusel de imágenes mientras no está en uso
    - Menú Principal
        - Verificar que permita el correcto ingreso de información.
        - Verificar que no permita avanzar si hay información pendiente por definir
- hola Confirmación de cita
- Verificar el proceso de confirmación de citas agendadas.
- Confirmación de cita
- Verificar el proceso de confirmación de citas agendadas.
    - Solicitud de turno
    - Verificar que el usuario tenga claridad en el flujo de usuario
    - Envío de turno por WhatsApp
    - Verificar que el usuario reciba información clara para la recepción de su turno en WhatsApp
    - Pantallas de notificación
    - Reproducción de videos
    - Verificar la reproducción continua de los videos, volumen y ciclo de reproducción
    - Notificación de llamado de turno

- Verificar que el llamado de turno visualice la información necesaria además de la notificación audible.
- Notificación de rellamado de turno
- Verificar que el llamado de turno visualice la información necesaria además de la notificación audible
- Asesor
- Inicio de sesión

- Llegada de turno
- Verificar que el asesor reciba una notificación de nuevos turnos en la fila de Atención.
  - Llamado de turno
    - Verificar que al llamado de turnos en la fila el asesor visualice la información necesaria del turno activo
  - Confirmación de asistencia
    - Si
    - No
  - Turno distraído
  - Transferencia de turno a.
  - Finalización de turno
- Turno vinculado
  - Verificar la vinculación de un nuevo turno de atención para el usuario que ya está en ventanilla.
- Administración /Coordinación
  - Catálogos
  - Asesores (alta y edición)
  - Sedes (alta y edición)
  - Servicios (alta y edición)
  - Perfiles (alta y edición)
- Franjas de horario
  - Alta y edición Configuración de parámetros.
  - Asignación de servicios a perfiles.
  - Asignación de asesores a perfiles.
  - Reportes
    - Por asesor
    - Por sede
  -
- Pruebas de Integración
- Acciones
  - Creación y/o activación de turno en atril

  - Verificar la notificación al asesor
  - Verificar el mensaje al cliente por WhatsApp
- Llamado de turno
  - Verificar que el llamado de turno se muestre en la pantalla de notificación
- Monitoreo (administración)
  - Verificar lista de kioscos y atriles activos
- Inventario de hardware, captura de pantalla y heartbeat
  - Verificar lista de pantallas activas
- Sin inventario de hardware, solo se activa heartbeat
  - Verificar lista de asesores activos por sede
- Sin inventario de hardware, solo se activa heartbeat
- Pruebas de Rendimiento:
- Pruebas de estrés y sobrecarga sobre:
  - Pods de agendamiento
  - Prueba automatizada con jmeter simulando
- Ingreso de usuarios
  - Creación de registro de cita aleatorio
  - Pods de administración/coordinación
  - Prueba automatizada con jmeter
  - Login
  - Ingreso a monitoreo
  - Solicitud de reporte
- Logout
- Pruebas de Seguridad:
- Intento de login con credenciales erróneas
- Verificación de navegación por https
- Autenticación de 2 factores
- No disponible en la primera entrega.
- Pruebas de Usabilidad:
  - Interfaz de asesor
- Completar de acuerdo con casos de uso
- Interfaz atril
  - Completar de acuerdo con casos de uso c. Interfaz de administración y coordinación
- Interfaz de asesor
  - Completar de acuerdo con casos de uso
  - Completar de acuerdo con casos de uso
- Interfaz de administración y coordinación
  - Completar de acuerdo con casos de uso
- Agendamiento (acceso público)
  - En espera de interfaz de usuario, pantallas, textos, imágenes por

parte de FNA.

4. Plan de Capacitación

5.1 Objetivo

Dar a conocer a los asesores comerciales que atienden al consumidor financiero de fondo nacional del ahorro, el funcionamiento del nuevo sistema de turnos y sus bondades, proporcionar del material necesario para que el asesor entienda el funcionamiento de la nueva aplicación de turnos con la que cuenta el Fondo Nacional del Ahorro.

5.2 Como Actividades

- Contar con las herramientas necesarias para el entendimiento por parte de los asesores comerciales en el funcionamiento de la nueva herramienta de turnos con la que cuenta el Fondo Nacional del Ahorro, Manuales Capsulas de entendimiento, videos, etc.
- Elaboración del cronograma de capacitación
- Elaboración del material para la capacitación de los asesores comerciales y administradores del nuevo sistema de turnos de la Entidad
- Manuales de Atención.

5.3 Cronograma

- Presentación del Nuevo Sistema de Turnos y De Kioscos FNA 2023-2024
- Plan Estratégico Institucional FNA.
- Modelo de Servicio – Atención presencial y Virtual
- Soporte primer nivel
- Fortalecimiento de herramientas de atención al usuario
- Flujo agendamiento – turnos
- Mesa de Servicio – Horarios de Atención – Medios de Contacto
- Catálogo de servicios
- Gestión de servicios de TI. Servicio: Gestión de Turnos
- Servicio: sti gestión comercial y atención al cliente: Servicio: kioscos
- Anexo primer nivel de Sistemas de turnos
- Flujo de asesor usuario Agendamiento – Turnos

- Manual de uso Atril
- Manual de uso Kiosco
- URLs – Turnos estas URLs corresponden a 71 atriles para los diferentes puntos de atención, presentadas como contingencia en dado caso que el atril llegase a fallas, o para los puntos de atención que son pequeños y no cuentan con esta Infraestructura.

Los grupos de capacitación quedaron de la siguiente manera:

GRUPO	CANTIDAD PERSONAS	FECHA	HORA
GRUPO 1	51	16 de diciembre	8:00 a.m. a 9:30 a.m.
GRUPO 2	77	16 de diciembre	9:30 a.m. a 11:00 a.m.
GRUPO 3	76	16 de diciembre	11:00 a.m. a 12:30 p.m.
GRUPO 4	50	18 de diciembre	8:00 a.m. a 9:30 a.m.
GRUPO 5	52	18 de diciembre	9:30 a.m. a 11:00 a.m.
GRUPO 6	87	18 de diciembre	3:30 p.m. a 5:00 p.m.

Tabla 4: Grupos de Capacitación

Grupo Contac Center

GRUPO	CANTIDAD PERSONAS	FECHA	HORA
Contac Center	20	18 de diciembre	2:00 p.m. a 3:30 p.m.

Tabla 5: Grupo Contac Center

5. Instalación y configuración del sistema de turnos

Dentro del cronograma se especifican las instalaciones que se realizaron en este periodo, las cuales se generaron así:

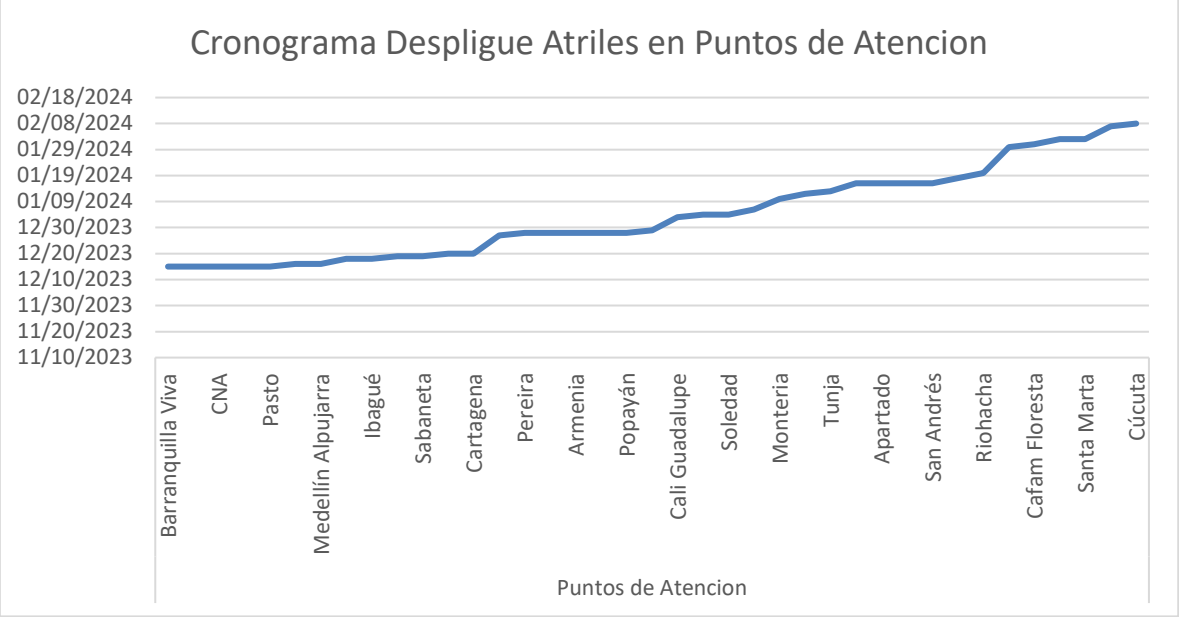


Ilustración 17 Cronograma

Se relaciona el cronograma de desplegué de los atriles a nivel nacional, el cual fue aceptado por la entidad.

Dentro del cronograma se establece la implementación, adopción del servicio en con su plataforma en la nube, desde el 19 de diciembre de 2023
También de ejecutaran fases previas al 19 de diciembre, las cuales fueron de planeación y ejecución con las siguientes actividades generales

6. Informa de gestión

Dentro de los indicadores de gestión que se generaron estadísticas establecidas por la plataforma del FNA brindando un para el alcance de este contrato

Para el primer periodo se generaron a través de la herramienta de gestión de incidentes Service Manager 33 incidentes de la siguiente manera:

Solucionador	Cantidad
Fdiaz	11
gsgarciam	22
(en blanco)	
Total, general	**33**

Tabla 6 Incidentes

11 casos asignados al ingeniero Fernando Díaz, y 22 casos a Stiven Garcia

CATEGORIA	CANTIDAD
Error de visualización de parrilla de turnos	3
Falla al agendar turnos virtuales	1
Falla contenido cartelera digital	1
Fallas aplicativo de turnos	8
Fallas en Atril Físico	8
Fallas en pantalla de Atril	1
Fallas en pantalla de turnos	11
Total general	**33**

Tabla 7 Por Categoría

(ver anexo de incidentes cerrados)

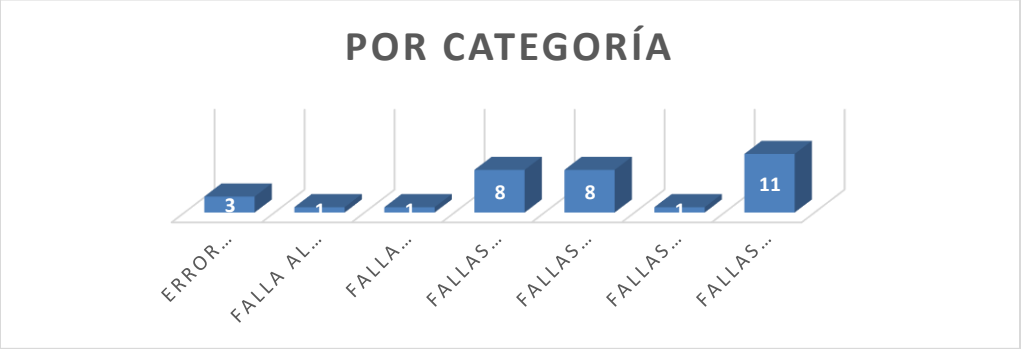


Ilustración 18 Por Categoría

Para este periodo todos los casos fueron solucionados dentro del tiempo de atención

7. Apartado Financiero

Dentro del apartado financiero de la línea de servicios de fortalecimiento de herramientas para atención al usuario se genera un servicio de sistemas de turnos razón por la cual se establece la verificación del valor de esta sub-linea “Fortalecimiento de herramientas para atención al usuarios y sistema de turnos digitales y sistemas móviles” establecida contractualmente de la siguiente manera:

INFOTURNOS			
ESTADO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL			
PERIODO DE FACTURACIÓN: 19-12-2023 A 18-01-2024		**No. MES EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**	**1**
ITEM	**DESCRIPCION**	**VALOR**	**PORCENTAJE**
1	Valor contrato base	$ 949.746.000	79%
2	IVA	$ 180.451.740	15%
3	Valor porcentaje de participación inluido IVA	$ 75.979.680	6%
4	Bolsa	$ -	0%
5	VALOR TOTAL CONTRATO	$ 1.206.177.420	100%
6	Valor facturado antes del presente pago	$ -	0%
7	Descuento por ANS aplicables al periodo	$ -	0%
8	Descuento por ANS acumulados	$ -	0%
9	Servicios bajo demanda (Hora-Hombre)	$ -	0%
10	Valor Recurrente (Mensualidad / 7 meses)	$ 172.311.060	14,29%
11	Valor para facturar en el periodo	$ 172.311.060	14,29%
12	TOTAL EJECUTADO	$ 172.311.060	14,29%
13	Valor Pendiente por Ejecutar	$ 1.033.866.360	85,71%

Ilustración 19 Presupuesto

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	07	02	2024

FACTURA DE VENTA NACIONAL

N° ELEC

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO - CARLOS LLERAS RESTREPO
NIT: 899999284
Fecha de firmado:
Dirección: Carrera 65 # 11 83
Departamento: Bogotá
Teléfono: 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co
Forma de Pago: Contado
Medio de pago: Acuerdo mutuo
Vencimiento:
Hora emisión: 16:59:58
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1		1,00	Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 19 de diciemb re de 2023 al 18 de enero de 2024	WSD	$135.678.000,00	$135.678.000,00
2		1,00	Administración	WSD	$9.121.210,08	$9.121.210,08

SON: (Ciento setenta y dos millones trescientos once mil sesenta 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:	$144.799.210,08
DESCUENTO:	$0,00
IVA	$27.511.849,92
TOTAL:	$172.311.060,00

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$144.799.210,08	19,00%	$27.511.849,92

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	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
54. Código	2 3									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

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

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 cinco (05) días del mes de enero de 2024.

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	5300116852	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	20.02.2024
N° DE REFERENCIA	1088	**FECHA DE PAGO**	26.02.2024

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°**	CUENTA01
N° FACTURA PROVEEDOR	ELEC1088 RAD 02-2303-202402203147836		

OBSERVACIONES: ELEC1088 RAD 02-2303-202402203147836.pl 1088

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO		LERF	RE-L	VALOR
10001844	5400001497	00070	079 DE 2023	.	1000048220	5105626716	161.456.822
10001844	5400001497	01070	079 DE 2023	.	1000048221	5105626716	10.854.238
						AFECTACIÓN PEDIDO	172.311.060

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	172.311.060,00
DESCUENTOS	10.917.861,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	161.393.199,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 26.02.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1088	**FECHA DE CONTABILIZACION**	26-feb-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300116852	**FECHA DE DOCUMENTO**	26-feb-24
		FECHA DE COMPENSACION	26-feb-24
PROPUESTA	40659	**FECHA DE LA PROPUESTA**	26-feb-24

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO		
No. IDENTIFICACIÓN	8999992844	**TIPO DE IDENTIFICACÓN**	NIT
CONCEPTO	GIRO CREDITOS HIPOTECARIOS VIGE		

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:	ELEC1088 RAD 02-2303-202402203147836		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BO08		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	161.393.199		

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	5300116852	1088	161.393.199	ELEC1088 RAD 02-2303-202402203147836	5400001497	079 DE 2023