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

UNIDAD ADMINISTRATIVA: VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIA DE TRANSFORMACION DIGITAL

OFICINA PRODUCTORA: GCIA SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA

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 3 Custodia de MM factura No ELEC1130 Período enero 21 de 2023 a febrero 20 de 2024 orden de pago No 5300207531	11-mar-24	19-mar-24					49			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
2	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 4 Lan factura No ELEC1128 Período enero 20 de 2023 a febrero 19 de 2024 orden de pago No 5300218015	11-mar-24	21-mar-24					94			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
3	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 5 Mesa de Servicio factura No ELEC1134 Período Enero 28 de 2024 a Febrero 27 de 2024 orden de pago No 5300207536	13-mar-24	19-mar-24					66			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
4	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 2 Kioskos factura No ELEC1131 Período Enero 19 de 2024 a Enero 18 de 2024 orden de pago No 5300218016	11-mar-24	21-mar-24					58			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
5	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 2 Sistema de Turnos factura No ELEC1132 Período Enero 19 de 2024 a Feb 18 de 2024 orden de pago No 5300207535	11-mar-24	19-mar-24					64			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
6	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 1 Plantas Electricas factura No ELEC1126 Período Enero de 2024 orden de pago No 5300207534	6-mar-24	19-mar-24					62			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
7	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 2 Plantas Electricas factura No ELEC1127 Período Febrero de 2024 orden de pago No 5300207533	6-mar-24	19-mar-24					63			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
8	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 5 Gestión Aplicaciones factura No ELEC1129 Período Enero 11 a Febrero 10 de 2024 orden de pago No 5300207532	11-mar-24	19-mar-24					69			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
9	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 6 Gestión Aplicaciones factura No ELEC1143 Período Febrero 11 a Marzo 10 de 2024 orden de pago No 5300282025	21-mar-24	16-abr-24					68			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia

Elaborado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: DianaPGaleanoC.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** ABRIL 17 DE 2024

Entregado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: DianaPGaleanoC.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** ABRIL 17 DE 2024

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

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

			FECHA		
INFORME No	5	FACTURA No	13	MARZ	2024
No. DE ACEPTACIÓN:	1000048701-1000048702		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: 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.

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	$ 2,528,820,124	**44.44%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 632,205,031	**11.11%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 3,161,025,155**	**55.56%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**55.56%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0.00%**

OBSERVACIONES

Pago 5 de 9 : Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Durante el periodo 28 de Enero 2024 al 27 de Febrero 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	**55.56%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**55.56%**
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 55.56% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 55.56% 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	**4**
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

TRECE (día en letras) **13** (día en números) días del mes de **MARZO** (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.	5100000487	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	13.03.2024	Fecha contab.	13.03.2024	Período	03
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1134				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202403153324660				

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	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	39,823,939
4	50	2519050901	SERVICIOS 4%			21,250,589-
5	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			15,141,045-
6	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	13	03	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1134

Cliente:	FONDO NACIONAL DEL AHORRO - CARLOS LLERAS RESTREPO	**NIT:**	899999284	**Fecha de firmado:**	13/03/2024 21:13:41
Dirección:	CARRERA 65 # 11 83	**Departamento:**	Bogotá	**Teléfono:**	3810150
Email:	facturacionelectronica@fna.gov.co	**Forma de Pago:**	Contado	**Medio de pago:**	Acuerdo mutuo
Vencimiento:	Abril 12 del 2024	**Hora emisión:**	21:13:39	**Moneda:**	COP Colombia, Pesos
Total de Lineas:	2				

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1	042	1,00	Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 28 de enero de 2024 al 27 de febrero de 2024 - 1000048701	WSD	$497.799.237,00	$497.799.237,00
2	382	1,00	Administración - 1000048702	WSD	$33.465.495,00	$33.465.495,00

SON: (SEISCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL TREINTA Y UN PESOS)
CUFE: d2b86fbc5102761aab2741b4f8124c426bf365dae4c9149dce712e93b6418dbd824468691c64ee4be3bdaf9b46e41f5b

NOTAS:
NO SE EJECUTO ESTE MES EL VALOR DE LA BOLSA DE SERVICOS 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 RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL 4%

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

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

Firma Digital: DvhltJWVcKiRsv9awouRRa167cBRjH5MAVOLCupCckbsxAXuMLhMtsM+Hbglwt/u kbe6wU2jA0Vh6cp/adk1n1epM2dZOqUbisKIhFnDIuCDqc8yDL bqGVSBGynXwvm1 wxK/IDP1jJYiPqfZ+p+/sVGkzR7xHFYSORIr2jIU4Xhbqg/UVhz8Gw+hX8NZpbbo nGM/UCHFhr4fCCvqBo1xmLeaW6Ns0S6lzzQ 8Qlex691iphSeDYteOuRixgycf3BU dHomCe0DpZy3nAUMabzmm40bjDccBHN4xaAl6lU4W3Gq3plqCMULyylby2+EPbDu i1S8mXdpTHnWE07zLXe3 Ug==

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 Trece (13) días del mes de febrero de 2024.

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

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
COMPROBANTE DE PAGO

DAVIVIENDA

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA

NÚMERO PLANILLA:	**7913392651**		TIPO DE PLANILLA:	I-INDEPENDIENTES	
PERIODO COTIZACIÓN	MES:	febrero	PERIODO COTIZACIÓN	MES:	febrero
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO:	2024	SALUD:	AÑO:	2024
DÍAS DE MORA:		0			
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):		2024/03/05	NÚMERO AUTORIZACIÓN:		495223286

NOVEDADES

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

LIQUIDACIÓN GENERAL

			TOTALES	
			COTIZANTES	TOTAL PAGADO
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

Acta N°	FNA-0792023-MS-83-SEGUIMIENTO ANS-12-05032024	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, quinto periodo Mesa de Servicio.
Fecha:	05/03/2024	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro 2 piso
Hora inicio:	02:45 P.m.	**Hora fin:**	04:25 P.m.
Objetivo		1. Presentar los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) por plataforma o servicio del Contrato. 2. Revisar los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) por plataforma o servicio del Contrato para el período No. 05 correspondiente al 28 de enero al 27 de febrero de 2024. 3. Registrar decisiones tomadas en la reunión.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Edilma Pérez Madroñero	Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura	Profesional 4, Apoyo a la supervisión	SI
Óscar Díaz Rodríguez	Emtel ESP	Gerente del Proyecto Emtel	SI

1.

TEMAS TRATADOS FNA-0792023- MS-83- SEGUIMIENTOANS-12- 05032024
● Evaluación y seguimiento de los acuerdos de niveles de servicios (ANS), mesa de servicio

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 02:45 p.m. se realiza la presentación de los ANS correspondiente al periodo del 28 de enero al 27 de febrero del 2024 presentado por el Ing. **Daniel Moreno Avellaneda-Líder de Servicio EMTEL ESP**. Se proyectan estos datos en atención de la Mesa de Servicio teniendo en cuenta lo siguiente:

La planta telefónica,y e-mail por parte del Ing. **Daniel Moreno Avellaneda-Líder de Servicio EMTEL ESP**. 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 enero al 27 de febrero del 2024.

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 quinto periodo.

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
1	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Total, de llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. (15 Segundos)	Llamadas Contestadas = (Total de Llamadas atendidas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	5978 / 5924	80%	**99,10%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
2	Nivel de Abando o (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.	2 / 6010	<= 5%	**0,03%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
	Tiempo de	Es el tiempo en el que se registra una	Número de Requerimientos del Canal	3903			• Para medir el ANS, solo se toman los correos que están categorizados

3	Atención de Correo Electrónico (TAC)	solicitud en la herramienta de gestión (HP service manager) a partir de un correo que fue recibido vía mail.	(Correo) atendidos antes de (tiempo definido por la entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100.	3919	>= 90 %	**99,59%**	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	9926 9973	95%	**99,53%**	*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)	**0:07:17**	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 1: Niveles de servicio (ANS)

Para los ANS, de escalamiento de tickets, se tienen en cuenta los casos que son devueltos a la mesa de servicios y que son registrados y enviados en las datas remitidas por parte de la administradora de la herramienta; para este periodo se

registran (94) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 47 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 interadministrativo 079 de 2023.

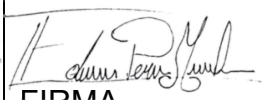
- ✓ Para el periodo actual se cumple con la totalidad de los niveles de servicio requeridos, por ende, NO aplica ningún descuento.

Siendo las 04:25 p.m. se da por terminada la reunión de evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios quinto periodo.

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

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Realizar el seguimiento de los ANS Mesa de Servicio.	Daniel Moreno Avellaneda - EMTEL ESP	29/03/2024

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

SUPERVISIÓN AL CONTRATO No. CIM 079 - 2023
FONDO NACIONAL DEL AHORRO
Informe No. 5
Periodo: 28 de enero al 27 de febrero 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. - marzo 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 Especificaciones del proveedor asociados a la mesa de servicio

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. Actividades ejecutadas en el periodo

- ✓ Actualmente se está realizando la instalación, acompañamiento y apoyo a todo el proceso del cambio del nuevo sistema de biometría (GSE), con hasta 12 sesiones diarias.
- ✓ La mesa de servicios ha estado apoyando el proceso de soporte y capacitación para el nuevo sistema de turnos y kioscos.
- ✓ Por parte de la mesa se gestionan 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.

5.1.3. 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 55.56% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 55.56% 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.

Nota: 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.

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	2,528,820,124	44.44%
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	3,161,025,155	55.56%
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	2,528,820,124	44.44%

Tabla 3 - Balance financiero general del contrato

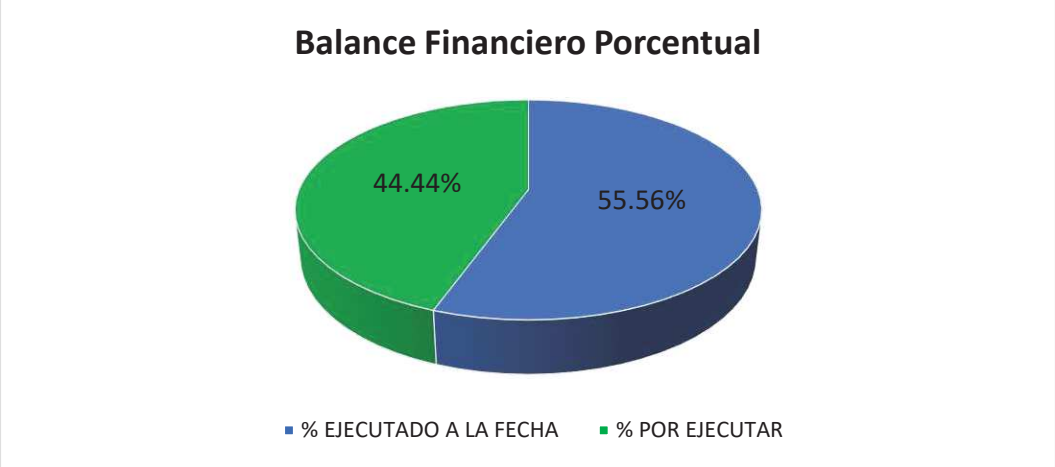


Gráfico 1 – Balance Financiero Porcentual

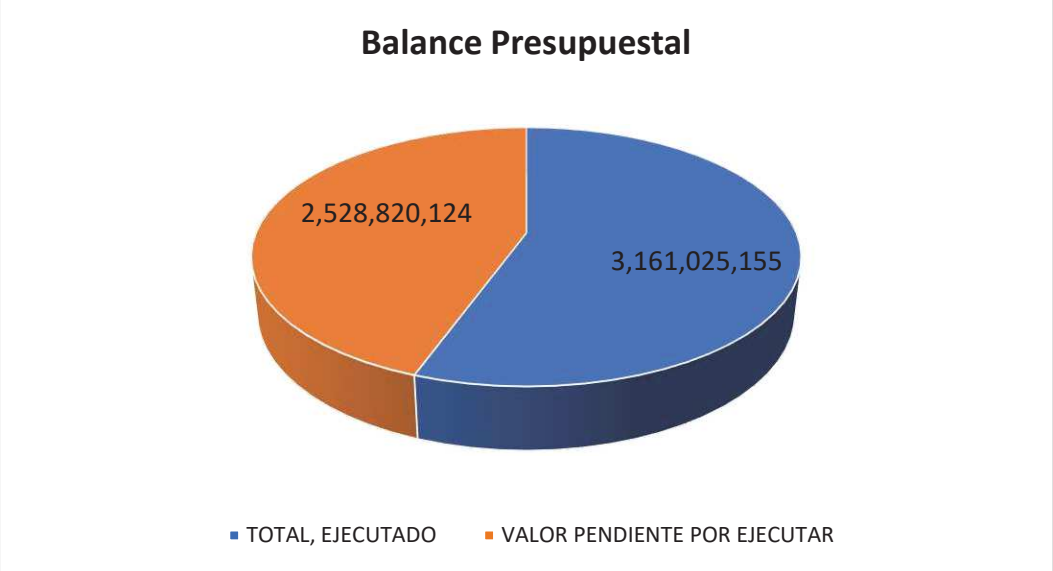


Gráfico 2 – Balance Presupuestal

- **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: 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	5	4
% DE EJECUCION	100%	55.56%	44.44%

Tabla 4 – Porcentaje de avance en la ejecución de actividades

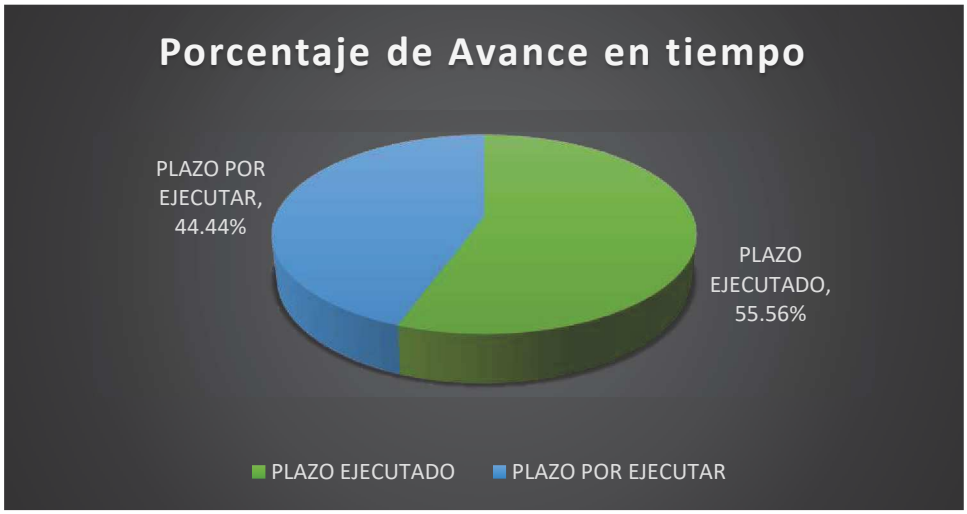


Gráfico 3 – Avance en actividades contrato Base

6. NIVELES DE SERVICIO

El día 11 de marzo 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 enero al 27 de febrero del 2024, consignado en Acta N.º FNA-0792023-MS-83-SEGUIMIENTOANS-12-05032024, 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	4
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 12 de marzo 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 enero al 27 de febrero del 2024

Elaborado por:
Daniel Moreno

Tabla de Contenido

Contenido

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS....4

1.1. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES....4

1.2. Cantidad y Estado de solicitudes (SD) en primer nivel por mesa de servicios....5

1.2.1. Apertura Solicitudes (SD) Mesa de Servicio....6

1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio....6

2. GESTIÓN TELEFÓNICA....8

2.1. Atención Canal Telefónico....8

2.2. Nivel de Abandono....8

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. Top 5 Grupo resolutor con más incidentes asignados en el periodo:....14

4.3. Estado Peticiones (RF)....14

4.4. Distribución top 5 Peticiones por Grupo resolutor:....16

5. GESTIÓN DE CALIDAD....16

5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía....16

5.2. Resultados monitoreo gestión de correo....17

5.3. Gestión a Grupos Resolutores....18

5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones....19

5.5. Hallazgos y recomendaciones....19

5.6. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio....19

6. GESTIÓN DE PROCESOS....20

6.1. Gestión de Accesos:....20

7. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO....20

7.1. Actividades desarrolladas....21

7.2. Documentos Retirados....22

7.3. Documentos Creados y Publicados....23

7.4. Documentos Actualizados....23

7.5. Documentos que se están trabajando....23

7.6. Análisis....24

7.7. Logros....24

7.8. Recomendaciones....24

8. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO....24

8.1. Personal y roles requeridos en la operación....24

8.2. Novedades de Personal....25

8.3. Horario de Atención....25

8.4. Ubicación MS sede alterna....26

9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO....28

10. FACTURACIÓN....29

11. ANEXOS 29

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1: Relación Valor a Facturar 4
Ilustración 2: Estado Solicitudes 5
Ilustración 3: Detalle Llamadas 9
Ilustración 4: Fechas Llamadas 10
Ilustración 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
Ilustración 9: Rack 27
Ilustración 10: UPS 27

Listado de Tablas

Tabla 1: Interacciones 5
Tabla 2: Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1 6
Tabla 3: Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1 7
Tabla 4: Resultados Gestión Telefónica 8
Tabla 5: Reporte diario de Llamadas 9
Tabla 6: Excepciones 10
Tabla 7: Detalle Gestión Correo 11
Tabla 8: Detalle Gestión Correo Diario 12
Tabla 9: Detalle Gestión Correo Top5 12
Tabla 10: Detalle Incidentes Suspendidos 13
Tabla 11: Top 5 Detalle Incidentes Grupo Resolutor más Asignaciones 14
Tabla 12: Detalle Peticiones Estado Suspendido 15
Tabla 13: Detalle Peticiones Grupo Resolutor 16
Tabla 14: Resultados Monitoreo Telefonía 16
Tabla 15: Aspecto evaluado gestión de correo 17
Tabla 16: Desempeño 17
Tabla 17: Grupo Resolutor 18
Tabla 18: Errores y oportunidad de mejora 18
Tabla 19: Gestión Accesos 20
Tabla 20: Gestión Base del Conocimiento 21
Tabla 21: Gestión Documentos Retirados Base del Conocimiento 22
Tabla 22: Creados y Publicados Base del Conocimiento 23
Tabla 23: Documentos Actualizados Base del Conocimiento 23
Tabla 24: Documentos Actualizados Base del Conocimiento 23
Tabla 25: Personal Actual Mesa de Servicios 25
Tabla 26: Canal principal y Backup 26
Tabla 27: Red eléctrica 27
Tabla 28: Relación Cumplimiento ANS 28
Tabla 29: Relación Valor a Facturar 29

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 enero al 27 de febrero 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.

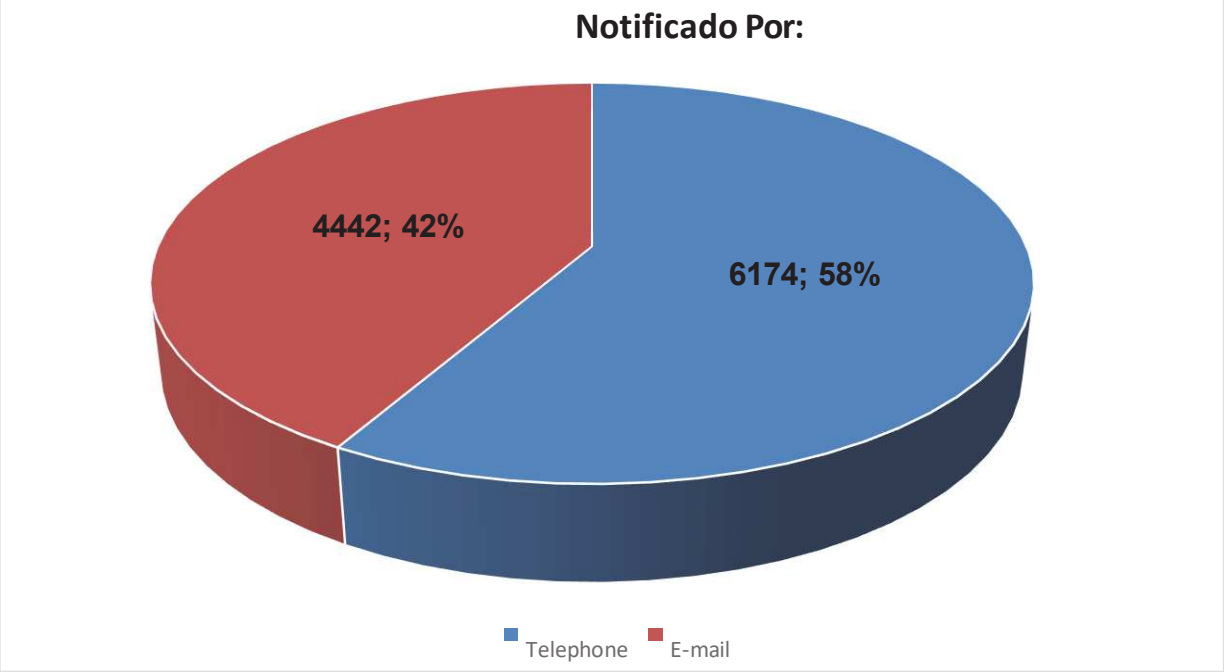


Ilustración 1: Relación Valor a Facturar

Para el corte se registraron, 10616 tickets, distribuidos así: 6174, vía telefónica y 4442 a través del correo, siendo el más representativo la línea telefónica con el 58% y para el correo el 42%.

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

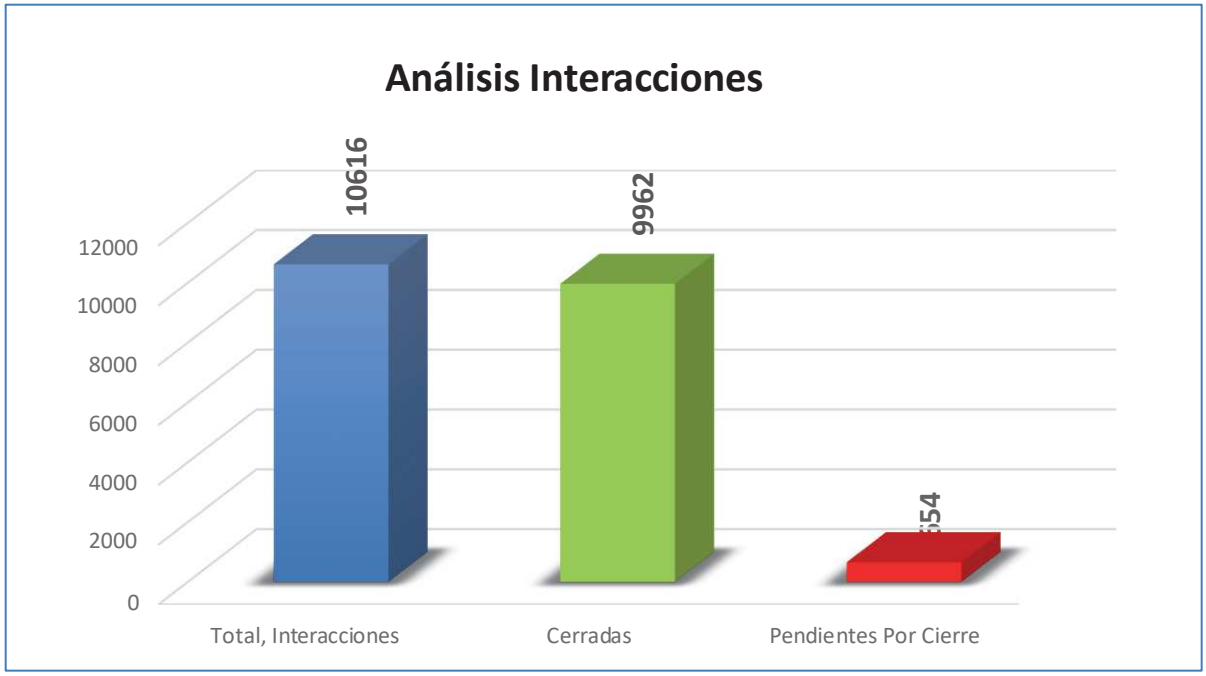


Ilustración 2: Estado Solicitudes

En el periodo se registraron 10616, solicitudes, de las cuales fueron atendidas y cerradas 9962 que corresponden al 94%, quedando pendientes 654 solicitudes con un 6%.

De los 654 casos que se encuentran en estados pendiente por gestión los más representativos son:

Responsable	Interacciones	Porcentaje
Gestión Humana	122	22%
IM149341-GTII-SOA	48	9%
IM149523-GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	63	11%
IM149585-AFECTACIÓN APLICATIVO INFOTURNO	17	3%
IM149588-GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	6	1%
Totales	**256**	**46%**

Tabla 1: Interacciones

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	1005
2	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	872
3	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	843
4	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	426
5	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	417
6	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	398
7	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	363
8	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	356
9	WILLIAM MORENO QUIROGA	324
10	NATALIA VALBUENA VANEGAS	312
11	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	303
12	JONNATHAN GONZALEZ SARMIENTO	300
13	JOAN DANIEL BARRAGAN RAMIREZ	295
14	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	285
15	MIGUEL ANGEL MATEUS MARTINEZ	283
16	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	282
17	MAURICIO ALMANZAR BONILLA	279
18	EDWIN GOMEZ RODRIGUEZ	256
19	BRAYAN LEANDRO RODRIGUEZ PARRA	254
20	JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA	254
21	JUAN PABLO CALDERON ROSADO	246
22	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	245
23	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	236
24	YESSICA ALEJANDRA GUZMAN SANCHEZ	236
25	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	213
26	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	204
27	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	176
28	JOHAN SEBASTIAN JIMENEZ CHACON	168
29	ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA	142
TOTAL		**9973**

Tabla 2: Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1

De las 10616 (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la creación de 9973, que se traduce en el 94% de la totalidad; el restante 14% con 642 casos fueron abiertos por usuarios líderes y gestión humana a través del Service Portal.

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	WILLIAM MORENO QUIROGA	277
2	NATALIA VALBUENA VANEGAS	274
3	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	269
4	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	267
5	JOAN DANIEL BARRAGAN RAMIREZ	259
6	MAURICIO ALMANZAR BONILLA	253
7	JONNATHAN GONZALEZ SARMIENTO	248
8	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	244
9	MIGUEL ANGEL MATEUS MARTINEZ	242
10	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	239
11	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	235
12	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	235
13	JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA	226
14	BRAYAN LEANDRO RODRIGUEZ PARRA	218
15	JUAN PABLO CALDERON ROSADO	215
16	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	214
17	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	205
18	YESSICA ALEJANDRA GUZMAN SANCHEZ	205
19	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	194
20	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	192
21	EDWIN GOMEZ RODRIGUEZ	189
22	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	189
23	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	183
24	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	164
25	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	153
26	JOHAN SEBASTIAN JIMENEZ CHACON	145
27	ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA	120
28	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	109
29	ANGIE VALENTINA BARRETO GARZÓN	94
TOTAL		**6057**

Tabla 3: Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1

En el corte se registraron 10616 (SD) de las cuales fueron cerradas 9962; de la totalidad de casos cerrados, los agentes de la mesa de servicios cerraron 6057, que corresponden al 60 % de la totalidad de casos cerrados. Los restantes casos fueron documentados y cerrados 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 indicadores del servicio de telefonía:

TOTAL, DE LLAMADAS 28 ENERO AL 27 FEBRERO DEL 2024	
Concepto-Medición	**Total**
Total, de Llamadas Entrantes	6010
Total, Llamadas Contestadas	5978
Porcentaje de Llamadas Respondidas	99%
Marcadas como abandono (1 y 4) por planta	32
Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	30
Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	2
Llamadas atendidas antes de (Tiempo definido por la entidad 15 Segundos)	5924
Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 15 Segundos (>= 90%)	99,10%
Nivel de abandono (<= 5%)	0,03%
Duración Llamada (<= 15 Minutos) Tiempo Medio de Operación (TMO)	0:07:17

Tabla 4: 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 enero a 27 febrero 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
29-ene	3	336	339	1%
30-ene	2	257	259	1%
31-ene	2	267	269	1%
1-feb	0	251	251	0%
2-feb	0	215	215	0%
3-feb	0	117	117	0%
5-feb	0	249	249	0%
6-feb	1	191	192	1%
7-feb	3	282	285	1%
8-feb	1	238	239	0%
9-feb	0	205	205	0%
10-feb	0	46	46	0%
12-feb	2	202	204	1%
13-feb	3	231	234	1%
14-feb	2	269	271	1%
15-feb	1	219	220	0%
16-feb	1	184	185	1%

17-feb	0	112	112	0%
19-feb	4	337	341	1%
20-feb	1	184	185	1%
21-feb	2	220	222	1%
22-feb	1	278	279	0%
23-feb	0	277	277	0%
24-feb	0	97	97	0%
26-feb	2	416	418	0%
27-feb	1	298	299	0%
	32	**5978**	**6010**	**1%**

Tabla 5: Reporte diario de Llamadas

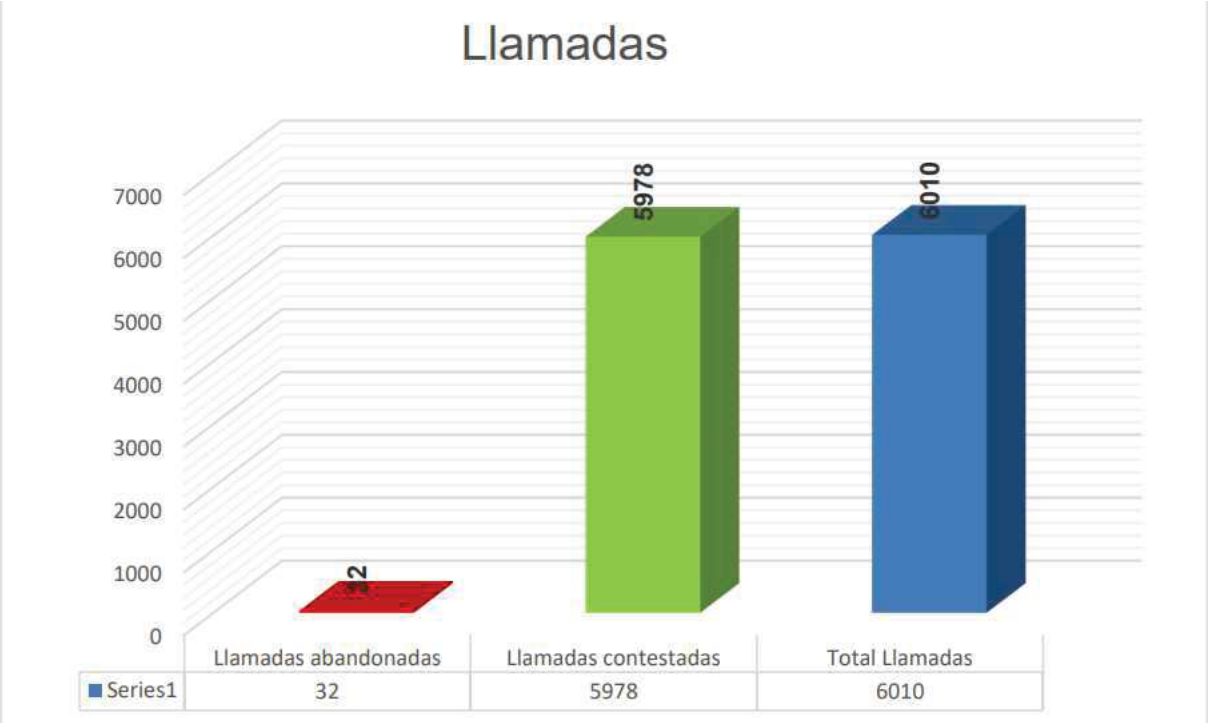


Ilustración 3: Detalle Llamadas

Análisis: En el corte ingresaron 6010 llamadas a la planta telefónica, de las cuales fueron contestadas 5978, con 32 llamadas marcadas por la planta telefónica como abandonadas, sin embargo, es importante aclarar que se excluyen (30), llamadas de acuerdo en lo establecido en el "*anexo 3 acuerdos de nivel de servicios" en* cola abandonadas menor o igual a 15 segundos.

Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es de: **1 %.** El porcentaje de abandono fue evaluado por incidentes mayores, despliegues del software Core Cobis, que inciden directamente en el volumen de llamadas, se presenta listado incidentes mayores:

INCIDENTES	Nombre	Fecha de apertura	Grupo solucionador
IM149044	AFECTACIÓN DE SERVICIO DE RED	29/01/2024	GTII-WINDOWS
IM149125	FALLA PREAPROBADOS	1/02/2024	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB
IM149167	AFECTACION GENERAL EN LA CONEXION VPN	3/02/2024	GTII-WINDOWS
IM149221	AFECTACIÓN EN APLICATIVO WORKMANAGER	6/02/2024	GSI-GESTION DOCUMENTAL
IM149252	AFECTACIÓN EN APLICATIVO TRANSFER EN EQUIPO DE CÓMPUTO	8/02/2024	GAI-TRANSFERENCIA SEGURA
IM149341	AFECTACION EN CONECTIVIDAD PAGINA WEB ATENCION A CLIENTES	14/02/2024	GTII-SOA

IM149370	AFECTACIÓN EN CONECTIVIDAD EN APLICACIONES	15/02/2024	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD
IM149504	AFECTACIÓN APLICATIVO INFOTURNOS	22/02/2024	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS
IM149523	AFECTACIÓN EN APLICATIVO SALESFORCE EVO	23/02/2024	GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI
IM149585	AFECTACIÓN APLICATIVO INFOTURNO	27/02/2024	GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI
IM149588	AFECTACIÓN EN APLICATIVO SALESFORCE EN EQUIPO DE CÓMPUTO	27/02/2024	GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI

Tabla 6: Excepciones

2.3. Fechas Ingreso de Llamada

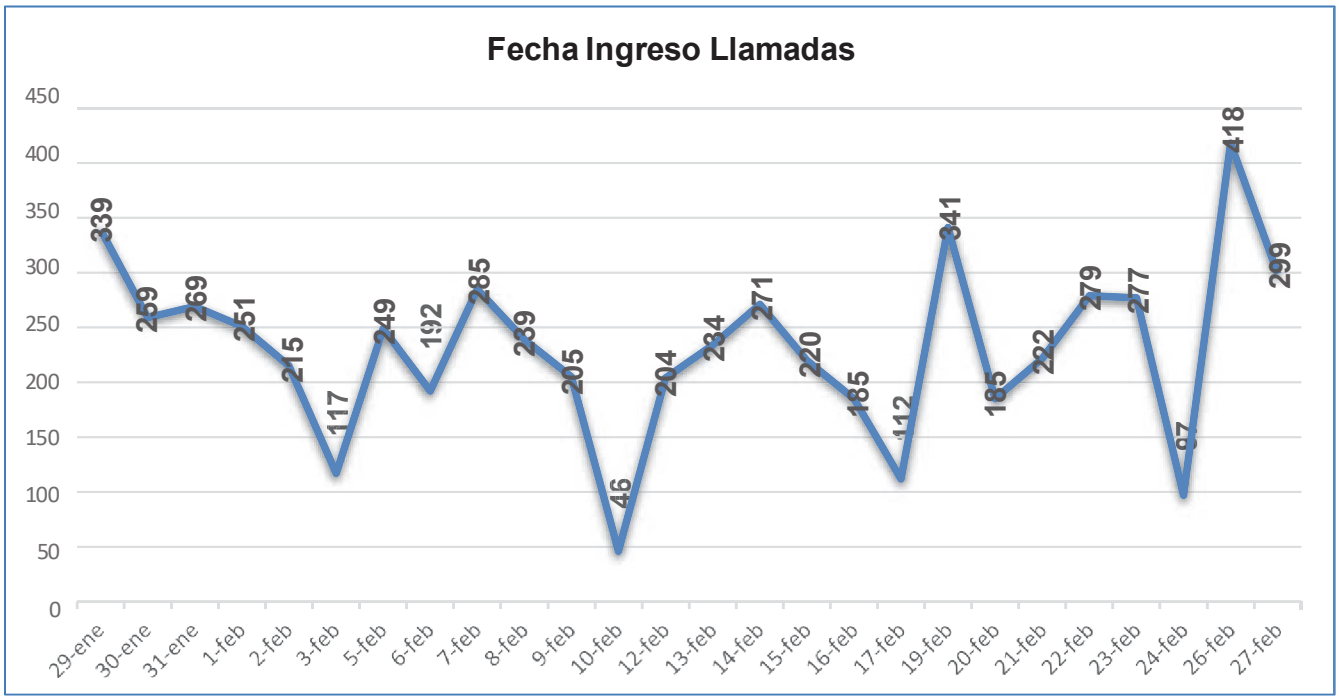


Ilustración 4: Fechas Llamadas

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
6741	3919	2744	78
	58%	**41%**	**1%**

Tabla 7: Detalle Gestión Correo

En total ingresaron 6741 correos a: mesadeservicio@fna.gov.co; de los cuales 3919, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un 58% 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 2744, están asociados a estas interacciones con un 41%. 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 78 y corresponden al 1 %; la categoría es utilizada para marcar los correos que no hacen parte de las actividades de la Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura o en aquellos casos que se generan respuestas entre los grupos y no es necesario realizar gestión desde mesa de servicio.

3.1. Detalle Gestión Correo

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

Fecha	Cuenta de Recibido
28/01/2024	1
29/01/2024	295
30/01/2024	291
31/01/2024	240
1/02/2024	227
2/02/2024	268
3/02/2024	32
4/02/2024	6
5/02/2024	327
6/02/2024	310
7/02/2024	276
8/02/2024	312
9/02/2024	323
10/02/2024	32
11/02/2024	4
12/02/2024	311
13/02/2024	297
14/02/2024	287
15/02/2024	320
16/02/2024	292
17/02/2024	21
18/02/2024	10
19/02/2024	382
20/02/2024	298
21/02/2024	287
22/02/2024	294
23/02/2024	341
24/02/2024	26
25/02/2024	5

26/02/2024	341
27/02/2024	285
Total, general	**6741**

Tabla 8: Detalle Gestión Correo Diario

Se tienen asignados tres (3) agentes de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 300; para los sábados se gestionan en promedio 28 correos; adicionalmente en la tabla anterior se registran correos que llegan al buzón los domingos y feriados.

3.2. Top 5 Usuarios de Correo

Solicitante	Cantidad	Área
Fabian Leonardo Marín Nieto	267	Usuario Líder Comercial y Mercadeo
Operador Centro de Computo	212	Contratista - Cobiscorp
Ibo Luis Cerra Escobar	199	Contratista-Emtel
Jenny Adriana López Sánchez	180	Usuario Líder Comercial y Mercadeo
Ricardo Martínez Alfonso	178	Contratista - Stefanini
Marcela Julieth Rojas Diaz	170	Usuario Líder Comercial y Mercadeo
Duván Andrés Fraile Sánchez	130	Usuario Líder Fabricas
Fabiola Geneth Gómez Nino	127	Contratista-Stefanini
Jair Gonzalo Leandro León Álvarez	110	Usuario Líder Legalizadora
Lorena Lobo Leguizamón	93	Usuario Líder 472
TOTAL	**1666**	

Tabla 9: Detalle Gestión Correo Top5

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

4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

4.1. Estado Incidentes (IM)

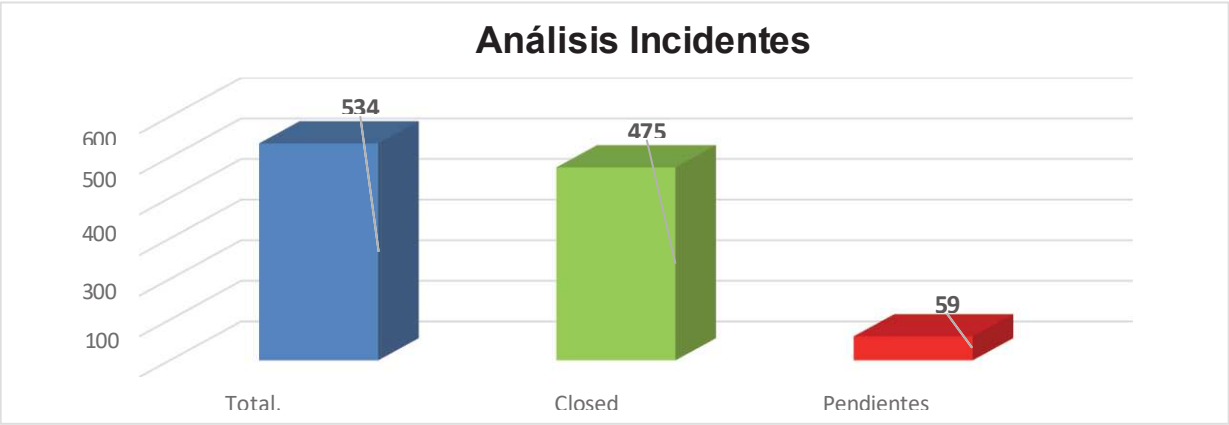


Ilustración 5: Estado Incidentes en segundo nivel

Análisis: En el periodo se presentaron 534 Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 475 que corresponde al 89%, quedando pendiente 59 requerimientos con un 11%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

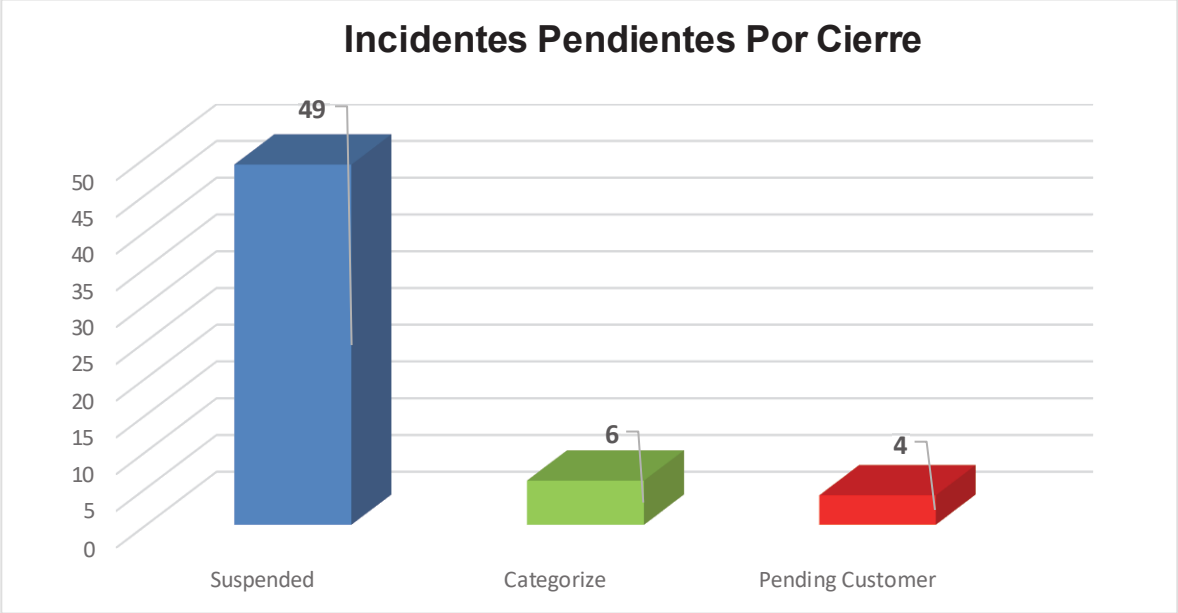


Ilustración 6: Detalle estado Incidentes en segundo nivel

Análisis: Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 49 de estos incidentes se encuentran suspendidos por parte de los grupos solucionadores, 6 incidentes pendientes se encuentran en estado categorizado y 4 en estado "Pending Customer"

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
GSI-GESTION DOCUMENTAL	1
GTII-F5	2
GTII-GRABACION DE LLAMADAS	1
GTII-SOA	1
GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	3
GTIOI-IMPRESION	3
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	2
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	1
Total, general	**49**

Tabla 10: Detalle Incidentes Suspendidos

Análisis: Se evidencia que los grupos que más incidentes suspendidos tienen son los grupos de **GSI- FABRICA APLICACION COBIS** (35 Incidentes) haciendo el 71% de los incidentes suspendidos en el periodo. Adicional los incidentes asignados al grupo **GTIOI-GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI** corresponden a solicitudes que están en validación para asignar a los correspondientes grupos solucionadores.

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

Grupo	Cuenta de Estado
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	109
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	89
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	80
GTII-WAN	63
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	55
Total	**476**

Tabla 11: Top 5 Detalle Incidentes Grupo Resolutor más Asignaciones

4.3. Estado Peticiones (RF)

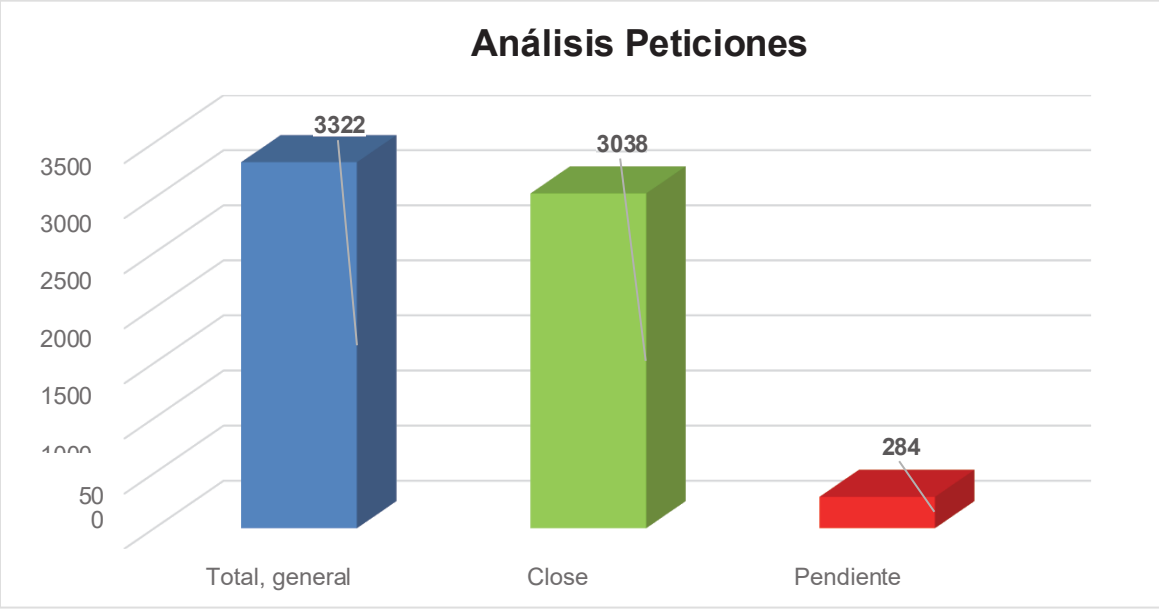


Ilustración 7: Detalle gestión peticiones en segundo nivel

Análisis: En el periodo se presentaron 3322, requerimientos asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 3038 que corresponde al 91%, quedando pendiente 284 requerimientos con un 9%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

Peticiones pendientes por cierre:

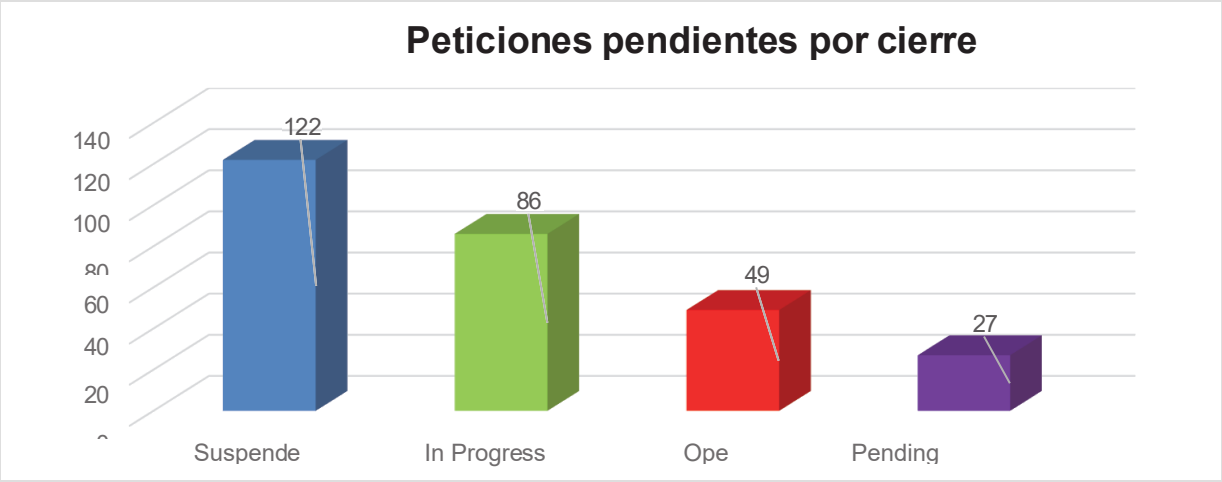


Ilustración 8: Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre, donde evidenciamos que el 43% de las peticiones se encuentra suspendidas por los grupos solucionadores, 30 % se encuentran en estado "In Progress", 17 % en estado "Open" y el 10 % en estado "Pending Customer".

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

Grupo	Cuenta de Número
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	58
GTIOI-IMPRESION	25
GSI-GESTION DOCUMENTAL	9
GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	6
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	5
GTII-F5	4
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	3
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	2
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	2
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	2
GTIOI-PORTALES	1
GTIOI-MESA DE SERVICIO	1
GAI-TRANSFERENCIA SEGURA	1
GTII-BASES DE DATOS ORACLE	1
GTII-TELEFONIA IP	1
GTII-WINDOWS	1
Total, general	**122**

Tabla 12: Detalle Peticiones Estado Suspendido

Análisis: Se identifica que de las 122 peticiones que se encuentran en estado Suspendido el 48% con 58 peticiones están suspendidas el grupo solucionador de **GTIOI-SOPORTE EN SITIO**.

En el caso del grupo **GTIOI-SOPORTE EN SITIO**, se identifica que 42 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. Las peticiones pendientes por el grupo **GTIOI-IMPRESIÓN,** corresponden a envió de insumos (Toners) y repuestos a los diferentes PAdel **FNA** a nivel nacional

4.4. 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 13: 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 110 llamadas para la gestión de telefónica, aplicadas de forma aleatoria a los 11 analistas relacionados a continuación:

ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
Fabian Esteban García Espitia	10	40%	60%	100%
Brayam Alexander Claros Gallego	10	40%	60%	100%
Edgar Alirio Nieto Arzayus	10	40%	60%	100%
Brayan Leandro Rodríguez Parra	10	40%	60%	100%
Edinson Fernando Madrigal Tique	10	40%	60%	100%
Joan Daniel Barragán Ramírez	10	40%	60%	100%
Johanna Patricia Rodríguez Moya	10	40%	56%	96%
Mauricio Almánzar Bonilla	10	40%	60%	100%
Natalia Valbuena Vanegas	10	40%	60%	100%
Juan Pablo Calderón Rosado	10	40%	60%	100%
Johan Sebastián Jiménez Chacón	10	38%	51%	89%
Resultado Total	**110**	**40%**	**59%**	**99%**

Tabla 14: Resultados Monitoreo Telefonía

Análisis: Lo anterior se evidencia en los resultados del total de las 110 solicitudes evaluadas de los casos que fueron atendidos por los analistas de telefonía, el resultado del monitoreo, se clasifica los resultados de cumplimiento de ANS, cumpliendo con mejorar la calidad del servicio, se generan planes de mejora como capacitaciones, divulgación de la información enviada por los grupos solucionadores.

5.2. Resultados monitoreo gestión de correo

Aseguramiento de Calidad: Para la medición de la gestión de correo y con el fin de ofrecer y mantener la calidad del servicio que brindan los analistas de la mesa de servicio, se realiza el monitoreo de la atención del correo por parte del Gestor de monitoreo y calidad en cumplimiento del **INSTRUCTIVO GESTION TELEFONICA Y CORREO PRIMER NIVEL Código: GT-GSI-IT-005**, en las que se tienen los siguientes criterios de evaluación:

ASPECTO EVALUADO GESTION DE CORREO	
Criterio	Efectividad
Lectura y análisis	20%
Validación del diagnostico	20%
Registro Service Manager	20%
Categorización	15%
Cumple con los lineamientos	10%
Ortografía y redacción	15%
TOTAL	**100%**

Tabla 15: Aspecto evaluado gestión de correo

- Se auditan los correos para garantizar la calidad de la información y del servicio de acuerdo con los procedimientos del FNA.

A continuación, se presenta el desempeño, donde se observa el detalle de la cantidad de solicitudes auditados y escalados por los analistas de acuerdo con el rol de gestión de correo. Se realiza monitoreo de 40, solicitudes 10, por cada analista evidenciando cumplimiento en la gestión de correo.

ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (20%)	PEC (80%)	Total
Angie Valentina Barreto Garzon	10	20%	80%	100%
Cindy Paola Jaramillo Garcia	10	20%	80%	100%
Gloria Marcela Maluendas Pardo	10	20%	80%	100%
Oscar Enrique Rengifo Cuesta	10	20%	80%	100%
Resultado Total	**40**	**20%**	**80%**	**100%**

Tabla 16: Desempeño

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

5.3. 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

Tabla 17: Grupo Resolutor

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.

Tabla 18: Errores y oportunidad de mejora

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.

5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones

En el mes de febrero, la gestión de calidad recibió hallazgos reportados por parte de la gestora de catálogo de servicios; por mala categorización y quejas por parte de los funcionarios hacia los analistas de la mesa de servicio:

- Seguimiento gestor de catálogo de servicios:

Grupo especialista responsable: ***GTIOI-MESA DE SERVICIO***

Análisis: De acuerdo con las solicitudes reportadas por la gestora de catálogo de servicios SD1041938_ SD1043703, se identifica que no cumple con las buenas prácticas de ITIL por no brindar una solución a la totalidad de la solicitud.

Acciones: Se ejecuta plan de acción que incluyó capacitación a los analistas responsables de las novedades; se envió correo a la gestora de catálogo de servicios que incluyó el plan de acción y los soportes de la retroalimentación.

- Novedad enviada por funcionarios:

Análisis: Se recibe correo al buzón de la mesadeservicio@fna.gov.co donde el funcionario Ronny Alexander Gómez Torres, reporta inconformidad en *“atención recibida no fue la mejor, la funcionaria no deja expresar ideas ni comentar con claridad el contexto del caso”.*

Acciones: Se ejecuta plan de acción que incluyó, retroalimentación al analista que fue responsable dela atención de la llamada, con escucha de llamada, adicionalmente se dio respuesta formal al funcionario mediante correo.

5.5. Hallazgos y recomendaciones

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

5.6. 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	2	108	110
Cambios	155	36	191
Tareas de Cambios	210	66	276
Total, Gestiones	**367**	**210**	**577**

Tabla 19: 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. GESTIÓN 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 el envío de correos a los líderes de cada servicio solicitando la validación de los documentos publicados en la BD de conocimiento y tener la retroalimentación de qué documentos se deben actualizar o retirar.
- Se realizó el retiro de documentos de la BD de conocimiento
- Se realizó la creación y publicación de documentos en la BD de conocimiento
- Se realizó la actualización y publicación de documentos en la BD de conocimiento
- Se está trabajando en la actualización y creación de los documentos:
    - Versionamiento Cobis
    - Fallas atriles físicos soporte primer nivel MDS
    - Fallas kioscos soporte primer nivel MDS
    - Procedimiento de solicitud de software Libre

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

ACTIVIDAD	CANTIDAD
DOCUMENTOS RETIRADOS	37
DOCUMENTOS CREADOS Y PUBLICADOS	9
DOCUMENTOS ACTUALIZADOS	11
DOCUMENTOS QUE SE ESTÁN TRABAJANDO	4
TOTALES	**61**

Tabla 20: Gestión Base del Conocimiento

7.2. Documentos Retirados

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM0780	MANUAL DE USUARIO TELÉFONO YEALINK - 08FEB2024
2	KM1130	RESTAURAR EXPLORADOR DE INTERNET EXPLORER
3	KM1029	MANUAL OCS INVENTORY
4	KM0747	(MENSAJE DE ERROR) BUSINESS CONTACT MANAGER CRASHES AFTER UPGRADING TO WINDOWS 1
5	KM0649	DIRECCIONAMIENTO DE PERFIL DE USUARIO
6	KM1382	ERROR VISUALIZACIÓN IMAGENES ISOLUTION
7	KM1299	MANUAL PARA MANEJO DEL SISTEMA DE TURNOS INFOTURNOS
8	KM1138	ARQUITECTURA SISTEMA INFOTURNOS FNA
9	KM1054	DOCUMENTACIÓN PRIMER NIVEL REDES Y COMUNICACIONES (PAMMOS)
10	KM1033	PRIMER NIVEL REDES LAN (PAMMOS)
11	KM1030	PRIMER NIVEL INFORTURNOS
12	KM1003	MANUAL ASESORES - INFOTURNOS
13	KM0883	MENSAJE DE ERROR SSL SERVER EXTENDER ESTA APAGADO EN DECEVAL
14	KM0843	METODOLOGÍA ENTREGA DE SERVICIOS SOA
15	KM0840	PRESENTACIÓN CAPE
16	KM0839	METODOLOGÍA ENTREGA DE SERVICIOS ASIC
17	KM1360	RECIBIR CORREO SEGURO
18	KM1359	MANUAL DE INSTALACIÓN CORREO SEGURO
19	KM1358	MANUAL DE INSTALACIÓN GOANYWHERE DESKTOP CLIENT
20	KM1357	MANUAL DE USUARIO CORREO SEGURO POR TRANSFER
21	KM1356	MANUAL DE USUARIO GODRIVE
22	KM1078	ERROR GOANYWHERE 514 DOMAIN SECURE MAIL CONTAINS ILLEGAL CHARACTER
23	KM1002	PRIMER NIVEL PRESENTACIÓN GOANYWHERE
24	KM0995	PLANTILLA DE CONFIGURACIÓN STANDARD PARA GODRIVE Y CORREO SEGURO
25	KM0994	MANUAL TÉCNICO GOANYWHERE OUTLOOK PLUGIN
26	KM0993	MANUAL DE USO GOANYWHERE OUTLOOK PLUGIN
27	KM0992	MANUAL DE INSTALACIÓN GODRIVE
28	KM0858	MANUAL CORREO SEGURO GOANYWHERE
29	KM1193	PREGUNTAS FRECUENTES JAZZ
30	KM1103	INSTRUCTIVO PLANILLA ÁGIL ENTIDADES PRIVADAS Y TERRITORIALES
31	KM1069	MANUAL INSTALACIÓN ANTIVIRUS McAfee V2
32	KM1068	ESCALAMIENTO MUESTRAS FNA ANTIVIRUS McAfee
33	KM1067	MANUALES ANTIVIRUS McAfee
34	KM0968	MANUAL DESBLOQUEO DE COBIS
35	KM0968	MANUAL DESBLOQUEO DE COBIS
36	KM0970	MANUAL DESBLOQUEO DE USUARIO WORKMANAGER
37	KM0849	TELNET

Tabla 21: Gestión Documentos Retirados Base del Conocimiento

7.3. Documentos Creados y Publicados

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1519	ERROR DE ACCESO AL APLICATIVO NORMATIVIDAD
2	KM1518	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SOFTWARE LICENCIADO
3	KM1521	ERROR DE ACCESO A SALESFORCE
4	KM1530	ERROR CARGUE DOCUMENTOS BLOQUEO
5	KM1531	DESBLOQUEO USUARIO COBIS
6	KM1539	DARKTRACE RETENCIÓN CORREOS
7	KM1540	CARPETA TITULARIZADORA
8	KM1532	LIBERAR USUARIO COBIS
9	KM1533	INSTRUCTIVO CONEXION MSRA

Tabla 22: Creados y Publicados Base del Conocimiento

7.4. Documentos Actualizados

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1541	MANUAL INSTALACIÓN ANTIVIRUS MCAFEE V3
2	KM1542	MANUAL ESCALAMIENTO MUESTRAS FNA ANTIVIRUS MCAFEE
3	KM1543	MANUAL HERRAMIENTAS SYSINTERNALS PROCESS EXPLORER
4	KM1524	MANUAL DE INSTALACIÓN GOANYWHERE DESKTOP CLIENT
5	KM1525	MANUAL DEL USUARIO GODRIVE GOANYWHERE
6	KM1526	INSTRUCTIVO PARA ABRIR CORREOS SEGUROS GOANYWHERE
7	KM1527	MANUAL DE INSTALACIÓN PLUGIN CORREO SEGURO
8	KM1528	MANUAL DEL USUARIO CORREO SEGURO GOANYWHERE POR OUTLOOK
9	KM1529	MANUAL DEL USUARIO CORREO SEGURO GOANYWHERE POR TRANSFER
10	KM1538	INSTRUCTIVO DE SALESFORCE
11	KM1545	MANUAL DESBLOQUEO WORMANAGER

Tabla 23: Documentos Actualizados Base del Conocimiento

7.5. Documentos que se están trabajando

ITEM	DOCUMENTO
1	VERSIONAMIENTOCOBIS
2	FALLAS ATRILES FISICOS SOPORTE PRIMER NIVEL MDS
3	FALLAS KIOSCOS SOPORTE PRIMER NIVEL MDS
4	KM1518 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SOFTWARE LIBRE

Tabla 24: Documentos Actualizados Base del Conocimiento

7.6. Análisis

Se ha logrado trabajar con los líderes de servicios en la depuración y actualización de los documentos que se encuentran publicados en la BD de conocimiento, se crearon y publicaron los documentos solicitados por el Gestor del Portafolio de Servicio.

7.7. Logros

Se han estandarizados los títulos de los documentos vigentes que se encuentran cargados en la BD de conocimiento.

Se ha trabajado en mantener la BD actualizado y con los documentos vigentes.

Se han creado y publicado los documentos importantes para la gestión de la MDS y soporte en sitio.

7.8. Recomendaciones

- Se requiere estandarizar en la base de datos de conocimientos de Service mánager 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 que todos los usuarios tengan el perfil requerido para acceder a la BD de conocimiento.
- Se requiere que BD de conocimiento en Service mánager, se pueda consultar en el momento que se requiera y que las búsquedas se puedan realizar por el nombre, etiquetas, por palabras relacionadas.

8. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO

8.1. Personal y roles requeridos en la operación

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

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Analista Mesa Servicios
2	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
3	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Analista Mesa Servicios
4	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
5	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
6	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
7	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
8	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1022998951	Analista Mesa Servicios
9	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52782127	Analista Mesa Servicios
10	ESCOBAR RODRIGUEZ JONATHAN	1026566091	Gestor de Procesos
11	BABATIVA MARTIN VICTOR MANUEL	79504128	Gestor de Procesos
12	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1022412935	Analista Mesa Servicios

13	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1019106051	Analista Mesa Servicios
14	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79772064	Analista Mesa Servicios
15	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1007816745	Analista Mesa Servicios
16	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1072195243	Analista Mesa Servicios
17	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 25: 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

Nota: En este corte no se presentaron novedades

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 Martínez Soriano"<gmartinezs@fna.gov.co>,"Mesa de Servicio"<Mesadeservicio@fna.gov.co>,"Aura Elisa Guerrero Moreno"<aeguerrero@fna.gov.co>,"Edilma Pérez 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 MS sede alterna.

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

Tabla 26: Canal principal y Backup

- ✓ Rack



Ilustración 9: Rack

- ✓ Red eléctrica regulada con su respectiva UPS

PS	MODELO	POTENCIA
Mtek Bifásica	JAL1106K	6000VA / 6000W

Tabla 27: Red eléctrica



Ilustración 10: UPS

- ✓ 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	5978 / 5924	80%	**99,10%**	• 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.	2 / 6010	<= 5%	**0,03%**	• 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.	3903 / 3919	>= 90 %	**99,59%**	• 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	9926 / 9973	95%	**99,53%**	*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)	**0:07:17**	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 28: 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 (94) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 47 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 interadministrativo 079 de 2023.

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

- 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, está informado e informó que están trabajando para resolver el caso.

10. FACTURACIÓN

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte 5, periodo comprendido entre el 28 de enero al 27 de febrero 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 29: Relación Valor a Facturar

11. ANEXOS

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

- ✓ Reporte Llamadas 28 enero a 27 febrero 2024
- ✓ Informe Casos en SM 28 de Enero al 27 de febrero 2024-Mesa
- ✓ Informe Casos en SM 28 de Enero al 27 de febrero 2024-Accesos
- ✓ Bitácora Devueltos 28 enero al 27 febrero 2024.



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	11	03	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 enero de 2024 al 27 de febrero 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. SE DEBE APLICAR RETENCIÓN EN LA FUENTE DEL 4%

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 - EMTEL SA ESP CONV Y CONTRATOS INTERADMON** 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 **04 de marzo de 2024.**

Ivan Mauricio Ricardo Arias
Vicepresidencia de Empresas

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 14930254610

(415)7707212489984(8020) 000001493025461 0

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

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

UBICACIÓN

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

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

42. Correo electrónico gerencia@emtel.com.co

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

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

Usuarios 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 - 07 - 26 / 17 : 24: 29

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 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.
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

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14930254610

(415)7707212489984(8020) **000001493025461 0**

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	1 1 0	2 0 1 7 0 4 2 5		-
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

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14930254610

(415)7707212489984(8020) **000001493025461 0**

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

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: 14930254610

(415)7707212489984(8020) **000001493025461 0**

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

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: 14930254610

(415)7707212489984(8020) **000001493025461 0**

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

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14930254610

(415)7707212489984(8020) **000001493025461 0**

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

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14930254610

(415)7707212489984(8020) **000001493025461 0**

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

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14930254610

(415)7707212489984(8020) **000001493025461 0**

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	169. Fecha de cierre	
8 2 3 9 9 9 4	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 febrero 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

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 cuatro (04) días del mes de marzo 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	5300207536	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	13.03.2024
N° DE REFERENCIA	1134	**FECHA DE PAGO**	19.03.2024

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°**	CUENTA05
N° FACTURA PROVEEDOR	ELEC1134 RAD 02-2303-202403153324660		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO		LERF	RE-L	VALOR
10001844	5400001497	00290	079 DE 2023	.	1000048701	5105626958	592.381.092
10001844	5400001497	00300	079 DE 2023	.	1000048702	5105626958	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: 20.03.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1134	**FECHA DE CONTABILIZACION**	19-mar-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300207536	**FECHA DE DOCUMENTO**	19-mar-24
		FECHA DE COMPENSACION	19-mar-24
PROPUESTA	41203	**FECHA DE LA PROPUESTA**	19-mar-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:	ELEC1134 RAD 02-2303-202403153324660		
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	5300207536	1134	592.147.670	ELEC1134 RAD 02-2303-202403153324660	5400001497	079 DE 2023