	FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL	GSO-GD-FO-026
fna AHORRO	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:**

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

INFORME No 4 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000048214 - 1000048215

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 EDILMA PEREZ MADROÑERO (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato) (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)

OBJETO DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 5400001497-2023

VALOR DEL CONTRATO

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

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

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	
2	
3	

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1		
2		
3		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 5,689,845,280.00	**100.00%**
		0.00%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 5,689,845,280.00**	**100.00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 1,896,615,093	**33.33%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 632,205,031	**11.11%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 2,528,820,124**	**44.44%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**44.44%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0.00%**

OBSERVACIONES

Pago 4 de 9 : Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Durante el periodo 28 de Diciembre 2023 al 27 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	**44.44%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**44.44%**
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 44.44% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 44.44% en el cumplimiento del contrato firmado para la prestación de servicios de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la vicepresidencia de tecnología y transformación digital, a través de la Línea 2.1. MESA DE SERVICIO con objeto:
Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

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

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Apoyo a la Supervisión

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100000232	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	14.02.2024	Fecha contab.	14.02.2024	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1086				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202402153113246				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1000000605	EMPRESA DE TELECOMUN		W0	592,147,670-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	592,381,092
3	81	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	39,823,939
5	81	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
6	50	2519050901	SERVICIOS 4%			21,250,589-
7	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			15,141,045-
8	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			3,665,727-

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

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

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

Departamento	Fecha		
Bogotá	14	02	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1086

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO - CARLOS LLERAS RESTREPO
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 14/02/2024 15:32:55
Dirección: CARRERA 65 # 11 83
Departamento: Bogotá
Teléfono: 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co
Forma de Pago: Contado
Medio de pago: Acuerdo mutuo
Vencimiento: Febrero 21 del 2024
Hora emisión: 15:32:51
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1	381	1,00	Servicio de Mesa de soporte Tecnico de nivel 1 Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023periodo del 28 de diciembre d2023 al 27 de enero de 2024 - 1000048214	WSD	$497.799.237,00	$497.799.237,00
2	382	1,00	Administración - 1000048215	WSD	$33.465.495,00	$33.465.495,00

SON: (SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL TREINTA Y UN PESOS TRES CENTAVOS)
CUFE: fbf651f3a920d9ab2ea5496aab27e5e16fcf0ebc1c7ece62d639de0206bae6f3c37d467a98d934c0efb5d3c63dbd4a70

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 EL FUENTE DEL 4%

SUBTOTAL:	$531.264.732,00
IVA	$100.940.299,03
TOTAL:	$632.205.031,03

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$531.264.732,00	19,00%	$100.940.299,03

Firma Digital: meM/m6ZBNnkroZP+eBqvqDzNh+8nSstWwFhB85zQfgmWdLs8k9XlpGHls3XvygOn
W6zK7klDj2IW6IN8wqmEmXV+oGhckxFZ6OWy2YR5S9ICGfIfP8
PizSvWRuzwTJXO NrBFFyd9Gs2E8KGaMLaBbxaCk34kNNQkNhmFCs1jNOVYdXTVtXF91JwmV/laGy5S uyH0DYT+NFjiRR55EbXY8dNlu5d4eh1dwDw
Az0FEs9jzT1JeJDKYH1yCfloMr4wZ kjBKd9wblieTpduv3qJsSe98PthjpsHEldXTfZpgj0yQrX97TjaSWHr0KH2LF88M pLoewvN2l4VIV79pyUbU
GA==

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

4569E43288051E47

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **HORACIO DORADO GOMEZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 4610179 de POPAYAN (CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 8339-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *
* *
* *

Dado en BOGOTA a los 7 días del mes de Noviembre de 2023 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

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

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

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-MS-66-SEGUIMIENTOANS-10-02022024	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, cuarto periodo MS.
Fecha:	02/02/2024	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro 2 piso
Hora inicio:	09:30 A.m.	**Hora fin:**	11:40 A.m.
Objeto del contrato		Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación. Digital, requeridos para dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro.	
Objetivo		Revisión de ANS mesa de servicio.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN

Nombre completo	Dependencia	Cargo	¿Asistió?
Óscar Díaz Rodríguez	Emtel ESP	Gerente del Proyecto Emtel	SI
Edilma Pérez	Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura.	Profesional 4	SI

1. TEMAS TRATADOS FNA-0792023-MS-66-SEGUIMIENTOANS-10-02022024

- Evaluación de acuerdos de niveles de servicios (ANS)

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

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

Dentro del alcance el objetivo del nuevo contrato 079 del 11 de Julio de 2023, se encuentra incluido la línea de mesa de servicio 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.

Que, a partir del 19 de enero de 2024, el Contrato 079-2023 suscrito el 11 de julio del 2023, quedo bajo la supervisión de la Ingeniera Aura Elisa Guerrero Moreno, Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura; y el apoyo a la Supervisión de la línea de mesa de servicio quedo asignada la ingeniera Edilma Pérez Madroñero, con memorando interno del FNA.

Siendo las 09:30 a.m. se realiza la presentación de los datos resultantes del servicio los cuales se obtuvieron de la herramienta Service mánager. Plasmados en el informe de seguimiento mensual.

Se socializan los niveles de servicio que comprenden a la línea para visualizar el porcentaje de cumplimiento de cada componente que se generaron en mesa de servicio que comprende el periodo del 28 de diciembre del 2023 al 27 de enero del 2024, por parte del Ing. Daniel Moreno.

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

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Realizar el seguimiento de los ANS mesa de servicio.	Daniel Moreno-EMTEL ESP	02/03/2024

APROBÓ	APROBÓ
FIRMA **Edilma Pérez Madroñero** Cargo: Profesional 4 Apoyo a la supervisión del contrato 079-2023	 FIRMA Oscar Diaz Cargo: Gerente de Proyecto Dependencia: Contratista EMTEL.

SUPERVISIÓN AL CONTRATO No. CIM 079 - 2023
FONDO NACIONAL DEL AHORRO
Informe No. 4
Periodo: 28 de diciembre de 2023 al 27 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.

Bajo Línea 2.1. MESA DE SERVICIO

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

Bogotá, D.C. - febrero de 2024

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

2. RESUMEN EJECUTIVO

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

3. OBJETIVO DEL INFORME

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

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME

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

5. INFORME DE AVANCE

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

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

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

5.1 Actividades Ejecutadas

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

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

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

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

- ✓ La atención será prestada a los usuarios internos (funcionarios de planta, temporal y personal contratista) de la entidad, desde la ciudad de Bogotá y en forma remota a nivel nacional para los puntos de atención, empresariales e institucionales.
- ✓ La mesa de servicio continúa gestionando todas las solicitudes enfocadas en buenas prácticas y metodologías ITIL, con evaluación de resultados, cumplimiento de ANS y planes de acción para el mejoramiento continuo, enfocados en la gestión de calidad garantizando el cumplimiento de indicadores y de acuerdos de niveles de servicio establecidos por los clientes.

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

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

Para este periodo se refuerza la capacidad del recurso humano de la mesa de servicio, en los horarios requeridos por la necesidad del servicio, para gestionar los procesos en el periodo de cargue de cesantías de la entidad.

Perfil	Cantidad
Coordinador	1
Gestores	5
Analista de mesa	29
Total	35

tabla 1. Recurso Humano Asignado

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1026306563	Analista Mesa Servicios
2	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1013622999	Analista Mesa Servicios
3	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1032462121	Analista Mesa Servicios
4	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80122638	Analista Mesa Servicios
5	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1016070447	Analista Mesa Servicios
6	MORENO QUIROGA WILLIAM	80399838	Analista Mesa Servicios
7	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1024463994	Analista Mesa Servicios
8	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1022998951	Analista Mesa Servicios
9	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52782127	Analista Mesa Servicios
10	ESCOBAR RODRIGUEZ JONATHAN	1026566091	Gestor de Procesos
11	BABATIVA MARTIN VICTOR MANUEL	79504128	Gestor de Procesos

12	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1022412935	Analista Mesa Servicios
13	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1019106051	Analista Mesa Servicios
14	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79772064	Analista Mesa Servicios
15	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1007816745	Analista Mesa Servicios
16	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1072195243	Analista Mesa Servicios
17	GARCÍA LANCHEROS GRESS DANIELA	1012413417	Gestor Calidad
18	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1023896548	Gestor de Incidentes
19	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1005726131	Analista Mesa Servicios
20	RODRIGUEZ PARRA BRAYAN LEANDRO	1012458896	Analista Mesa Servicios
21	RODRIGUEZ MOYA JOHANNA PATRICIA	52935462	Analista Mesa Servicios
22	BARRAGAN RAMIREZ JOAN DANIEL	1033728728	Analista Mesa Servicios
23	ALMANZAR BONILLA MAURICIO	79689640	Analista Mesa Servicios
24	VALBUENA VANEGAS NATALIA	1010124514	Analista Mesa Servicios
25	CAICEDO SACHICA LUIS ANGEL	80096932	Analista Mesa Servicios
26	RUBIANO ROJAS GLADYS	51992390	Gestor de Conocimiento
27	GOMEZ RODRIGUEZ EDWIN	79844188	Analista Mesa Servicios
28	GONZALEZ SARMIENTO JONNATHAN	1102358766	Analista Mesa Servicios
29	MATEUS MARTINEZ MIGUEL ANGEL	1016015347	Analista Mesa Servicios
30	GUZMAN SANCHEZ YESSICA ALEJANDRA	1012407147	Analista Mesa Servicios
31	CALDERON ROSADO JUAN PABLO	80000676	Analista Mesa Servicios
32	JIMENEZ CHACON JOHAN SEBASTIAN	1010189345	Analista Mesa Servicios
33	ROJAS RAMIREZ CRISTIAN JULIAN	1024599312	Analista Mesa Servicios
34	SOLANO MOLINA ANDRES FELIPE	1013677512	Analista Mesa Servicios
35	MORENO AVELLANEDA DANIEL	79944064	Coordinador Mesa de Servicios

Tabla 2. Relación del Recurso Humano Asignado durante el periodo

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

Acorde con el avance presentado y las actividades efectuadas en el periodo en mención, se concluye que se logró un porcentaje de ejecución en tiempo del 44.44% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 44.44% en el cumplimiento del contrato firmado para la *prestación de servicios de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la* vicepresidencia de tecnología y transformación digital, a través de la Línea 2.1. MESA DE SERVICIO con objeto:

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

6.1. ASPECTO FINANCIERO

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

6.1.1 BALANCE FINANCIERO

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

BALANCE FINANCIERO	VALORES	%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO ACTUAL	5,689,845,279	100%
TOTAL, EJECUTADO ANTES DEL PRESENTE PAGO	1,896,615,093	33.33%
APLICACIÓN POR ANS EN EL PERIODO	0	0,0%
APLICACIÓN POR ANS ACUMULADOS	0	0,0%
VALOR PARA PAGAR EN EL PERÍODO	632,205,031	11.11%
TOTAL, EJECUTADO	2,528,820,124	44.44%
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	3,161,025,155	55.56%

Tabla 3 - Balance financiero general del contrato

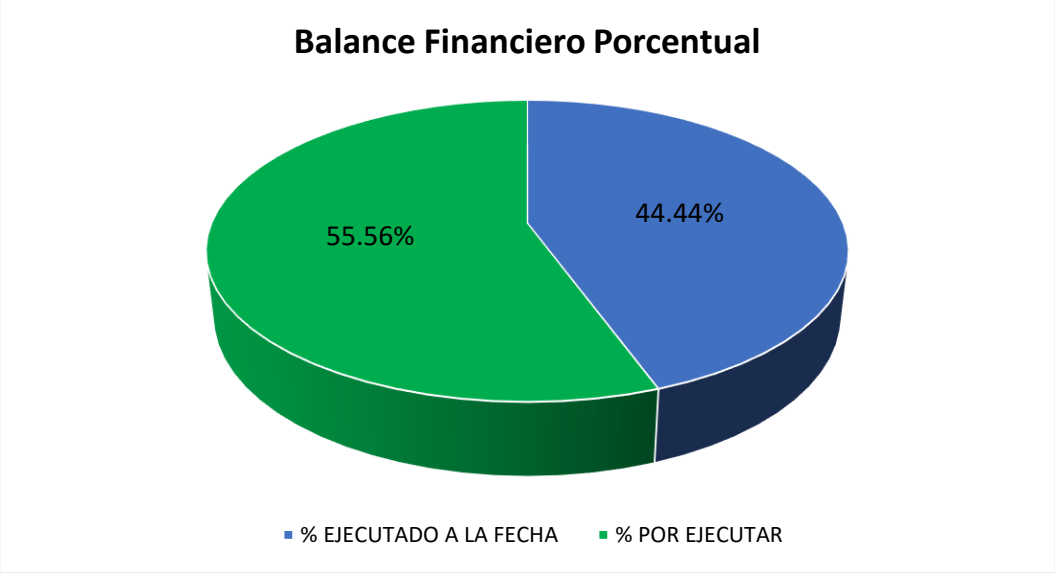


Gráfico 1 – Balance Financiero Porcentual

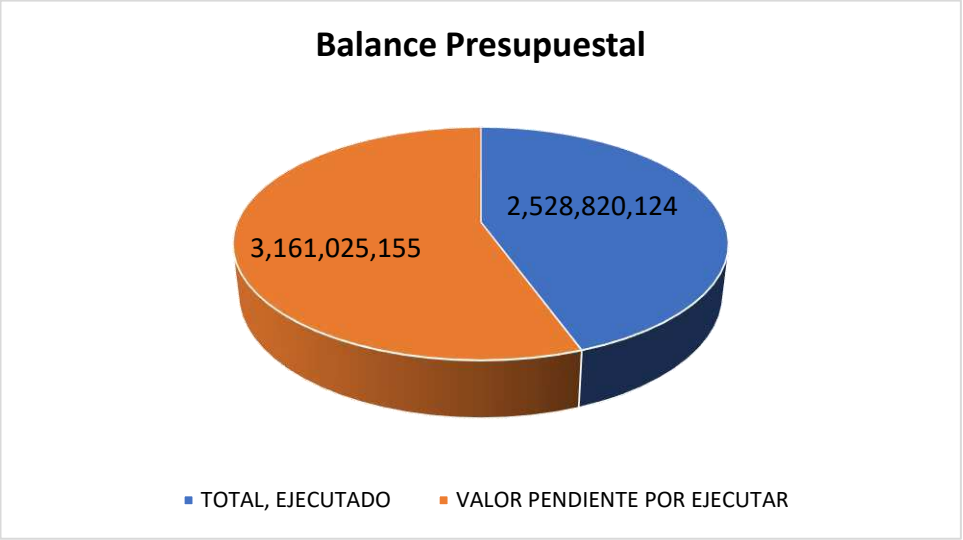


Gráfico 2 – Balance Presupuestal

- **FORMA DE PAGO**

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

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

COORDINADOR Y AGENTE DE MESA DE SERVICIOS

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

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

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

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

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

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

6.1.2. AVANCE EN TIEMPO DE EJECUCIÓN

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

EJECUCION DEL PLAZO	PLAZO DEL CONTRATO	PLAZO EJECUTADO	PLAZO POR EJECUTAR
Meses	9	4	5
% DE EJECUCION	100%	44.44%	55.56%

Tabla 4 – Porcentaje de avance en la ejecución de actividades

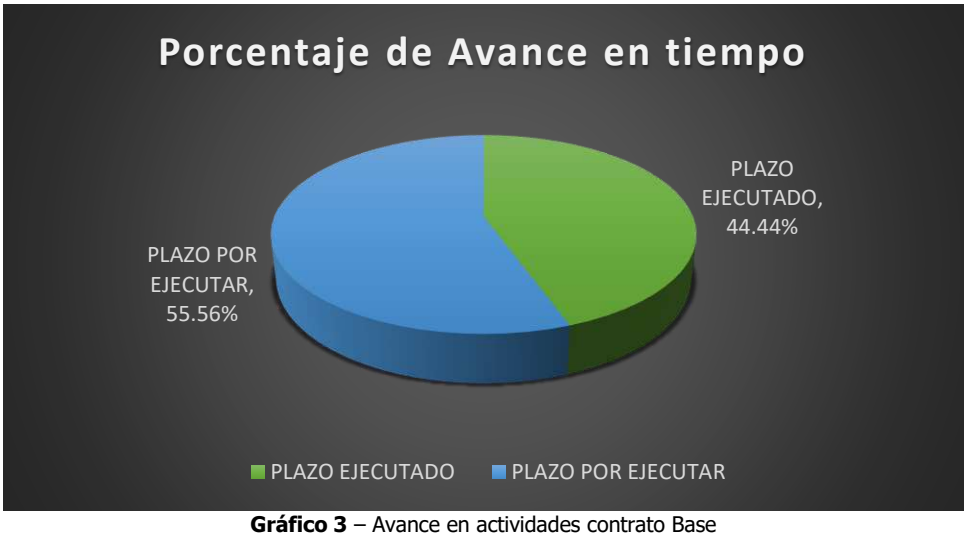


Gráfico 3 – Avance en actividades contrato Base

6. NIVELES DE SERVICIO

El día 9 de febrero de 2024 se realizó el debido seguimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos en el anexo 3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS, para el periodo comprendido entre 28 de diciembre de 2023 al 27 de enero del 2024, consignado en Acta N.º FNA-0792023-MS-66-SEGUIMIENTONS-10-02022024, adjunto al presente informe.

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

7. VERIFICACIÓN DE ENTREGABLES

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

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

Tabla 5 – Relación de entregables

8. CONCLUSIÓN

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

9. CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA

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

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

Tabla 6 – Calificación desempeño del proveedor

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

Se firma el día 08 de febrero de 2024.

Aura Elisa Guerrero Moreno
Gerente de servicio de TI & Infraestructura
Supervisión del CIM-079-2023

Edilma Pérez Madroñero
Profesional - Gcia servicio de TI & Infraestructura
Apoyo a la Supervisión del CIM 079 2023



CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 079–2023

Informe de Gestión Mensual: 28 de diciembre del 2023 al 27 de enero del 2024

Elaborado por:
Daniel Moreno

Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023

Tabla de contenido

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS. 3
1.1. Medios de Recepción de Solicitudes. 3
1.2. Cantidad y Estado de solicitudes (SD) en primer nivel por mesa de servicios. 4
1.2.1. Apertura Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 5
1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 6
2. GESTIÓN TELEFÓNICA 7
2.1. Atención Canal Telefónico. 7
2.2. Nivel de Abandono. 7
2.3. Fechas Ingreso de Llamada. 10
3. GESTIÓN DE CORREO. 10
3.1. Detalle Gestión Correo. 11
3.2. Top 5 Usuarios de Correo. 12
4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS. 12
4.1. Estado Incidentes (IM) 12
4.2. Estado Peticiones (RF) 14
5. GESTIÓN DE CALIDAD 16
5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía. 16
5.2. Gestión a Grupos Resolutores. 17
5.3. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones. 18
5.4. hallazgos y recomendaciones. 18
5.5. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio. 18
6. GESTIÓN DE PROCESOS 19
6.1. Gestión de Accesos: 19
7. GESTION DEL CONOCIMIENTO 20
7.1. Actividades desarrolladas: 20
7.2. Análisis 21
7.3. Logros 21
7.4. Recomendaciones. 21
8. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO. 22
8.1. Personal y roles requeridos en la operación. 22

8.2. Novedades de Personal. 23
8.3. Horario de atención. 23
8.4. Ubicación. 24
9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO. 26
10. FACTURACIÓN 27
11. ANEXOS 27

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Canales de Comunicación 3
Ilustración 2 Estado Solicitudes. 4
Ilustración 3 Detalle Llamadas 8
Ilustración 4 Fechas Llamadas. 10
lustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel. 12
Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel. 13
Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel. 14
Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel. 15

Listado de Tablas

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1 5
Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1 6
Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica. 7
Tabla 4 Reporte diario de Llamadas. 7
Tabla 5 Excepciones. 8
Tabla 6 Detalle Gestión Correo. 10
Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario. 11
Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top5. 12
Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos. 13
Tabla 10 Top 5 Detalle Incidentes. Grupo Resolutor Más Asignaciones. 14
Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido 15
Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor 16
Tabla 13 Resultados Monitoreo Telefonía. 16
Tabla 14 Gestión Accesos. 19
Tabla 15 Gestión Base del Conocimiento 20
Tabla 16 Gestión Documental 20
Tabla 17 Personal Actual Mesa de Servicios. 22
Tabla 18 Relación Cumplimiento ANS. 26
Tabla 20 Relación Valor a Facturar. 27

Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023

En cumplimiento de las obligaciones contractuales dentro del desarrollo de la ejecución del **Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023**, celebrado entre el FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FNA y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN - EMTEL S.A. E.S.P, específicamente para la mesa de servicios se presenta el informe de gestión mensual del periodo comprendido entre el 28 de diciembre del 2027 al 27 de enero de 2024.

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS.

1.1. Medios de Recepción de Solicitudes.

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

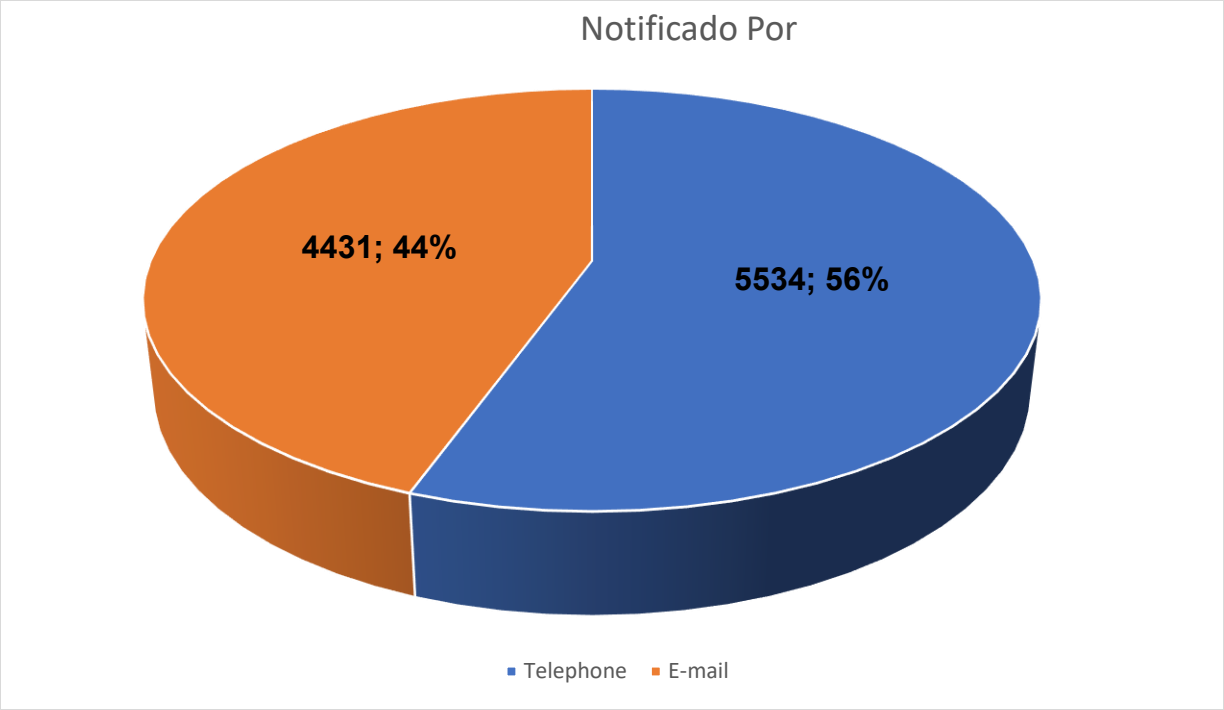


Ilustración 1 Canales de Comunicación

Se registraron, 9965 tickets, siendo el más representativo la línea telefónica con el 56% y para el correo el 44%.

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

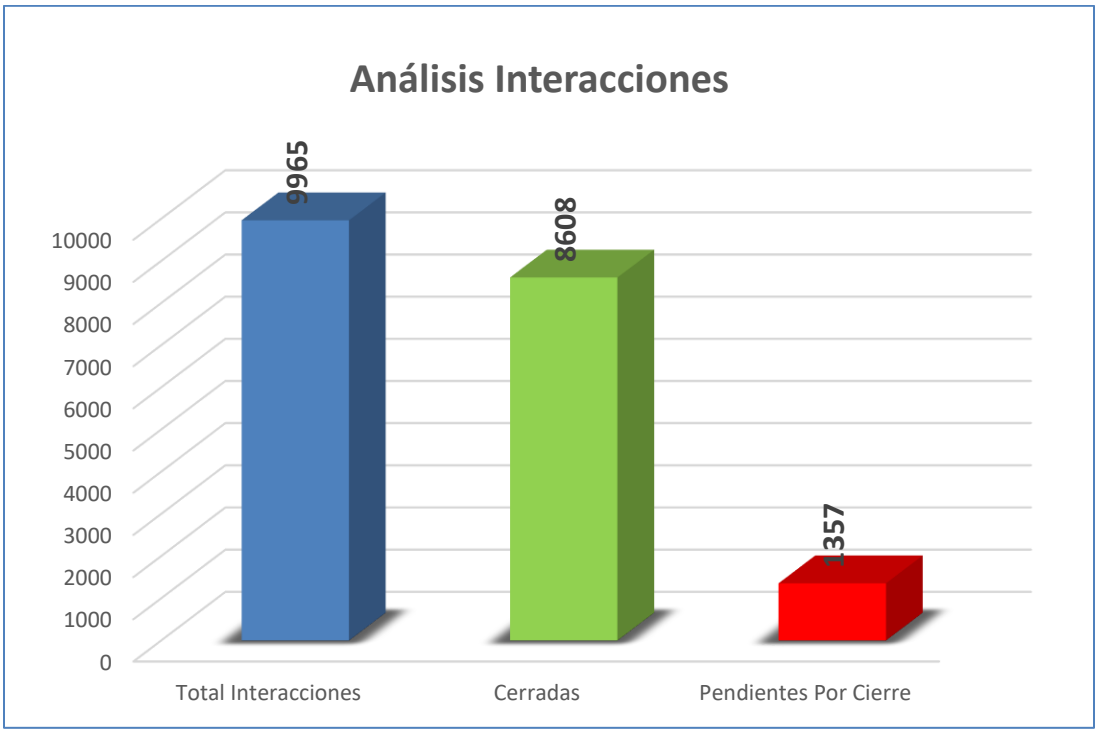


Ilustración 2 Estado Solicitudes.

En el periodo se registraron 9965, solicitudes, de las cuales fueron atendidas y cerradas 8608 que corresponden al 86%, quedando pendientes 810 solicitudes con un 9%.

De los 1357 casos que se encuentran en estados pendiente por gestión los más representativos son:

Responsable	Interacciones	Porcentaje
Gestión Humana	189	15%
IM148184-GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	25	2%
IM148387-GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	33	3%
IM148584-GAI-SOC	41	3%
IM148913-AFECTACIÓN SISTEMA DE TURNOS	21	2%
IM148974-AFECTACIÓN EN APLICATIVO ATENCIÓN AL CLIENTE	65	5%
Totales	**374**	**30%**

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

1.2.1. Apertura Solicitudes (SD) Mesa de Servicio.

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

ÍTEM	ANALISTA	CASOS
1	ANGIE VALENTINA BARRETO GARZÓN	711
2	BRAYAN LEANDRO RODRIGUEZ PARRA	354
3	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	333
4	CRISTIAN JAVIER HERNANDEZ SOTELO	54
5	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	411
6	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	449
7	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	323
8	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	345
9	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	360
10	EDWIN GOMEZ RODRIGUEZ	116
11	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	246
12	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	766
13	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	377
14	JOAN DANIEL BARRAGAN RAMIREZ	261
15	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	472
16	JONNATHAN GONZALEZ SARMIENTO	49
17	JAVIER YESID LEGIZAMO HERNANDEZ	282
18	JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA	197
19	JUAN PABLO CALDERON ROSADO	26
20	JOHAN SEBASTIAN JIMENEZ CHACON	4
21	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	417
22	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	115
23	MAURICIO ALMANZAR BONILLA	124
24	MIGUEL ANGEL MATEUS MARTINEZ	46
25	NATALIA VALBUENA VANEGAS	109
26	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	818
27	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	264
28	WILLIAM MORENO QUIROGA	394
29	YESSICA ALEJANDRA GUZMAN SANCHEZ	19
	TOTAL	**8442**

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1

De las 9965 (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la apertura de 8442, que se traduce en el 85% de la totalidad; el restante 15% fueron abiertos en su mayoría por parte del área de gestión humana, debido a las novedades presentadas durante los meses de diciembre y enero por semanas de compensación, asimismo se realizan aperturas por usuarios líderes y fábricas.

1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio.

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

ÍTEM	ANALISTA	CASOS
1	ANGIE VALENTINA BARRETO GARZÓN	195
2	BRAYAN LEANDRO RODRIGUEZ PARRA	295
3	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	285
4	CRISTIAN JAVIER HERNANDEZ SOTELO	48
5	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	229
6	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	327
7	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	252
8	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	278
9	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	310
10	EDWIN GOMEZ RODRIGUEZ	99
11	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	197
12	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	122
13	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	319
14	JOAN DANIEL BARRAGAN RAMIREZ	216
15	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	292
16	JONNATHAN GONZALEZ SARMIENTO	42
17	JAVIER YESID LEGIZAMO HERNANDEZ	216
18	JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA	174
19	JUAN PABLO CALDERON ROSADO	20
20	JOHAN SEBASTIAN JIMENEZ CHACON	3
21	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	346
22	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	97
23	MAURICIO ALMANZAR BONILLA	102
24	MIGUEL ANGEL MATEUS MARTINEZ	32
25	NATALIA VALBUENA VANEGAS	89
26	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	114
27	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	217
28	WILLIAM MORENO QUIROGA	317
29	YESSICA ALEJANDRA GUZMAN SANCHEZ	15
	TOTAL	**5248**

Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1

De las 9965 (SD), se encuentran cerradas 8608; de estas fueron cerradas por parte de los agentes de la mesa de servicios 5248 que corresponden al 61 % de la totalidad de casos cerrados. El restante número es cerrado por otros grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios.

2. GESTIÓN TELEFÓNICA

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

2.1. Atención Canal Telefónico.

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

TOTAL, DE LLAMADAS 28 DICIEMBRE 2023 AL 27 ENERO 2024	
Concepto-Medición	**Total**
Total, de Llamadas Entrantes	5710
Total, Llamadas Contestadas	5289
Porcentaje de Llamadas Respondidas	93%
Marcadas como abandono (1 y 4) por planta	421
Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	171
Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	250
Llamadas atendidas antes de (Tiempo definido por la entidad 15 Segundos)	5255
Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 15 Segundos (>= 90%)	99,36%
Nivel de abandono (<= 5%)	4,38%
Duración Llamada (<= 15 Minutos) Tiempo Medio de Operación (TMO)	0:07:04

Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica.

Datos generados a través de la data obtenida de la herramienta de telefonía Cisco.
Fuente de origen: data planta telefónica Reporte Llamadas 28 diciembre 2023 a 27 enero 2024
Se cumple con los tres ANS, establecidos para telefonía: Tiempo Medio de Operación (TMO) Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) y Nivel de Abandono (VA).

2.2. Nivel de Abandono.

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

Día	Llamadas abandonadas	Llamadas contestadas	Total, Llamadas	Porcentaje de Abandono
28/12/2023	2	149	151	1%
29/12/2023	0	104	104	0%
30/12/2023	0	2	2	0%
2/01/2024	210	458	668	31%
3/01/2024	2	171	173	1%
4/01/2024	0	142	142	0%
5/01/2024	0	103	103	0%
6/01/2024	1	31	32	3%
9/01/2024	146	495	641	23%
10/01/2024	1	234	235	0%
11/01/2024	1	200	201	0%
12/01/2024	1	190	191	1%
13/01/2024	0	33	33	0%
15/01/2024	32	330	362	9%
16/01/2024	0	244	244	0%
17/01/2024	0	213	213	0%
18/01/2024	11	327	338	3%
19/01/2024	1	361	362	0%
20/01/2024	0	49	49	0%
22/01/2024	6	327	333	2%
23/01/2024	0	233	233	0%
24/01/2024	2	270	272	1%
25/01/2024	1	233	234	0%
26/01/2024	4	349	353	1%
27/01/2024	0	41	41	0%
Total, General	**421**	**5289**	**5710**	**7%**

Tabla 4 Reporte diario de Llamadas.

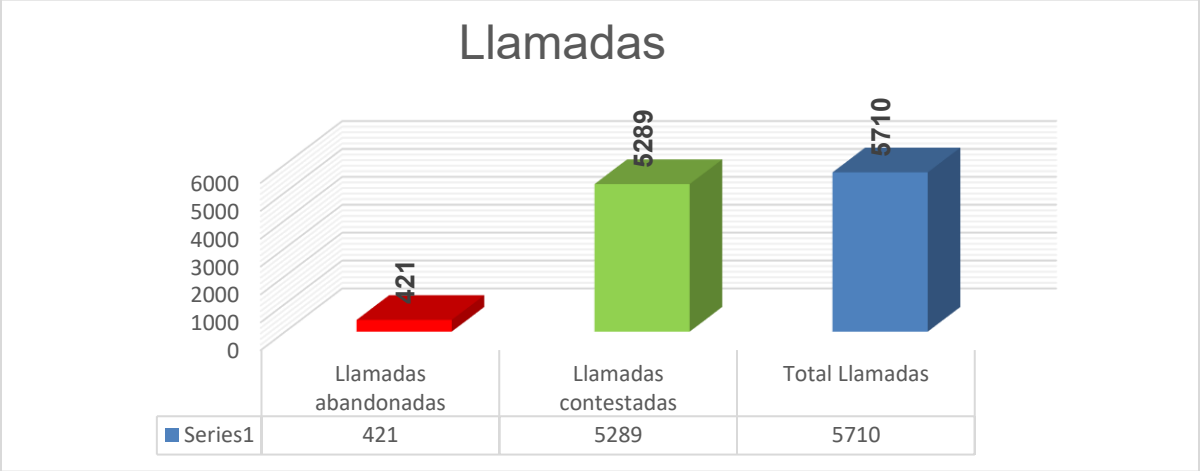


Ilustración 3 Detalle Llamadas

Análisis: En el corte ingresaron 5710 llamadas a la planta telefónica, de las cuales fueron contestadas 5289, con 421 llamadas marcadas por la planta telefónica como abandonadas, sin embargo, es importante aclarar que se excluyen (259), llamadas en cola abandonadas menor o igual a 15 segundos.

Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es de: **4.38%.** El porcentaje de abandono fue afectado por incidentes mayores, despliegues del software Core Cobis, que inciden directamente en el volumen de llamadas que, desborda la capacidad instalada de la mesa de servicios, por ende, se presentan en la siguiente tabla de exclusiones:

ID de Incidente	Titulo	Fecha de Apertura	Fecha de Cierre	Grupo Asignatario	Llamadas abandonadas
IM148542	AFECTACIÓN APLICATIVO SERVICE MANAGER - TRANSFER	2/01/2024	2/01/2024	GTII-SM&AM	210
IM148543	AFECTACION CONEXION VPN PUNTOS DE ATENCION	2/01/2024	2/01/2024	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	
IM148584	CAÍDA PARCIAL SERVICIO DE INTERNET SEDE CENTRAL	9/01/2024		GAI-SOC	146
IM148662	AFECTACIÓN APLICATIVO SEALMAIL	10/01/2024	11/01/2024	GTII-PKI	1
IM148704	AFECTACIÓN AL IMPRIMIR DOCUMENTOS ADVERTENCIA DLP ENDPOINT	12/01/2024	18/01/2024	GTII-DLP	1
	El 15 de enero, se perdieron 32 llamadas, debido al volumen de llamadas de los funcionarios con solicitudes relacionadas por vencimiento de contraseñas, específicamente de los funcionarios que se encontraban en semana de compensación del turno 3.	15/01/2023	15/01/2023		32
IM148815	AFECTACIÓN EN APLICATIVO SALESFORCE EVO	18/01/2024		GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	11
IM148825	AFECTACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	19/01/2024	26/01/2024	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	1
IM148832	AFECTACION EN EL INGRESO ATENCION AL CLIENTE	19/01/2024	19/01/2024	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	
IM148858	AFECTACIÓN PALICATIVO INFOTURNOS	22/01/2024	22/01/2024	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	6
IM148891	AFECTACIÓN ATRIL	23/01/2024	23/01/2024	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	
IM148913	AFECTACIÓN SISTEMA DE TURNOS	24/01/2024		GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	2
IM148974	AFECTACIÓN EN APLICATIVO ATENCIÓN AL CLIENTE	26/01/2024		GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	4
		TOTAL LLAMADAS PERDIDAS			**414**

Tabla 5 Excepciones.

Estados incidentes que no han sido cerrados:

IM148584 - Este incidente corresponde a una falla presentada el día 09 de enero en la sede principal que se presentó por la no renovación de los permisos correspondientes a las DNS de infoblox (C44981), la incidencia fue solucionada, pero el caso no ha sido documentado por parte del grupo asignado, en varias ocasiones se ha enviado correos de seguimiento solicitando la documentación y cierre de esta incidencia sin tener una respuesta por parte del grupo solucionador.

IM148913 – Este incidente corresponde a un error presentado al ingreso de la nueva aplicación de turnos implementada en el FNA presentada el día 24 de enero, esta incidencia fue solucionada por parte del grupo correspondiente, no se ha autorizado el cierre de la incidencia se está a la espera del envío del formato **GT-GSI-FO-045**, Teniendo en cuenta el impacto generado sobre los servicios de Atención al consumidor financiero en los Puntos de atención.

IM148974 – Esta incidencia corresponde a una falla presenta en el aplicativo Atención al cliente el día 26 de enero, por una mejora aplicada a la aplicación, la cual se le realizo RollBack por parte de los grupos encargados, no se ha realizado el cierre ya que se está a la espera del envío y validación del formato **GT-GSI-FO-045**, Teniendo en cuenta el impacto generado sobre los servicios de Atención al consumidor financiero en los Puntos de atención.

IM148815 – corresponde al inconveniente que se presenta al momento de ingresar al aplicativo de CRM (login.salesforce.com.co), donde se identifica que la falla se presenta cuando en el proxy configurado en los equipos están configuradas excepciones relacionadas a la URL del aplicativo (*.salesforce.com; *.force.com, *na167.salesforce.com), se está a la espera por parte del grupo encargado la validación si el proveedor de la aplicación a realizado algún cambio sobre los servidores del aplicativo que pueda afectar las excepciones que se encontraban configuradas en el proxy del FNA.

Análisis días más representativos en el abandono:

El día más representativo en el abandono fue el 02 de enero, debido a que el IDM, no realizó la activación de todos los usuarios que retornaron de la semana de compensación primer turno, situación que generó llamadas masivas por parte de los funcionarios, adicionalmente el grupo de gestión de accesos tuvo que validar y/o habilitar si se encontraban en estado inactivo; teniendo que hacer la activación manual uno por uno. Es importante resaltar que se presentó informé a la supervisión de la mesa de servicios. En total ingresaron 675 con abandono de 210 llamadas.

En el periodo se presentaron doce (12) incidencias mayores con afectaciones en aplicaciones Core, como atención al cliente, CRM, también debido al cambio de sistema de turnos y Kioscos.

En la tabla anterior (Tabla 5 Excepciones) se evidencia que debido a estas afectaciones se perdieron 414 llamadas de un total de 421, la que se traduce en el 98 % de la totalidad de abandonos del periodo.

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

2.3. Fechas Ingreso de Llamada.

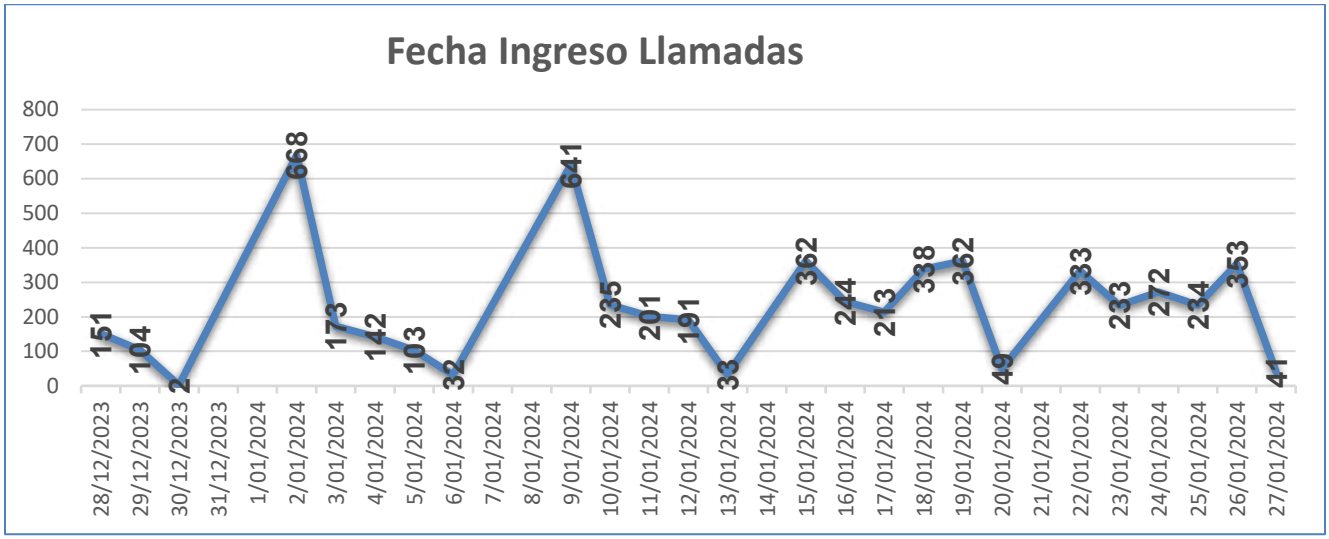


Ilustración 4 Fechas Llamadas.

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

3. GESTIÓN DE CORREO.

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

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

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

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados
5728	3413	2180	135
	60%	**38%**	**2%**

Tabla 6 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron 5728 correos a : mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 3413, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un 60% de la totalidad de correos ingresados al buzón; en esta categoría se asignan los correos que fueron registrados y a los que se les proporcionó soporte técnico de primer nivel o que fue escalado a un grupo solucionador.
Los casos existentes 2180, están asociados a estas interacciones con un 38%. Los casos existentes son todas las solicitudes que fueron previamente registrados en Service Manager, bien sea porque el funcionario se comunicó a la extensión de mesa de servicio o porque hace referencia a la trazabilidad en el correo.

Los no registrados son 135 y corresponden al 2 %; la categoría es utilizada para marcar los correos que no hacen parte de las actividades de la gerencia de servicios de TI e infraestructura o en aquellos casos que se generan respuestas entre los grupos y no es necesario realizar gestión desde mesa de servicio.

3.1. Detalle Gestión Correo.

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

Fecha	Cuenta de Recibido
28/12/2023	239
29/12/2023	129
30/12/2023	6
31/12/2023	6
1/01/2024	5
2/01/2024	352
3/01/2024	257
4/01/2024	252
5/01/2024	180
6/01/2024	6
7/01/2024	5
8/01/2024	6
9/01/2024	343
10/01/2024	314
11/01/2024	234
12/01/2024	252
13/01/2024	27
14/01/2024	3
15/01/2024	320
16/01/2024	256
17/01/2024	325
18/01/2024	356
19/01/2024	319
20/01/2024	7
21/01/2024	8
22/01/2024	355
23/01/2024	269
24/01/2024	318
25/01/2024	295
26/01/2024	268
27/01/2024	16
Total, general	**5728**

Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario.

Se tienen asignados tres agentes de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 282; para los sábados se gestionan en promedio 12 correos; adicionalmente en la tabla anterior se registran correos que llegan al buzón los domingos y feriados.

3.2. Top 5 Usuarios de Correo.

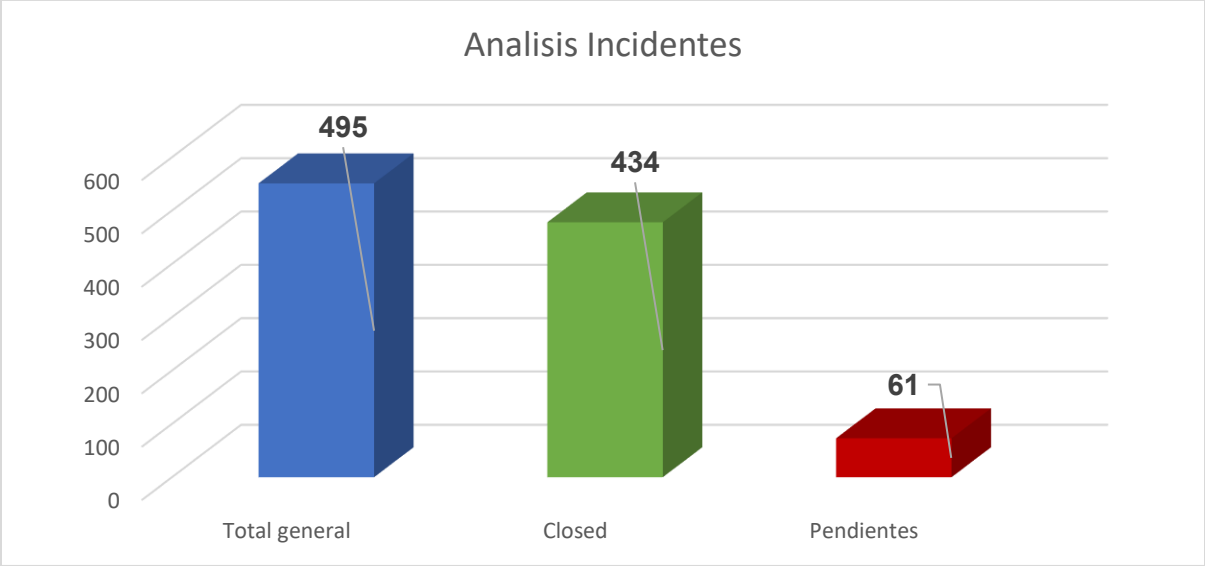
Solicitante	Cantidad	Área
Marcela Julieth Rojas Diaz	298	Usuario Líder Comercial y Mercadeo
Jenny Adriana López Sánchez	202	Usuario Líder Comercial y Mercadeo
Operador Centro de Computo	148	Contratista - Cobiscorp
Ricardo Martínez Alfonso	123	Contratista - Stefanini
Fabian Leonardo Marín Nieto	113	Usuario Líder Comercial y Mercadeo
Total	**884**	

Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top5.

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

4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.

4.1. Estado Incidentes (IM)



lustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 495, Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 434 que corresponde al 88%, quedando pendiente 61 requerimientos con un 12%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

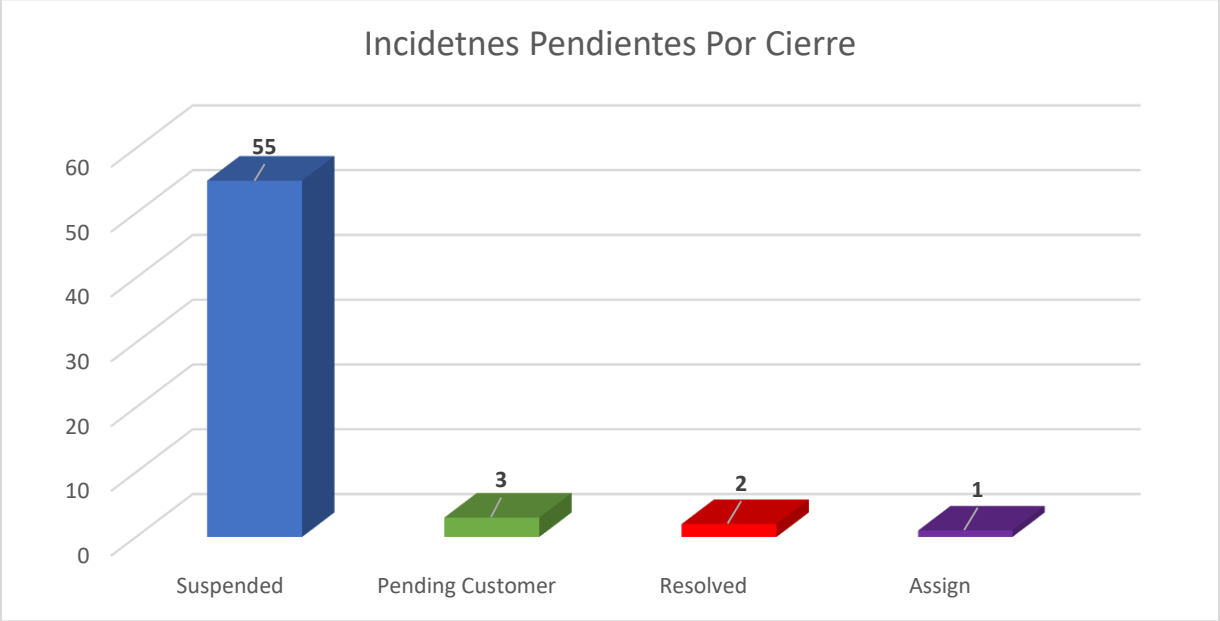


Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis:

Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 55 de estos incidentes se encuentran suspendidos por parte de los grupos solucionadores, 3 incidentes pendientes se encuentran en estado Pending Customer, dos (2) ene estado resuelto y uno (1) en estado Asignado

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

Grupo de Asignación	Incidentes
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	35
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	5
GTIOI-IMPRESION	5
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	4
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	3
GAI-SOC	1
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	1
GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	1
Total, general	**55**

Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos.

Análisis: Se evidencia que los grupos que más incidentes suspendidos son los grupos de GSI-FABRICA APLICACION COBIS (35 Incidentes) haciendo el 64% de los incidentes suspendidos en el periodo. También se identifica caso asignado al grupo de GAI-SOC corresponde a un incidente mayor IM148662 el cual fue solucionado, pero el caso no sea documentado y cerrado por parte del grupo solucionador.

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

Grupo de Asignación	Incidentes
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	107
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	79
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	74
GTII-WAN	57
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	56
GTIOI-IMPRESION	43
GTII-CISCO JABBER	40

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

4.2. Estado Peticiones (RF)

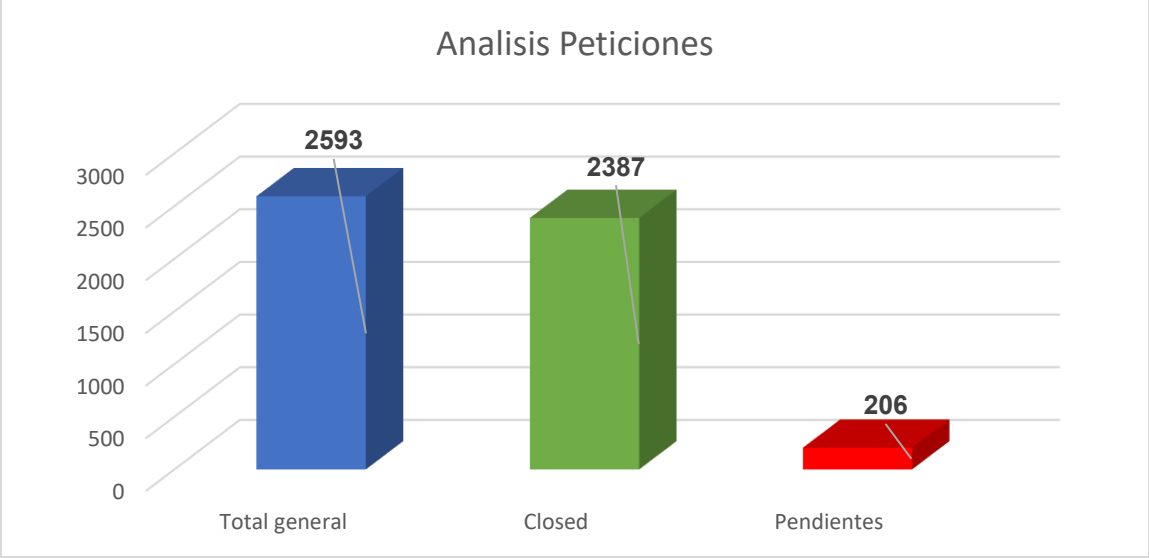


Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 2593, requerimientos asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 2387 que corresponde al 92%, quedando pendiente 206 requerimientos con un 8%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre

Peticiones pendientes por cierre:

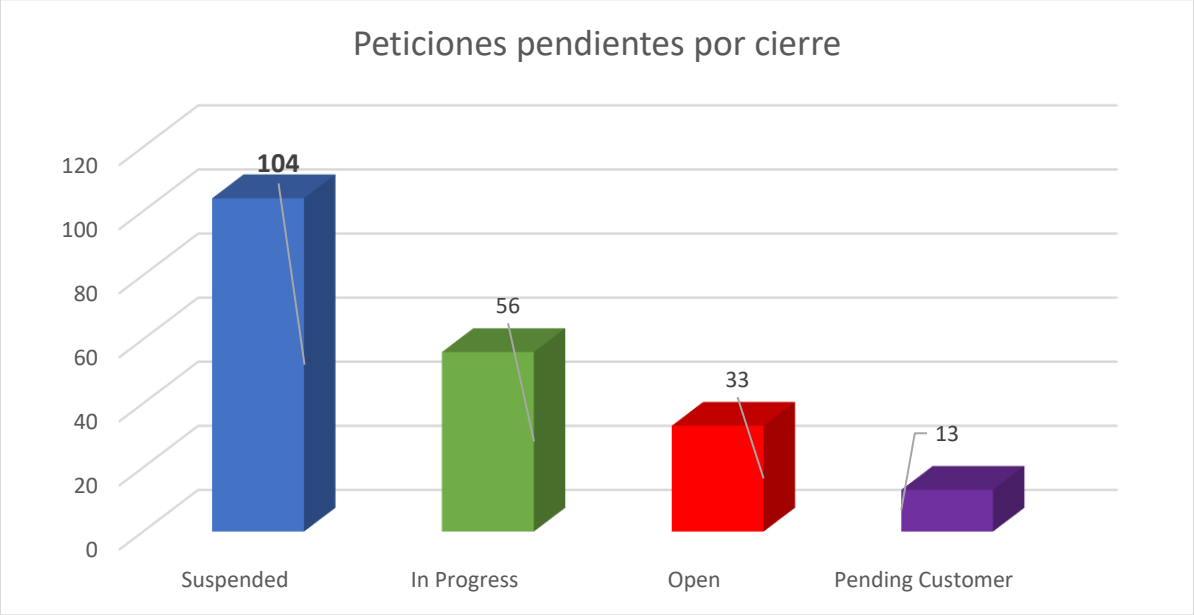


Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre, donde evidenciamos que el 50 % de las peticiones se encuentra suspendidas por los grupos solucionadores, 27% se encuentran en estado “In Progress”, el 13% en estado “Pending Customer” y 16% en estado “Open”.

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

Grupo de Asignación	Cuenta de Número
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	43
GTIOI-IMPRESION	26
GSI-GESTION DOCUMENTAL	6
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	6
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	6
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	4
GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	4
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	2
GSI-APLICACIONES DEL NEGOCIO	1
GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	1
GTII-MONITOREO	1
GTII-PKI	1
GTII-PLATAFORMA ENDPOINT	1
GTII-TELEFONIA IP	1
GTIOI-PORTALES	1
Suspended	**104**

Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido

Análisis: Se identifica que de las 104 peticiones que se encuentran en estado suspendido más del 41% de estas solicitudes están suspendidas por los grupos de GTIOI-SOPORTE EN SITIO.
En el caso del grupo GTIOI-SOPORTE EN SITIO, se identifica que 29 de estas solicitudes corresponden a traslados o cambios de equipos, que se ejecutan por medio de un flujo de trabajo e implican el cierre de tareas (RFT) por otros grupos solucionadores. Adicional el otro grupo con mayor cantidad de casos suspendidos (26), corresponde al grupo GTIOI-IMPRESIÓN y corresponden a envíos de insumos a los diferentes PA (resmas de papel y tornes)

Distribución top 5 Peticiones por Grupo resolutor:

Grupo	Cuenta de Número
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	365
GSI-GESTION DOCUMENTAL	262
GTIOI-ACCESOS	204
GTII-SOA	155
GTII-WINDOWS	149

Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor

5. GESTIÓN DE CALIDAD

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

5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía.

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

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

Se monitorean un total de 40 llamadas, enfocadas a los analistas que ingresaron en las fechas del corte del informe, con los siguientes resultados:

ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
Joan Daniel Barragán Ramírez	5	40%	60%	100%
Johanna Patricia Rodríguez Moya	5	39%	54%	93%
Jonnathan González Sarmiento	5	40%	60%	100%
Luis Ángel Caicedo Sachica	5	40%	60%	100%
Mauricio Almánzar Bonilla	5	40%	60%	100%
Miguel Ángel Mateus Martínez	5	40%	60%	100%
Natalia Valbuena Vanegas	5	40%	60%	100%
Jessica Alejandra Guzmán Sánchez	5	40%	60%	100%
Resultado Total	**40**	**40%**	**59%**	**99%**

Tabla 13 Resultados Monitoreo Telefonía.

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

5.2. Gestión a Grupos Resolutores.

Se realiza seguimiento a los siguientes grupos resolutores de los Incidentes, peticiones, tareas asignadas:

GRUPO RESOLUTOR
GSI-FABRICA APLICACION COBIS
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB
GTII-BACKUPS PCS
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA
GTII-F5
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD
GTII-PKI
GTII-TSM Y STORAGE
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS
GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS
GTII-PLATAFORMA ENDPOINT
GTII-WINDOWS
GTIOI-MESA DE SERVICIO
SUPPORT ADMIN
GSI-APLICACIONES DEL NEGOCIO
GSI-GESTION DOCUMENTAL
GTII-APLICACIONES WEB
GTII-BASES DE DATOS SAP ASE
GTII-BASES DE DATOS SQL
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN
GTII-MONITOREO
GTIOI-ACCESOS
GTIOI-IMPRESION
GTIOI-SOPORTE EN SITIO

Con el propósito de brindar una adecuada gestión de los servicios de TI, es importante adoptar las buenas prácticas de ITIL para brindar soluciones efectivas que promueva la mejora continua, evitando reprocesos y demoras en la atención; de acuerdo con los hallazgos, se recomienda:

Errores frecuentes	Oportunidad de mejora
La información registrada en las solicitudes con respecto a notas de suspensión o descripción de la solución, no son detalladas con relación a la gestión que realiza cada especialista.	Documentar de manera detallada la gestión realizada sobre la solicitud, facilitando al usuario un seguimiento efectivo de las solicitudes.
El uso de la herramienta de gestión Service Manager no se está realizando de manera adecuada	Realizar seguimiento constante a todos las solicitudes, incidentes, peticiones y tareas. • No se deben suspender las solicitudes si no se ha realizado ninguna gestión, usar los estados y razones según corresponda.

Oportunidades de mejora grupo resolutores:
Gestionar con el debido cuidado cada solicitud, leer detenidamente y en caso de presentar alguna inquietud, es importante documentar para aclarar la información.

Documentar de manera clara y detallada cada solicitud, tener en cuenta lo criterios de evaluación manejo de estados, ortografía y redacción, avances en la documentación de cada una de las solicitudes, con el fin que los analistas de la mesa de servicio puedan orientar a los funcionarios del FNA.

Aspectos positivos:
El compromiso coordinadores para gestionar la mayor parte de las solicitudes finalizando el mes con la menor cantidad de solicitudes abiertas.

La disposición que demuestran gran parte de los grupos resolutores para atender las retroalimentaciones brindadas.

5.3. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones.

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

5.4. hallazgos y recomendaciones.

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

Seguimiento: Se expone la necesidad con la implementación del nuevo sistema de turnos ya que se encuentran en producción; pero el grupo de mesa de servicio no tiene categorías y flujos correspondientes, para realizar escalamientos. kioscos como afectaciones daños físico, solicitud de papelería.

Seguimiento: Se expone la necesidad de retomar flujo y compromisos para los escalamientos con la documentación correcta al grupo de **GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN.**

5.5. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

Para lograr efectuar el seguimiento, control y medición del ANS a la calidad de las solicitudes atendidas por los analistas de la mesa de servicios, se requiere envió de las encuestas de satisfacción por parte del fondo nacional de ahorro, puesto que las encuestas son capturadas desde el service manager; también es importante resaltar que se requiere como insumo para medir el ANS (Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU))

6. GESTIÓN DE PROCESOS

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando:

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

6.1. Gestión de Accesos:

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

Módulo	Jonathan Escobar Rodríguez	Víctor Manuel Babativa Martin	Cantidad de tickets
Peticiones	1	156	157
Cambios	697	354	1051
Tareas de Cambios	264	2	266
Total, Gestiones	**962**	**512**	**1474**

Tabla 14 Gestión Accesos.

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

7. GESTION DEL CONOCIMIENTO

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

7.1. Actividades desarrolladas:

Se realizó la validación de la base de datos suministrada por el FNA, con la base de datos de conocimientos de service manager, el resultado de esta validación se entrega en un informe el cual fue socializado en reunión al FNA.

A continuación, se presenta el cuadro resumen de la validación realizada:

VALIDACION	CANTIDAD
Documentos que no se han retirado y se debían retirar	7
Documentos Con servicio asociado	201
Documentos Para validar	5
Documentos Pendiente asociar servicio	31
Documentos Retirados	47
Documentos en estado revise	3
Documentos en estado triage	10
TOTAL, GENERAL	**304**

Tabla 15 Gestión Base del Conocimiento

Se trabajaron los siguientes documentos:

- Se realiza la validación, revisión y publicación en la BD de conocimientos, de los manuales de instalación y configuración de Atriles físicos y Kioscos enviados por el proveedor.
- Están en validación y revisión los documentos:

    - Error de acceso aplicación normatividad.
    - Fallas atriles físicos soporte primer nivel MDS.
    - Fallas kioscos soporte primer nivel MDS.
    - Certificados Tributarios.
    - Instructivo de Salesforce Authenticator.
    - Desbloqueo de Cobis
    - Liberar Usuario Cobis
    - Instructivo MSRA

DOCUMENTOS	ESTADO	CANTIDAD
-Manual de atriles-KM1501 -Manual de Kioskos-KM1514	Publicados	2
-Error de acceso aplicación normatividad -Fallas atriles físicos soporte primer nivel MDS -Fallas kioscos soporte primer nivel MDS -Certificados Tributarios. -Instructivo de Salesforce Authenticator -Desbloqueo de Cobis -Liberar Usuario Cobis -Instructivo MSRA	Validación	8

Tabla 16 Gestión Documental

7.2. Análisis

De acuerdo con los hallazgos encontrados después de la validación realizada a la BD de conocimientos de service mánager, es importante la estandarización de los servicios del portafolio, esto con el propósito de asociar los servicios correctos a los documentos que se vayan a publicar, adicional a esto es importante ingresar a la BD de conocimientos todos los servicios registrados en el portafolio de servicio con el fin de no tener inconvenientes en el cumplimiento de la información obligatoria para la publicación de un documento.

7.3. Logros

Se logro identificar el estado actual de la BD de conocimientos de service mánager, para así proceder con las acciones de mejora.

7.4. Recomendaciones

- Se requiere estandarizar en la base de datos de conocimientos de service manager los nombres de los servicios del portafolio.

- Se requiere ingresar los servicios que hacen falta del portafolio de servicio en la herramienta de gestión service mánager.

- Se requiere estandarizar los títulos de los documentos que se encuentran cargados en la BD de conocimiento del service mánager, esto debido a que se pueden ver títulos en minúscula y otros en mayúscula.

8. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO.

8.1. Personal y roles requeridos en la operación.

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

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Analista Mesa Servicios
2	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
3	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Analista Mesa Servicios
4	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
5	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
6	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
7	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
8	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1022998951	Analista Mesa Servicios
9	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52782127	Analista Mesa Servicios
10	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1022412935	Analista Mesa Servicios
11	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1019106051	Analista Mesa Servicios
12	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79772064	Analista Mesa Servicios
13	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1007816745	Analista Mesa Servicios
14	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1072195243	Analista Mesa Servicios
15	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1005726131	Analista Mesa Servicios
16	RODRIGUEZ PARRA BRAYAN LEANDRO	1012458896	Analista Mesa Servicios
17	RODRIGUEZ MOYA JOHANNA PATRICIA	52935462	Analista Mesa Servicios
18	BARRAGAN RAMIREZ JOAN DANIEL	1033728728	Analista Mesa Servicios
19	ALMANZAR BONILLA MAURICIO	79689640	Analista Mesa Servicios
20	VALBUENA VANEGAS NATALIA	1010124514	Analista Mesa Servicios
21	CAICEDO SACHICA LUIS ANGEL	80096932	Analista Mesa Servicios
22	GOMEZ RODRIGUEZ EDWIN	79844188	Analista Mesa Servicios
23	GONZALEZ SARMIENTO JONNATHAN	1102358766	Analista Mesa Servicios
24	MATEUS MARTINEZ MIGUEL ANGEL	1016015347	Analista Mesa Servicios
25	GUZMAN SANCHEZ YESSICA ALEJANDRA	1012407147	Analista Mesa Servicios
26	CALDERON ROSADO JUAN PABLO	80000676	Analista Mesa Servicios
27	JIMENEZ CHACON JOHAN SEBASTIAN	1010189345	Analista Mesa Servicios
28	ROJAS RAMIREZ CRISTIAN JULIAN	1024599312	Analista Mesa Servicios
29	RUBIANO ROJAS GLADYS	51992390	Gestor de Conocimiento
30	ESCOBAR RODRIGUEZ JONATHAN	1026566091	Gestor de Procesos
31	BABATIVA MARTIN VICTOR MANUEL	79504128	Gestor de Procesos
32	GARCÍA LANCHEROS GRESS DANIELA	1012413417	Gestor de Calidad
33	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1023896548	Gestor de Incidentes
34	MORENO AVELLANEDA DANIEL	79944064	Coordinador Mesa de Servicios

Tabla 17 Personal Actual Mesa de Servicios.

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

8.2. Novedades de Personal.

En este corte se presentaron las siguientes novedades:

Renuncia de JAVIER YESID LEGIZAMO HERNANDEZ, quien se desempeña como analista de la mesa de servicios presentó renuncia con ultimo día de labores a hoy 30/01/2024/. El mismo día se presentó la hoja de vida de Andrés Solano, la cual se encuentra en validación por parte del cliente.

Culminación de contrato por no aprobar periodo de prueba de HERNANDEZ SOTELO CRISTIAN JAVIER, con fecha del 24/01/2024/. Se presentó la hoja de vida de Cristian Julián Rojas Ramírez el día 23/01/2024/, la cual fue autorizada el día 25/01/2024/; la persona ingreso a operación el 26/01/2024/.

8.3. Horario de atención.

Analista de la Mesa de Servicio:

- ✓ Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
- ✓ Sábados de 6:00 a.m. a 5:00 pm
- ✓ Domingos y Festivos: Por Demanda disponibilidad.

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

- ✓ Para la temporada de Reporte y cargue de Cesantías, se tendrá disponibilidad del personal por demanda.

- ✓ Desde el mes de diciembre de 2023, se solicitó por parte del FNA, el personal adicional para la temporada de Reporte y cargue de Cesantías; personal que fue contratado previa revisión y autorización de las hojas de vida de los analistas. A la fecha de corte del presente informe se cuenta con la totalidad de los analistas en total 29.

Se amplio el horario de la mesa de servicios hasta las 8:00 p.m. de acuerdo con el correo que se relaciona a continuación:

"RE: Reenviar: RV: Reporto bloqueo en los módulos de Cobis después de las 6:30PM

Rafael Alberto Moreno Diaz <rmoreno@fna.gov.co>
jue., 18 ene. 2024 9:57:28 a. m. -0500INBOX
Para "Daniel Moreno"<dmoreno@emtel.com.co>
Cc "Ginna Paola Martinez Soriano"<gmartinezs@fna.gov.co>,"Mesa de Servicio"<Mesadeservicio@fna.gov.co>,"Aura Elisa Guerrero Moreno"<aeguerrero@fna.gov.co>,"Edilma Perez Madroñero"<eperezm@fna.gov.co>

Buenos días Días Daniel

Cordial saludo,

De acuerdo con la solicitud de la Gerencia de Puntos de Atención se requiere disponibilidad de la mesa de servicio en los horarios solicitados por el área usuaria: "*Desde el 18 de enero y hasta el 1 de junio de 2024 de lunes a viernes horario de 6:00 am a las 8 .00 pm y los sábados de 7:00 am a 4:00 pm*." por lo cual agradezco nos envíen el esquema de atención que se va a prestar por parte de la mesa de servicio durante este tiempo.

Atento a cualquier comentario

Cordialmente, "

De acuerdo con la solicitud de ampliación del horario de servicio de la mesa se generó el siguiente esquema:

Configuración de la planta telefónica para la ampliación del honorario para garantizar la recepción de llamadas hasta las 8:00 p.m. de lunes a viernes; configuración ejecutada el 18/01/2024/ por parte del grupo de telefonía.

Se generó y se cuenta con un nuevo turno en la malla de los analistas hasta las 8:00 p.m. (dos analistas)

Se solicito al FNA, la ampliación del horario del módulo de Cobis Seguridad, puesto que actualmente tiene restricción a partir de las 6:30 p.m.

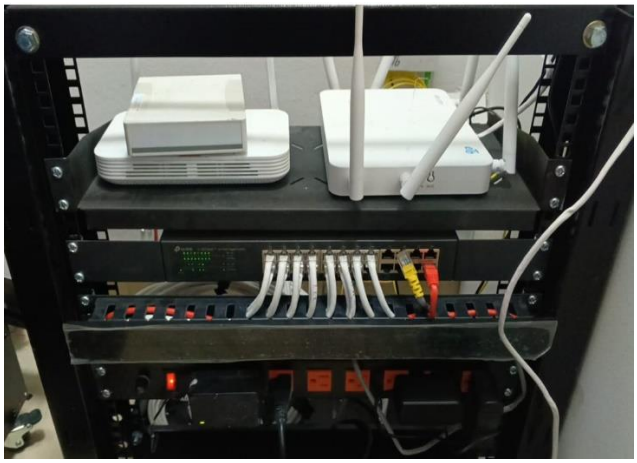
8.4. Ubicación.

A partir de día 18 de enero del 2024, se cuenta con una sede alterna, ubicada en la dirección: Calle 13 # 65-18, debido al incremento en los analistas; sede que fue visitada por parte y autorizada por parte del FNA, la sede cuenta con:

- ✓ 13 puestos de trabajo totalmente funcionales con equipos de cómputo, servicio de red e internet.
- ✓ La conexión se realiza a través de VPN, proporcionadas y autorizadas por el FNA.
- ✓ Cuenta con canal principal y de backup :

SERVICIO INTERNET	CAPACIDAD DE DESCARGA	CAPACIDAD DE CARGA
TIGO (CANAL PRINCIPAL)	500 Mbps	360 Mbps
ETB (BACKUP)	205 Mbps	232 Mbps

- ✓ Rack



- ✓ Red eléctrica regulada con su respectiva UPS

PS	MODELO	POTENCIA
Mtek Bifásica	JAL1106K	6000VA / 6000W



- ✓ La operación en esta sede inicio el 18 de enero de 2024.

9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
1	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Total, de llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. (15 Segundos)	Llamadas Contestadas = (Total de Llamadas atendidas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	5255 / 5289	80%	**99,36%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
2	Nivel de Abandono (VA)	Total, de llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado.	Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100.	250 / 5710	<= 5%	**4,38%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
3	Tiempo de Atención de Correo Electrónico (TAC)	Es el tiempo en el que se registra una solicitud en la herramienta de gestión (HP service manager) a partir de un correo que fue recibido vía mail.	Número de Requerimientos del Canal (Correo) atendidos antes de (tiempo definido por la entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100..	3398 / 3413	>= 90 %	**99,56%**	• Para medir el ANS, solo se toman los correos que están categorizados como casos registrados, que implica un registro de un caso en la herramienta de gestión de casos SM, las categorías caso existente y No registrado no se incluyen.
4	Escalamiento de tickets (C)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal	8413 / 8442	95%	**99,66%**	*Solo se tienen en cuenta los casos que fueron abiertos por Mesa de Servicios.
5	Oportunidad en la entrega de documentos para el inicio del contrato	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripción del contrato	De acuerdo a lo establecido en el anexo técnico 1 Requerimientos técnicos	Número de días hábiles adicionales requeridos para el envío de la información	Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas de todos los analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:07:04**	Datos tomados del reporte de la planta telefónica.
7	Inasistencia Recurso Humano	Cuando se evidencie la ausencia del personal establecido en el contrato sin previa notificación y autorización por parte del contratista al FNA se contará como un incumplimiento	Número de horas o días hábiles requeridos. Incumplimiento = sumatoria de Incumplimientos por ausencias del personal	Descuento = # de horas o días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	Recurso Humano
8	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matriz de riesgos del proyecto	Tiempo establecido para la ejecución de la actividad a mitigar del riesgo materializado	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo materializado	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	* Matriz de Riesgo

Tabla 18 Relación Cumplimiento ANS.

- Para los ANS, de escalamiento de tickets, se tienen en cuenta los casos que son devueltos a la mesa de servicios y que son registrados y enviados en las datas remitidas por parte de la administradora de la herramienta; para este periodo se registran (52) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 29 casos.

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

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

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

- El ANS (Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)) que mide la satisfacción del usuario, actualmente no se presenta puesto que no es posible su medición teniendo en cuenta que no se tiene acceso a las encuestas que se generan a través de la herramienta de gestión de casos Service Manager, insumo necesario para su medición. El FNA, esta informado e informó que están trabajando para resolver el caso.

10. FACTURACIÓN

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte 4, periodo comprendido entre el 28 de diciembre del 2023 al 27 de enero del 2024:

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

Tabla 19 Relación Valor a Facturar.

11. ANEXOS

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

- ✓ Reporte Llamadas 28 diciembre 2023 a 27 enero 2024
- ✓ Informe Casos en SM 28 diciembre al 27 enero 2024-Mesa
- ✓ Informe Casos en SM 28 diciembre al 27 enero 2024-Accesos
- ✓ Bitácora Devueltos 28 diciembre 2023 al 27 enero 2024

Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023



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

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

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

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

Departamento	Fecha		
Bogotá	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: Noviembre 23 del 2023
Hora emisión: 16:59:58
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1		1,00	Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1 Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 28 de diciembre de 2023 al 27 de enero de 2024	WSD	$497.799.237,00	$497.799.237,00
2		1,00	Administración	WSD	$33.465.495,00	$33.465.495,00

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

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

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

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

Firma Digital:

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

Representación Gráfica de la Factura de Venta.

facturatech

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

NIT 890.300.279-4

CERTIFICADO

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

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

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



Ivan Mauricio Ricardo Arias
Vicepresidencia de Empresas

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 14894970474

(415)7707212489984(8020) 000001489497047 4

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

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

UBICACIÓN

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

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

42. Correo electrónico gerencia@emtel.com.co

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

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

Obligados aduaneros

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

Exportadores

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

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

Para uso exclusivo de la DIAN

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

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

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

Características y formas de las organizaciones

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

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Vigencia

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

Composición del Capital

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

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

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

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

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

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

Representación

1

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

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

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

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

2

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

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

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

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

3

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

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

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

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

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

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

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

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

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

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

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

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

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

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

Revisor fiscal suplente

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

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

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

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

Contador

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

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

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

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

1

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

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

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

165. Dirección: CL 5 5 68

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

2

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

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

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

165. Dirección: CR 7 6 42

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

3

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

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

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

165. Dirección: CR 17 5 09

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14894970474

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

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

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

1

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

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

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

165. Dirección: CR 6 15 N 00

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

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

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

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764042392551

(415)7707212489984(8020) 001876404239255 1

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

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

12. Dirección seccional
Impuestos y Aduanas de Popayán

Cód. 1 7

24. Dirección
CL 5 5 68 CAM V BRR CENTRO

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

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

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

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

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

AUTORIZADO

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

Firma del solicitante

Firma del funcionario autorizado

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

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

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

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

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764042392551

(415)7707212489984(8020) 001876404239255 1

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

11. Razón social

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

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

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

AUTORIZADO

SEÑORES
FONDO NACIONAL DEL AHORRO
CIUDAD

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

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

Se expide a los 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	5300085465	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	14.02.2024
N° DE REFERENCIA	1086	**FECHA DE PAGO**	19.02.2024

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°**	CUENTA04
N° FACTURA PROVEEDOR	ELEC1086 RAD 02-2303-202402153113246		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO		LERF	RE-L	VALOR
10001844	5400001497	00270	079 DE 2023	.	1000048214	5105626703	592.381.092
10001844	5400001497	00280	079 DE 2023	.	1000048215	5105626703	39.823.939
						AFECTACIÓN PEDIDO	632.205.031

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

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

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 21.02.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1086	**FECHA DE CONTABILIZACION**	19-feb-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300085465	**FECHA DE DOCUMENTO**	19-feb-24
		FECHA DE COMPENSACION	19-feb-24
PROPUESTA	40502	**FECHA DE LA PROPUESTA**	19-feb-24

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO		
No. IDENTIFICACIÓN	8999992844	**TIPO DE IDENTIFICACÓN**	NIT
CONCEPTO	GIRO DEFINITIVO AHORRO VOLUNTAR		

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:	ELEC1086 RAD 02-2303-202402153113246		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BO08		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	592.147.670		

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

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

DETALLE DOCUMENTO DE COMPENSACIÓN

ACREEDOR	DOC.COMP.	REFERENCIA	IMPORTE	TEXTO	PEDIDO	CONTRATO
1000000605	5300085465	1086	592.147.670	ELEC1086 RAD 02-2303-202402153113246	5400001497	079 DE 2023