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 4 **Kioskos** factura No ELEC1216 Período Marzo 19 de 2024 a Abril 18 de 2024 orden de pago No 5300361494	15-may-24	23-may-24					85			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
2	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 5 **Custodia de MM** factura No ELEC1214 Período Marzo 21 de 2024 a Abril 20 de 2024 orden de pago No 5300361492	8-may-24	23-may-24					53			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
3	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 6 **Lan** factura No ELEC1210 Período Marzo 20 de 2024 a Abril 19 de 2024 orden de pago No 5300361490	9-may-24	23-may-24					101			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
4	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 7 **Mesa de Servicio** factura No ELEC1224 Período Marzo 28 de 2024 a Abril 27 de 2024 orden de pago No 5300364917	20-may-24	24-may-24					71			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
5	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 4 **Sistema de Turnos** factura No ELEC1211 Período Marzo 19 de 2024 a Abril 18 de 2024 orden de pago No 5300361491	9-may-24	23-may-24					54			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
6	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 4 **Plantas Electricas** factura No ELEC1213 Período Abril de 2024 orden de pago No 5300361493	14-may-24	23-may-24					69			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
7	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 8 **Gestión Aplicaciones** factura No ELEC1225 Período Abril 11 a Mayo 10 de 2024 orden de pago No 5300373395	22-may-24	29-may-24					72			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia

Elaborado por:	**DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO**	**Entregado por:**	**DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO**	**Recibido por**
Cargo:	**PROFESIONAL 06**	**Cargo:**	**PROFESIONAL 06**	**Cargo :**
Firma:	Diana P Galeano C.	**Firma:**	Diana P Galeano C.	**Firma**
Lugar:	**BOGOTÁ** **Fecha: MAYO 31 DE 2024**	**Lugar: BOGOTÁ**	**Fecha:** MAYO 31 DE 2024	**Lugar** **Fecha:**

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

INFORME No 7 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000049706 - 1000049707

FECHA		
20	MAYO	2024
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

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

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

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

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

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR AURA ELISA GUERRERO MORENO (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

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

OBJETO DEL CONTRATO

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MODERNIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE LA VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, REQUERIDOS PARA DAR SOPORTE A LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO
LINEA DE SERVICIO: 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	$ 3,793,230,186	**66.67%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 632,205,031	**11.11%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 4,425,435,217**	**77.78%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**77.78%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0.00%**

OBSERVACIONES

Pago 7 de 9 : Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Durante el periodo 28 de Marzo 2024 al 27 de Abril 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	**77.78%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**77.78%**
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 77.78% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 77.78% 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 S.A.

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

VEINTE (día en letras) **20** (día en números) días del mes de **MAYO** (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.	5100001028	Sociedad	1000	Ejercicio	2024	
Fe.docum.	21.05.2024	Fecha contab.	21.05.2024	Período	05	
Calc.impuestos	☑					
Referen.	1224					
Moneda doc.	COP					
Txt.cab.doc.	02-2303-202405223619457					

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

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

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

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

Departamento	Fecha		
Bogotá	21	05	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1224

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 21/05/2024 14:32:42
Dirección: CARRERA 65 # 11 83
Departamento: Bogotá
Teléfono: 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co
Forma de Pago: Contado
Medio de pago: Acuerdo mutuo
Vencimiento: Junio 20 del 2024
Hora emisión: 14:32:41
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	U. M.	IMPUESTOS			VR UNIT.	TOTAL
					NOM.	% o VAL	MONTO		
1	042	1,00	Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 28 de marzo de 2024 al 27 de abril de 2024 - 1000049706	WSD	IVA	19%	94581855	$497.799.237,00	$497.799.237,00
2	382	1,00	Administración - 1000049707	WSD	IVA	19%	6358444	$33.465.495,00	$33.465.495,00

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

Subtotal:	$531.264.732,00
Cargos:	$0.00
Descuento:	$0.00
IVA:	$100.940.299,00
Total:	$632.205.031,00

SON: (seiscientos treinta y dos millones doscientos cinco mil treinta y un pesos)
CUFE: 04a67ddf0bfea713319a9df45e6587b9112c68dd53417b1ba5b2f3b581ef0b0768000fa9be064f548dca1a8da9c4bbef

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

Firma Digital: uEgH67IPmyzh+991xOR2lQ/lhDULFStl88FNl8BXZJQcBz1q/BbVz3tfKkm+r28U tEfj9vVkZrWk3YEgE0fl79qYPYr5IvyIgS9U9oSnel8Mx+6m+W xz+8Y0eH7vLsKM 0SyPvqQzd3V200t4+xP+cpsmOyPLFC1Ddjsf8rojQr8Rbmk/A80VT2wWHT2p9iCs cRnBwmy+7K/sShMiMka9Q8pcoyAl34J73JW 0zz4ihikHPuzLpLmewtkcmih0q8hX UHG/YA3rj5mVz8ozIWahKxcR+w4fmweZ0JUDzC3dLT7ahq3dZiiWETdO+lythJHw hL8soZS1nDOkyZNDc+Fd ZQ==

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.

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

PERSONA JURÍDICA

Yo, **JAVIER FRANCISCO YANZA NARVAEZ,** identificado con cédula de ciudadanía No. 34.318.201 de Popayán, y con Tarjeta Profesional No. 124734-T de la Junta Central de Contadores, en mi condición de Revisor Fiscal de "EMTEL S.A. E.S.P.", con NIT. 891.502.163-1, certifico que durante los últimos tres (3) meses calendario legalmente exigibles, la empresa ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Dada en Popayán, a los cinco (5) días del mes de abril de 2024

JAVIER FRANCISCO YANZA NARVAEZ
C.C. 10.549.311
T.P. No. 124734-T

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 10.549.311
YANZA NARVAEZ
APELLIDOS
JAVIER FRANCISCO
NOMBRES

Revisoría fiscal
Emtel SA. ESP

FIRMA





FECHA DE NACIMIENTO 21-MAR-1966
POPAYAN
(CAUCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

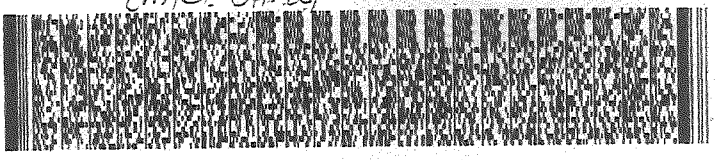
1.65 ESTATURA | O+ G.S. RH | M SEXO

30-AGO-1984 POPAYAN
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO

Revisoría fiscal
Emtel SA. ESP



A-1100100-00130650-M-0010549311-20081122 0006695958A 1 7750016189

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

124734-T



JAVIER FRANCISCO
YANZA NARVAEZ
C.C. 10549311
RES. INSCRIPCION 64 DEL 08/03/2007
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
Revisoria Fiscal
Emtel SA ESP

260290 OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA 134681
DIRECTOR GENERAL

Identificación Plástica S.A. 180377/01-12

Revisoria fiscal
Emtel SA ESP

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990. Es personal e intransferible.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: (57)(1) 6444450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Calle 96 No. 9 A – 21 Bogotá D.C

FIRMA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

8A7EE4405C1EC9

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **JAVIER FRANCISCO YANZA NARVAEZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 10549311 de POPAYAN (CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 124734-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *

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:	**7918959038**		TIPO DE PLANILLA:		I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN	MES:	abril	PERIODO COTIZACIÓN	MES:	abril
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO:	2024	SALUD:	AÑO:	2024
DÍAS DE MORA:		0			
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):		2024/04/30	NÚMERO AUTORIZACIÓN:		607959298

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

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

Acta N°	FNA-0792023-MS-121-SEGUIMIENTOANS-16-09052024	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, séptimo periodo Mesa de Servicio.
Fecha:	09/05/2024	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A - 2 piso
Hora inicio:	02:30 p.m.	**Hora fin:**	04:40 p.m.
Objetivo	1. Presentar y revisar los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) por plataforma o servicio del Contrato para el período No. 07 correspondiente al 28 marzo al 27 abril 2024. 2. 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 S.A. E.SP.	Gerente de Proyecto	Si

1. TEMAS TRATADOS FNA-0792023-MS-121-SEGUIMIENTOANS-16-09052024

- 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 Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Siendo las 02:30 p.m. se realiza la presentación de los ANS correspondiente al periodo del 28 de marzo al 27de abril del 2024 presentado por el Ing. *Daniel Moreno Avellaneda - Líder de Servicio*

EMTEL S.A. 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 S.A. 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 marzo al 27 de abril 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 séptimo periodo.

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FÓRMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
1	Velocidad de Respuesta de laLlamada (VRL)	Total, de llamadas contestadas por los analistas de la Mesade servicios en un tiempo determinado.(15 Segundos)	Llamadas Contestadas = (Total de Llamadas atendidas antes de15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	6356 / 6416	80%	**99,06%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
2	Nivel de Abandono(VA)	Total, de llamadas abandonadas por losanalistas de la Mesade servicios en un tiempo determinado.	Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100.	244 / 6850	<= 5%	**3,56%**	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 deun correo que fue recibido vía mail.	Número de Requerimientos del Canal (Correo) atendidos antes de (tiempo definido porla entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100.	3753 / 3764	>= 90 %	**99,71%**	• 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 / Númerode tickets escaladospor cualquier canal	9966 / 10002	95%	**99,64%**	*Solo se tienen en cuenta los casos quefueron abiertos por Mesa de Servicios.

5	Oportunidad en laentrega de documentos parael inicio del contrato	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripciónde l 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 deEntrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio deOperación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesade Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempode duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duraciónde las llamadas de todos los analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:06:34**	Datos tomados del reporte de la plantatelefónica.
7	Inasistencia Recurso Humano	Cuando se evidenciela ausencia del personal establecidoen el contrato sin previa notificación y autorización por parte del contratista al FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. se contará como un incumplimiento	Número de horas odías hábiles requeridos. Incumplimiento = sumatoria de Incumplimientos porausencias del personal	Descuento = # de horas o días hábiles de retraso alos requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	Recurso Humano
8	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matrizde riesgos del proyecto	Tiempo establecido para la ejecución dela actividad a mitigar del riesgo materializado	Número de días hábiles requeridospara la mitigación del riesgo materializado	Descuento = # dedías hábiles de retraso a los requeridos * (2% *VFM)	0%	**0%**	* Matriz de Riesgo

Tabla 1: Acuerdo de Nivel 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 (102) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 36 casos, por ende, para el cálculo del ANS, solo te tiene en cuenta este número de 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.
- El ANS (Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)) que mide la satisfacción del usuario, actualmente no se presenta, sin embrago, es importante resaltar que el día 12 de abril, se recibió notificación formal por parte de la administradora de service manager , informando que a partir de esta fecha se puede tener acceso por parte de la coordinación de la mesa de

servicios para desplegar los tableros de informes de las encuetas capturados por la herramienta, a la fecha del corte de este informe nos encontramos en periodo de estabilización.

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

Siendo las 04:40 p.m. se da por terminada la reunión de evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios séptimo 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 delos ANS Mesa de Servicio.	Daniel Moreno Avellaneda – EMTEL S.A. ESP.	30/05/2024

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 EMTEL S.A. E.S.P.

SUPERVISIÓN AL CONTRATO No. CIM 079 - 2023
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Informe No. 7
Periodo: 28 de marzo al 27 de abril 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. - abril 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 S.A.

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 S.A., 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

- ✓ 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.
- ✓ Para este periodo se presentó cambió con el proveedor de sistema de Biometría con proveedor GSE, para este proceso de transición y entrega de servicio la mesa de servicio, apoyo y ejecuto configuraciones de software, validación de funcionalidad y acompañamiento a los funcionarios en todos los puntos de atención a nivel nacional.
- ✓ El promedio de solución en primer nivel fue de 70% de la totalidad de casos, con respuestas oportunas por los canales telefónicos y correo, atendidos en un punto único de contacto.
- ✓ Se continua en la gestión y seguimiento con los gestores de calidad, incidentes, conocimiento y procesos; que apoyan y monitorean a los diferentes grupos solucionadores en la estrategia, transición, operación y mejora continua en el ciclo y mejora continua del servicio.

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 77.78% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 77.78% 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	3,793,230,186	66.67%
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	4,425,435,217	77.78%
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	1,264,410,062	22.22%

Tabla 3 - Balance financiero general del contrato

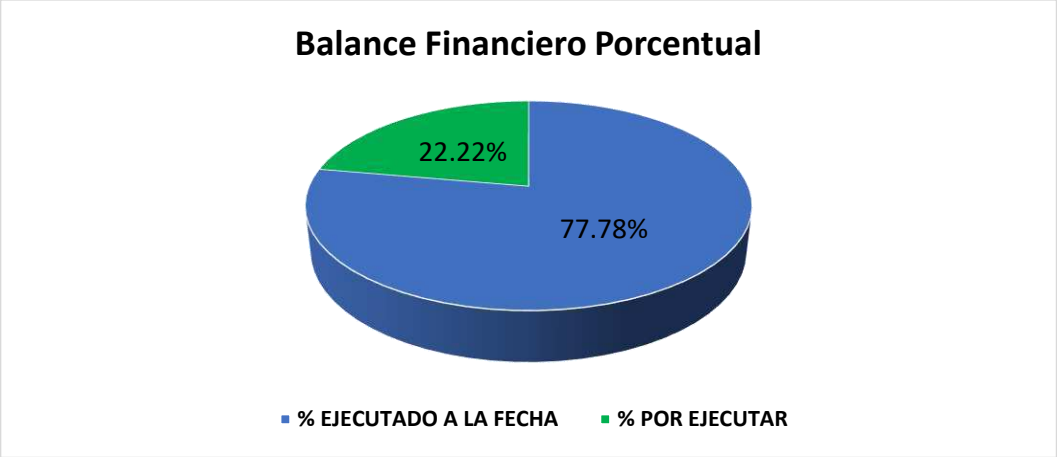


Gráfico 1 – Balance Financiero Porcentual

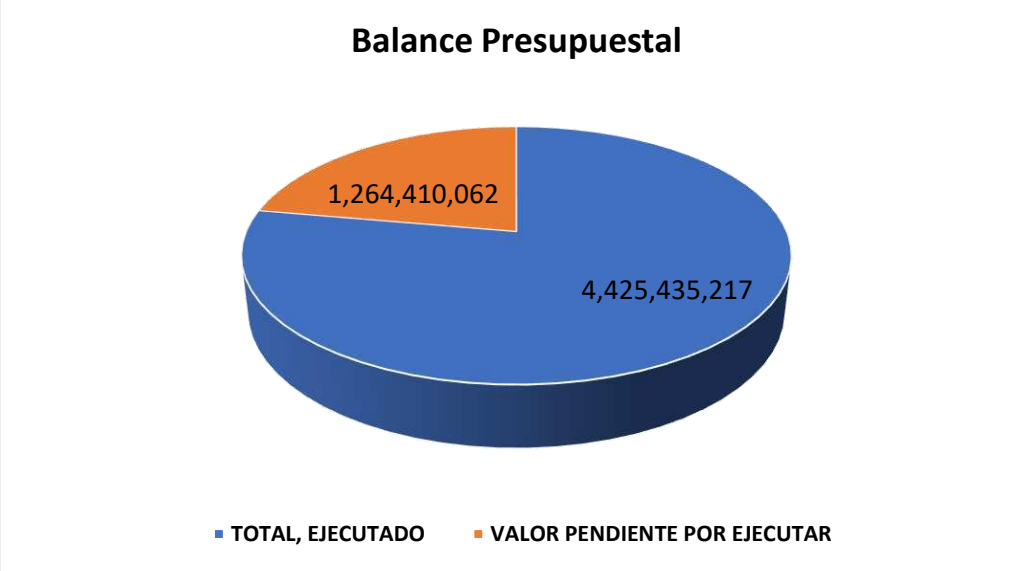


Gráfico 2 – Balance Presupuestal

- **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	7	2
% DE EJECUCION	100%	77.78%	22.22%

Tabla 4 – Porcentaje de avance en la ejecución de actividades

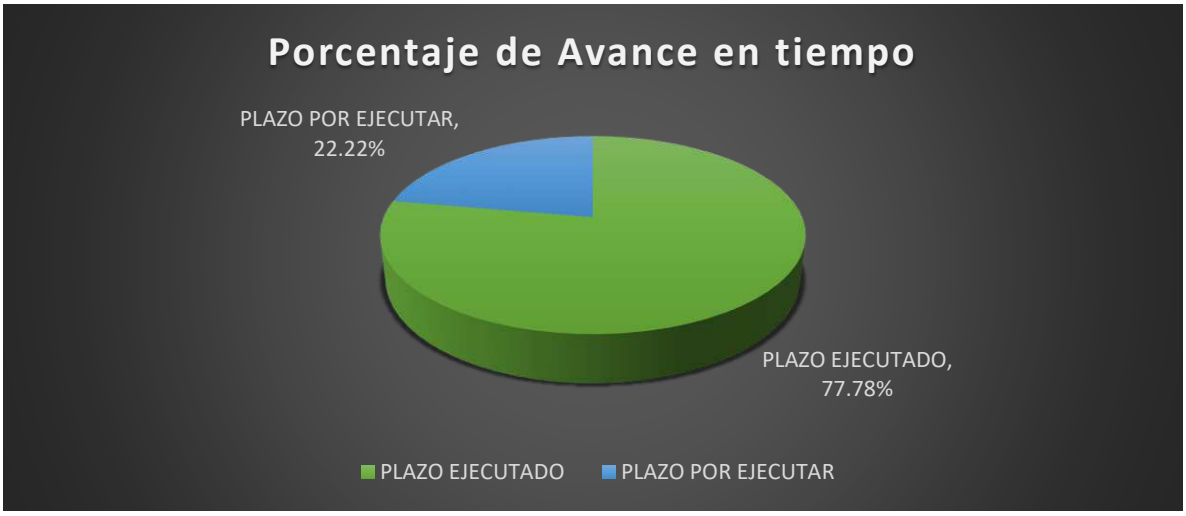


Gráfico 3 – Avance en actividades contrato Base

6. NIVELES DE SERVICIO

El día 10 de abril 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 marzo al 27 de abril del 2024, consignado en Acta N. FNA-0792023-MS-120-SEGUIMIENTOYRIESGOS-15-09052024_SEGUIMIENTO-13-04042024 y Acta N. FNA-0792023-MS-121-SEGUIMIENTOANS-16-09052024, 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 20 de mayo 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 marzo al 27 de abril del 2024.

Elaborado por:
Daniel Moreno

Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023

Tabla de contenido

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS. 3
1.1. Medios de Recepción de Solicitudes. 3
1.2. Cantidad y Estado de solicitudes (SD) en primer nivel por mesa de servicios. 4
1.2.1. Creación Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 5
1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 6
2. GESTIÓN TELEFÓNICA 7
2.1. Atención Canal Telefónico. 7
2.2. Nivel de Abandono. 7
2.3. Fechas Ingreso de Llamada. 10
3. GESTIÓN DE CORREO. 10
3.1. Detalle Gestión Correo. 11
A continuación, se relaciona el detalle de la gestión de correos: 11
3.2. Top 10 Usuarios de Correo. 12
4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS. 12
4.1. Estado Incidentes (IM) 12
4.3. Estado Peticiones (RF) 14
5. GESTIÓN DE CALIDAD 16
5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía. 16
5.3. Gestión a Grupos Resolutores. 19
5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones 20
5.5. hallazgos y recomendaciones. 20
5.6. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio. 21
6. GESTIÓN DE PROCESOS 21
6.1. Gestión de Accesos: 21
7. GESTION DEL CONOCIMIENTO 22
7.1. Actividades desarrolladas: 22
7.2. Documentos retirados en el periodo 23
7.3. Documentos Creados y Publicados. 23
7.4. Documentos Actualizados. 23
7.5. Documentos que se están trabajando. 24
7.6. Análisis 24

7.7. Logros 24
7.8. Recomendaciones 24
8. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO. 25
8.1. Personal y roles requeridos en la operación. 25
8.2. Novedades de Personal. 26
8.3. Horario de atención. 26
8.4. Ubicación. 27
9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO. 29
10. FACTURACIÓN 30
11. ANEXOS 30

Tabla de Ilustraciones

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

Listado de Tablas

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1 5
Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1 6
Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica. 7
Tabla 4 Reporte diario de Llamadas. 7
Tabla 5 Excepciones. 8
Tabla 6 Detalle Gestión Correo. 10
Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario. 11
Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top10. 12
Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos. 13
Tabla 10 Top 5 Detalle Incidentes. Grupo Resolutor Más Asignaciones. 14
Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido 15
Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor 16
Tabla 13 Resultados Monitoreo Telefonía. 17
Tabla 14 Gestión Accesos. 22
Tabla 15 Gestión Base del Conocimiento 23
Tabla 16 Gestión Documentos Retirados Base del Conocimiento 23
Tabla 17 Creados y Publicados Base del Conocimiento 23
Tabla 18 Documentos Actualizados Base del Conocimiento 23
Tabla 19 Documentos Actualizados Base del Conocimiento 24
Tabla 20 Personal Actual Mesa de Servicios. 25
Tabla 21 Relación Cumplimiento ANS. 29
Tabla 22 Relación Valor a Facturar. 30

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 marzo al 27 de abril de 2024.

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS.

1.1. Medios de Recepción de Solicitudes.

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

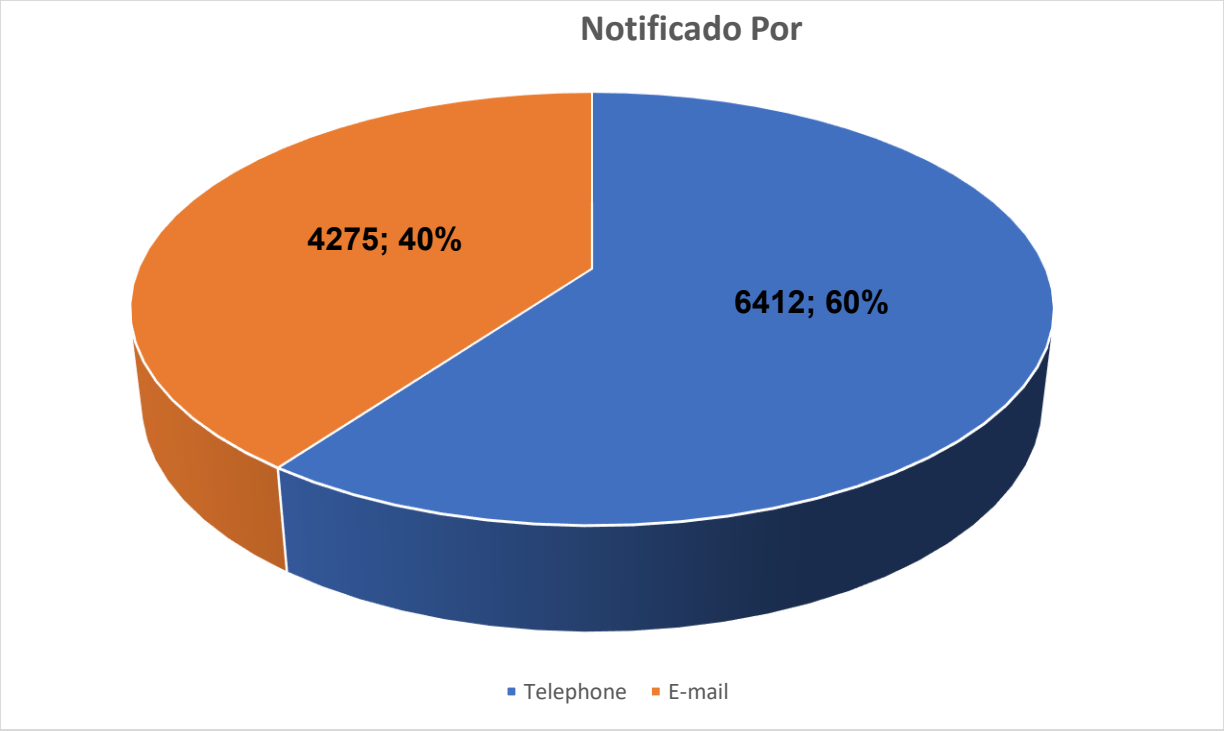


Ilustración 1 Canales de Comunicación

Para el corte se registraron, 10687 tickets, distribuidos así: 6412, vía telefónica que corresponden al 60% y 4275 a través del buzón de correo que representa el 40% de la totalidad de solicitudes; siendo el canal más representativo la línea telefónica.

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

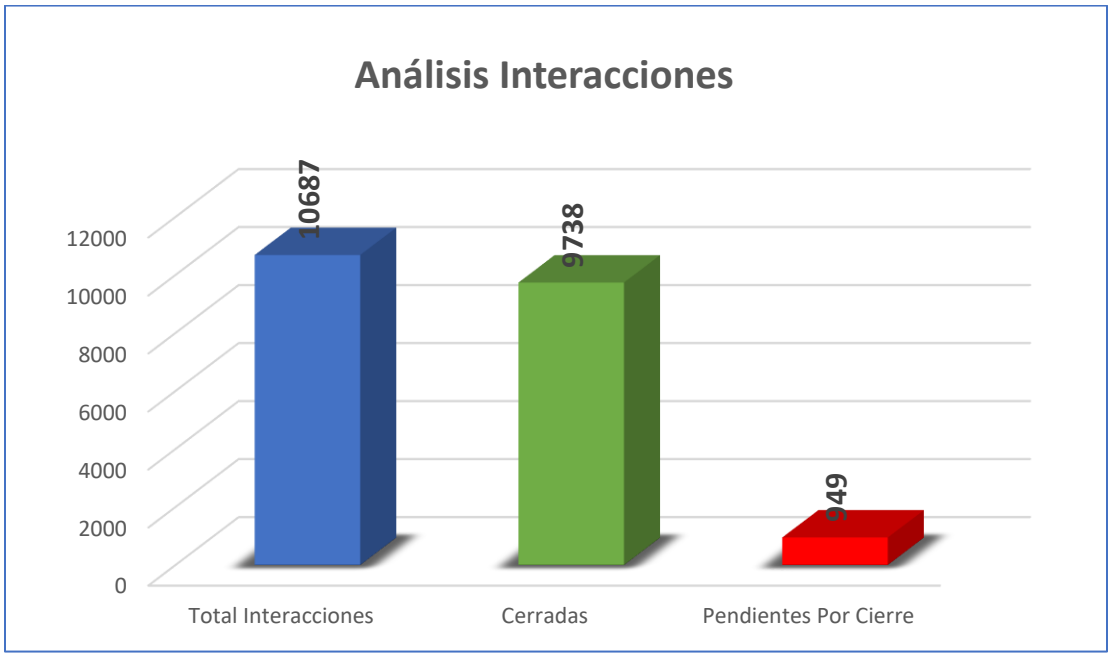


Ilustración 2 Estado Solicitudes.

En el periodo se registraron 10678, solicitudes, de las cuales fueron atendidas y cerradas 9738 que corresponden al 91%, quedando pendientes 949 solicitudes con un 9%.

De los 949 casos que se encuentran en estados pendientes por gestión los más representativos son:

Responsable	Interacciones	Porcentaje
Gestión Humana	200	37%

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. Creación Solicitudes (SD) Mesa de Servicio.

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

ÍTEM	ANALISTA	TOTAL
1	ANGIE VALENTINA BARRETO GARZÓN	920
2	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	837
3	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	644
4	JONNATHAN GONZALEZ SARMIENTO	474
5	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	379
6	WILLIAM MORENO QUIROGA	356
7	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	354
8	MIGUEL ANGEL MATEUS MARTINEZ	345
9	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	327
10	NATALIA VALBUENA VANEGAS	312
11	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	304
12	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	298
13	ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA	295
14	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	293
15	JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA	292
16	EDWIN GOMEZ RODRIGUEZ	288
17	JOAN DANIEL BARRAGAN RAMIREZ	287
18	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	284
19	BRAYAN LEANDRO RODRIGUEZ PARRA	280
20	MAURICIO ALMANZAR BONILLA	279
21	JUAN PABLO CALDERON ROSADO	277
22	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	272
23	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	271
24	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	256
25	YESSICA ALEJANDRA GUZMAN SANCHEZ	253
26	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	235
27	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	229
28	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	213
29	JOHAN SEBASTIAN JIMENEZ CHACON	148
	TOTAL	**10002**

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1

De las 10687 (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la creación de 10002, que se traduce en el 94% de la totalidad; el restante 6% con 685 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	TOTAL
1	MIGUEL ANGEL MATEUS MARTINEZ	281
2	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	265
3	NATALIA VALBUENA VANEGAS	264
4	JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA	256
5	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	249
6	JONNATHAN GONZALEZ SARMIENTO	244
7	EDWIN GOMEZ RODRIGUEZ	242
8	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	240
9	BRAYAN LEANDRO RODRIGUEZ PARRA	239
10	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	236
11	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	236
12	WILLIAM MORENO QUIROGA	231
13	JUAN PABLO CALDERON ROSADO	230
14	MAURICIO ALMANZAR BONILLA	223
15	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	222
16	JOAN DANIEL BARRAGAN RAMIREZ	221
17	YESSICA ALEJANDRA GUZMAN SANCHEZ	218
18	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	214
19	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	204
20	ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA	199
21	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	199
22	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	192
23	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	177
24	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	176
25	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	173
26	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	156
27	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	127
28	JOHAN SEBASTIAN JIMENEZ CHACON	125
29	ANGIE VALENTINA BARRETO GARZÓN	69
	TOTAL	**6108**

Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1

En el corte se registraron 10687 (SD) de las cuales fueron cerradas 9738. De la totalidad de casos cerrados, los agentes de la mesa de servicios cerraron 6108, con un promedio de solución en primer nivel del 63% 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 indicares del servicio de telefonía:

TOTAL, DE LLAMADAS 28 MARZO AL 27 ABRIL 2024	
Concepto-Medición	**Total**
Total, de Llamadas Entrantes	6850
Total, Llamadas Contestadas	6416
Porcentaje de Llamadas Respondidas	94%
Marcadas como abandono (1 y 4) por planta	434
Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	190
Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	244
Llamadas atendidas antes de (Tiempo definido por la entidad 15 Segundos)	6356
Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 15 Segundos (>= 90%)	99,06%
Nivel de abandono (<= 5%)	3,56%
Duración Llamada (<= 15 Minutos) Tiempo Medio de Operación (TMO)	0:06:34

Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica.

Datos generados a través de la data obtenida de la herramienta de telefonía Cisco.
Fuente de origen: data planta telefónica Reporte Llamadas 28 marzo a 27 abril 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
30-mar	0	5	5	0%
1-abr	357	683	1040	34%
2-abr	10	375	385	3%
3-abr	2	304	306	1%
4-abr	0	263	263	0%
5-abr	11	354	365	3%
6-abr	2	92	94	2%
8-abr	3	289	292	1%
9-abr	2	271	273	1%
10-abr	0	303	303	0%
11-abr	4	233	237	2%
12-abr	1	178	179	1%
13-abr	4	68	72	6%
15-abr	2	331	333	1%
16-abr	2	313	315	1%
17-abr	1	245	246	0%
18-abr	2	285	287	1%
19-abr	3	69	72	4%
20-abr	4	78	82	5%
22-abr	1	426	427	0%
23-abr	18	408	426	4%
24-abr	1	242	243	0%
25-abr	4	300	304	1%
26-abr	0	242	242	0%
27-abr	0	59	59	0%
	434	**6416**	**6850**	**6,3%**

Tabla 4 Reporte diario de Llamadas.

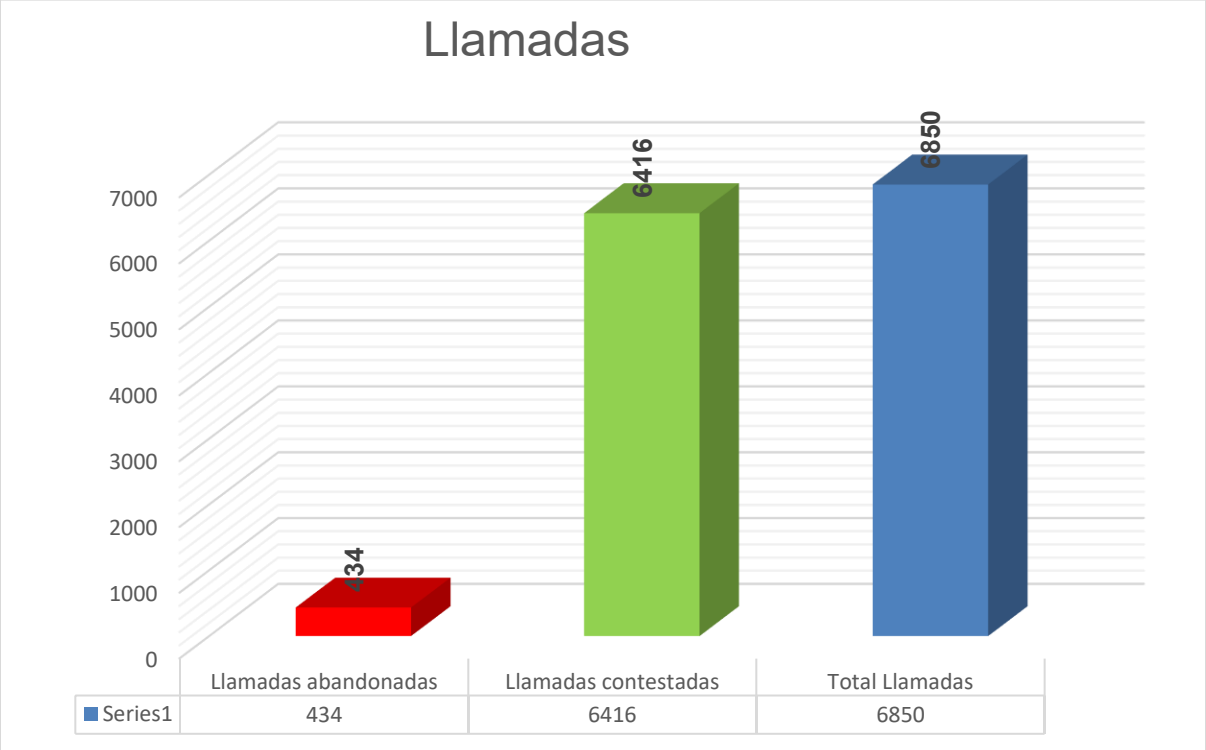


Ilustración 3 Detalle Llamadas

Análisis: En el corte ingresaron 6850 llamadas a la planta telefónica, de las cuales fueron contestadas 6416; con 434 llamadas marcadas por la planta telefónica como abandonadas, sin embargo, es importante aclarar que se excluyen (190), 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: **3.56 %.** El porcentaje de abandono fue afectado por incidentes mayores, despliegues del software Core Cobis, y en este corte específicamente por la puesta en producción del nuevo software de biometría, que incidieron directamente en el volumen de llamadas, se presenta listado:

IM	Titulo	Fecha de Creación	Llamadas Abandonadas
IM150113	AFECTACIÓN INTERMITENCIA EN ATENCIÓN AL CLIENTE	1/04/2024	357
IM150178	AFECTACIÓN COBIS, SALESFORCE ATENCIÓN AL CLIENTE.	2/04/2024	10
IM150209	AFECTACIÓN COBIS, SALESFORCE ATENCIÓN AL CLIENTE.	3/04/2024	2
IM150314	AFECTACIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE. Y COBIS	9/04/2024	2
IM150369	AFECTACIÓN EN APLICATIVO (BIOMETRÍA)	11/04/2024	4
IM150425	AFECTACIÓN EN APLICATIVO INFOTURNO	15/04/2024	2
IM150592	AFECTACIÓN ADVERTENCIA DLP ENDPOINT	23/04/2024	18
			395

Tabla 5 Excepciones.

En la tabla anterior (Tabla 5 Excepciones) se evidencia que, debido a los incidentes mayores, se perdieron 395 llamadas de un total de 434, lo que se traduce en el 91% de la totalidad de abandonos del periodo.

Nota: Para el cálculo del ANS, de abandono no se tuvieron en cuenta las excepciones que generaron desborde de la capacidad de la mesa referidas en la "Tabla 5 Excepciones" sin embargo de ser necesario el presente reporte se debe tener en cuenta como una excepción de los ANS, de telefonía, puesto que la demanda superó la capacidad instalada de la mesa de servicios.

Análisis días más representativos en el abandono:
El día más representativo en el abandono fue el 01/04/2024/ en el que se presentó desborde de la capacidad instalada de la mesa de servicios debido a que el IDM, no realizó la activación de todos los usuarios de puntos de atención y sede principal que tomaron la semana de compensación de semana santa, situación que generó llamadas masivas por parte de los funcionarios, adicionalmente el grupo de gestión de accesos tuvo que validar y/o habilitar si se encontraban en estado inactivo; teniendo que hacer la activación manual uno por uno.

Adicionalmente este día se presentó una falla masiva en horas de la mañana con la aplicación de Atención al Cliente, registrada bajo el incidente IM150113, ocasionando un mayor flujo de llamadas a las referidas con el proceso de la no activación de los usuarios por parte de la herramienta IDM.

A continuación, se puede evidenciar con la data del registro de la planta telefónica que en el periodo comprendido entre las 7:00 a.m. y las 10:00 a.m. se abandonaron 331 llamadas de 357 lo que corresponde al 93 % de la totalidad que se perdieron en la jornada. Siendo el pico más alto entre las 8:00 a.m. y las 10:00 a.m. en el que ingresaron **635** llamadas.

En total en la jornada ingresaron **1040** llamadas.

Cuenta de Call Start Time	Abandonos	Contestadas	Abandonos	Total, general
6:00 a. m.	1	5		6
7:00 a. m.	**66**	**60**	**1**	**127**
8:00 a. m.	**171**	**134**	**23**	**328**
9:00 a. m.	**66**	**110**	**4**	**180**
10:00 a. m.	18	88		106
11:00 a. m.	1	60		61
12:00 p. m.		23		23
1:00 p. m.		20		20
2:00 p. m.	2	55		57
3:00 p. m.	2	68		70
4:00 p. m.		28		28
5:00 p. m.	2	26		28
6:00 p. m.		4		4
7:00 p. m.		2		2
Total, General	**329**	**683**	**28**	**1040**

2.3. Fechas Ingreso de Llamada.

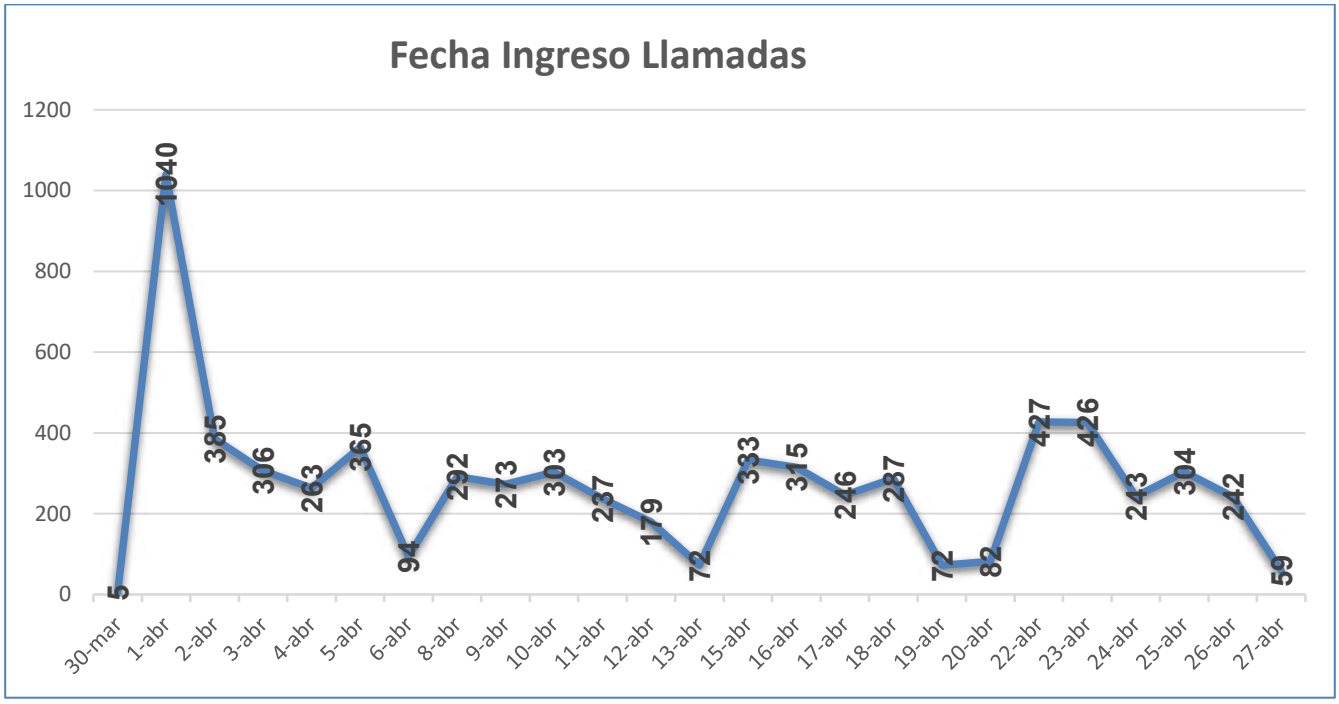


Ilustración 4 Fechas Llamadas.

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
6408	3764	2392	252
	59%	**37%**	**4%**

Tabla 6 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron 6408 correos a : mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 3764, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un 59% 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 2392, están asociados a estas interacciones con un 37%. 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 252 y corresponden al 4 %; 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
28/03/2024	1
29/03/2024	4
30/03/2024	11
1/04/2024	263
2/04/2024	364
3/04/2024	290
4/04/2024	311
5/04/2024	291
6/04/2024	63
7/04/2024	3
8/04/2024	326
9/04/2024	356
10/04/2024	332
11/04/2024	300
12/04/2024	219
13/04/2024	31
14/04/2024	4
15/04/2024	368
16/04/2024	352
17/04/2024	315
18/04/2024	368
19/04/2024	72
20/04/2024	30
22/04/2024	391
23/04/2024	347
24/04/2024	331
25/04/2024	322
26/04/2024	315
27/04/2024	28
Total, general	**6408**

Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario.

Se tienen asignados tres agentes de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 312; para los sábados se gestionan en promedio 33 correos; adicionalmente en la tabla anterior se registran correos que llegan al buzón los domingos y feriados.

3.2. Top 10 Usuarios de Correo.

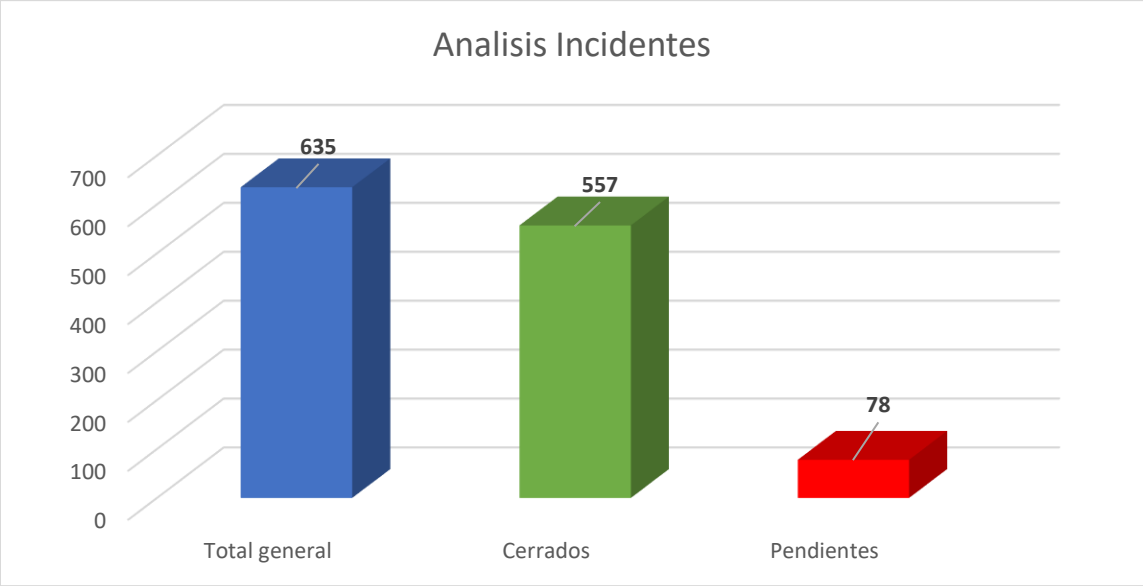
Solicitante	Cantidad	Área
Fabian Leonardo Marín Nieto	321	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Mesa de Servicios	250	Contratista - GSE
Operador Centro de Computo	195	Contratista - Cobiscorp
Jenny Adriana López Sánchez	155	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Marcela Julieth Rojas Diaz	143	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Ricardo Martínez Alfonso	138	Contratista - AND
Héctor Manuel Ariza Cruz	128	Usuario Líder Gerencia Cartera
Lorena Lobo Leguizamon	115	Usuario Líder Gerencia Administrativa
Harbey Antonio Cubides Martínez	103	Contratista-Emtel
Ibo Luis Cerra Escobar	94	Contratista-Emtel
Total	**1642**	

Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top10.

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 y fábricas del área de TI.

4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.

4.1. Estado Incidentes (IM)



lustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 635 Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 557 que corresponde al 88%, quedando pendiente 78 requerimientos con un 12%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

Incidentes Pendientes por Cierre:

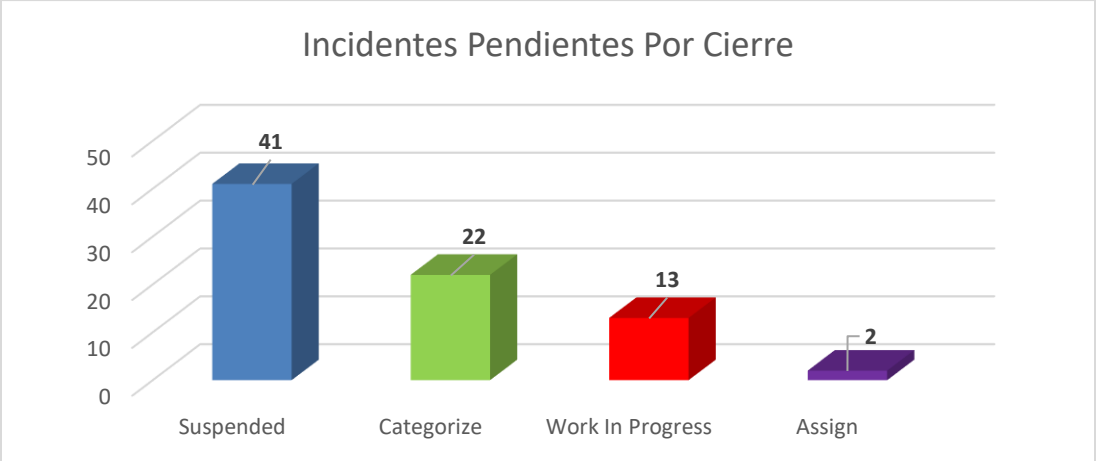


Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 41 de estos incidentes se encuentran suspendidos por parte de los grupos solucionadores, 22 se encuentran en estado “Categorizado”, 13 en estado “Trabajo en Progreso” y 2 en estado “Asignado”

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

Etiquetas de fila	Cuenta de ID de incidente
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	16
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	11
GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	4
GTIOI-IMPRESION	3
GTII-KIOSCOS	2
GSI-GESTION DOCUMENTAL	1
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	1
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	1
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	1
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	1
Total, general	**41**

Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos.

Análisis: Se evidencia que los grupos que más incidentes suspendidos son los grupos de **GSI-FABRICA APLICACION COBIS** (16 Incidentes) haciendo el 39% de los incidentes suspendidos en el periodo. El grupo **GTIOI-SISTEMA DE TURNOS** y **GTII-KIOSCOS** con 11 y 2 casos respectivamente. Adicional las incidencias asignadas al grupo **GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI** corresponden a incidencias mayores las cuales están pendiente por seguimientos y asignación a los grupos resolutores.

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

Grupo Resolutor	Cantidad
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	119
GTII-CRM	89
GTII-WAN	72
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	63
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	62
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	61
SERVICE MANAGER	36
GTII-KIOSCOS	30
Total	**532**

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

4.3. Estado Peticiones (RF)

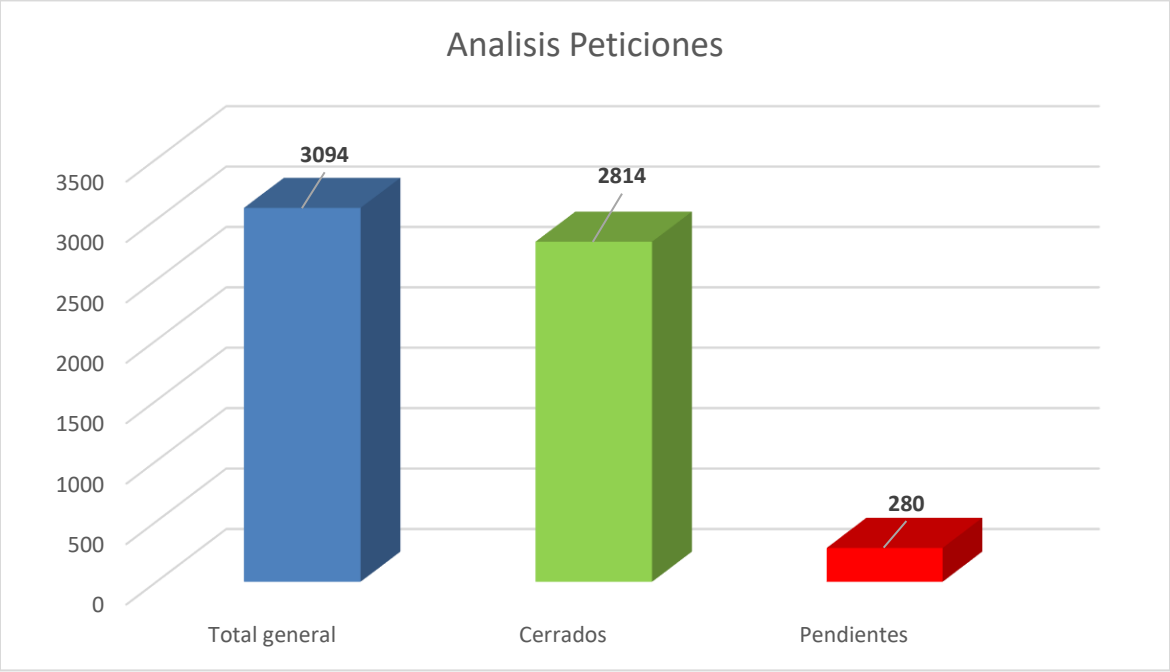


Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 3094, requerimientos asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 2814 que corresponde al 91%, quedando pendiente 280 requerimientos con un 9%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre

Peticiones pendientes por cierre:

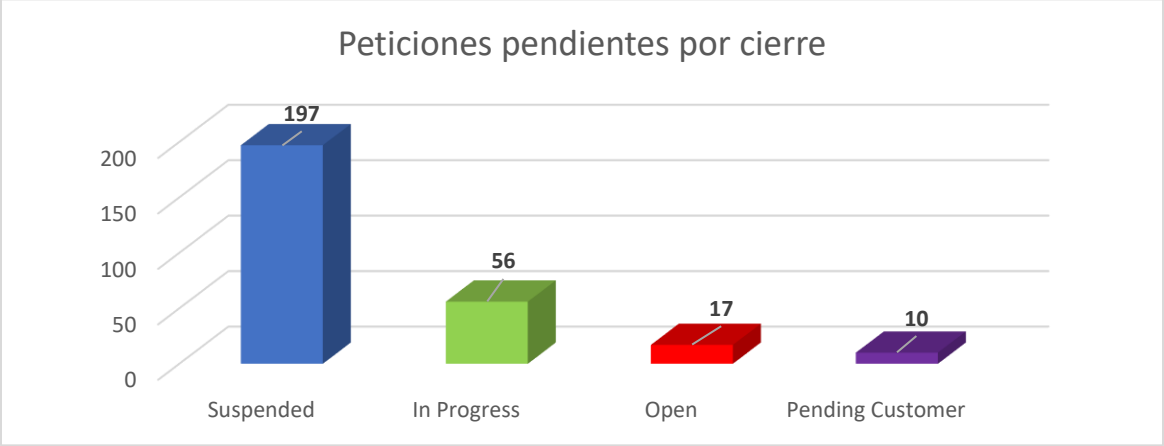


Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre, donde evidenciamos que el 58 % de las peticiones se encuentra suspendidas por los grupos solucionadores, 26 % se encuentran en estado “In Progress”, 10 % en estado “Open” Y el 6 % en estado “Pending Customer”

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Número
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	61
GTIOI-IMPRESION	27
GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	20
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	15
GTII-BASES DE DATOS SQL	13
GTII-KIOSCOS	9
GSI-GESTION DOCUMENTAL	8
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	8
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	7
GTII-LINUX	6
GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	5
GTII-MONITOREO	5
GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	3
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	3
GTIOI-ACCESOS	2
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	1
GTIOI-MESA DE SERVICIO	1
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	1
GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA	1
GTII-PLATAFORMA ENDPOINT	1
Total, general	**197**

Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido

Análisis: Se identifica que de las 197 peticiones que se encuentran en estado Suspendido el 31% (61) de estas solicitudes están suspendidas el grupo solucionador de **GTIOI-SOPORTE EN SITIO**. Y el 14 % (27) se encuentran suspendidos por el grupo **GTIOI-IMPRESIÓN.** el 10 % (20) se encuentran suspendidas por parte del grupo **GTII-BASES DE DATOS SAP ASE. Haciendo en estos tres grupos solucionadores el 55 % de las incidencias suspendidas**

En el caso del grupo **GTIOI-SOPORTE EN SITIO**, se identifica que 46 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 PA del **FNA** a nivel nacional. En el caso del grupo **GTII-BASES DE DATOS SAP ASE** y del grupo **GTII-BASES DE DATOS SQL,** Coinciden con el cambio del contratista administrador de la Base de Datos.

4.4. Distribución top 5 Peticiones por Grupo resolutor:

Grupo de Asignación	Peticiones Asignadas
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	661
GSI-GESTION DOCUMENTAL	255
GTII-WINDOWS	209
GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	161
GTII-BASES DE DATOS SQL	154
Total	**1440**

Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor

5. GESTIÓN DE CALIDAD

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

5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía.

Criterios de medición:

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

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

Se monitorean un total de 94 llamadas para la gestión de telefónica, aplicadas de forma aleatoria a La totalidad de los analistas relacionados a continuación:

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	COMPARACIÓN DE ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS	Cantidad de monitoreos	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
1	Andrés Felipe Solano Molina	0	3	40%	60%	100%
2	Angie Valentina Barreto Garzón	0	3	40%	60%	100%
3	Brayam Alexander Claros Gallego	0	3	40%	60%	100%
4	Brayan Leandro Rodríguez Parra	0	3	40%	60%	100%
5	Cindy Paola Jaramillo García	0	3	40%	60%	100%
6	Cristian Julián Rojas Ramírez	0	3	40%	60%	100%
7	Duvan Felipe Garzón Conde	0	3	40%	60%	100%
8	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	0	3	40%	60%	100%
9	Edgar Alirio Nieto Arzayus	0	3	40%	60%	100%
10	Edinson Fernando Madrigal Tique	0	3	40%	60%	100%
11	Edwin Gómez Rodríguez	2	3	39%	40%	79%
12	Fabian Esteban García Espitia	0	3	40%	60%	100%
13	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	0	3	40%	60%	100%
14	Gloria Marcela Maluendas Pardo	0	3	40%	60%	100%
15	Jessica Andrea Daza Carvajal	0	3	40%	60%	100%
16	Joan Daniel Barragán Ramírez	0	3	40%	60%	100%
17	Johan Sebastián Jiménez chacón	0	3	40%	60%	100%
18	Johanna Patricia Rodríguez Moya	0	3	40%	60%	100%
19	Jonnathan González Sarmiento	0	3	40%	60%	100%
20	Juan Pablo Calderón Rosado	0	3	40%	60%	100%
21	Karen Nathalie Bernal Rojas	0	3	40%	60%	100%
22	Luis ángel Caicedo Sachica	1	3	35%	40%	75%
23	Mauricio Almanzar Bonilla	0	3	40%	60%	100%
24	Miguel Ángel Mateus Martínez	0	3	40%	60%	100%
25	Natalia Valbuena Vanegas	0	3	40%	60%	100%
26	Oscar Enrique Rengifo Cuesta	0	3	40%	60%	100%
27	Sebastián David Muñoz Aragón	0	3	40%	60%	100%
28	William Moreno Quiroga	0	3	40%	60%	100%
29	Yessica Alejandra Guzmán Sánchez	0	10	32%	52%	84%
	Resultado Total	**3**	**94**	**40%**	**58%**	**98%**

Tabla 13 Resultados Monitoreo Telefonía.

Análisis: Lo anterior se evidencia en los resultados del total de las 94 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 servicios, 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%**

- 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 cincuenta (50) solicitudes donde se evidencia cumplimiento en la gestión de correo.

ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (20%)	PEC (80%)	Total
Angie Valentina Barreto Garzón	10	20%	80%	100%
Gloria Marcela Maluendas Pardo	10	20%	80%	100%
Natalia Valbuena Vanegas	5	20%	80%	100%
Juan Pablo Calderón Rosado	5	20%	80%	100%
Jessica Andrea Daza Carvajal	5	20%	80%	100%
Fabian Esteban García Espitia	5	20%	80%	100%
Oscar Enrique Rengifo Cuesta	10	20%	80%	100%
Resultado Total	50	20%	80%	100%

Se tienen asignados tres agentes de tiempo completo para la gestión de correo dando cumplimiento al lineamiento de atención de correo, los analistas mesa de servicio (AMS) realizan lectura y análisis, validación del diagnóstico , registro Service Manager, categorización, cumple con los lineamientos y ortografía y redacción 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 cumplimento al 100% con los criterios de evaluación.

5.3. Gestión a Grupos Resolutores.

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

No.	GRUPO RESOLUTOR	Peticiones	Incidentes	Tarea de petición	Tarea de cambio
1	GTII-BACKUPS PCS	1	0	24	184
2	GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	10	0	0	0
3	GTII-BASES DE DATOS SQL	10	0	0	0
4	GTII-WINDOWS	180	1	0	0
5	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	89	194	0	71
6	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	75	0	58	0
7	GTII-BASES DE DATOS DB2	11	0	0	0
Resultado Total		**376**	**195**	**82**	**255**

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.

A fin de respaldar los resultados de cumplimiento generados por la herramienta de gestión Service Manager y mejorar la calidad del servicio, el monitoreo de calidad califica los incumplimientos de criterios de evaluación, se evidencia documentación y cambios de estados a “Suspendido” de solicitudes sin una justificación correspondiente. De igual forma se tiene en cuenta si la solución supera los tiempos de respuesta establecidos en la herramienta Service Manager (SLT). Como resultado de retroalimentaciones y seguimiento en el mes de abril 2024, Se requiere seguir con un constante seguimiento de calidad, del gestor de incidentes y requerimientos, gestión de conocimiento a fin de identificar con mayor detalle las dificultades presentadas por los grupos resolutores y estrategias a implementar: Retroalimentaciones, plan de acción, para superar los errores críticos involucrando a los supervisores mediante correo y documentado las acciones tomadas para su corrección.

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 abril la gestión de calidad no recibió quejas o no conformidades.

5.5. hallazgos y recomendaciones.

Tema 1:
Seguimiento: Se expone la necesidad de retomar flujo y compromisos para los escalamientos con la documentación correcta al grupo de **GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN y GTII-WAN.**

Conclusiones: Se realizó un trabajo colaborativo con el grupo de GTII-WAN - GTII-INFRAESTRUCTURA RED Y GTIOI-SOPORTE EN SITIO De acuerdo con las capacitaciones y material que fue proporcionado por parte de Internexa, grupo GTII-WAN, con el propósito de mejorar el escalamiento y documentación de los casos, se consideraron y analizaron los criterios enviados para implementación en futuros escalamientos, ha permitido que la actividad se haya realizado de manera eficiente de acuerdo a los hallazgos presentados por los especialistas.

Cierre: De acuerdo con las reuniones realizadas por los especialistas de redes, se define plantilla que fue validada y aprobada tanto por los ingenieros del grupo de WAN, LAN, SOPORTE SITIO y la ingeniera Ginna Martínez, gestor catálogo de servicios, este aprobado, fue remitido por correo el día 8 de abril 2024. Se realiza capacitación a la totalidad al grupo de GTIOI-MESA DE SERVICIO, se divulga la plantilla y se indica su uso para escalamiento de incidentes a los grupos relacionados. “Se adjunta el acta de asistencia y plantilla para el escalamiento”.

Tema 2:
Seguimiento: Se expone la necesidad de generar flujos para el proveedor de GSE para la generación de (incidentes o peticiones), con el fin de registrarse, controlarse, escalarse y manejar todo su ciclo de vida del servicio; por medio de la herramienta de gestión Service Manager SM. Se han solicitado los procedimientos de manera formal a través de correo al apoyo a la supervisión del contrato.

Tema 3.

Seguimiento: Se expone la necesidad de capacitar a la mesa de servicios acerca del servicio entregado para los flujos y categorías de la Herramientas **ITOM** a través de Teams, por parte de la persona responsable del servicio del **FNA.** Se han solicitado los procedimientos de manera formal a través de correo a la administradora de SM.

Tema 4.

Seguimiento: Se expone la necesidad de generar flujos para el proveedor de CRM para la generación de (incidentes o peticiones), con el fin de registrarse, controlarse, escalarse y manejar todo su ciclo de vida; por medio de la Herramienta de Gestión Service Manager SM.

Conclusiones y cierre: Se habilitaron las categorías en Service Manager, correspondientes con errores funcionales del aplicativo de Salesforce, se estableció que se debe escalar como incidente (IM) Se capacita personal de la GTIOI-MESA DE SERVICIO.

5.6. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

El día 12 de abril, se recibió notificación formal por parte de la administradora de service manager , informando que a partir de esta fecha se puede tener acceso por parte de la coordinación a desplegar los tableros de informes de las encuetas, a la fecha del corte de este informe nos encontramos en periodo de estabilización.

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	13	49	62
Cambios	74	54	128
Tareas de Cambios	233	160	393
Total, Gestiones	**320**	**263**	**583**

Tabla 14 Gestión Accesos.

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

7. GESTION DEL CONOCIMIENTO

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

7.1. Actividades desarrolladas:

Se continua con el envío de correos a los líderes de servicio indicados por la Ing. Ginna Martínez, solicitando la validación de los documentos publicados en la BD de conocimiento y tener la retroalimentación de los documentos que se encuentran vigentes, se requieren actualizar o retirar.

- Se realizaron reuniones con personal del servicio de red local y Gestión de riesgos
- 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 creación de los documentos:
    - **Fallas atriles físicos soporte primer nivel MDS**: Se crea documento, se está a la espera de validación por parte del proveedor.
    - **Fallas kioscos soporte primer nivel MDS:** Se crea documento, se está a la espera de validación por parte del proveedor.
    - **Errores conocidos red LAN:** Se crea documento, está pendiente de validaciones por los grupos involucrados.
    - **Procedimiento de creación, modificación y asignación de roles SAP:** Se crea documento, se encuentra en validación por el grupo de accesos.
    - **Guía para contestar las encuestas MDS:** Se crea documento, se encuentra en revisión.
    - **Plantilla mesa técnica:** Se crea documento, se encuentra en revisión.

Resumen Actividades en la base de conocimiento.

ACTIVIDAD	28ENE-27FEB-2024	28FEB-27MAR-2024	28MAR-27ABR-2024
Documentos Retirados	37	32	13
Documentos Creados y Publicados	9	4	4
Documentos Actualizados	11	9	6
Documentos que se están Trabajando	4	7	6
TOTALES	**61**	**52**	**29**

Tabla 15 Gestión Base del Conocimiento

7.2. Documentos retirados en el periodo

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM0783	MANUAL DE USUARIO TELÉFONO YEALINK SIP 721P
2	KM0934	INSTRUCTIVO DE USO Y PASO A PASO RETIRO DE CESANTIAS CON AUTENTICACIÓN BIOMETRIC
3	KM0915	RED PARALELA DE AUTENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA RPAB
4	KM0940	INSTRUCTIVO MODIFICACIÓN PERFIL USUARIO
5	KM0886	REEMPLAZAR CREDENCIALES DE RED
6	KM1076	INSTRUCTIVO CONECTIVIDAD INALAMBRICA PUNTO DE ATENCIÓN
7	KM0979	MANUAL TÉCNICO SERVICIOS CONECTIVIDAD INALÁMBRICA LOCAL
8	KM0990	MANUALES FUNCIONALES SERVICIO CONECTIVIDAD INALÁMBRICA LOCAL
9	KM0731	SERVICIOS REDES (PLATAFORMA DE END POINT)
10	KM0723	SERVICIOS REDES (PLATAFORMA DE SEGURIDAD)
11	KM0926	USUARIO FUE REGISTRADO ANTERIORMENTE (COBIS)
12	KM0889	MANUAL DE PRIMER NIVEL DE NAC
13	KM1066	ERROR RUN TIME 426 COBIS

Tabla 16 Gestión Documentos Retirados Base del Conocimiento

7.3. Documentos Creados y Publicados.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1567	PROCEDIMIENTO SOLICITUD INSTALACIÓN SOFTWARE LIBRE
2	KM1571	PLANTILLA ESCALAMIENTO WAN-LAN
3	KM1575	ERROR COBIS INDIQUE EL NOMBRE DEL TERMINAL EN PREFERENCIAS
4	KM1581	ERROR TRABAJANDO SIN CONEXIÓN EN OUTLOOK

Tabla 17 Creados y Publicados Base del Conocimiento

7.4. Documentos Actualizados.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1564	CAPACITACIÓN PORTAL SERVICE MANAGER USUARIOS LÍDERES
2	KM1572	ERROR DE ACCESO A C.O.B.I.S USUARIO FUE REGISTRADO ANTERIORMENTE
3	KM1573	GUÍA INSTALACIÓN CISCO SECURE CLIENT
4	KM1574	GUIA USUARIOS CISCO SECURE CLIENT
5	KM1578	ERROR RUN TIME 426 COBIS
6	KM1582	PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN IDENTIDAD SALESFORCE

Tabla 18 Documentos Actualizados Base del Conocimiento

7.5. Documentos que se están trabajando.

ITEM	DOCUMENTO
1	PROCEDIMIENTO CREACIÓN MODIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ROLES SAP
2	FALLAS ATRILES FISICOS SOPORTE PRIMER NIVEL MDS
3	FALLAS KIOSCOS SOPORTE PRIMER NIVEL MDS
4	GUÍA PARA CONTESTAR LAS ENCUESTAS MDS
5	PLANTILLA MESA TECNICA
6	ERRORES CONOCIDOS RED LAN

Tabla 19 Documentos Actualizados Base del Conocimiento

7.6. Análisis

Se continúa trabajando con los líderes de servicios en la depuración y actualización de los documentos que se encuentran publicados en la BD de conocimiento, se le notificó a la Ing. Ginna Martínez los servicios certificación digital e Impresión que a la fecha no han dado respuesta a los correos enviados solicitando la actualización o retiro de los documentos publicados en la BD.

7.7. Logros

Se ha trabajado en mantener la BD, estandarizada, actualizada y con los documentos vigentes.

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

Se ha trabajado en conjunto con los líderes de los servicios, para mantener la documentación actualizada en la BD de conocimiento.

7.8. Recomendaciones

Se requiere estandarizar en la BD 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 BD de conocimiento de la herramienta de gestión Service mánager.

Se requiere que todos los usuarios tengan el perfil requerido para acceder y consultar la BD de conocimiento.

Se requiere que la 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 del documento, 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 20 Personal Actual Mesa de Servicios.

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

8.2. Novedades de Personal.

En este corte no se presentaron novedades, al corte del informe se mantiene el equipo de la mesa se servicios con 35 integrantes.

8.3. Horario de atención.

Analista de la Mesa de Servicio:

- ✓ Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
- ✓ Sábados de 6:00 a.m. a 5:00 pm
- ✓ Domingos y Festivos: Por Demanda disponibilidad.
- ✓ Se presenta la malla de turnos formalmente mediante correo electrónico a la supervisión del cliente en la que se detallan los horarios y personal.
- ✓ Para la temporada de Reporte y cargue de Cesantías, se tendrá disponibilidad del personal por demanda:

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

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

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

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

Buenos días Días Daniel

Cordial saludo,

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

Atento a cualquier comentario

Cordialmente, "

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

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

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

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

8.4. Ubicación.

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

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

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

- ✓ Rack



- ✓ Red eléctrica regulada con su respectiva UPS

PS	MODELO	POTENCIA
Mtek Bifásica	JAL1106K	6000VA / 6000W



- ✓ La operación en esta sede inicio el 18 de enero de 2024.
- ✓ A la fecha del corte del presente informe la sede alterna continúa funcionado.

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	6356 / 6416	80%	**99,06%**	• 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.	244 / 6850	<= 5%	**3,56%**	• 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..	3753 / 3764	>= 90 %	**99,71%**	• 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	9966 / 10002	95%	**99,64%**	*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 con lo establecido en el anexo técnico 1 Requerimientos técnicos	Número de días hábiles adicionales requeridos para el envío de la información	Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas de todos los analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:06:34**	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 21 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 (102) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 36 casos, por ende, para el cálculo del ANS, solo te tiene en cuenta este número de 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) como parte del soporte del ANS

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

- El ANS (Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)) que mide la satisfacción del usuario, actualmente no se presenta, sin embrago, es importante resaltar que el día 12 de abril, se recibió notificación formal por parte de la administradora de service manager , informando que a partir de esta fecha se puede tener acceso por parte de la coordinación de la mesa de servicios para desplegar los tableros de informes de las encuetas capturados por la herramienta, a la fecha del corte de este informe nos encontramos en periodo de estabilización.

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

10. FACTURACIÓN

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte 7, periodo comprendido entre el 28 de marzo al 27 de abril 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 22 Relación Valor a Facturar.

11. ANEXOS

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

- ✓ Reporte Llamadas 28 marzo a 27 abril 2024
- ✓ Informe Casos en SM 28 de marzo al 27 de abril 2024-Mesa
- ✓ Informe Casos en SM 28 de marzo al 27 de abril 2024-Accesos
- ✓ Bitácora Devueltos 28 de marzo al 27 de abril 2024-Mesa
- ✓ Informe de Incidentes y Requerimientos 28 marzo al 27 abril 2024
- ✓ Informe Gestión Conocimiento 28 marzo al 27 abril 2024
- ✓ Informe de Calidad 28 marzo al 27 abril 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	17	05	2024

FACTURA DE VENTA NACIONAL

N° ELEC

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. **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 marzo de 2024 al 27 de abril 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** 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 **05 de abril 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 14991813793

(415)7707212489984(8020) 000001499181379 3

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

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

UBICACIÓN

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

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

42. Correo electrónico gerencia@emtel.com.co

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

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

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 2024 - 03 - 14 / 16 : 55: 00

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: 14991813793

(415)7707212489984(8020) **000001499181379 3**

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: 14991813793

(415)7707212489984(8020) **000001499181379 3**

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: 14991813793

(415)7707212489984(8020) 000001499181379 3

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 3 0 0 4 7 1		COLOMBIA 1 6 9	ACOSTA	ORTEGA	ROBINSON	FELIPE				2 0 2 4 0 2 2 2	
2	Cédula de Ciudada 1 3	1 2 1 9 9 0 6 8		COLOMBIA 1 6 9	MUÑOZ	VASQUEZ	EDWIN	HEIVER				2 0 2 4 0 2 2 2	
3	Cédula de Ciudada 1 3	1 0 5 4 0 2 5 2		COLOMBIA 1 6 9	FLOREZ	OROZCO	JAIR	HERNAN				2 0 2 4 0 2 2 2	
4	Cédula de Ciudadan 1 3	2 5 2 8 9 8 6 2		COLOMBIA 1 6 9	HURTADO	ORDOÑEZ	YASMIN					2 0 2 4 0 2 2 2	
5	Cédula de Ciudadan 1 3	3 4 3 1 7 0 9 0		COLOMBIA 1 6 9	SARMIENTO	CASTILLO	JULIANA	ISABEL				2 0 2 4 0 2 2 2	

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: 14991813793

(415)7707212489984(8020) **000001499181379 3**

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 5 3 5 4 4 0		COLOMBIA 1 6 9	ZUÑIGA	CAMPO	GERARDO	ERNESTO				2 0 2 4 0 2 2 2	
2	Cédula de Ciudada 1 3	7 6 3 1 9 2 7 3		COLOMBIA 1 6 9	MENESES	TORRES	EDWIN	RICHARD				2 0 2 4 0 2 2 2	
3	Cédula de Ciudada 1 3	3 4 5 6 0 2 8 7		COLOMBIA 1 6 9	BECERRA	GOMEZ	HEIDEE	MARIELA				2 0 2 4 0 2 2 2	
4	Cédula de Ciudadan 1 3	4 6 2 7 2 4 7		COLOMBIA 1 6 9	GOMEZ	QUINTERO	CARLOS	HORACIO				2 0 2 4 0 2 2 2	
5	Cédula de Ciudadan 1 3	3 4 5 6 2 6 6 9		COLOMBIA 1 6 9	CAMPO		ADRIANA					2 0 2 4 0 2 2 2	

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: 14991813793

(415)7707212489984(8020) **000001499181379 3**

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: 14991813793

(415)7707212489984(8020) **000001499181379 3**

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: 14991813793

(415)7707212489984(8020) **000001499181379 3**

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

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

1

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

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

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

165. Dirección: CR 6 15 N 00

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

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

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

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764063247879

(415)7707212489984(8020) 001876406324787 9

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

DIAN
2024-01-03 / 03:23:35 PM
Fecha Acuse de Recibo
Firmado

Firma del funcionario autorizado

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 2024-01-03/15:23:35

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764063247879

(415)7707212489984(8020) 001876406324787 9

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	1,041	10,000	12	HABILITACIÓN	2
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO

SEÑORES
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
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 S.A., así como el cumplimiento de la administración de los servicios de infraestructura tecnológica cubierta por el contrato referido.

Se expide a los quince (15) días del mes de abril 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	5300364917	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	21.05.2024
N° DE REFERENCIA	1224	**FECHA DE PAGO**	24.05.2024

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°**	CUENTA07
N° FACTURA PROVEEDOR	ELEC1224 RAD 02-2303-202405223619457		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO		LERF	RE-L	VALOR
10001844	5400001497	00330	079 DE 2023	.	1000049706	5105627508	0
10001844	5400001497	00330	079 DE 2023	.	1000049706	5105627508	592.381.092
10001844	5400001497	00340	079 DE 2023	.	1000049707	5105627508	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: 27.05.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1224	**FECHA DE CONTABILIZACION**	24-may-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300364917	**FECHA DE DOCUMENTO**	24-may-24
		FECHA DE COMPENSACION	24-may-24
PROPUESTA	43650	**FECHA DE LA PROPUESTA**	24-may-24

RESPONSABLE DEL PAGO

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

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:	ELEC1224 RAD 02-2303-202405223619457		
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	5300364917	1224	592.147.670	ELEC1224 RAD 02-2303-202405223619457	5400001497	079 DE 2023