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
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: DianaPGaleanoC.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** MAYO 31 DE 2024

Entregado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: DianaPGaleanoC.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** MAYO 31 DE 2024

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

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

INFORME No **6** **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: **10000489569-1000049570-1000049571**

FECHA		
9	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 **FREDDY LEONARDO SANCHEZ TRIANA** (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: Linea: 2 .2 Servicio de operación de tic seguridad y redes LAN."

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

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO **8 MESES** (Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO **20** (Día) **DE** **OCT** (Mes) **DE** **2023** (Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO **19** (Día) **DE** **JUN** (Mes) **DE** **2024** (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001497-2023**

VALOR DEL CONTRATO

VALOR LINEA: OCHO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL QUINIENTOS SEIS PESOS M/CTE $8.241.228.506 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	$ 8,241,228,506.00	**100.00%**
		0.00%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 8,241,228,506.00**	**100.00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 4,986,322,256	**60.50%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 969,416,836	**11.76%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 5,955,739,092**	**72.27%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**74.89%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**-2.62%**

OBSERVACIONES

Pago 6 de 8 : Servicio de operación de TIC seguridad y redes LAN. Se evidencia diferencia en la ejecución presupuestal de un 2.62% teniendo en cuenta que se han realizado disminuciones por niveles de servicio establecidos en el contrato. **Durante el periodo 20 de Marzo 2024 al 19 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	**77.00%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**77.00%**
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

Se concluye que EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES POPAYÁN S A EMTEL E.S.P. ha venido realizando las actividades necesarias para dar cumplimiento con los requerimientos definidos en el Contrato CIM079-2023 bajo la linea Servicio de operación TIC Seguridad y redes LAN

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

LA SUSCRITA GERENTE DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA, EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO MARCO No. 79 DE 2023.
CERTIFICA:

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

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Certifiicado pago Seguridad Social	X	**PDF**	**Certificación (CC+TP+Antecedentes JCC)**
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

Nueve (día en letras) **9** (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

FREDDY LEONARDO SANCHEZ TRIANA
Apoyo a la Supervisión

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal						
Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ			
Nº doc.	5100000979	Sociedad	1000	Ejercicio	2024	
Fe.docum.	15.05.2024	Fecha contab.	15.05.2024	Período	05	
Calc.impuestos	☑					
Referen.	1210					
Moneda doc.	COP					
Txt.cab.doc.	02-2303-202405163598719					

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1000000605	EMPRESA DE TELECOMUN		W0	907,993,282-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	885,709,649
3	81	5130950301	INFRAESR TELECOM		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	59,654,312
5	81	5130950301	INFRAESR TELECOM		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	13,119,750
7	81	5130950301	INFRAESR TELECOM		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	10,933,125
9	81	5130950301	INFRAESR TELECOM		W0	0
10	50	2519050901	SERVICIOS 4%			32,585,440-
11	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			23,217,126-
12	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			5,620,988-

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	15	05	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1210

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 15/05/2024 14:25:53
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 14 del 2024
Hora emisión: 14:25:51
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 3

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	U. M.	IMPUESTOS			VR UNIT.	TOTAL
					NOM.	% o VAL	MONTO		
1	042	1,00	Servicios de Operación de Redes LAN No. FNA 079 2023 periodo del 20 de marzo de 2024 al 19 de abril de 2024-1000049569	WSD	IVA	19%	141415826.29	$745.678.903,00	$745.678.903,00
2	382	1,00	Administración - 1000049570	WSD	IVA	19%	9524638.06	$50.129.674,00	$50.129.674,00
3	71	1,00	Bolsa (suministro de bienes y servicios por demanda) - 1000049571	WSD	IVA	19%	3840375	$20.212.500,00	$20.212.500,00

Notas:
EL DESCUENTO HECHO CORRESPONDE A LA APLICACION DE LOS ANS CONTRACTUALES EN UN 0.19% PARA EL PERIODO FACTURADO. FAVOR CONSIGNAR EN EL BANCO DE OCCIDENTE CUENTA DE AHORROS No. 041966193 A NOMBRE DE EMPRESA DE TLECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 079 2023.SE DEBE APLICAR RETENCION EN LA FUENTE DEL 4%.

Subtotal:	$816.021.077,00
Cargos:	$0.00
Descuento:	$1,385,080.42
IVA:	$154.780.839,35
Total:	$969.416.835,93

SON: (novecientos sesenta y nueve millones cuatrocientos dieciseis mil ochocientos treinta y cinco pesos noventa y tres centavos)
CUFE: d7af6036b20c1a6bfaea8eba1de4cac52651f01c33101b6e24e03965356961ddba72cc8f66430cdea7c6cc3ad481b87c

IMPUESTO	BASE	TARIFA / VALOR NOMINAL	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$814.635.996,58	19,00%	$154.780.839,35

Firma Digital: k0/6g07JUTc1iJDwultOvCR742VWnwZ0MqvosSAydxVFX0onftN+vzW+a6w67Mlv
8MnHF4F6PMjGEsEgBvPVMJ9upyIKna05sb+1d+gIBqlgNmaBZw
5v+vThMXK7n2ZH tw2RWorEkJaOhBMYXZ0rpgChSRYFSx51VRz9b7LfoLJZWJ82n2djcdkaSATd1KSJ iGlAtH3jtKMfHd8Res+8MloK0iMUbUiNT4y
pD0wXq10MF9nU/FZCm/1CfoTDo7kb cidtU1bC5IBAxpwAhG9Bwbua5fOHcO45tVZ63zrX7VC5dGRCnQJDlZJnjdq9lIFp VD13zGOudLbDL/BhTxO6
oQ==

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

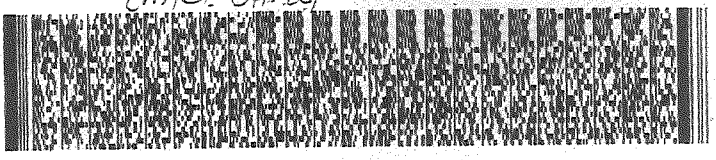
1.65 ESTATURA | O+ G.S. RH | M SEXO

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:

8A7EEE4400 5C1EC9

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 ******************************
****
****

Dado en BOGOTA a los 16 días del mes de Enero de 2024 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

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

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

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
COMPROBANTE DE PAGO

DAVIVIENDA

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA

NÚMERO PLANILLA:	**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
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°	FNA-0792023-LAN-114-SEGUIMIENTO ANS-14-29042024	**Tema:**	Seguimiento Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) del CTO-079-2023
Fecha:	29/04/2024	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A. - 2 piso
Hora inicio:	02:00 PM	**Hora fin:**	03:00 PM
Objetivo		1. Presentar los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) por plataforma o servicio del Contrato 2. Revisar los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) por plataforma o servicio del Contrato para el período No. 06 correspondiente al 20 de marzo de 2024 al 19 de abril de 2024. 3. Registrar decisiones tomadas en la reunión.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Freddy Leonardo Sánchez Triana	Gerencia de Servicios TI e Infraestructura – Fondo Nacional del Ahorro S.A.	Profesional	SI
Oscar Diaz	EMTEL SA E.S.P	Gerente de Proyecto	Si

1. TEMAS TRATADOS (FNA-0792023-LAN-114-SEGUIMIENTOANS-14-29042024)

- Seguimiento de ANS (Línea LAN)
- Seguimiento a la Bolsa

2 RESUMEN DE LOS ACUERDOS (Registrar claramente los acuerdos de la reunión**)**

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 S.A.*",

Dentro del alcance el objetivo del nuevo contrato 079 del 11 de Julio de 2023, se encuentran incluidos el servicio de operación de TIC seguridad y redes LAN 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 el a partir del 19 de enero de 2024 la Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura será la supervisión del Contrato 079-2023 suscrito el 11 de julio del 2023, razón por la cual el Ingeniero Freddy Sánchez fue nombrado bajo memorando interno del Fondo Nacional del Ahorro S.A. como el apoyo a la Supervisión a lo referente a esta línea de servicio de operación de TIC seguridad y redes LAN

Conforme con lo establecido en el Anexo No. 2 NIVELES DE SERVICIO (ANS), a continuación, se presenta el análisis y validación de los niveles de servicio:

- ***DOCUMENTACIÓN TECNICA DE INICIO DEL CONTRATO*** correspondiente a los numerales del 1 al 4 del Anexo 2.

El Contratista en el primer periodo entrego la documentación pertinente.

Conclusión: No aplica

- ***DOCUMENTACIÓN RECURRENTE*** correspondiente a los numerales del 5 al 8 del Anexo 2.

Durante el periodo se validó la siguiente documentación:

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
5. Informe de incidentes de plataformas o servicios, incluyendo Reporte de fallas (GT-GSI-FO-045)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se han atendido a través de peticiones Service Manager
6.1 Respuesta a Comunicaciones del FNA/Supervisión/Interventoría	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se han atendido a través de peticiones Service Manager
6.2 Información para Indicador de Gestión del sistema de gestión de calidad a cargo del Proveedor	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se entregó información para el indicador de marzo 2024 el 04/04/2024
7.1 Informe de instalación Final de infraestructura o servicios (Aplica para creación, traslado o ampliaciones de puntos de atención)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se han atendido a través de peticiones Service Manager
7.2 Documentos de mantenimientos preventivos	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Durante el periodo se ejecutó mantenimiento en 23 Puntos de Atención
7.3 Plan de capacidad y desempeño de plataformas o servicios (para mes de enero y julio)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplica para el periodo
7.4 Informe de capacidad y desempeño de plataformas o servicios (para mes de enero y julio)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplica para el periodo
7.5 Topologías o diagramas actualizados de cada plataforma o servicio (cada trimestre)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplica para el periodo
7.6 Planos de cableado estructurado y red eléctrica para puestos de trabajo (cada trimestre)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplica para el periodo
8.1 Informe de Gestión Mensual	Tiempo máximo de entrega ocho (8) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** El Contratista entregará el informe de Gestión de periodo 06 el 02/05/2024
8.2 Informe de estudio de Sitio/Viabilidad técnica	Tiempo máximo de entrega ocho (8) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se han atendido a través de peticiones Service Manager
8.3 Informe de Capacidad y Disponibilidad mensual	Tiempo máximo de	0	NO	**0**	**CUMPLE** El Contratista entregará el Informe

	entrega ocho (8) días hábiles				de Capacidad y Disponibilidad del periodo 06 el 02/05/2024
8.4 Hojas de vida equipos activos	Tiempo máximo de entrega ocho (8) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** El Contratista entregará las hojas de vida equipos del periodo 06 el 02/05/2024

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

- ***CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DEL CONTRATO*** corresponde al numeral 9 del Anexo 2.

Durante el periodo se validaron las actividades del Cronograma del Contrato.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Días de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
9. Cronograma(s) del Contrato	Fecha de cumplimiento establecida en cada actividad de Cronograma	0	NO	**0**	**CUMPLE** Las actividades se ejecutaron acorde con lo programado.

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista. En el informe de Gestión se encuentra detalle de avance del cronograma.

- ***BOLSA DE SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS POR DEMANDA***
  Corresponde al numeral 10 del Anexo 2.

Durante el periodo se validaron las solicitudes autorizadas y aprobadas por la bolsa de suministro de bienes y servicios por demanda, a través de la herramienta de mesa de servicio del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS? (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
10. Solicitudes de bienes y servicios efectuadas al proveedor por parte del FNA, a través de herramienta de gestión de solicitudes o correo electrónico.	Entrega de los bienes y servicios solicitados al proveedor dentro del tiempo establecido.	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se han atendido a través de peticiones Service Manager

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Para el caso se efectúan las siguientes precisiones:
- % Disponibilidad Contratado: corresponde al nivel de disponibilidad solicitado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

- % Disponibilidad Contratista: Corresponde a la disponibilidad sin tener en cuenta factores que no atañen al contratista tales como cortes eléctricos, factores externos, mantenimientos programados, condiciones climáticas.
- % Disponibilidad Real o Final: Corresponde a la disponibilidad teniendo en cuenta cortes eléctricos, factores externos, mantenimientos programados, condiciones climáticas.

- ***DISPONIBILIDAD COMPONENTES CENTRALES DE ALTO IMPACTO*** corresponde al numeral 11 del Anexo 2.

Durante el periodo se validó la disponibilidad de las plataformas y servicios administradas por el Contratista:

Nivel de Servicio	% Disponibilidad Requerido	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Aplica ANS? (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
11.1 Disponibilidad Switches Core Cisco Nexus 7004 ubicados en centro de cómputo (mensual por conjunto redundante equipos funcionales)	99,90%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
11.2 Disponibilidad Switches Cisco Catalyst 9606R ubicados en centro de cómputo (mensual por conjunto redundante equipos funcionales)	99,90%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
11.3 Disponibilidad Switches Cisco Nexus 5600 series ubicados en centro de cómputo (mensual por conjunto redundante equipos funcionales)	99,90%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
11.4 Disponibilidad Conjunto Firewall zona de servidores (mensual por cada conjunto redundante equipos funcionales)	99,90%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
11.5 Disponibilidad Conjunto Firewall zona de perimetral (mensual por cada conjunto redundante equipos funcionales)	99,90%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
11.6 Disponibilidad del servicio Control de Acceso y Autenticación de dispositivos a la Red Cisco ISE (mensual conjunto Redundante equipos funcionales)	99,90%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
11.7 Disponibilidad del servicio equipos Firewalls de VPN con módulo IPS (mensual conjunto redundante equipos funcionales)	99,90%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista. En el anexo 01 del informe de Gestión se encuentra la información relacionada con la disponibilidad de las plataformas o servicios enunciados.

- ***DISPONIBILIDAD COMPONENTES CENTRALES DE MEDIO IMPACTO*** corresponde al numeral 12 del Anexo 2.

Durante el periodo se validó la disponibilidad de las plataformas y servicios administradas por el Contratista.

Nivel de Servicio	% Disponibilidad Requerido	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
12.1 Disponibilidad de los switches de piso (mensual en caso de que los switches estén configurados en stack)	99,80%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
12.2 Disponibilidad de Controladoras inalámbricas en sede principal (mensual conjunto redundante equipos funcionales)	99,80%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
12.3 Disponibilidad del servicio Filtrado de Contenido Internet - Proxy (mensual conjunto redundante equipos funcionales)	99,80%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
12.4 Disponibilidad del servicio DUO (servicio funcional)	99,80%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista. En el anexo 01 del informe de Gestión se encuentra la información relacionada con la disponibilidad de las plataformas o servicios enunciados.

- ***DISPONIBILIDAD COMPONENTES CENTRALES DE BAJO IMPACTO*** corresponde al numeral 13 del Anexo 2.

Durante el periodo se validó las disponibilidades de las plataformas y servicios administradas por el Contratista.

Nivel de Servicio	% Disponibilidad Requerido	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Aplica ANS? (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
13.1 Disponibilidad switches de distribución Cisco Nexus 2000 series ubicados en centro de cómputo (mensual por cada equipo funcional)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.2 Disponibilidad switches de distribución Cisco 3800 series ubicados en centro de cómputo (mensual por cada equipo	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**

funcional)						
13.3 Disponibilidad de los switches de piso (mensual por cada Switch funcional cuando no se encuentre en stack)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.4 Disponibilidad de los dispositivos inalámbricos (Access Point) en sede principal (mensual promedio consolidado equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.5 Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Call Manager (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.6 Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Unity (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.7 Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Sistema Contac center de mesa de servicio (CCX) HA (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.8 Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Gateway de voz (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.9 Disponibilidad servicio PCSISTEL (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.10 Disponibilidad UPS en sede principal (mensual para cada UPS)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.11 Disponibilidad de Sistema Operativo/Aplicación administrado (mensual por sistema operativo/aplicación cuando sea administrado por el proveedor)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.12 Disponibilidad de Hardware administrado (mensual por Hardware cuando sea administrado por el proveedor	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**

13.13 Disponibilidad Servicios Complementarios de red Herramienta de gestión Cisco Prime y Servicio NTP, DNA (mensual por aplicación)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.14 Disponibilidad de Disponibilidad Servicios Complementarios de red (FMC2500) Firepower (mensual)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista. En el anexo 01 del informe de Gestión se encuentra la información relacionada con la disponibilidad de las plataformas o servicios enunciados.

- ***DISPONIBILIDAD COMPONENTES NO CENTRALES*** corresponde al numeral 14 del Anexo 2.

Durante el periodo se validó las disponibilidades de las plataformas y servicios administradas por el Contratista.

Nivel de Servicio	% Disponibilidad Requerido	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Aplica ANS? (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
14.1 Disponibilidad de switches de puntos de atención (mensual por cada punto de atención equipos funcionales	99,60%	100%	99,36%	NO	**0**	**CUMPLE** (I)Mantenimiento y cortes de fluido eléctrico
14.2 Disponibilidad del servicio cifrado de información en puntos de atención (mensual por cada equipo funcional)	99,60%	100%	99,50%	SI	(1)UBC = ($1.385.080,42)	**NO CUMPLE** (II) Falla Conectividad PA Suba. Mantenimiento y cortes de fluido eléctrico
14.3 Disponibilidad UPS en puntos de atención (mensual para cada UPS)	99,60%	100%	99,60%	NO	**0**	**CUMPLE** (III)Mantenimiento y cortes de fluido eléctrico

Conclusión: Durante el periodo evaluado se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista. Se presenta variación en la disponibilidad real de acuerdo con los mantenimientos realizados y cortes de fluido eléctrico. En el anexo 01 del informe de Gestión se encuentra la información relacionada con la disponibilidad de las plataformas o servicios enunciados.

(II) El incumplimiento de Niveles de Servicio, corresponde a la falla parcial de conectividad del PA Suba hacia las aplicaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A. presentada el día 2 de abril de 2024, la cual se describe adicional en la sección 7.2. Plataforma de Seguridad del Informe de Gestión del periodo del Contratista.

Detalle disponibilidad servicio cifrado de información en puntos de atención.

Ítem	RF o IM / Cambio	Descripción falla	Ubicación	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Tiempo (Minutos)
1.	**IM150202**	**Falla parcial de conectividad PA de Suba.**	**PA Suba**	**02/04/2024**	**02/04/2024**	**185**

Descripción falla: Fallas de conectividad desde los equipos del PA Suba que tenían asignadas direcciones IP del rango 192.168.43. 1 al 192.168.243.61. Situación que generó perdida de conectividad hacia los aplicativos internos en el punto de atención para acceder a los servicios de correo, internet, SAP, Salesforce,etc.

Causas: El firewall de VPN central comenzó a cifrar tráfico del punto de atención para el segmento 192.168.43.0/26 ocasionando fallas de conectividad hacia los aplicativos y servicios.

Solución: Se procede a deshabilitar de la configuración VPN del firewall de punto central el dominio de encripción 192.168.43.0/26 servicio. Considerando que el tráfico de la sede está siendo enrutada a nivel de Capa 3 y no se tenía encripción a nivel de ASA del punto de atención Suba.

Acciones Pendientes:

Seguimiento Caso de soporte con el fabricante Cisco No. 697297746.

Disponibilidad Final:

TIEMPO DISPONIBILIDAD REQUERIDA EN EL PERIODO (Minutos)	TIEMPO INDISPONIBILIDAD EN EL PERIODO (Minutos)	% DISPONIBILIDAD ALCANZADA EN EL PERIODO
30días*24h*60m	Tiempo total	((43200-(185)) /43200) *100
43200	**185**	**99,57%**

Para el caso se consideran 185 minutos de indisponibilidad atribuibles al Contratista, toda vez que, se presentó falla parcial exclusivamente en los equipos que tenían asignadas las direcciones IP del rango 192.168.43. 1 al 192.168.243.61. ocasionando una afectación en un porcentaje de 99,57% para la disponibilidad real del periodo aplicada al equipo de Cifrado instalado en el PA de Suba. Por lo anterior, se vio afectada la disponibilidad real del servicio de cifrado de información en puntos de atención (mensual por cada equipo funcional) el cual quedo en 99,50%, que incluye adicionalmente las actividades de mantenimientos de equipos de cifrado y cortes de fluido eléctrico a nivel nacional.

El porcentaje de disponibilidad de referencia está fuera del rango permitido, es decir, es menor al 99.60%, por ende, se incurre en aplicación de ANS para el periodo evaluado sobre este componente, acorde a lo establecido en el Ítem 14 *"DISPONIBILIDAD COMPONENTES NO CENTRALES*" en el numeral 14.2. del anexo correspondiente a Niveles de Servicio definidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A

Plan de Mejora:

1. Reactivación de cifrado del punto de atención Suba a través del firewall ASA.
2. Revisión y estandarización de configuraciones de conexiones VPN de sedes donde se cuente con firewall ASA.
3. Apertura de caso de soporte con fabricante Cisco para establecer causa raíz de la falla sobre le firewall VPN de Sede Principal, considerando que esta no debió haber cifrado el tráfico al estar configurada con peer que no hacían match con las IPs del punto de atención Suba.

- ***RECUPERACIÓN DEL SERVICIO (red LAN corporativa y Seguridad Informática Perimetral)*** corresponde al numeral 15 del Anexo 2.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
Red LAN corporative - Switches Core CISCO Nexus 7004 - Switches Cisco Catalyst 6509 - Switches Cisco Nexus 5600	Máximo dos (2) incumplimientos	0	NO	**0**	**CUMPLE**

Seguridad Informática Perimetral: - Equipos Firewalls para Zona de Servidores - Equipos Firewalls para Zona de Perimetral - Equipos Firewalls VPN	Máximo dos (2) incumplimientos	0	NO	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de nivel de servicio por parte del Contratista.

- ***GESTION DE SOLICITUDES REGISTRADAS A MESA DE SERVICIO*** *corresponde* al numeral 16 del Anexo 2.

Durante el periodo se validaron las solicitudes asignadas al personal de soporte del Contratista, a través de la herramienta de mesa de servicio del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	% Incumplimiento de Solicitudes	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
16. Gestión de solicitudes registradas a mesa de servicio: - Gestión de solicitudes (RF) - Gestión de Incidentes (IM) -Gestión de Tareas de Cambio (T)	Número de solicitudes atendidas dentro del tiempo definido en la herramienta de Mesa de Servicio o la herramienta destinada para la gestión de las solicitudes	0,0%	NO	**0**	**CUMPLE**

A continuación, se presentan las estadísticas generadas por la herramienta HP Service Manager del cumplimiento de tiempos de SLA en la gestión de Requerimientos (RF), Incidentes (IM) y Tareas.

Registro de tickets plataformas - HP Service Manager						
Estado	**RF**	**IM**	**TAREAS**	**RFT**	**TOTAL**	**%**
Cumplido	191	62	169	87	509	99,41%
Incumplido	0	2	1	0	3	0,59%
Total	**191**	**64**	**170**	**87**	**512**	**100,00%**

Tabla Registro de Consolidado HP Service Manager

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista, debido a que el porcentaje de incumplimiento se encuentra dentro del rango aceptable del ANS, descrito en el Anexo 2 del contrato menor al 2%. En el informe de Gestión se encuentra la información relacionada con la gestión de solicitudes.

- ***GESTIÓN DE CALIDAD*** corresponde al numeral 17 del Anexo 2

.

Nivel de Servicio	NS Establecido	Número de incumplimientos	Aplica ANS? (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
17. Gestión de Calidad: - Procedimientos, instructivos, formatos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) - Políticas, normas, directrices establecidas por el FNA. - Actividades definidas en Anexos técnicos	Cumplimiento de procedimientos, políticas, normas, directrices y nuevos procedimientos en Sistema de Gestión de Calidad (SGC) establecidas por el FNA o las emitidas por la Oficina Informática	0	NO	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

- ***GESTION DEL EQUIPO DE TRABAJO*** corresponde al numeral 18 del Anexo 2.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Días de Incumplimiento	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
18.1 Recurso humano del equipo de trabajo requerido en sitio desde el inicio del Contrato	Disponibilidad desde el inicio del Contrato	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplicó en el periodo
18.2 Reemplazo de recurso humano cumpliendo con el perfil solicitado	Máximo (8) días hábiles para reemplazo de personal	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplicó en el periodo

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

DISPONIBILIDAD PROGRAMADA DEL EQUIPO DE TRABAJO corresponde al numeral 19 del Anexo 2.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
19. Disponibilidad programada del equipo de trabajo	Disponibilidad en horario/programación de soporte requerido	0	No	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

- ***GESTION DE FACTURACION Y CALIDAD DOCUMENTACION*** corresponde al numeral 20 del Anexo 2.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
20. Calidad y completitud de documentación - Informe de Gestión Contratista - Actas de entrega de bienes o servicios (si aplica) - Documentación generada o actualizada por el proveedor	Consistencia y calidad de información en documentación de facturación y demás documentación generada o	0	NO	**0**	**CUMPLE** El Contratista entregó la documentación requerida para la facturación del periodo evaluado.

correspondiente a controles de plataformas, estadísticas, consolidados, indicadores, respuestas a entes de control, control de activos administrados	actualizada por el proveedor				

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

- ***CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA PARA PUESTOS DE TRABAJO, BACKBONE DE FIBRA*** corresponde al numeral 21 del Anexo 2.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
21. Cableado estructurado y red eléctrica: -Correctivos Puntos de atención en los que el FNA posee infraestructura instalada -Correctivos Puntos empresariales en los que el FNA posee infraestructura instalada -Correctivos Puntos institucionales en los que el FNA posee infraestructura instalada -Sede central	Tiempo Diagnóstico (1) horas Tiempo Resolución sedes primarias (4) horas Tiempo Resolución Puntos atención, institucionales y empresariales mínimo (8) horas a máximo (18) horas dependiendo la clasificación del punto de atención	0	NO	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

- ***OPORTUNIDAD EN LA REMEDIACIÓN DE VULNERABILIDADES TECNOLÓGICAS*** corresponde al numeral 22 del Anexo 2.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
22. Oportunidad en la remediación de vulnerabilidades tecnológicas: Infraestructura administrada sobre vulnerabilidades críticas y altas	Acorde al plazo establecido para la remediación de las vulnerabilidad críticas y altas según procedimiento definido por Vicepresidencia de riesgos para gestión de vulnerabilidades (GR-SI-PR-003)	0	NO	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

- ***FALLAS PARCIALES SOBRE DISPONIBILIDAD COMPONENTES CENTRALES DE ALTO, MEDIO Y BAJO IMPACTO*** corresponde al numeral 23 del Anexo 2.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
23. Indisponibilidad ocasionada de manera parcial sobre alguno de los servicios que soportan: -Componentes centrales de alto, medio y bajo impacto definidos en ítem del presente documento de Niveles de Servicio (ANS)	Tiempo máximo una (1) hora asociada a servicio específico	0	NO	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

- ***DOCUMENTACIÓN FINAL DEL CONTRATO*** corresponde al numeral 24 del Anexo 2.

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
24. Documentación final del Contrato: - Estado final de las plataformas - Resultados finales respecto la ejecución del contrato - Acciones de mejora que permitan la continuidad de la operación - Relación de documentos entregados durante la ejecución del contrato - Usuarios de acceso a plataformas - Control de cambios de baterías - Control consolidado de cantidad de salidas de datos y salidas eléctricas a nivel nacional - Control de VPNs activas a la finalización del contrato	Tiempo máximo ocho (8) días calendario antes de la culminación del contrato.	0	NO	0	**NO APLICA PARA EL PERIODO**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista.

PARTE FINANCIERA:

Durante el periodo evaluado se presentó aplicación de ANS el cual hace parte del ítem 14 del Anexo 2 (Niveles de Servicio) *"DISPONIBILIDAD COMPONENTES NO CENTRALES*" en el numeral *14.2 Disponibilidad del servicio cifrado de información en puntos de atención,* por un valor total de $1.385.080,42 antes de IVA.

Las partes acuerdan la aprobación de facturación del periodo correspondiente a:

- Servicio recurrente periodo No. **06** por un valor total de **$ 945.363.961,00 incluido IVA.**
- Servicio de Bolsa de bienes y servicios por demanda por un valor total de **$ 24.052.875,00 incluido IVA.**

Seguimiento periodo anterior:

No se cuentan con actividades en seguimiento del periodo anterior, a fecha de corte del periodo, el grupo de soporte en sitio contó con doce (12) personas en cumplimiento de los perfiles solicitados en el contrato.

3 COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO

ELABORÓ	APROBÓ
Freddy Leonardo Sánchez T Profesional Gerencia de servicio de TI e Infraestructura Apoyo a la Supervisión del CIM 079 2023	Oscar Diaz Gerente de Proyecto EMTEL SA E.S.P

SUPERVISIÓN CONTRATO NO. 079-2023
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A
INFORME No. 06

Periodo: 20 de marzo de 2024 – 19 de abril de 2024

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 S.A.

LINEA: 2 .2 SERVICIO DE OPERACIÓN DE TIC SEGURIDAD Y REDES LAN

Prestación de Servicio de suministros, instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de redes LAN, cableado estructurado (voz/datos) y redes eléctricas de puestos de trabajo, telefonía IP y seguridad informática perimetral para el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Bogotá D.C. mayo de 2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de Supervisión del Contrato 079-2023, presenta el seguimiento a las actividades realizadas por EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES POPAYÁN S A EMTEL E.S.P. para *"LINEA: 2 .2SERVICIO DE OPERACIÓN DE TIC SEGURIDAD Y REDES LAN."* para el período comprendido entre el 20 de marzo de 2024 al 19 de mayo de 2024.

2. OBJETIVO DEL INFORME

- Reportar estado general y avance del Contrato en el periodo.
- Reportar eventos y hallazgos, de conformidad con las funciones de supervisión.
- Expedir constancia de cumplimiento para soportar los pagos del período reportado

3. RESUMEN EJECUTIVO

ASUNTO	EVENTO / DESCRIPCIÓN
Contrato No. 079-2023	**Suscrito:** 28 de junio de 2023
	Acta de Inicio: 20 de octubre de 2023
Valor del Contrato	Valor total $8.241.228.506 incluido IVA
Plazo	Nueve (9) meses de los cuales ocho (8) meses corresponden a ejecución y uno (1) de empalme, contados a partir del inicio de la línea de servicio.
Fecha Finalización	19 de junio de 2024
Información del Contratista	**Razón social:** EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES POPAYÁN S A EMTEL E.S.P.
	NIT: 891502163-1
	Representante Legal: TATIANA IVETH MORENO PALACIOS
Supervisión	AURA ELISA GUERRERO MORENO
Apoyo a la Supervisión	FREDDY LEONARDO SANCHEZ TRIANA

4. ESTADO DE AVANCE

<table>
<tr><th colspan="3">Técnico</th></tr>
<tr><td>Niveles de servicio</td><td colspan="2">Durante el periodo evaluado se presentó aplicación de Niveles de Servicio.

Hace parte del presente informe Acta No. FNA-0792023-LAN-114-SEGUIMIENTOANS-14-29042024 correspondiente a la Revisión y Validación de ANS.

DISMINUCIÓN POR NIVELES DE SERVICIO

Durante el periodo se presentó incumplimiento de niveles de servicio, por lo tanto, hay descuentos correspondientes a $1.385.080,42</td></tr>
<tr><td>Especificaciones técnicas</td><td colspan="2">Durante el periodo el Contratista efectúo las siguientes actividades:

• Soporte y gestión de la infraestructura tecnológica de redes LAN, cableado estructurado (voz/datos) y redes eléctricas de puestos de trabajo, telefonía IP y seguridad informática perimetral a nivel nacional.
• Informe diario de monitoreo.
• Verificación de reportes en las herramientas de gestión (tareas, requerimientos, cambios).
• Revisión y análisis a la gestión de incidentes.
• Seguimiento a los (Niveles de Servicio) y riesgos del contrato.
• Documentación del periodo.</td></tr>
<tr><td>Condiciones técnicas del equipo o proveedor</td><td colspan="2">Respecto al grupo de soporte técnico fue soportado por (12) personas de los 12 solicitados.</td></tr>
<tr><td>Otras consideraciones técnicas</td><td colspan="2">Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.</td></tr>
<tr><th colspan="3">Administrativo</th></tr>
<tr><td>Cronograma</td><td colspan="2"><table>
<tr><th colspan="2">AVANCE ACTIVIDADES DEL CONTRATO</th></tr>
<tr><td>Duración del contrato</td><td>9 meses</td></tr>
<tr><td>Periodo de empalme</td><td>1 mes</td></tr>
<tr><td>Periodo de ejecución</td><td>6 de 8</td></tr>
<tr><td>Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha</td><td>77%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Informes del servicio</td><td colspan="2">Durante el periodo el Contratista presentó el respectivo informe, el cual se anexa y hace parte del proceso de Facturación del periodo.</td></tr>
<tr><td>SGC</td><td colspan="2">Durante el periodo el Contratista NO presentó novedades respecto al Sistema de Gestión de la Calidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A</td></tr>
</table>

Riesgos	Durante el periodo se presentó riesgo asociado a incumplimiento parcial de ítem 18.1 RECURSO HUMANO DEL EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO EN SITIO DESDE EL INICIO DEL CONTRATO enunciado en el Anexo Niveles de Servicio.
Otras consideraciones administrativas	Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.
Contable	
Impuestos	Se gestiona en el periodo una (1) factura correspondiente a servicios recurrentes mensuales y servicios solicitados a través de Bolsa de servicios y suministros por demanda.
Otras consideraciones contables	Certificado registro presupuestal 10001844 de junio 28 de 2023 por valor del contrato $8.879.786.417, valor del cual $638.557.911 corresponde para línea plantas eléctricas y el saldo para la línea LAN $8.241.228.506
Financiero	
Caso de negocio	Con la operación de la infraestructura tecnológica de redes LAN, cableado estructurado (voz/datos) y redes eléctricas de puestos de trabajo, telefonía IP y seguridad informática perimetral se ha logrado cumplir con el objeto del contrato, mantener la disponibilidad del servicio y uso por parte de las áreas a nivel nacional.

DESCRIPCION	ALCANCE
REDES LAN	El servicio contempla los siguientes elementos: Switches de Core, switches de distribución y switches de acceso, controladoras wireless y access point. El servicio contempla Hardware y Software que soporta servicios complementarios de red correspondiente a herramientas de administración y gestión correspondientes a NTP (Servicio sincronización Hora Legal), Cisco PRIME, Cisco Firepower FMC2500, DNA.
CABLEADO ESTRUCTURADO (VOZ/DATOS) Y REDES ELÉCTRICAS DE PUESTOS DE TRABAJO	El servicio contempla los siguientes elementos: cableado estructurado voz/datos, redes eléctricas regulada y no regulada de puestos de trabajo, transformadores de aislamiento de puntos de atención, breakers, tableros eléctricos, circuitos eléctricos, soporte primer nivel backbone de fibra de sede principal, UPS que soportan puestos de trabajo con capacidades entre 1 KVA y 100 KVA Se exceptúa cableado estructurado y red eléctrica de centro de cómputo de la Entidad, UPS de centro de cómputo.
TELEFONIA IP	El servicio contempla los siguientes elementos: CallManager, Unity, Gateway de voz, Teléfonos físicos y virtuales IP, contac

	center de mesa de servicio, IVR de sede principal, tarificador, servicios en la nube de CISCO.
SEGURIDAD INFORMATICA PERIMETRAL	El servicio contempla los siguientes elementos: Firewalls, concentradores VPN, Proxy (incluido reporteador), DUO (2FA), equipos de cifrado de información, control de acceso y autenticación dispositivos a la red ISE.
GESTION ADMINISTRATIVA Y OPERACION	Grupo base de doce (12) personas para soporte, gestión y monitoreo ubicado en la sede central (en sitio), incluido insumos/recursos de trabajo.
BOLSA DE SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS POR DEMANDA	Bolsa a través de la cual se aprovisionan bienes o servicios respecto de los cuales se presenten fallas o daños no imputables al Contratista, como también atender requerimientos de las diferentes áreas del Fondo Nacional del Ahorro S.A y que estén relacionadas con la infraestructura operada. Estos servicios o suministros solamente son pagados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A en la medida que los solicite.

Control de pagos

SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	VALORES INCLUIDO IVA	%
Valor total del contrato	**$ 8.241.228.506,00**	**100,00**
Total ejecutado antes del presente pago	**$ 4.986.322.256,00**	**60,50**
Valor a pagar en el período servicios recurrentes (*)	$ 945.363.961,00	11,47
Valor a pagar en el período suministros a través de Bolsa (*)	$0	0,0
Valor a pagar en el período servicios a través de Bolsa (*)	$24.052.875	0,29
Total ejecutado	**$ 5.955.739.092,00**	**72,27**
Valor pendiente por ejecutar	**$2.285.489.414,00**	**27,73**
Descuentos por ANS en el período	$1.385.080,42	0,02
Total descuentos acumulados por ANS (Valor de referencia incluido en valor pendiente por ejecutar, toda vez que equivale a dinero sobrante al final del contrato)	**$216.072.545,59**	**2,62**

(*) En el periodo se generó una (1) factura:
Una (1) por servicios recurrentes y servicios a través de Bolsa que incluyen IVA

Otras consideraciones financieras	Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.
Jurídico	
Pólizas	Las pólizas iniciales fueron aprobadas en su momento por el área encargada.
Solvencia económica	Corresponde al periodo seis (6) de ejecución del Contrato.

Normatividad	Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.
Otras consideraciones jurídicas	Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.

5. CONCEPTO SUPERVISION

Se concluye que EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES POPAYÁN S A EMTEL E.S.P. ha venido realizando las actividades necesarias para dar cumplimiento con los requerimientos definidos en el Contrato.

A continuación, se describen las principales actividades realizadas en el periodo:

5.1 DOCUMENTACION INICIO DE CONTRATO

Para el caso el Contratista efectúo entrega de la documentación que fue referenciada en el primer periodo:

5.2 BOLSA DE SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS POR DEMANDA

Durante el periodo hubo facturación correspondiente a:

- Adecuación cableado estructurado y eléctrico regulado/no regulado para 1 puesto de trabajo Vicepresidencia tecnología y transformación digital.
- Adecuación cableado estructurado y eléctrico regulado/no regulado para 1 puesto de trabajo Gerencia Garantías.

5.3 OTRAS ACTIVIDADES

A continuación, se citan otras actividades relevantes efectuadas por el Contratista durante el periodo:

- Monitoreo diario.
- Atención de fallas y requerimientos registrados acorde a sistema de gestión de calidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A en Service Manager.
- Servicio de soporte en sitio, con el correspondiente cubrimiento de turnos y disponibilidad semanal.
- Mantenimiento correctivo

A continuación, se relacionan actividades adicionales efectuadas por el apoyo a la supervisión:

- Revisión del informe del Contratista.
- Revisión del cumplimiento de los ANS.
- Reunión de seguimiento con el Contratista y delegados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- Realización del Informe de Supervisión sobre el Contrato asignado
- Verificación de la documentación anexa a la pre-factura.
- Validación de valores y cantidades facturadas en el período.
- Gestión de permisos de ingreso semanales a sede principal y permisos eventuales de ingresos en puntos de atención.
- Validación de solicitudes de nuevos servicios.
- Control financiero.
- Validación de precios correspondientes a Bolsa de Servicios.

6. CONCLUSIÓN

Se evalúa la gestión realizada por el Contratista durante el período del presente informe:

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

El Contratista ha venido prestando el soporte de la infraestructura tecnológica incluida en los alcances logrando mantener su disponibilidad y atendió los diferentes requerimientos asociados a la misma.

Se ha dado continuidad a la atención y gestión de requerimientos. El Contratista ha mantenido la totalidad del personal de grupo de soporte en sitio requerida.

Con base en la verificación por el apoyo a la supervisión en la prestación de los servicios relacionados dentro del Contrato No. 079 de 2023, se concluye que el Contratista EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES POPAYÁN S A EMTEL E.S.P. ha cumplido con los requisitos establecidos para el reconocimiento del pago de acuerdo a la preliquidación presentada y

por lo tanto, se recomienda efectuar el procedimiento correspondiente con el fin de realizar la cancelación de la misma:

- Factura que incluye servicios recurrentes (operación mensual de la infraestructura) y servicios a través de Bolsa de servicios y suministros por demanda (Bolsa): NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DIECISEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE ($969.416.836,00) incluido IVA.

Se firma a los 9 días del mes de mayo de 2024.



AURA ELISA GUERRERO MORENO
Gerente de servicio de TI e Infraestructura
Supervisor del CIM 079 2023



FREDDY LEONARDO SANCHEZ TRIANA
Profesional Gerencia de servicio de TI e Infraestructura
Apoyo a la Supervisión del CIM 079 2023

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL 06

PERÍODO
Desde: 20 de marzo de 2024
Hasta.: 19 de abril de 2024

CONTRATO
CTO-079-2023

02 de mayo de 2024
Versión 1.0

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Autor	Cambio/Adición
24-abr-2024	1.0	Administrador Infraestructura seguridad informática perimetral	Elaboración Inicial Documento
24-abr-2024	1.0	Administrador Infraestructura red LAN	Elaboración Inicial Documento
24-abr-2024	1.0	Administrador Cableado estructurado y red eléctrica puestos de trabajo	Elaboración Inicial Documento
24-abr-2024	1.0	Analista de Arquitectura Operatividad LAN y Gestor de Incidentes	Elaboración Inicial Documento
26-abr-2024	1.0	Gestor Monitoreo y Servicios	Consolidación y Revisión Documento
29-abr-2024	1.0	Gestor de Proyectos	Revisión Documento y Ajustes
02-may-2024	1.0	Líder Técnico y de operación de grupo de soporte en sitio	Revisión Documento y Ajustes

ENTREGA DOCUMENTO POR PARTE DE EMTEL SA ESP:

Fecha	Entregado por:	Firma Documento
02-may-2024	**Marco Antonio Romero Vanegas** Líder Técnico y de operación de grupo de soporte en sitio	

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 8

2 OBJETIVO 9

3 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA 10

4 GERENCIA DEL CONTRATO 11

4.1 AVANCE PRESUPUESTAL 11
4.1.1 Balance de ejecución presupuestal del Contrato *11*
4.1.2 Facturación del período *11*
4.1.3 Actividades Bolsa de suministro de Bienes y Servicios por Demanda del período *12*
4.1.4 Consolidado de aplicación de ANS del período *12*
4.2 EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA 12
4.3 CONTROL DE SERVICIOS 13
4.3.1 CONTROL DE ACTIVIDADES CONTRACTUALES DURANTE EL PERÍODO EN MENCIÓN 14
4.3.2 CONTROL DE ACTIVIDADES POR DEMANDA DURANTE EL PERÍODO EN MENCIÓN 15
4.3.3 CONTROL DE CAMBIOS (RFC) GESTIONADOS DURANTE EL PERÍODO 15
4.4 SUMINISTROS DE BIENES Y SERVICIOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO 16

5 RESUMEN DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 17

5.1 DISPONIBILIDAD TOTAL EQUIPOS CENTRALES DE ALTO IMPACTO 17
5.2 DISPONIBILIDAD TOTAL EQUIPOS CENTRALES DE MEDIO IMPACTO 18
5.3 DISPONIBILIDAD TOTAL EQUIPOS CENTRALES DE BAJO IMPACTO 18
5.4 DISPONIBILIDAD TOTAL EQUIPOS DE SERVICIOS NO CENTRALES 19

6 PLATAFORMA RED LAN 21

6.1 ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL PERÍODO 21
6.2 GESTIÓN DE INCIDENTES INFRAESTRUCTURA DE RED LAN 21
6.3 DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS 22
6.3.1 Capacidad *22*
6.3.1.1 Sede Principal 22
6.3.1.2 Puntos de atención 22
6.3.2 Utilización de las Interfaces *24*
6.3.2.1 N7K CORE y C6K CAMPUS 24
6.3.2.2 N7K CORE Y N7K DATA CENTER 25
6.3.2.3 N7K CORE y SW 3850 EDGE 25
6.3.2.4 Resumen de Interfaces Nexus 7K CORE 26
6.4 CONTROLADORAS RED INALÁMBRICA 27

7 PLATAFORMA DE SEGURIDAD 29

7.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO 29
7.2 GESTIÓN DE INCIDENTES OPERATIVOS 29
7.3 DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS 30
7.3.1 Firewalls y Concentrador *30*
7.3.2 Utilización de Recursos *31*
7.3.3 Utilización de Interfaces de Firewall *31*

8 PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP 32

8.1 TELEFONÍA IP 32
8.1.1 Actividades realizadas durante el período *32*
8.2 GESTIÓN DE INCIDENTES INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA IP 32
8.2.1 Desempeño de los servicios *32*
8.2.1.1 Estadística de llamadas Entrantes 32
8.2.1.2 Estadística de llamadas Salientes 33
8.2.2 Equipos Plataforma de Telefonía IP *34*

9 PLATAFORMA RED PASIVA 36

9.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO 36
9.2 GESTIÓN DE INCIDENTES DE RED PASIVA 39
9.3 DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS 39
9.3.1 UPS Sede Principal *39*
9.3.2 UPS en puntos de atención *40*
9.4 MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS CENTROS DE CABLEADO Y UPS EN SEDE PRINCIPAL Y UPS EN PUNTOS DE ATENCIÓN 41
9.4.1 Mantenimientos Preventivos en Sede Principal *41*
9.4.2 Mantenimientos Preventivos en Puntos de Atención *42*

10 GESTIÓN Y MONITOREO DE RED 44

10.1 GESTIÓN DE RED 44
10.1.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO 44
10.1.2 DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS 44
10.1.2.1 GESTIÓN ZABBIX 44
10.1.2.2 GESTIÓN CPI (CISCO PRIME INFRASTRUCTURE) 45
10.1.2.3 GESTIÓN DNA (CISCO DIGITAL NETWORK ARCHITECTURE) 46
10.2 GESTIÓN DE SOLICITUDES (PETICIONES-RF, INCIDENTES-IM, TAREAS DE CAMBIO-T Y TAREAS DE PETICIONES-RFT) 46
10.3 GESTIÓN DE ACTIVOS 52
10.4 SEGUIMIENTO DE VULNERABILIDADES 52
10.5 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CONTRATOS DE SOPORTE CISCO 53
10.6 CASOS DE SOPORTE AL TAC DE CISCO 53

11 RESUMEN DE RECOMENDACIONES AL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. 55

CONTENIDO DE TABLAS

TABLA 1 BALANCE PRESUPUESTAL 11
TABLA 2 RELACIÓN DE FACTURACIÓN POR SERVICIOS 11
TABLA 3 RESUMEN DE EJECUCIÓN ACTIVIDADES POR DEMANDA 12
TABLA 4 RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA 12
TABLA 5 RESUMEN DEL CRONOGRAMA 13
TABLA 6 ACTIVIDADES DURANTE EL PERÍODO 13
TABLA 7 CONTROL DE MANO DE OBRA 14
TABLA 8 CONTROL CONEXIONES VPNS Y ENLACES TERCEROS 14
TABLA 9 CONTROL DE SERVICIOS. 15
TABLA 10 CONTROL CERTIFICADOS RENOVADOS. 15
TABLA 11 CONTROL A CAMBIOS (RFC) GESTIONADOS DURANTE EL PERÍODO 16
TABLA 12 CANTIDAD DE BIENES Y SERVICIOS SUMINISTRADOS DURANTE EL CONTRATO 16
TABLA 13 EQUIPOS CENTRALES DE ALTO IMPACTO 18
TABLA 14 EQUIPOS CENTRALES DE MEDIO IMPACTO 18
TABLA 15 EQUIPOS CENTRALES DE BAJO IMPACTO 19
TABLA 16 EQUIPOS DE SERVICIOS NO CENTRALES 20
TABLA 17 IM DE RED LAN 21
TABLA 18 CAPACIDAD DE PUERTOS CONECTADOS EN SW – SEDE PRINCIPAL 22
TABLA 19 CAPACIDAD DE PUERTOS CONECTADOS EN SW – PUNTOS DE ATENCIÓN 24
TABLA 20 INCIDENTES PLATAFORMA DE SEGURIDAD 30
TABLA 21 PORCENTAJE UTILIZACIÓN CPU Y MEMORIA FIREWALLS Y CONCENTRADORES VPN 31
TABLA 22 PORCENTAJE UTILIZACIÓN INTERFACES DE TX- RX FIREWALLS PERIMETRAL Y SERVIDORES 31
TABLA 23 IM TELEFONÍA 32
TABLA 24 ESTADÍSTICA DE LLAMADAS ENTRANTES DESDE LA PSTN 32
TABLA 25 ESTADÍSTICA DE LLAMADAS SALIENTES HACIA LA PSTN 33
TABLA 26 CANTIDAD DE LLAMADAS – RESUMEN GENERAL 34
TABLA 27 CANTIDAD DE LLAMADAS – SEDE PRINCIPAL 34
TABLA 28 CANTIDAD DE LLAMADAS – PUNTOS DE ATENCIÓN 34
TABLA 29 CANTIDAD DE LLAMADAS – OTROS 34
TABLA 30 MODELOS CONFIGURADOS EN LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP 35
TABLA 31 RF´S O IM´S EJECUTADOS DURANTE EL PERÍODO 38
TABLA 32 GESTIÓN INCIDENTES RED PASIVA 39
TABLA 33 UPS SEDE PRINCIPAL 39
TABLA 34 ESTADO UPS PUNTOS DE ATENCIÓN 41
TABLA 35 MANTENIMIENTO PREVENTIVO - SEDE PRINCIPAL 42
TABLA 36 MANTENIMIENTO PREVENTIVO UPS - PUNTOS DE ATENCIÓN 43
TABLA 37 EQUIPOS SINCRONIZADOS DCNM 44
TABLA 38 RELACIÓN DE INCIDENTES (IM) PARA EL SIGUIENTE PERÍODO 47
TABLA 39 RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS (RF) PARA EL SIGUIENTE PERÍODO 49
TABLA 40 RELACIÓN DE TAREAS DE CAMBIO (T) PARA EL SIGUIENTE PERÍODO 50
TABLA 41 RELACIÓN DE TAREAS DE REQUERIMIENTO (RFT) PARA EL SIGUIENTE PERÍODO 50
TABLA 42 REGISTRO CONSOLIDADO DE CASOS CERRADOS - HERRAMIENTA SERVICE MANAGER 50
TABLA 43 GESTIÓN DE CASOS (RF, IM Y TAREAS) CERRADOS POR GRUPO DE ASIGNACIÓN 52
TABLA 44 CONTROL DE ACTIVOS 52
TABLA 45 ESTADO DE VULNERABILIDADES TEST DEL AÑO 2023. 53
TABLA 46 CANTIDAD DE RMA EJECUTADOS DURANTE EL PERIODO 53

CONTENIDO DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1 MONITOREO DE INTERFACES ENTRE N7K CORE Y N6K CAMPUS 25
GRÁFICA 2 MONITOREO DE INTERFACES ENTRE N7K CORE Y N7K DATA CENTER 25
GRÁFICA 3 MONITOREO DE INTERFACES ENTRE N7K CORE Y SW 3850 EDGE 26
GRÁFICA 4 MONITOREO DE INTERFACES N7K CORE 27
GRÁFICA 5 DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS ENTRANTES 33
GRÁFICA 6 DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS SALIENTES 33
GRÁFICA 7 RELACIÓN DE TELÉFONOS REGISTRADOS EN LA PLATAFORMA 35
GRÁFICA 8 CONSOLIDADO DE CASOS ASIGNADOS A REDES 46
GRÁFICA 9 ESTADÍSTICA GESTIÓN DE SOLICITUDES 51
GRÁFICA 10 SOLICITUDES ATENDIDAS POR GRUPO DE ASIGNACIÓN 51
GRÁFICA 11 RESUMEN CASOS TAC DURANTE EL PERIODO 54

CONTENIDO DE IMÁGENES

IMAGEN 1 CLIENTES 27
IMAGEN 2 UTILIZACIÓN DE MEMORIA DE LA WLC 28
IMAGEN 3 ACCESIBILIDAD SNMP 45
IMAGEN 4 SUMARIO DE ALARMAS 45
IMAGEN 5 MAPA DE DISTRIBUCIÓN DE SWITCHES SUPERVISADOS POR DNA A NIVEL NACIONAL 46

1 INTRODUCCIÓN

El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. (en adelante Fondo Nacional del Ahorro S.A.) suscribió el Contrato No. 079 de 2023 (en adelante CTO-079-2023) con EMTEL SA ESP (en adelante EMTEL), 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***"., *c*on un tiempo de ejecución de ocho (08) meses contados a partir de la firma del Acta de Inicio del Contrato. Acorde con lo anterior, el presente documento describe el alcance de cada una de las plataformas tecnológicas y servicios referidos en el contrato:

- Redes LAN
- Cableado estructurado (voz/datos) y redes eléctricas de puestos de trabajo.
- Telefonía IP
- Seguridad informática perimetral

En este documento se presenta el informe de gestión mensual, donde se observan los resultados de la administración realizada por el contratista EMTEL, para el período comprendido desde el **20 de marzo de 2024** y hasta el **19 de abril de 2024**, relacionando la información conforme al CTO-079-2023.

2 OBJETIVO

Presentar al Fondo Nacional del Ahorro S.A. los resultados de la gestión realizada por EMTEL durante el período comprendido desde el **20 de marzo de 2024** y hasta el **19 de abril de 2024**, conforme al contrato relacionado 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".,***

Bajo la Línea

PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SUMINISTROS, INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE REDES LAN, CABLEADO ESTRUCTURADO (VOZ/DATOS) Y REDES ELÉCTRICAS DE PUESTOS DE TRABAJO, TELEFONÍA IP Y SEGURIDAD INFORMÁTICA PERIMETRAL PARA EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

3 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Conforme a los procedimientos previstos de control y seguimiento al CTO-079-2023 y en cumplimiento a los requerimientos de seguridad dictaminados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), a la fecha los diferentes servicios e infraestructuras tecnológicas cubiertas por el contrato referido, cumplen los requisitos exigidos por las circulares 052 de 2007, 022 de 2010 y 042 de 2012 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Entre ellos se destacan:

- Cifrado de información de los canales de comunicación en las Oficinas de la Entidad las cuales cuentan con equipos de cifrado de datos.
- Servicios de administración de plataformas de seguridad para protección perimetral interna y externa, acceso remoto de acuerdo con el alcance de las herramientas administradas.
- Cumplimiento de normas legales que como proveedores de tecnología nos cobijan.

Para dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por ley, de manera mensual se presenta a Fondo Nacional del Ahorro S.A. mediante acta el ítem del alcance del contrato, que son cumplidos o sujetos a lo descrito en la circular de SFC.

4 GERENCIA DEL CONTRATO

A continuación, se presenta a la gerencia las actividades realizadas durante el período en mención, acorde con el alcance del contrato CTO-079-2023.

4.1 Avance presupuestal

Durante la vigencia del Contrato, EMTEL presenta una ejecución presupuestal total del **72,27%,** teniendo en cuenta los servicios recurrentes y los servicios de Bolsa, con fecha de corte al **19 de abril de 2024**.

4.1.1 Balance de ejecución presupuestal del Contrato

Descripción	Valor Contractual	Valor pagado a la fecha	Valor facturado en el período	Saldo	% de ejecución presupuestal
Servicios Recurrentes + Admón.	$ 7.576.097.655,00	$ 4.479.582.949,00	$ 945.363.961,00	$ 2.151.150.744,00	71,61%
Bolsa de actividades de bienes y/o servicios requeridos por demanda	$ 665.130.851,00	$ 506.739.306,00	$ 24.052.875,00	$ 134.338.670,00	79,80%
Valor Total del Contrato	$ 8.241.228.506,00	$ 4.986.322.255,00	$ 969.416.836,00	$ 2.285.489.414,00	72,27%

Tabla 1 Balance Presupuestal

*** Todos los Valores referenciados incluyen 19% de IVA.**

A la fecha, el valor total del avance presupuestal corresponde a la ejecución por servicios recurrentes del sexto (06) período ejecutado, incluyendo el valor de la administración y el valor total por suministros de bienes y servicios por demanda.

4.1.2 Facturación del período

Durante el período evaluado, se ejecutaron los servicios recurrentes y servicios de bolsa por demanda, a continuación, se presentan los valores a facturar:

Período de Facturación	Valor Total	Estado Facturación
20-mar-2024 a 19-abr-2024	$ 945.363.961,00	En proceso de facturación servicios recurrentes + Admón.
	$ 24.052.875,00	En proceso de facturación Bolsa de actividades de bienes y servicios por demanda.
Valor Total Facturación	$ 969.416.836,00	

Tabla 2 Relación de Facturación por servicios

*** Los Valores referenciados en facturación incluyen 19% de IVA. Se realiza ajuste al peso a los valores facturados.**

4.1.3 Actividades Bolsa de suministro de Bienes y Servicios por Demanda del período

Durante el período en evaluación, se ejecuta(ron) la(s) siguiente(s) actividad(es) por demanda:

Ítem	Requerimiento Solicitud	Descripción de Actividades	Tipo de Registro	Fecha Ejecución
1.	RF386794	Adecuación de 1 puesto de trabajo y salidas eléctricas (televisor) - VP_Tecnología y Transformación Digital Construcción: D:1 - V:1 -R:1 - N:3	Acta T010	26/03/2024
2.	RF389726	Adecuación de 1 puesto de trabajo y salidas eléctricas (televisor) - Gerencia Administración Garantías construcción: D:1 - V:1 -R:1 - N:2	Acta T011	16/04/2024

Tabla 3 Resumen de ejecución actividades por demanda

4.1.4 Consolidado de aplicación de ANS del período

Durante el período evaluado se presentó aplicación de ANS, correspondiente a (1) Unidad Básica de Compensación (UBC) por valor $ 1.385.080,42 antes de IVA, acorde al ítem 14 *DISPONIBILIDAD COMPONENTES NO CENTRALES* numeral 14.2 *Disponibilidad del servicio cifrado de información en puntos de atención*, enunciados en el Anexo 2. Niveles de Servicio. Teniendo en cuenta que se tuvo incumplimiento en la disponibilidad del equipo de Cifrado del Punto de Atención de suba.

4.2 Ejecución del Cronograma

Ítem	Descripción	Cantidad
1.	Duración del Contrato	08 meses
2.	Período de Ejecución	06
3.	Porcentaje de Ejecución	77%

Tabla 4 Resumen de ejecución del cronograma

El porcentaje de ejecución del proyecto actual es del 77%, porcentaje basado en el cumplimiento de tareas listadas en el cronograma general. Este porcentaje no refleja el tiempo de ejecución transcurrido del proyecto.

A continuación, se relaciona el estado actual del cronograma del proyecto:

EDT	Nombre de tarea	% completado
1	**Contrato 079 de 2023**	**77%**
1.1	Fase de Inicio	100%
1.2	Fase de Planeación	100%

EDT	Nombre de tarea	% completado
1.3	Fase de Ejecución	73%
1.4	Fase de Monitoreo y Control	64%
1.5	Fase de Cierre de Contrato	0%

Tabla 5 Resumen del cronograma

Actividades realizadas durante el período evaluado:

EDT	Nombre de tarea	Comienzo	Fin
1	**Contrato 079 de 2023**	**jue 19/10/23**	**lun 26/08/24**
1.3	**Fase de Ejecución**	**jue 19/10/23**	**mar 2/07/24**
1.3.2	**Informe de Gestión Mensual**	**lun 20/11/23**	**mar 2/07/24**
1.3.2.5	Informe de gestión Mensual 5	mié 20/03/24	mié 03/04/24
1.3.3	**Mantenimientos Preventivos**	**mié 15/11/23**	**vie 31/05/24**
1.3.3.2	**Equipos Centros de Cableado Bogotá**	**mié 15/11/23**	**vie 31/05/24**
1.3.3.2.1	Switch de Acceso	vie 1/03/24	mié 17/04/24
1.3.3.2.2	Access Point	vie 1/03/24	mié 17/04/24
1.3.3.2.3	Organización de cableado	vie 1/03/24	mié 17/04/24
1.3.3.2.5	UPS 2/2	vie 1/03/24	vie 31/05/24
1.3.3.3	**Puntos de Atención**	**mié 15/11/23**	**vie 31/05/24**
1.3.3.3.1	Switch de Acceso	vie 1/03/24	vie 31/05/24
1.3.3.3.2	Equipos de Cifrado	vie 1/03/24	vie 31/05/24
1.3.3.3.4	Transformadores de aislamiento	vie 1/03/24	vie 31/05/24
1.3.3.3.6	UPS 2/2	vie 1/03/24	vie 31/05/24
1.4	**Fase de Monitoreo y Control**	**mié 1/11/23**	**vie 12/07/24**
1.4.1	**Reportes Mensuales**	**mié 1/11/23**	**mar 11/06/24**
1.4.1.6	Reporte IPS -Indicadores LAN 6	lun 1/04/24	vie 5/04/24
1.4.2	**Reporte de Nivel de Servicio**	**mié 29/11/23**	**lun 8/07/24**
1.4.2.5	Reporte de Nivel de Servicio 5/8	mie 3/04/24	mar 9/04/24
1.4.3	**Reunión de gestión Mensual**	**lun 4/12/23**	**vie 12/07/24**
1.4.3.5	Reunión de gestión Mensual 5	mar 2/04/24	jue 11/04/24

Tabla 6 Actividades durante el período

4.3 Control de Servicios

En la siguiente Tabla se relaciona el control de servicios RMA, Mano de Obra, Cableados estructurados, Baterías, Certificados, enlaces de terceros y obsolescencia del contrato:

4.3.1 Control de actividades contractuales durante el período en mención

Ítem	Descripción Servicio	Cantidad Contractual	Cantidad Acumulada	Cantidad Período	Cantidad Disponible	Observaciones Período
1.	Control mano de obra para RMA en Puntos de Atención (PA)	20 durante la vigencia del contrato	0	0	20	Sin actividades durante el período.
2.	Control mano de obra correctivos cableado para Puntos de Atención (PA)	30 durante la vigencia del contrato	0	0	30	Sin actividades durante el período.
3.	Control mano de obra movimientos cableado Sede Principal	15 durante cada período	0	1	14	Se ejecutó el movimiento de puesto de trabajo en TCC piso 4 - RF391018.

Tabla 7 Control de Mano de obra

- Conexiones VPN

Ítem	Descripción Servicio	Total Conexiones Acumuladas	Total Conexiones Período	Total Conexiones	Observaciones Período
1.	Conexiones VPN SSL (Total Conexiones=32 Activas	33	3	36	Durante el periodo se implementó conexión SSL: • VPN_CREDITO • VPN_AND • VPN_INTELECTO
2.	Conexiones VPN IP SEC (Conexiones iniciales = 99)	101	2	103	Durante el periodo se implementó la VPN: • VPN_Banco_COOMEVA • VPN_FERIAS_FNA Para la VPN_Transunion se cambió el Peer.
3.	Conexiones de Enlaces físicos con terceros Canales iniciales=36 Total Canales=48 Activos	48	0	48	Durante el periodo se realizó proceso de depuración. Se actualiza el Anexo 12 CtrlEnlacesTerceros con los canales principales y de backup asignados por los diferentes proveedores.

Tabla 8 Control conexiones VPNs y enlaces terceros

Nota: En el **Anexo07_Listado_VPN**, se relaciona el conteo total de VPN configuradas en el Fondo Nacional del Ahorro S.A.
En el **Anexo11_Conexiones_VPN_SSL**, se presenta la relación de conexión de usuarios.
En el **Anexo12_CtrlEnlacesTerceros**, se encuentra el control de enlaces con terceros.

4.3.2 Control de actividades por demanda durante el período en mención

Ítem	Descripción Servicio	Cantidad Acumulada	Cantidad Período	Cantidad Total	Observaciones
1.	Control mano de obra para RMA en Sede Principal	0	0	0	Sin actividades durante el período.
2.	Control Cableado Estructurado (Regulado/Normal)	94	7	101	Durante el periodo se crearon 7 puntos eléctricos para las solicitudes RF386794 - RF389726
3.	Control Cableado Estructurado (Datos/Voz)	79	4	83	Durante el periodo se crearon 4 puntos de datos para las solicitudes RF386794 - RF389726
4.	Control de Baterías Nuevas	0	0	0	Sin actividades durante el período.
5.	Control de Obsolescencia tecnológica de redes LAN	0	0	0	Sin actividades durante el período.

Tabla 9 Control de Servicios.

- Certificados SSL

Ítem	Descripción Servicio	Total Certificados Renovados Acumulado	Total Renovados Período	Total Certificados Renovados	Observaciones Período
1.	Renovación de Certificados (Certificados iniciales = 38)	15	1	16 de 38	Durante el período se actualizo el certificado: • fnabogmsen01.fna.gov.co

Tabla 10 Control certificados renovados.

4.3.3 Control de cambios (RFC) gestionados durante el período

Ítem	Descripción	Cantidad Acumulada	Cantidad durante el período	Cantidad Total	Observaciones
1.	Control a cambios (RFC) durante el período	8	4	12	**C57982 – Cerrado Cambio Estándar** ACTUALIZACIÓN DE PARCHE No. 10 EN SERVICIO DE ISE **C58193 – En curso Cambio Estándar**

Ítem	Descripción	Cantidad Acumulada	Cantidad durante el período	Cantidad Total	Observaciones
					ACTUALIZACIÓN CERTIFICADO DIGITAL WLC-9800 **C58216 – En curso Cambio Normal** MIGRACION SW DE ACCECO **C58279 – En curso Cambio Normal** UPDATE ISE_IOS_3.2

Tabla 11 Control a cambios (RFC) gestionados durante el período

4.4 Suministros de bienes y servicios durante la vigencia del Contrato

A continuación, se presenta consolidado de suministros de bienes y servicios por demanda durante la vigencia del contrato:

Ítem	Descripción	Cantidad Acumulada	Cantidad Período	Cantidad Total	Observaciones
1.	Suministro de bienes por demanda	0	0	0	- Sin actividades durante el período.
2.	Servicios por demanda	41	2	43	- Durante el periodo se ejecutaron actividades de adecuación enumeradas en el ítem 4.1.3 del presente informe.

Tabla 12 Cantidad de bienes y servicios suministrados durante el contrato

5 RESUMEN DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Para el caso se efectúan las siguientes precisiones:

- % Disponibilidad Contratado: Corresponde al nivel de disponibilidad solicitado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- % Disponibilidad Contratista: Corresponde a la disponibilidad sin tener en cuenta factores que no atañen al contratista tales como cortes eléctricos, factores externos, mantenimientos programados, condiciones climáticas.
- % Disponibilidad Real o Final: Corresponde a la disponibilidad teniendo en cuenta cortes eléctricos, factores externos, mantenimientos programados, condiciones climáticas.

A continuación, se presenta la información de disponibilidad dividida por impacto y ubicación.

5.1 Disponibilidad Total Equipos Centrales de Alto Impacto

Se presenta la disponibilidad para los equipos centrales de alto impacto, localizados en el centro de cómputo del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Ítem	Disponibilidad Total Equipos Centrales de Alto Impacto	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
1.	Disponibilidad de los Switches Core Cisco Nexus 7004 ubicados en centro de cómputo (mensual por conjunto redundante equipos funcionales)	99,90%	100,00%	100,00%	Cumple
2.	Disponibilidad de los Switches Cisco Catalyst 9606R ubicados en centro de cómputo (mensual por conjunto redundante equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
3.	Disponibilidad de los Switches Cisco Nexus 5600 series ubicados en centro de cómputo (mensual por conjunto redundante equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
4.	Disponibilidad del servicio conjunto Firewall zona de servidores (mensual por cada conjunto redundante equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
5.	Disponibilidad del servicio conjunto Firewall zona de perimetral (mensual por cada conjunto redundante equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
6.	Disponibilidad del servicio Control de Acceso y Autenticación de dispositivos a la Red Cisco ISE (mensual conjunto redundante equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple

Ítem	Disponibilidad Total Equipos Centrales de Alto Impacto	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
7.	Disponibilidad del servicio equipos Firewalls de VPN con módulo IPS (mensual conjunto redundante equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple

Tabla 13 Equipos Centrales de alto impacto

Evaluando la disponibilidad presentada para los equipos de alto impacto vs la disponibilidad contratada, no se presenta incumplimiento de ANS.

5.2 Disponibilidad Total Equipos Centrales de Medio Impacto

Se presenta la disponibilidad para los equipos centrales de medio impacto, localizados en el centro de cómputo de Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Ítem	Disponibilidad Total Equipos Centrales de Medio Impacto	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
1.	Disponibilidad de Controladoras inalámbricas en sede principal (mensual conjunto redundante equipos funcionales)	99,80%	100,00%	100,00%	Cumple
2.	Disponibilidad de los switches de piso (mensual en caso de que los switches estén configurados en stack)		100,00%	100,00%	Cumple
3.	Disponibilidad del servicio Filtrado de Contenido Internet - Proxy (mensual conjunto redundante equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
4.	Disponibilidad del servicio DUO (servicio funcional)		100,00%	100,00%	Cumple

Tabla 14 Equipos Centrales de medio impacto

Para este periodo no se presentó indisponibilidad para equipos Centrales de Medio Impacto. Por lo tanto, no se presenta incumplimiento de ANS.

5.3 Disponibilidad Total Equipos Centrales de Bajo Impacto

A continuación, se presenta la disponibilidad para los equipos centrales de bajo impacto, localizados en el centro de cómputo de Fondo Nacional del Ahorro S.A.

ítem	Disponibilidad Total Equipos Centrales de Bajo Impacto	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
1.	Disponibilidad switches de distribución Cisco Nexus 2000 series ubicados en centro de cómputo (mensual por cada equipo funcional)	99,60%	100,00%	100,00%	Cumple
2.	Disponibilidad switches de distribución Cisco 3800 series ubicados en centro de cómputo (mensual por cada equipo funcional)		100,00%	100,00%	Cumple

Ítem	Disponibilidad Total Equipos Centrales de Bajo Impacto	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
3.	Disponibilidad de los switches de piso (mensual por cada Switch funcional cuando no se encuentre en stack)		100,00%	100,00%	Cumple
4.	Disponibilidad de los dispositivos inalámbricos (Access Point) en sede principal (mensual promedio consolidado equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
5.	Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Call Manager (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
6.	Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Unity (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
7.	Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Sistema contact center de mesa de servicio (CCX) HA (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
8.	Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Gateway de voz (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
9.	Disponibilidad servicio PCSISTEL (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
10.	Disponibilidad UPS en sede principal (mensual para cada UPS)		100,00%	100,00%	Cumple
11.	Disponibilidad de Sistema Operativo/Aplicación administrado (mensual por sistema operativo/aplicación cuando sea administrado por el proveedor)		100,00%	100,00%	Cumple
12.	Disponibilidad de Hardware administrado (mensual por Hardware cuando sea administrado por el proveedor		100,00%	100,00%	Cumple
13.	Disponibilidad Servicios Complementarios de red Herramienta de gestión Cisco Prime y Servicio NTP, DNA (mensual por aplicación		100,00%	100,00%	Cumple
14.	Disponibilidad de Disponibilidad Servicios Complementarios de red (FMC2500) Firepower (mensual)		100,00%	100,00%	Cumple

Tabla 15 Equipos Centrales de bajo impacto

Evaluando la disponibilidad presentada para los equipos centrales de bajo impacto vs la disponibilidad contratada, no se presenta incumplimiento de ANS.

5.4 Disponibilidad Total Equipos de Servicios No Centrales

A continuación, se presenta la disponibilidad para los equipos de servicios no centrales, localizados a nivel nacional en puntos de atención.

Ítem	Disponibilidad Total Equipos No Centrales	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
1.	Disponibilidad de switch de puntos de	99,60%	100,00%	99,36%	Cumple

Ítem	Disponibilidad Total Equipos No Centrales	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
	atención (mensual por cada punto de atención equipos funcionales)				(I)Mantenimiento y cortes de fluido eléctrico
2.	Disponibilidad del servicio cifrado de información en puntos de atención (mensual por cada equipo funcional)		100,00%	99,50%	No Cumple (II)Falla Conectividad PA Suba, Mantenimiento y cortes de fluido eléctrico
3.	Disponibilidad UPS en puntos de atención (mensual para cada UPS)		100,00%	99,60%	Cumple (III)Mantenimiento y cortes de fluido eléctrico

Tabla 16 Equipos de Servicios No Centrales

Evaluando la disponibilidad presentada para los equipos no centrales de bajo impacto vs la disponibilidad contratada, se presenta incumplimiento de ANS, debido a falla parcial de conectividad de los equipos del PA Suba hacia la Sede Principal, presentando intermitencia para acceder a los servicios del Fondo Nacional del Ahorro S.A, la cual se describe en la sección 7.2. Plataforma de Seguridad.
Adicional se presenta variación en el porcentaje real teniendo en cuenta que se realizó mantenimiento de Switch, Equipos de Cifrado, UPS y cortes de fluido eléctrico.

Nota: En el **Anexo01_Disponibilidad**, se presenta detalle de disponibilidad de las plataformas o servicios. La disponibilidad real o definitiva en algunas plataformas o servicios se afecta debido a factores externos (entre otros como cortes de energía eléctrica, difíciles condiciones climáticas o mantenimientos preventivos programados).

En el **Anexo09_Info_Disponibilidad** se presenta informe de disponibilidad solicitado por Fondo Nacional del Ahorro S.A.

6 PLATAFORMA RED LAN

6.1 Actividades relevantes durante el período

Durante el periodo se realizaron las siguientes actividades:

- El día 09 de abril de 2024, se realizó entrega en sobre cerrado al Gerente de Estrategia de TI y Aseguramiento Informático, de los usuarios y claves de administrador de equipos de la plataforma LAN.
- Verificación puertos configurados con ISE y port-security
- Durante el mes de abril del 2024 se está realizando el mantenimiento preventivo correspondiente a los centros de cableado a nivel central y nacional.
- Se continua con la depuración del cableado en el cuarto de terceros con el acompañamiento del operador.
- Se ha llevado a cabo un proceso de acompañamiento para las adaptaciones en curso del Data Center. Este proceso implica una fase inicial de levantamiento de información de la infraestructura existente, seguida de una reconfiguración y reubicación de los equipos de red 2K FEX.
- Se realizó acompañamiento el 16 de abril para la actualización tecnológica de los Routers Cisco a Fortinet sobre el enlace entre el Fondo Nacional del Ahorro S.A y Bolsa de Valores de Colombia.

6.2 Gestión de Incidentes Infraestructura de red LAN

Durante el período, se presentan incidentes ocasionados por fallas asociadas a factores externos presentados durante el período:

Ítem	RF o IM / Cambio	Descripción falla	Ubicación	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Tiempo (Minutos)
1.	IM150243	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA SOLEDAD	04/04/2024	04/04/2024	274
2.	IM150316	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA MITU	09/04/2024	09/04/2024	145
3.	IM150322	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA CARTAGENA	09/04/2024	10/04/2024	1063
4.	IM150427	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA PALMIRA	16/04/2024	16/04/2024	120
5.	IM150459	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA QUIBDO	17/04/2024	18/04/2024	1049
6.	IM150468	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA CARTAGENA	18/04/2024	18/04/2024	463

Tabla 17 IM de red LAN

6.3 Desempeño de los servicios

6.3.1 Capacidad

6.3.1.1 Sede Principal

A nivel de centros de cableado de la Sede Principal, se evidencia que el Centro de Cableado 03 - CNA Occidente, es el que presenta mayor ocupación de puertos en uso.

En general, los centros de cableado presentan tasas con rangos que van desde el 16,67% hasta el 77,08%, como se observa en la siguiente tabla:

Ítem	Ubicación Sede Principal	Total Puertos en Switches	Total Puertos en Switches Conectados	Total Puertos en Switches Disponibles	Puertos en Switches Conectados [%]
1	Centro de Cableado 01 - CNA Piso 1	192	95	97	49,48%
2	Centro de Cableado 02 - CNA piso 2 sur	288	136	152	47,22%
3	Centro de Cableado 03 - CNA Occidente	48	37	11	77,08%
4	Centro de Cableado 04 - CNA Piso 2 L – Norte	576	183	393	31,77%
5	Centro de Cableado 05 - Convenciones Piso 3	336	208	128	61,90%
6	Centro de Cableado 06 - Convenciones Piso 4	240	88	152	36,67%
7	Centro de Cableado 07 - Informática Piso 2	336	189	147	56,25%
8	Centro de Cableado 08 - Presidencia Piso 4	48	8	40	16,67%
9	Centro de Cableado 09 - Recepción	24	11	13	45,83%
10	Centro de Cableado 10 - Convenciones Piso 2	96	56	40	58,33%
TOTAL		2.184	1.011	1.173	

Tabla 18 Capacidad de Puertos conectados en SW – Sede Principal

* La cantidad de puntos en uso incluyen las conexiones troncales que sirven de conexión entre los equipos. El muestreo se realizó con corte al día 19 de abril de 2024. Los datos pueden presentar una leve variación en tiempo real, debido a que algunos equipos se encuentran apagados o suspendidos en el momento de tomar la muestra. El total de puertos incluyen puertos UPLINK.

Los Switch instalados/habilitados en los centros de cableado de la Sede Principal no presentan ocupación superior al 77,08%, por cual se puede tener crecimiento o asignación de nuevos PC por área con respecto a la conexión de red cableada.

6.3.1.2 Puntos de atención

La siguiente tabla representa la cantidad de puertos de red o acceso instalados/habilitados/en uso para cada uno de los puntos de atención a nivel nacional, de igual manera se calcula el porcentaje de capacidad o puertos en uso:

Ítem	Punto de Atención	Total Puertos en Switches	Total Puertos en Switches Conectados	Total Puertos en Switches Disponibles	Total Puertos en Switches Conectados [%]
1	Acacias	24	7	17	29,17%
2	Ángel	120	54	66	45,00%
3	Apartado	24	11	13	45,83%
4	Armenia	72	27	45	37,50%
5	Barrancabermeja	24	9	15	37,50%
6	Barranquilla	96	39	57	40,63%
7	Bucaramanga	72	35	37	48,61%
8	Buenaventura	24	12	12	50,00%
9	Cafam Floresta	24	15	9	62,50%
10	Cali	72	40	32	55,56%
11	Cali Guadalupe	96	31	65	32,29%
12	Can	72	44	28	61,11%
13	Cartagena	72	35	37	48,61%
14	Cúcuta	72	32	40	44,44%
15	Dorada	24	13	11	54,17%
16	Florencia	24	15	9	62,50%
17	Girardot	48	18	30	37,50%
18	Ibagué	48	23	25	47,92%
19	Manizales	48	24	24	50,00%
20	Medellín	120	45	75	37,50%
21	Mitú	24	12	12	50,00%
22	Montería	24	15	9	62,50%
23	Neiva	48	21	27	43,75%
24	Palmira	24	10	14	41,67%
25	Paseo del Rio	24	14	10	58,33%
26	Pasto	72	25	47	34,72%
27	Pereira	72	35	37	48,61%
28	Popayán	48	33	15	68,75%
29	Puerto Carreño	24	6	18	25,00%
30	Puerto Inírida	24	10	14	41,67%
31	Quibdó	24	16	8	66,67%
32	Riohacha	24	14	10	58,33%
33	Sabaneta Éxito Mayorca	24	20	4	83,33%
34	San Andres	24	12	12	50,00%
35	San José Del Guaviare	24	17	7	70,83%
36	Santa Marta	72	30	42	41,67%

Ítem	Punto de Atención	Total Puertos en Switches	Total Puertos en Switches Conectados	Total Puertos en Switches Disponibles	Total Puertos en Switches Conectados [%]
37	Sincelejo	48	23	25	47,92%
38	Soacha	48	41	7	85,42%
39	Soledad	48	23	25	47,92%
40	Suba	72	41	31	56,94%
41	Tunja	72	30	42	41,67%
42	Valledupar	48	25	23	52,08%
43	Villavicencio	48	28	20	58,33%
44	Yopal	24	14	10	58,33%
TOTAL		**2.160**	**1.044**	**1.116**	

Tabla 19 Capacidad de Puertos conectados en SW – Puntos de Atención

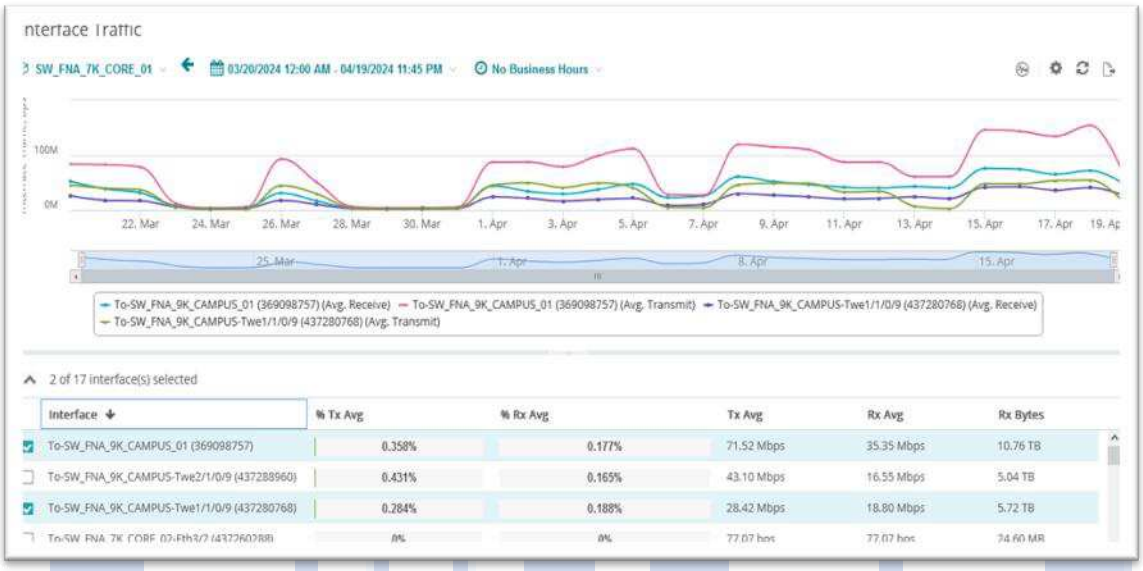
* La cantidad de puntos usados incluyen las conexiones troncales que sirven de conexión entre los equipos. El muestreo se realizó con corte al día 19 de abril de 2024. Los datos pueden presentar variación a los reales, debido a que algunos equipos se encuentran apagados o suspendidos en el momento de tomar la muestra. El total de puertos incluyen puertos UPLINK.

6.3.2 Utilización de las Interfaces

Las estadísticas de utilización se obtienen dentro del período del informe en el horario de 6:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 14:00 horas. El análisis de interfaces se realiza en ambiente de CORE, el cual interconecta los 3 ambientes implementados a nivel de red LAN en el Fondo Nacional del Ahorro S.A. (Campus, Data Center y Edge) optimizando así los tráficos de red.

6.3.2.1 N7K CORE y C6K CAMPUS

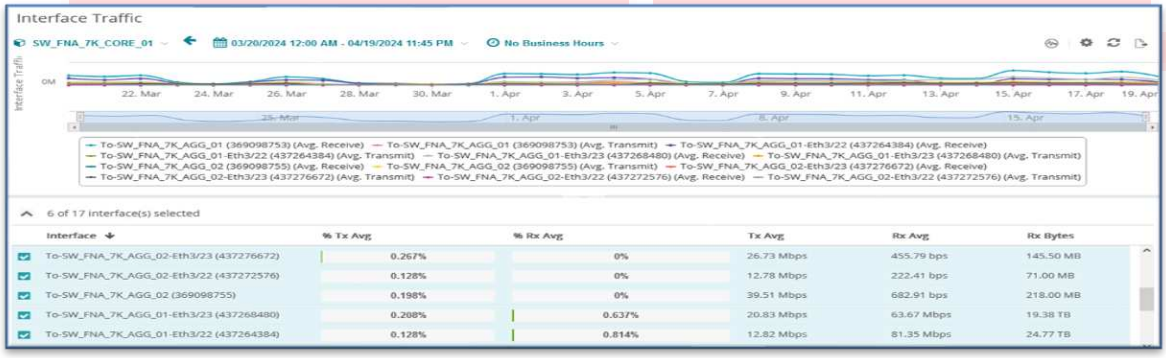
En la gráfica que se presenta a continuación, se observa el comportamiento del tráfico entre las interfaces del N7K Core y el Catalyst 9K, analizando la actividad de las interfaces involucradas entre los dispositivos, se observa que en el transcurso del período se presenta picos de transmisión de información que no son relevantes ya que el ancho de banda entre los dispositivos es de 40 GB, Identificando que no hay saturación entre los enlaces que participan en la conectividad de equipos centrales de comunicación.



Gráfica 1 Monitoreo de Interfaces entre N7K CORE y N6K Campus

6.3.2.2 N7K CORE Y N7K DATA CENTER

En la gráfica que se presenta a continuación, se observa el comportamiento del tráfico entre las interfaces del CORE y el ambiente de DATA CENTER el cual concentra los servicios del negocio, analizando la actividad de las interfaces involucradas entre los dispositivos, se observa que en el transcurso del período se presenta picos de transmisión de información que no son relevantes ya que el ancho de banda entre los dispositivos es de 80 GB, Identificando que no hay saturación entre los enlaces que participan en la conectividad de equipos centrales de comunicación.

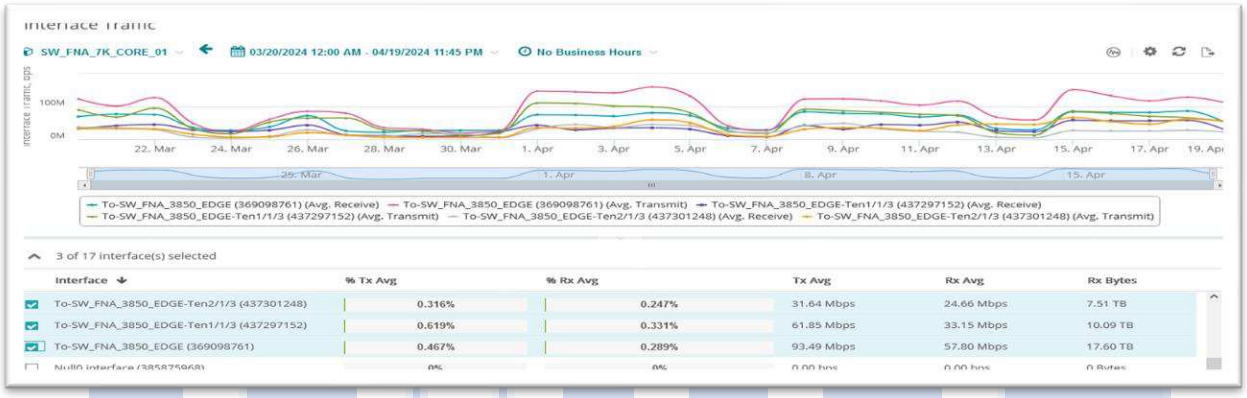


Gráfica 2 Monitoreo de Interfaces entre N7K CORE y N7K Data Center

6.3.2.3 N7K CORE y SW 3850 EDGE

A continuación se presenta un diagrama de líneas, que reúne cuatro interfaces que conforman dos (2) de los cuatro (4) enlaces entre el N7K CORE y el SW 3850 del ambiente de EDGE, analizando la actividad de las interfaces involucradas entre los dispositivos, se observa que en

el transcurso del período se presenta picos de transmisión de información que no son relevantes ya que el ancho de banda entre los dispositivos es de 40 GB, Identificando que no hay saturación entre los enlaces que participan en la conectividad de equipos centrales de comunicación.



Gráfica 3 Monitoreo de Interfaces entre N7K CORE y SW 3850 Edge

6.3.2.4 Resumen de Interfaces Nexus 7K CORE

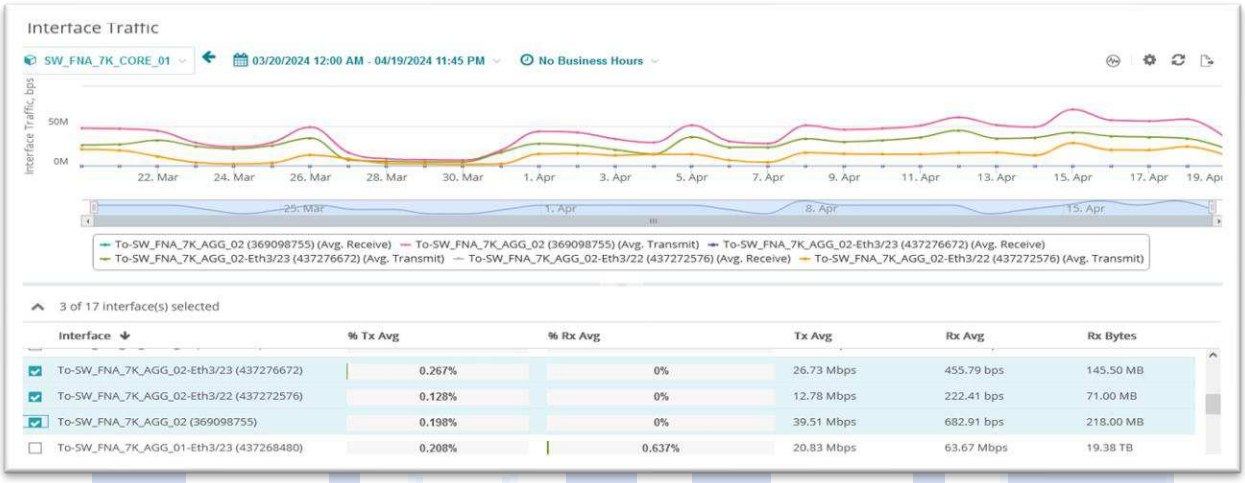
Como se observó, el tráfico más alto entre las interfaces que se encuentran en uso en este dispositivo, son las interfaces interconectadas hacia el SW 3850 de Edge donde la tasa promedio de tráfico de trasmisión más relevante es equivalente al 0.619% y la tasa promedio de tráfico de recepción más relevante es hacia el N7K DATA CENTER con 0.331%. por tanto, se observa que no hay saturación entre los enlaces que participan en la conectividad de equipos centrales de comunicación.

A continuación, se presenta la capacidad de los enlaces en Gb involucrado en el tráfico anteriormente descrito en las interfaces entre los distintos ambientes.

Capacidad de enlaces:

Interface Origen	Interface Destino	Capacidad de enlaces
N7K CORE	Ambiente Campus (9K)	40 Gb
N7K CORE	Ambiente Data center (7K)	80 Gb
N7K CORE	Ambiente Edge (Switch 3850)	40 Gb

Tabla 17 Capacidad de enlaces



Gráfica 4 Monitoreo de Interfaces N7K CORE

Analizando el consolidado de las tres (3) gráficas anteriores se pueden determinar que los dos (2) puntos más altos donde se registra un porcentaje de tráfico tanto de transmisión como de recepción son el día 15 de abril de 2024, donde se observa aumento en consumo de transmisión al SW 7K CORE y donde se observa una mayor recepción de información hacia el 9K CAMPUS. Sin embargo, el porcentaje de ocupación en dicha fecha fue menor a un 0.198% de la capacidad de los enlaces.

6.4 Controladoras Red Inalámbrica

Actualmente el Fondo Nacional del Ahorro S.A. cuenta con 55 Access Point productivos distribuidos en la Sede Principal y puntos de atención a nivel nacional con el fin de prestar servicio de red inalámbrica. A continuación, se relaciona el número de usuarios promedio conectados durante el período en los distintos SSID's creados en la WLC.



Imagen 1 Clientes

En la Imagen anterior se observa que la red Wifi llamada WVLAN_LAN se muestra que el máximo de usuarios conectados fue de 345, esta red permite el acceso a los usuarios misionales a la red corporativa del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

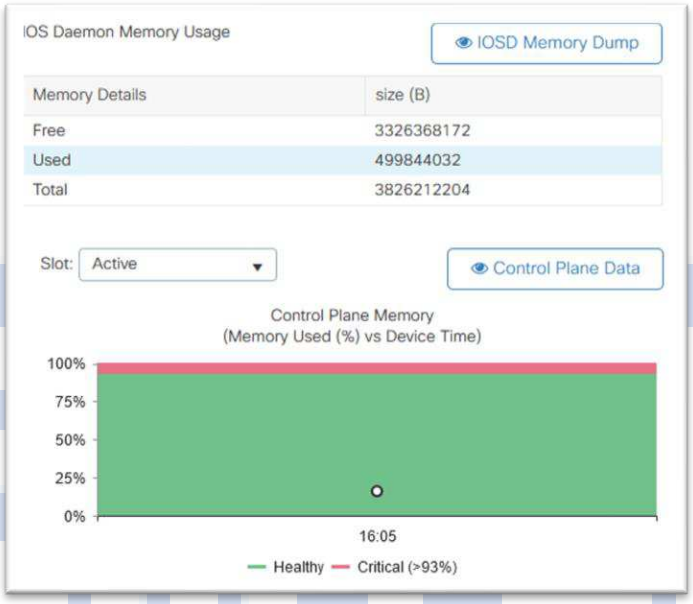


Imagen 2 Utilización de Memoria de la WLC

En la imagen anterior se observa el comportamiento de la memoria. Durante el período, se identificó un consumo promedio de 16% en la memoria interna de la WLC, este porcentaje es aceptable para el tráfico generado por los clientes al acceder a los diferentes servicios de red. Por tanto, las conexiones mediante red inalámbrica operan sin novedades.

Con respecto al estado del servicio, es necesario indicar que la entidad cuenta con 2 controladoras WIFI y que las mismas están instaladas físicamente en HA (alta disponibilidad).

En la carpeta **Anexo14_Listado_Wireless-Wired** se encuentran los informes de usuarios (de planta Fondo Nacional del Ahorro S.A. y Contratistas) que se conectaron a la plataforma de red inalámbrica y red cableada en sede principal para el período en mención.

7 PLATAFORMA DE SEGURIDAD

7.1 Actividades realizadas durante el período

A continuación, se relacionan las actividades realizadas por los administradores de la plataforma adicionales a rutinas y tareas propias de esta.

- El día 09 de abril de 2024, se realizó entrega en sobre cerrado al Gerente de Estrategia de TI y Aseguramiento Informático, de los usuarios y claves de administrador de equipos de la plataforma de Seguridad.
- Gestión de backups
- Implementación de las VPN SITE TO SITE, VPN_Banco COOMEVA (C57328), VPN_FERIAS_FNA (Ejecución anticipada)".
- Para la "VPN_Transunion se realizó cambio del Peer por cambio de concentrador de VPN en CIFIN.
- Implementación de las VPN SSL "VPN_CREDITO (C58218), VPN_AND (C58166), VPN_INTELCO (C56991)".
- Implementación en modo restrictivo de las posturas exigidas por el Fondo nacional del ahorro S.A. a excepción de antivirus por implementación en curso.
- Actualización de Patch information No. 10 de seguridad al Equipo ISE (Cisco Identity Services Engine).
- Apoyo, configuración y soporte remoto del equipo Firewall para la Feria de Vivienda realizada en la Ciudad de Villavicencio entre el 19 y 21 de abril de 2024.
- Apoyo en la actualización de la plataforma de Bolsa de Valores y Banco República durante el 28 y 30 de marzo del presente año, en el proceso Marcha Blanca.
- Se realizo acompañamiento en la implementación de los servicios de soporte para la fábrica de Software con el nuevo proveedor Agencia Nacional Digital (AND)
- Actualización de las versiones del Sistema Operativo de los Equipos de Cifrado de los puntos de atención según recomendaciones del fabricante Cisco, con el fin de tener última actualización y evitar bugs en los servicios de cifrado en los Puntos de Atención.

7.2 Gestión de Incidentes Operativos

Para este periodo se presentan incidentes relevantes al Grupo de Seguridad Perimetral o incidentes ocasionados por fallas asociadas a factores externos:

Ítem	RF o IM / Cambio	Descripción falla	Ubicación	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Tiempo (Minutos)
1.	IM150202	FALLA PARCIAL DE CONECTIVIDAD PUNTO DE ATENCION SUBA	SUBA	02/04/2024	02/04/2024	185
2.	IM150242	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	SOLEDAD	4/04/2024	4/04/2024	429
3.	IM150315	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	MITU	10/04/2024	10/04/2024	123

Ítem	RF o IM / Cambio	Descripción falla	Ubicación	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Tiempo (Minutos)
4.	IM150321	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	CARTAGENA	9/04/2024	9/04/2024	604
5.	IM150458	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	QUIBDO	17/04/2024	17/04/2024	171
6.	IM150467	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	CARTAGENA	18/04/2024	18/04/2024	429

Tabla 20 Incidentes Plataforma de Seguridad

IM150202: Falla parcial de conectividad punto de atención suba hacia las aplicaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A presentada el día 2 de abril de 2024.

Descripción falla: Fallas de conectividad desde los equipos del punto de atención Suba que tenían asignadas direcciones IP del rango 192.168.43. 1 al 192.168.243.61. Situación que generó perdida de conectividad hacia los aplicativos internos en el punto de atención para acceder a los servicios de correo, internet, SAP, Salesforce,etc.

Causas: El firewall de VPN central comenzó a cifrar tráfico del punto de atención para el segmento 192.168.43.0/26 ocasionando fallas de conectividad hacia los aplicativos y servicios.

Solución: Se procede a deshabilitar de la configuración VPN del firewall de punto central el dominio de encripción 192.168.43.0/26 servicio. Considerando que el tráfico de la sede está siendo enrutada a nivel de Capa 3 y no se tenía encripción a nivel de ASA del punto de atención Suba.

Plan de Mejora:

1. Reactivación de cifrado del punto de atención Suba a través del firewall ASA.
2. Revisión y estandarización de configuraciones de conexiones VPN de sedes donde se cuente con firewall ASA.
3. Se genera caso de soporte con fabricante para establecer causa raíz de la falla sobre le firewall VPN de Sede Principal, considerando que esta no debió haber cifrado el tráfico al estar configurada con peer que no hacían match con las IPs del punto de atención Suba.

7.3 Desempeño de los servicios

7.3.1 Firewalls y Concentrador

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. en su infraestructura de seguridad cuenta con los siguientes elementos activos: Firewall perimetral usado para proveer seguridad perimetral a conexión con redes públicas (Internet) y de terceros, Firewall de servidores, usado para el aseguramiento de servidores Corporativos desde redes externas y de usuarios internos del Fondo Nacional del Ahorro S.A., también se cuenta con Firewall VPN usado para realizar el cifrado de datos con entidades externas y puntos de atención.

7.3.2 Utilización de Recursos

Utilización Dispositivos de Seguridad		
Equipo	Uso CPU [%]	Uso Memoria [%]
FIREWALLS PERIMETRAL	16%	18%
FIREWALLS SERVIDORES	23%	22%
FIREWALLS VPN	10%	29%

Tabla 21 Porcentaje Utilización CPU y Memoria Firewalls y Concentradores VPN

Se observa que los niveles de utilización promedio CPU y Memoria se mantienen entre el rango de valores aceptables en cada uno de los dispositivos.

7.3.3 Utilización de Interfaces de Firewall

A continuación, se muestra el porcentaje de utilización de las principales interfaces de los equipos Firewall Perimetral, Firewall de VPN y Firewall de Servidores.

Utilización Interfaces Dispositivos de Seguridad			
Equipo	Interface	TX [%]	RX [%]
FIREWALLS VPN PUNTOS DE ATENCIÓN	OUTSIDE	2,76%	1,93%
FIREWALLS PERIMETRAL	INSIDE	0.94%	1.91%
FIREWALLS PERIMETRAL	OUTSIDE	3.17%	3,28%
FIREWALLS SERVIDORES	INSIDE	0,72%	0,36%
FIREWALLS SERVIDORES	OTROS	0.12%	0,11%
FIREWALLS SERVIDORES	WEB	0,13%	0,35%

Tabla 22 Porcentaje Utilización Interfaces de TX- RX Firewalls Perimetral y Servidores

Para el período evaluado, el porcentaje de utilización de las interfaces presentan niveles inferiores al 25% del promedio total de 20 Gb de los port channel; este consumo es promedio del mes, incluye horarios hábiles y no hábiles, para un análisis más acotado se pueden revisar gráficas de consumo en las herramientas de monitoreo para un determinado horario de interés.

Nota: En el **Anexo02_Seguridad,** se relaciona el Estado de distribución de NATs - Internet Corporativo.
En **Anexo10_Info_CapacidadyDesempeño** se encuentra el informe de capacidad de la plataforma de seguridad.
En **Anexo13_PlataformaSeguridad** se encuentra el informe de Prevención de intrusos, el control de acceso a la red (Cisco ISE) y el control de navegación en internet (Proxy Cisco).
En **Anexo15_TimeRangeRFC** se encuentra el informe de Time-Range con los vencimientos de los controles de cambio (RFC) para el próximo mes.

8 PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP

8.1 Telefonía IP

8.1.1 Actividades realizadas durante el período

Durante este período, se realizaron las siguientes actividades relevantes diferentes a las rutinas y tareas propias de esta.

- El día 09 de abril de 2024, se realizó entrega en sobre cerrado al Gerente de Estrategia de TI y Aseguramiento Informático, de los usuarios y claves de administrador de equipos de la plataforma de Telefonía.
- Atención de los diferentes casos relacionados con la plataforma.
- Cumplimiento de las tareas asignadas dentro de los planes de mantenimiento y Backup.
- Se realiza el acompañamiento al mantenimiento mensual de la plataforma de tarificación de PCSistel (RF389494).

8.2 Gestión de Incidentes Infraestructura de Telefonía IP

Para este período, no se presentaron incidentes críticos que afectaran la normal operación de la plataforma de telefonía.

RF/ Cambio	Descripción falla	Ubicación	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Cantidad Minutos
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Tabla 23 IM telefonía

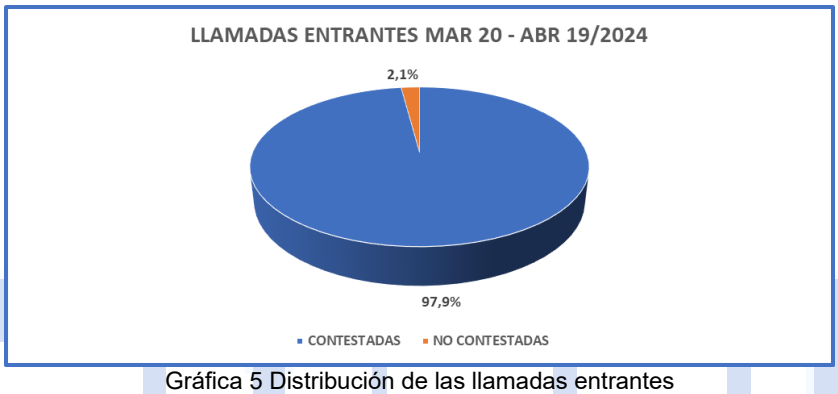
8.2.1 Desempeño de los servicios

8.2.1.1 Estadística de llamadas Entrantes

Durante el periodo se presentan las estadísticas de llamadas entrantes mostradas en la siguiente tabla.

CONTESTADAS	NO CONTESTADAS	TOTAL	PROMEDIO LLAMADAS DIARIAS (20 DÍAS)	PROMEDIO LLAMADAS POR HORA (8 AM - 5 PM)	PROMEDIO LLAMADAS POR MINUTO
17.365	370	17.735	886,75	98,53	1,64

Tabla 24 Estadística de llamadas entrantes desde la PSTN



Gráfica 5 Distribución de las llamadas entrantes

Como podemos ver en las gráficas y estadísticas anteriores, el 97.9% del total de llamadas entrantes equivalentes a 17.365 llamadas, fueron contestadas ya sea por el IVR (16.818) o por el usuario final (547). Como dato importante a resaltar, se tiene que el número de llamadas entrantes en promedio por minuto, durante este período fue de 1,64 valor que es bajo de acuerdo con la capacidad máxima, la cual es de 90 llamadas entrantes, teniendo en cuenta que se tiene un total de una troncal SIP principal y una troncal secundaria para el ingreso de llamadas.

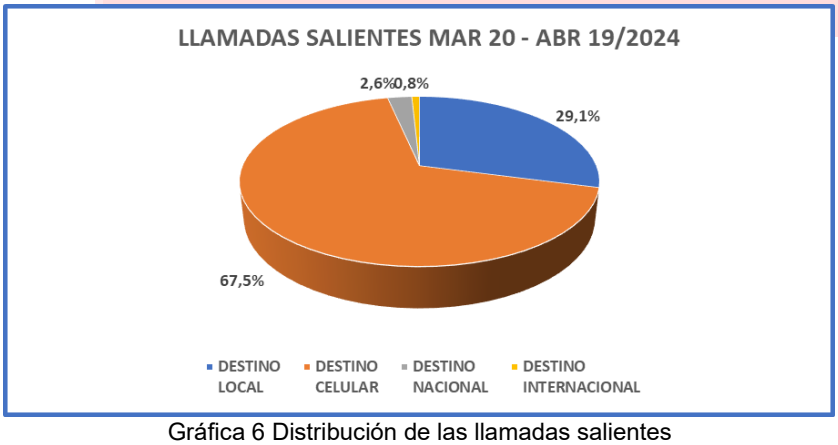
8.2.1.2 Estadística de llamadas Salientes

Durante este período, se presentan las estadísticas de llamadas salientes mostradas en la siguiente tabla:

DESTINO LOCAL	DESTINO CELULAR	DESTINO NACIONAL	DESTINO INTERNACIONAL	TOTAL	PROMEDIO LLAMADAS DIARIAS (20 DÍAS)	PROMEDIO LLAMADAS POR HORA (8 AM - 5 PM)	PROMEDIO LLAMADAS POR MINUTO
5.569	12.920	496	157	19.142	957,10	106,34	1,77

Tabla 25 Estadística de llamadas salientes hacia la PSTN

La distribución de llamadas salientes durante este periodo se puede observar en la siguiente gráfica:



Gráfica 6 Distribución de las llamadas salientes

Como podemos ver el 29.1% que corresponden a 5.569 de las llamadas salientes, fueron llamadas realizadas a destinos locales. El 67,5% que corresponde a 12.920 llamadas, fueron realizadas a destinos celulares, el 2,6% que corresponde a 496 llamadas fueron realizadas a destinos nacionales y con el 0.8% que corresponden a 157 llamadas fueron realizadas a destinos internacionales. Un valor importante de resaltar es el promedio de llamadas salientes por minuto durante este período, el cual fue de 1.77 llamadas. Dicho valor es bajo comparado con la capacidad máxima instalada, la cual es de 90 canales de voz disponibles para la salida de llamadas con destino Local Bogotá, Larga distancia Nacional y Larga distancia Internacional y se tiene 55 canales de voz disponibles con llamadas a destino Celular.

Con respecto a las llamadas internas o entre extensiones para este periodo tenemos un total de 6.049 llamadas, las cuales podemos detallar de la siguiente manera:

GENERAL MAR 20 - ABR 19/2024	
Cantidad total de llamadas entre exensiones :	6.049
Llamadas Contestadas :	4.917
Llamadas Abandonadas :	1.132

Tabla 26 Cantidad de llamadas – Resumen General

CANTIDAD DE LLAMADAS CONTESTADAS - SEDE PRINCIPAL	
Llamadas entre usuarios de la sede principal :	4.150
Llamadas de la sede principal a Mesa de servicio :	86
Llamadas de la sede principal a los Puntos de Atención :	34

Tabla 27 Cantidad de llamadas – Sede Principal

CANTIDAD DE LLAMADAS CONTESTADAS - PUNTOS DE ATENCIÓN	
Llamadas entre usuarios de los Puntos de Atención :	171
Llamadas de los Puntos de Atención a la Mesa de Servicio :	154
Llamadas de los Puntos de Atención a la sede principal :	187

Tabla 28 Cantidad de llamadas – Puntos de Atención

OTROS	
Llamadas realizadas desde las 16 cabinas a nivel Nacional :	-
Llamadas realizadas por la mesa de servicio :	135
Llamadas realizadas por los ascensores :	-

Tabla 29 Cantidad de llamadas – Otros

Se observa que la cantidad de llamadas que se realizan entre extensiones es considerable demostrando que los usuarios continúan con el uso tanto de los dispositivos físicos como de los teléfonos en software (Cisco Jabber) para la comunicación interna.

Nota: En el **Anexo08_LlamadasSalientes**, se relaciona tabla en detalle del resumen de llamadas total, tanto internas como externas.

8.2.2 Equipos Plataforma de Telefonía IP

Durante el período en cuestión la disponibilidad del sistema central, compuesto por cuatro (4)

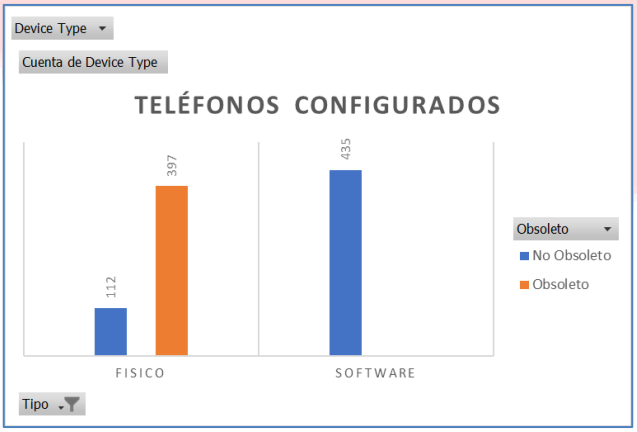
Call Manager versión 12.5.1, dos (2) Unity 12.0.1, dos Gateway Cisco C8200-1N-4T versión 17.6, un servidor de tarificación PCSistel versión 8, el Servidor de Contact Center de Mesa de servicio versión 11.6.2 de la plataforma de telefonía IP fue del 100%.

Se debe tomar en cuenta que el total de teléfonos físicos configurados a la fecha en la planta cisco Call Manager son quinientos siete (509), de este número de teléfonos IP físicos configurados en el Call manager y pertenecientes al Fondo Nacional del Ahorro S.A., el 78% de estos (397) se encuentran en estado de obsolescencia reportada por el fabricante Cisco, además tan solo el 30% de los teléfonos configurados se encuentran conectados a la red y/o en estado de registrado en el servidor de telefonía.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de teléfonos configurados por modelo:

Cuenta de Device Type	Etiquetas de columna		
Modelo	Fisico	Software	Total general
Cisco 3905	3		3
Cisco 6921	103		103
Cisco 6941	2		2
Cisco 7821	94		94
Cisco 7911	243		243
Cisco 7941	25		25
Cisco 7942	4		4
Cisco 7960	3		3
Cisco 7961	8		8
Cisco DX70	6		6
Cisco IP Communicator		36	36
CTI Port		90	90
Cisco Jabber		309	309
SIP Device (No Cisco)	18		18
Total general	**509**	**435**	**944**

Tabla 30 Modelos Configurados en la plataforma de Telefonía IP



Gráfica 7 Relación de teléfonos registrados en la plataforma

En **Anexo10_Info_Capacidad y Desempeño** se encuentra el informe de capacidad de la plataforma de telefonía IP.

9 PLATAFORMA RED PASIVA

9.1 Actividades realizadas durante el período

A continuación, se relacionan las actividades realizadas por los administradores de la plataforma, rutinas y tareas propias del servicio.

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
1.	RF383238	SOPORTE RED PARA VISITA CONTRALORIA	26/01/2024	21/03/2024	se realiza adecuación provisional para 8 puestos de trabajo en área sala capacitaciones, torre convenciones piso 1, se adjunta informe y plano de lo ejecutado
2.	RF387433	RV: SOLICITUD PUNTO DE RED YOPAL	7/03/2024	21/03/2024	se abrió un nuevo requerimiento con solicitud de dos puntos de datos en ese punto de atención con RF388738 por lo cual se seguirá trabajando este requerimiento con ese ticket
3.	RF388306	RADICACIÓN DISEÑOS DEL TRASLADO DEL PUNTO DE ATENCIÓN MONTERÍA Y APERTURA DEL PUNTO DE ATENCIÓN OCAÑA	15/03/2024	10/04/2024	Se adjunta archivo solicitado de costos para traslado PA Montería
4.	RF388352	SOLICITUD REVISIÓN PUNTO JACK RJ45 HEMBRA EN CANALETA DE PA - BARRANCABERMEJA	15/03/2024	2/04/2024	Se hace el cambio del RJ45 y se da solución al caso
5.	RF388667	MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE UPS PARA PUESTOS DE TRABAJO - PA BARRANQUILLA (ÉXITO)	19/03/2024	21/03/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
6.	RF388668	MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE UPS PARA PUESTOS DE TRABAJO - PA IBAGUÉ	19/03/2024	21/03/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
7.	RF388876	MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS - PA BOGOTÁ D.C. (CAFAM FLORESTA)	21/03/2024	27/02/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
8.	RF388878	PA SAN JOSÉ DEL GUAVIARE - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	21/03/2024	4/04/2024	Se coordinará la actividad de mantenimiento con el aliado de la zona.
9.	RF388883	PA SANTA MARTA - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	21/03/2024	2/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
10.	RF388884	PINS ACACIAS - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	21/03/2024	4/04/2024	Se coordinará la actividad de mantenimiento con el aliado de la zona.

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
11.	RF388932	PA NEIVA - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	21/03/2024	5/03/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
12.	RF388937	PA SOLEDAD - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	21/03/2024	22/03/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
13.	RF389581	RV: MULTITOMA Y EXTENSIÓN - MERCADEO Y COMUNICACIONES	2/04/2024	3/04/2024	Se suministra la multitoma requerida.
14.	RF389635	PA CARTAGENA - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	3/04/2024	4/04/2024	Se coordinará la actividad de mantenimiento con el aliado de la zona.
15.	RF389660	PA VILLAVICENCIO - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS)	3/04/2024	5/04/2024	Se coordinará la actividad de mantenimiento con el aliado de la zona.
16.	RF389693	PA SINCELEJO - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	3/04/2024	5/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
17.	RF389697	PA QUIBDÓ - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS.	3/04/2024	5/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
18.	RF389720	ACOMPAÑAMIENTO SOPORTE EN SITIO PARA CONEXIÓN DE RED CABLEADAOFICINA PARA GERENTE DE ESTRATEGIA TI Y ASEGURAMIENTO	3/04/2024	4/04/2024	Se realiza la validación tanto en el puesto de trabajo como en el rack evidenciando que no estaba cableado, se procede a cablear el punto en el rack y se comprueba la conectividad con el usuario.
19.	RF389808	REVISION PUNTO DE RED	4/04/2024	4/04/2024	Se realiza la validación tanto en el puesto de trabajo como en el rack evidenciando que no estaba cableado, se procede a cablear el punto en el rack y se comprueba la conectividad con el usuario.
20.	RF389916	BOGOTÁ D.C (SUBA) - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	5/04/2024	9/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
21.	RF390127	PA APARTADÓ - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	8/04/2024	12/04/2024	Se realizo mantenimiento preventivo de la UPS y el centro de cableado sin novedad especial.
22.	RF390141	PA MONTERÍA - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	8/04/2024	12/04/2024	Se realiza mantenimiento de la UPS y centro de cableado sin novedad especial.
23.	RF390142	PA ARMENIA - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	8/04/2024	12/04/2024	Se realiza mantenimiento de la UPS y centro de cableado sin novedad especial
24.	RF390149	PA MANIZALES -	8/04/2024	12/04/2024	Se realiza mantenimiento de la UPS

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
		MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS			y centro de cableado sin novedad especial.
25.	RF390226	RV: SOLICITUD CONSTRUCCION REDES ELECTRICAS Y DATOS PUESTOS DE TRABAJO - GERENCIA GARANTÍAS	8/04/2024	10/04/2024	Se adjunta archivo con costos para su aprobación
26.	RF390307	PROPUESTAS DE LOCALES PARA TRASLADO DE VALLEDUPAR	9/04/2024	10/04/2024	Se adjunta archivo con costos para PA Valledupar
27.	RF390898	CALI (AV. LAS AMÉRICAS) - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	15/04/2024	17/04/2024	Se realizó mantenimiento sin novedad especial.
28.	RF390905	SABANETA (ÉXITO MAYORCA) - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	15/04/2024	17/04/2024	Se realizó mantenimiento sin novedad especial.
29.	RF391018	REUBICACIÓN SALIDAS DATOS/ELECTRICA PARA PUESTO DE TRABAJO - TCC PISO 4 OFICINA MARIA INÉS LÓPEZ	16/04/2024	16/04/2024	Dando alcance a la solicitud se realiza el traslado de los puntos solicitados.
30.	RF391066	LA DORADA - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	16/04/2024	17/04/2024	Se realiza mantenimiento sin novedad.
31.	RF391073	POPAYÁN - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	16/04/2024	17/04/2024	Se realizó mantenimiento sin novedad.
32.	RF391146	PINS PALMIRA - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	16/04/2024	18/04/2024	se realiza mantenimiento preventivo de la UPS y los equipos de red ubicados en el rack.
33.	RF391220	CALI (AV. GUADALUPE) - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	17/04/2024	19/04/2024	Se realiza mantenimiento preventivo de UPS y equipos en el rack sin ninguna novedad.

Tabla 31 RF´s o IM´s ejecutados durante el período

También se describen actividades del día a día realizadas:

- Revisión de estado de todas las UPS de Centros de cableado en Sede Principal:
  - Se realiza recorrido a los centros de cableado donde se encuentran las UPS verificando voltajes de entrada, voltajes de salida y estado de bypass se encuentran operativas y sin alarmas.

  - Revisión de todos los cuartos de cableado de la Sede Principal.
    - Se realiza recorrido diario a los centros de cableado verificando el estado de los switches donde se encuentran operando y sin novedades.
    - Se realiza por demanda, aseo de cuartos de cableado

- Revisión de los tableros eléctricos y verificación de breakers de la Sede Principal. (Exceptuando Data center).
- Sin Novedades ni reportes en el recorrido matutino, se realiza recorrido diario verificando los tableros eléctricos y sus protecciones, estado de salidas de circuitos se encuentran ok.

- Recorrido de soporte primer nivel de servicios de red por áreas de trabajo en Sede Principal.
  - Sin Novedades ni reportes en el recorrido matutino.

9.2 Gestión de Incidentes de Red Pasiva

Durante el periodo, no se atendieron incidentes relacionados con red pasiva:

Ítem	RF/ Cambio	Causa	Ubicación	Fecha y hora Inicio	Fecha y hora Finalización
1.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Tabla 32 Gestión Incidentes Red Pasiva

9.3 Desempeño de los servicios

9.3.1 UPS Sede Principal

Se realizan revisiones a las UPS de Sede Principal encontrando los siguientes estados de operación:

Ítem	Ubicación	Capacidad	Estado
1.	Torre Presidencia, Centro de cableado Piso 4	10 KVA	Regulando
2.	Torre CNA, Centro de cableado Piso 1 costado Noroccidental	100 KVA	Regulando
3.	Torre CNA, Centro de cableado Piso 1 costado Noroccidental	20 KVA	Regulando
4.	Torre CNA, Centro de cableado Piso 2 costado occidental L-Sur	15 KVA	Regulando
5.	Recepción	6 KVA	Regulando
6.	Torre Centro de Convenciones, Centro de cableado Piso2	20 KVA	Regulando, pero con daño en baterías
7.	Torre Centro de convenciones, cuarto UPS Piso 1, (cerca al shut de basuras)	60 KVA	Regulando, pero con daño en baterías
8.	Torre CNA, Centro de cableado Piso 1 costado Noroccidental	40 KVA	Regulando

Tabla 33 UPS Sede Principal

Ocho (8) UPS habilitadas en la sede principal Bogotá regulan el voltaje de entrada dentro de los parámetros aceptables o requeridos para la operación de los equipos de cómputo y demás elementos en la red. Sin embargo, la UPS localizada en Torre Centro de Convenciones Centro de cableado Piso2 y Torre Centro de convenciones cuarto UPS Piso 1, (cerca al shut de basuras), presentan daño en baterías y se encuentran sulfatadas, requiriendo realizar el cambio de éstas.

9.3.2 UPS en puntos de atención

A continuación, se presenta listado de UPS en puntos de atención y su estado.

Ítem	Ubicación	Capacidad	Estado
1.	ACACIAS	3 KVA	Regulando.
2.	APARTADÓ	10 KVA	Regulando.
3.	ARAUCA	1 KVA	Regulando
4.	ARMENIA	10 KVA	Regulando
5.	BARRANCABERMEJA	3 KVA	Regulando
6.	BARRANQUILLA	20 KVA	Regulando
7.	BOGOTÁ D.C. (ÁNGEL)	40 KVA	Regulando
8.	BOGOTÁ D.C. (CAFAM FLORESTA)	6 KVA	Regulando
9.	BOGOTÁ D.C. (VILLA DEL RIO)	6 KVA	Regulando
10.	BUCARAMANGA	20 KVA	Regulando
11.	BUENAVENTURA	3 KVA	Falla por inversor, No está regulando. Se está a la espera de realizar obras por parte de administrativa para corregir las filtraciones de agua y también la aprobación de remplazo de UPS por parte de Fondo Nacional del Ahorro S.A.
12.	CALI AMÉRICAS	10 KVA	Regulando
13.	CALI GUADALUPE	30 KVA	Regulando, no tiene autonomía, se recomienda el cambio de baterías ya que por fecha de fabricación ya cumplieron su vida útil.
14.	CAN	10 KVA	Regulando
15.	CARTAGENA	10 KVA	Regulando
16.	CHÍA	1 KVA	Regulando
17.	CÚCUTA	10 KVA	Regulando
18.	FLORENCIA	3 KVA	Regulando
19.	GIRARDOT	10 KVA	Regulando
20.	IBAGUÉ	20 KVA	Regulando
21.	LA DORADA	3 KVA	Regulando
22.	MANIZALES	10 KVA	Regulando
23.	MEDELLÍN	30 KVA	Regulando
24.	MITÚ	3 KVA	Regulando
25.	MOCOA	3 KVA	Regulando
26.	MONTERÍA	3 KVA	Regulando
27.	NEIVA	15 KVA	Regulando, presenta fallas en el cargador de las baterías,

Ítem	Ubicación	Capacidad	Estado
			y también en las baterías ya que al cortar el suministro eléctrico de la red comercial inmediatamente se apaga, no brinda autonomía se recomienda cambiar las baterías y el cargador.
28.	PALMIRA	3 KVA	Regulando
29.	PASTO	10 KVA	Regulando
30.	PEREIRA	20 KVA	Regulando
31.	PIE DE CUESTA	1 KVA	Regulando
32.	POPAYÁN	15 KVA	Regulando.
33.	PUERTO CARREÑO	3 KVA	Regulando
34.	PUERTO INÍRIDA	3 KVA	Regulando
35.	QUIBDÓ	10 KVA	Regulando
36.	RIOHACHA	10 KVA	Regulando
37.	RIONEGRO	3 KVA	Regulando
38.	SABANETA (ÉXITO MAYORCA)	6 KVA	Regulando
39.	SAN ANDRÉS	6 KVA	Regulando
40.	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	3 KVA	Regulando
41.	SANTA MARTA	15 KVA	Regulando
42.	SINCELEJO	10 KVA	Regulando
43.	SOACHA	10 KVA	Regulando
44.	SOLEDAD	10 KVA	Regulando
45.	SUBA	10 KVA	Regulando
46.	TUNJA	10 KVA	Regulando
47.	VALLEDUPAR	10 KVA	Regulando
48.	VILLAVICENCIO	10 KVA	Regulando
49.	YOPAL	3 KVA	Regulando

Tabla 34 Estado UPS Puntos de Atención

9.4 Mantenimientos Preventivos Centros de Cableado y UPS en Sede Principal y UPS en Puntos de Atención

9.4.1 Mantenimientos Preventivos en Sede Principal

Durante el período, no se efectuaron mantenimientos preventivos en UPS localizadas en la sede principal.
Cantidad Total de Mantenimientos preventivos ejecutados durante el período: **0**

Ítem	Lugar	Capacidad UPS	Fecha Ejecución	Observaciones
1.	N/A	N/A	N/A	N/A

Tabla 35 Mantenimiento Preventivo - Sede Principal

9.4.2 Mantenimientos Preventivos en Puntos de Atención

Durante el período, se efectuaron mantenimientos preventivos en UPS localizadas en puntos de atención a nivel nacional.

Cantidad Total de Mantenimientos preventivos ejecutados durante el período: **23**

Ítem	Lugar/Ciudad	Capacidad	Fecha Ejecución	Observaciones
1.	PA-APARTADO	10kva	10/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
2.	PA-ARMENIA	10kva	10/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
3.	PA-BARRANQUILLA	20kva	19/03/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
4.	PA-CAFAM FLORESTA	6kva	01/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
5.	PA-CALI AV LAS AMERICAS	10kva	15/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
6.	PA-CALI GUADALUPE	30kva	18/04/2024	Regulando, no tiene autonomía, se recomienda el cambio de baterías ya que por fecha de fabricación ya cumplieron su vida útil.
7.	PA-CARTAGENA	10kva	03/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
8.	PA-SABANETA (EXITO MAYORCA)	6kva	15/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
9.	PA-IBAGUE	15kva	19/03/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
10.	PA-LA DORADA	3kva	16/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
11.	PA-MANIZALES	10kva	11/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
12.	PA-MONTERIA	3kva	09/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
13.	PA-NEIVA	15kva	21/03/2024	Regulando, pero presenta fallas en el cargador de las baterías, y también en las

Ítem	Lugar/Ciudad	Capacidad	Fecha Ejecución	Observaciones
				baterías ya que al cortar el suministro eléctrico de la red comercial inmediatamente se apaga, no brinda autonomía se recomienda cambiar las baterías y el cargador.
14.	PA-POPAYAN	15kva	16/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
15.	PA-QUIBDO	10kva	04/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
16.	PA-SAN JOSE DEL GUAVIARE	3kva	03/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
17.	PA-SANTA MARTA	15kva	01/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
18.	PA-SINCELEJO	10kva	04/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
19.	PA-SOLEDAD	10kva	21/03/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
20.	PA-SUBA	10kva	08/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
21.	PA-VILLAVICENCIO	10kva	04/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
22.	PINS-PALMIRA	3kva	17/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.
23.	PINS-ACACIAS	3kva	02/04/2024	Se realiza el mantenimiento sin ninguna novedad, los equipos encienden y quedan funcionando correctamente.

Tabla 36 Mantenimiento Preventivo UPS - Puntos de Atención

10 GESTIÓN Y MONITOREO DE RED

10.1 Gestión de Red

10.1.1 Actividades realizadas durante el período

Se plantean una serie de actividades y procesos evaluados detenidamente dentro de controles de cambio con el fin de lograr ejecutar la actividad de actualización sin inconveniente alguno.

- Soporte y acompañamiento personalizado en colaboración directa con el fabricante Cisco.
- Sincronización eficiente de dispositivos ZABBIX y DNA para garantizar monitoreo integral.
- Análisis y soluciones efectivas para eventos y alarmas, asegurando un rendimiento óptimo del sistema.

10.1.2 Desempeño de los servicios

10.1.2.1 GESTIÓN ZABBIX

Sincronización de dispositivos

Los dispositivos vinculados a la plataforma ZABBIX están sincronizados, con la configuración adecuada, asegurando que todos los dispositivos se encuentren en un estado "Habilitado o Enabled".



Tabla 37 Equipos sincronizados DCNM

En la herramienta Zabbix se obtiene el rendimiento para verificar a nivel de Switch.

- Información del Sistema y Uso de recursos.
- Switches: Memoria, CPU, interfaces.
- Disponibilidad mediante SNMP e ICMP.

10.1.2.2 GESTIÓN CPI (CISCO PRIME INFRASTRUCTURE)

- **Sincronización de dispositivos**

En la herramienta de gestión y monitoreo Cisco Prime Infraestructura, los dispositivos Switch asociados, se encuentran sincronizados, estableciendo la configuración correcta y logrando que los dispositivos queden en un estado Completado:

- **Métrica de estado de accesibilidad de SNMP**



Imagen 3 Accesibilidad SNMP

Se encuentran 38 dispositivos con accesibilidad de ICMP y no se encontraron dispositivos con alarmas.

- **Métrica de sumario de alarmas**

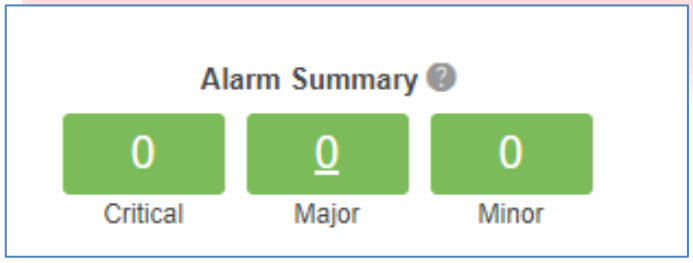


Imagen 4 Sumario de alarmas

Actualmente se presentan métricas del sumario de alarmas para los sucesos de alertas crítica, mayor y menor en la plataforma CPI, en donde solo no se presentan alarmas menores por errores de Autenticación.

10.1.2.3 GESTIÓN DNA (CISCO DIGITAL NETWORK ARCHITECTURE)

En la herramienta Cisco DNA se realiza la gestión de redes y se observa que la infraestructura de red no presenta novedades, se realiza una supervisión detallada del rendimiento, la detección temprana de problemas y la automatización de tareas rutinarias.

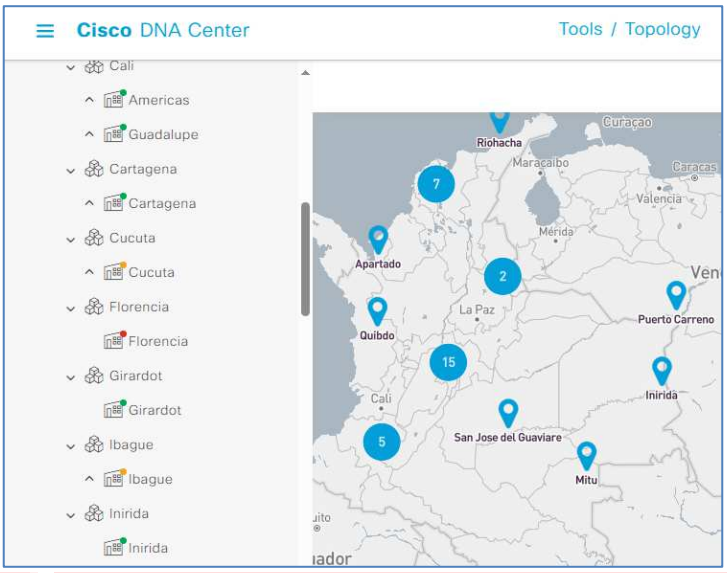
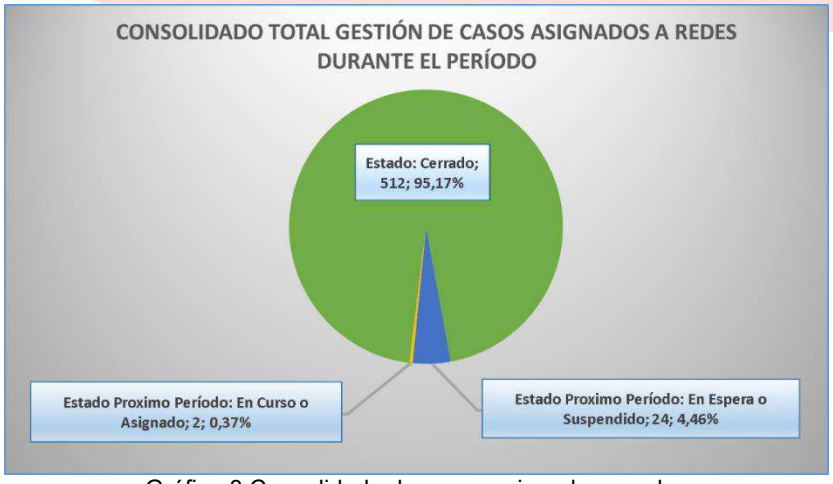


Imagen 5 Mapa de distribución de switches supervisados por DNA a nivel nacional

10.2 Gestión de Solicitudes (Peticiones-RF, Incidentes-IM, Tareas de cambio-T y Tareas de Peticiones-RFT)

Durante el período se asignaron **538** casos al Grupo de Redes, de los cuales **512 (95,17%)** casos quedaron en estado **cerrado**, **24 (4,46%)** casos quedaron en estado ***en espera o suspendido*** y **2 (0,37%)** casos quedaron en estado ***en curso o asignado***.



Gráfica 8 Consolidado de casos asignados a redes

- **Relación de Incidentes (IM) en estado suspendido o en progreso:**

Se cuenta con los siguientes Incidentes (IM) que quedaron en estado suspendido o en progreso.

Ítem	ID Incidente	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
1.	IM150496	AFECTACIÓN PUNTO DE RED DATOS	Work In Progress	18/04/2024	Se realiza el ajuste de conexiones físicas y se evidencia la MAC conectada. Se procederá a realizar el cierre cuando se valide con el usuario el restablecimiento del servicio

Tabla 38 Relación de Incidentes (IM) para el siguiente período

- **Relación de Peticiones (RF) en estado suspendido o en progreso:**

Se cuenta con las siguientes Peticiones (RF) que quedaron en estado suspendido o en progreso.

Ítem	ID Requerimiento	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
1.	RF383421	CONTROL AUTOMÁTICO MAC DUPLICADAS	Suspended	30/01/2024	Se realizó validación con Cisco para proceder a realizar la configuración requerida. Se encuentra en proceso de aplicación.
2.	RF385212	SOLICITUD VISITA LOCALES PARA APERTURA DE PUNTOS INSTITUCIONALES CARTAGO, BELÉN DE UMBRÍA Y CALARCÁ	Suspended	15/02/2024	A la fecha no se ha recibido información en cuanto a cantidades, memorando o plano sobre estos puntos de atención por lo cual se dará cierre al caso y se espera solicitud nuevamente cuando se tengan los alcances claros
3.	RF385785	SOLICITUD VISITA A TUMACO, NARIÑO PARA POSIBLE APERTURA DE UN PUNTO DE ATENCIÓN	Suspended	20/02/2024	A la fecha no se ha recibido información en cuanto a cantidades, memorando o plano sobre estos puntos de atención por lo cual se dará cierre al caso y se espera solicitud nuevamente cuando se tengan los alcances claros
4.	RF386794	SOLICITUD PUNTOS ELÉCTRICOS/DATOS	Suspended	29/02/2024	Se realiza construcción de puesto de trabajo más toma eléctrica normal para tv en oficina frente a vicepresidencia de tecnología, adicional en la oficina contigua se construye toma eléctrica para televisor. el puesto de trabajo a construir en

Ítem	ID Requerimiento	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
					área de contabilidad aún se encuentra en aprobación por la supervisión de contrato.
5.	RF388224	MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE UPS PARA PUESTOS DE TRABAJO - BOGOTÁ D.C. (SEDE PRINCIPAL)	Suspended	14/03/2024	Se está a la espera de finalizar la ejecución de los mantenimientos, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
6.	RF388342	MANTENIMIENTO AFECTACION UPS PA ARAUCA	Suspended	15/03/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
7.	RF388521	SOLICITUD VISITA PROPUESTA DE LOCAL PARA TRASLADO PUNTO LETICIA	Suspended	18/03/2024	Se requiere ampliar plazo de visita debido a reunión con área administrativa en la cual aún no ratifican el predio nuevo
8.	RF388738	ADECUACION PUNTO DE YOPAL SAL DE GESTORES COMERCIALES EXTERNOS	Suspended	20/03/2024	Se aprobaron costos para ejecución y se prosigue con programación de técnicos y envío de materiales a PA
9.	RF388927	PA SOACHA (CC. GRAN PLAZA) - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	Suspended	21/03/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
10.	RF388928	PA SOACHA (CC. GRAN PLAZA) - APAGADO DE EQUIPO DE CIFRADO POR MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS	Suspended	21/03/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
11.	RF388929	PA SOACHA (CC. GRAN PLAZA) - APAGADO DE SWITCH(ES) POR MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CAB	Suspended	21/03/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
12.	RF389726	SOLICITUD CONSTRUCCION REDES ELECTRICAS Y DATOS PUESTOS DE TRABAJO	Suspended	03/04/2024	Se continúa a la espera de autorización por parte de supervisión de contrato Fondo Nacional del Ahorro S.A.
13.	RF389851	REPORTE DE REVISION DE UPS	Suspended	04/04/2024	Se coordinará la actividad con el aliado de la zona PA – Cali Guadalupe
14.	RF389937	BOGOTÁ D.C. (PASEO DE VILLA DEL RIO) - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	Suspended	05/04/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
15.	RF389940	BOGOTÁ D.C. (PASEO DE VILLA DEL RIO) -	Suspended	05/04/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar

Ítem	ID Requerimiento	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
		APAGADO SWITCH(ES) POR MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS			apoyo en la validación de servicio de red.
16.	RF390125	PA PEREIRA - APAGADO ASA POR MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	Suspended	08/04/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
17.	RF390138	PA BUCARAMANGA - VISITA DE REVISIÓN DE LA UPS Y CRCUITO ELECTRICO DEL RACK	Suspended	08/04/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
18.	RF390139	PA PEREIRA - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	Suspended	08/04/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
19.	RF390609	MIGRACIÓN/CAMBIO PEER VPN SITE TO SITE CIFIN/TRANSUNION – FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.	Suspended	11/04/2024	Se requiere ampliar la suspensión en razón a que no se ha obtenido retroalimentación del funcionario del Fondo Nacional del Ahorro S.A. para tramitar control de cambios para adelantar el requerimiento solicitado.
20.	RF391255	SOLICITUD HABILITACION DE PUNTO DE RED Y HABILITACIÓN DE INTERNET Y MAC	Suspended	17/04/2024	Debido al decreto de Presidencia de la República formalizado para la entidad, los funcionarios no asistieron a la entidad el día viernes para validar en sitio el servicio.
21.	RF391270	PUERTO INÍRIDA - MANTENIMIENTO 2 PREVENTIVO DE CENTROS DE CABLEADO Y UPS	Suspended	17/04/2024	Se está a la espera de ejecución del mantenimiento, para dar apoyo en la validación de servicio de red.
22.	RF391464	HABILITACIÓN PUNTO DE RED PA SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	Suspended	18/04/2024	Debido al decreto formalizado por la entidad, los funcionarios no asistieron al P.A, Se suspende para su atención el día lunes.
23.	RF391505	HABILITAR EL PUNTO DE RED	Suspended	18/04/2024	Se suspende mientras se realiza validación y verificación del Requerimiento para su atención, ya que, por decreto de presidencia de la república, los funcionarios no asistieron a la Entidad. Queda suspendido para su atención el día lunes y validación de servicio con el usuario.

Tabla 39 Relación de Requerimientos (RF) para el siguiente período

- **Relación de Tareas de Cambio (T) en estado en espera, asignado o en curso**:

Se cuenta con las siguientes Tareas de Cambio (T) que quedaron en estado en espera, asignado o en curso.

Ítem	ID Tarea	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
1.	T225760	EJECUTAR-CREACIÓN DE MAQUINA VIRTUAL (VM) CX. CLOUD	Asignado	04/04/2024	La tarea de cambio se asigna al administrador de seguridad para su ejecución.

Tabla 40 Relación de Tareas de cambio (T) para el siguiente período

- **Relación de Tareas de Petición (RFT) en estado en espera, asignado o en curso**:

No se cuenta con tareas de Petición (RFT) que hayan quedado en estado en espera, asignado o en curso.

Ítem	ID Tarea de Requerimiento	Título	Estado	Petición principal	Fecha de Inicio Real	Observaciones
1.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Tabla 41 Relación de Tareas de Requerimiento (RFT) para el siguiente período

A continuación, se presentan las estadísticas generadas por la herramienta de gestión de servicios de TI MicroFocus Service Manager:

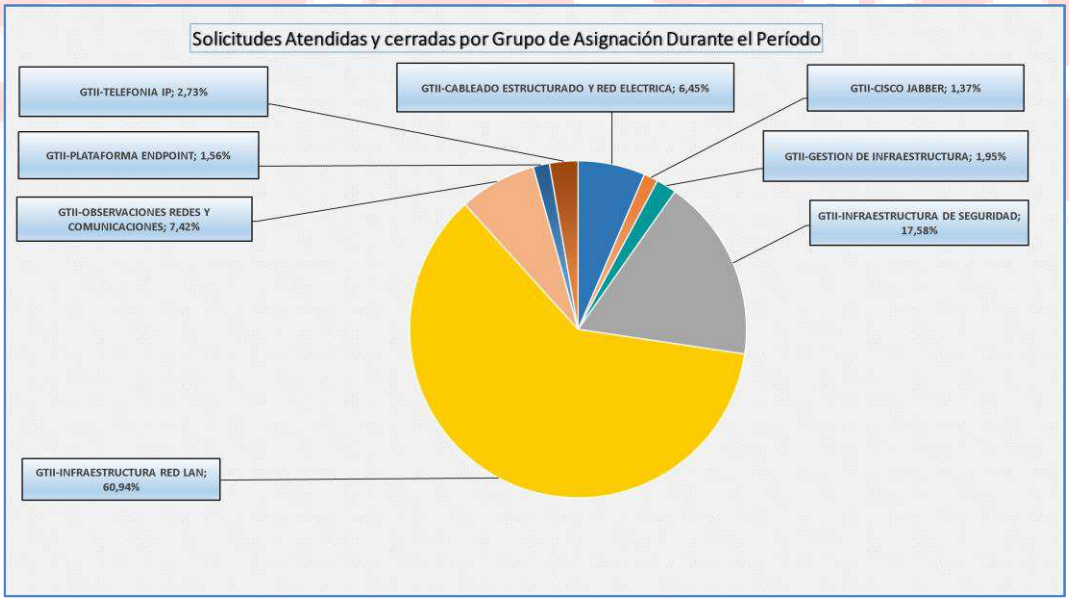
Consolidado de Casos Gestionados - Cumplidos e Incumplidos HERRAMIENTA MICROFOCUS SERVICE MANAGER						
Cumplido/Incumplido	**RF**	**IM**	**T**	**RFT**	**TOTAL**	**%**
Total Casos Cumplidos	191	62	169	87	**509**	**99,41%**
Total Casos Incumplidos	0	2	1	0	**3**	**0,59%**
TOTAL GENERAL	**191**	**64**	**170**	**87**	**512**	**100,00%**

Tabla 42 Registro Consolidado de casos cerrados - Herramienta Service Manager



Gráfica 9 Estadística gestión de solicitudes

Durante el período evaluado, NO se presentó incumplimiento de ANS por Gestión de casos escalados en la herramienta de gestión de servicios de TI, debido a que el porcentaje de incumplimiento obtenido se encuentra dentro del rango aceptable inferior al 2% del ANS, acorde con el **Anexo No. 2 Niveles Servicio del Contrato CTO-079-2023**.



Gráfica 10 Solicitudes Atendidas por Grupo de Asignación

SOLICITUDES GESTIONADAS Y CERRADAS POR GRUPO DE ASIGNACIÓN DURANTE EL PERÍODO						
GRUPO DE ASIGNACIÓN	RF	IM	T	RFT	Cantidad	Porcentaje
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	33	0	0	0	33	6,45%
GTII-CISCO JABBER	0	1	6	0	7	1,37%
GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA	6	0	4	0	10	1,95%
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	54	9	27	0	90	17,58%
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	84	49	92	87	312	60,94%
GTII-OBSERVACIONES REDES Y COMUNICACIONES	0	0	38	0	38	7,42%
GTII-PLATAFORMA ENDPOINT	5	0	3	0	8	1,56%
GTII-TELEFONIA IP	9	5	0	0	14	2,73%
TOTAL GENERAL	191	64	170	87	512	100,00%

Tabla 43 Gestión de casos (RF, IM y Tareas) cerrados por Grupo de Asignación

Nota: En el **Anexo03_Solicitudes_MesadeServicio**, se relaciona tabla en detalle de los requerimientos generados durante el período y el análisis de cumplimiento.

10.3 Gestión de Activos

En la siguiente tabla, se relaciona el control de activos que fueron instalados, trasladados, retirados, con solicitud para baja de activos con concepto técnico o activos entregados/devueltos a almacén del Fondo Nacional del Ahorro S.A., los cuales fueron ejecutados durante el periodo desde el 20 de marzo de 2024 hasta el 19 de abril del 2024:

Ítem	Descripción Servicio	Cantidad Acumulada	Cantidad Período	Cantidad Total	Observaciones Período
1.	Control Instalación de Activos	78	0	78	Sin actividades durante el periodo.
2.	Control de Traslados de Activos	64	0	64	Sin actividades durante el periodo.
3.	Control de Retiros de Activos	43	0	43	Sin actividades durante el periodo.
4.	Control de Solicitudes de Baja	21	117	138	Durante el periodo se reportaron equipos que se encuentran dañados y obsoletos para dar de baja.
5.	Control Entrega / Devolución Elementos Almacén	18	0	18	Sin actividades durante el periodo.

Tabla 44 Control de Activos

10.4 Seguimiento de Vulnerabilidades

De acuerdo con las 184 vulnerabilidades reportadas por parte de vicepresidencia de riesgos y seguridad informática, durante el periodo se realiza la mitigación de 14 vulnerabilidades de la plataforma LAN con un porcentaje de avance de 69%.

Teniendo en cuenta las 3 vulnerabilidades medias (HSTS Missing From HTTPS Server (RFC 6797)) encontradas para los equipos proxy, los cuales se cambiarán por renovación tecnología

después de mitad de año. Sin embargo se escala con el fabricante y nos indican que esto no es una vulnerabilidad, el fabricante Cisco se encuentra realizando un laboratorio para habilitar el encabezado HSTS y entregarnos la retroalimentación.

A continuación, se presenta la clasificación de las vulnerabilidades por plataforma y las novedades generadas durante el período.

Administrador responsable remediación	Total vulnerabilidades	Vulnerabilidades Cerradas	Vulnerabilidades Abiertas	Avance%
Emtel / Seguridad	23	17	6	69%
Emtel/ LAN	161	110	51	
Total General	184	127	57	

Tabla 45 Estado de Vulnerabilidades test del año 2023.

Los planes de acción se encuentran en revisión por cada uno de los administradores de plataforma.

Nota: En el **Anexo04_Matriz_Vulnerabilidades**, se relaciona el avance de vulnerabilidades.

10.5 Administración y Gestión de Contratos de Soporte Cisco

En este período se gestionaron RMA (Cambio de Equipo(s) o Parte(s)).

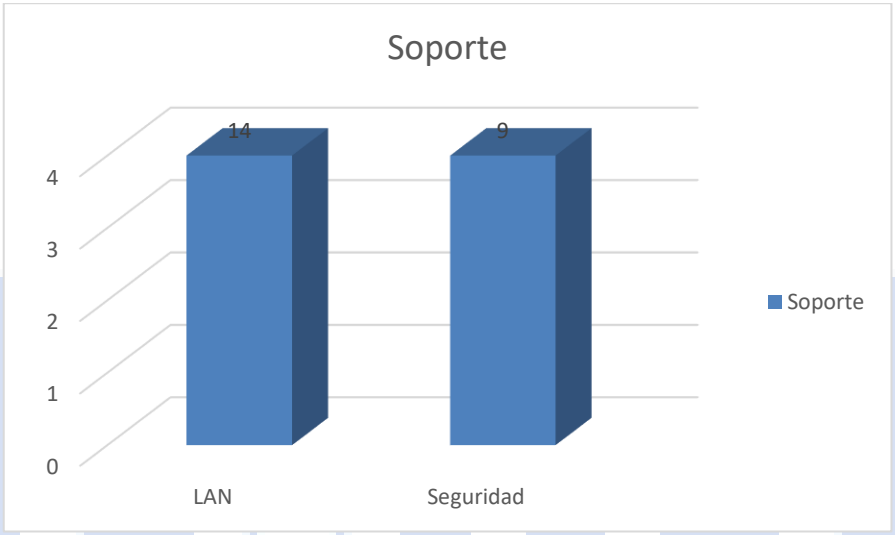
Rango del Período	RMA	Equipo o Parte	Cantidad
20-mar-2024 a 19-abr-2024	803447102	CCS-HDD-600GB Administrador del Proxy SMA	1
Total, RMA del Período			0

Tabla 46 Cantidad de RMA ejecutados durante el periodo

10.6 Casos de Soporte al TAC de CISCO

Durante este período, se crearon 23 casos al TAC de Cisco de Soporte técnico en las plataformas de referencia.

A continuación, se presenta un resumen de los casos de soporte al TAC de Cisco



Gráfica 11 Resumen Casos TAC durante el periodo

En el **Anexo05_Casos-TAC_Cisco,** se relaciona el detalle del consolidado de todos los casos creados con Cisco.

11 RESUMEN DE RECOMENDACIONES AL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

A continuación, se realiza un resumen de las recomendaciones técnicas del período:

- Validar junto con IBM los diseños de red para las conexiones UTP y Fibra Optica Fase I (Conexión directa en F.O hacia los 7K y 5K) y Fase II (Conexión local hacia los switch Cisco Nexus 9300), proyecto storage
- Se termino proceso de implementación de las 6 posturas en Cisco ISE a nivel LAN y Wifi Sede Américas. En el monitoreo de este despliegue se evidencia que no se vieron afectados los servicios. Queda pendiente definir la postura de Antivirus, tan pronto el cliente informe fecha final de despliegue.
- Se recomienda que la entidad nos informe las posturas que deben ser aplicadas en Cisco ISE para la implementación en los Puntos de Atención
- Se recomienda que la entidad nos informe las posturas que deben ser aplicadas en Cisco ISE para la implementación para los proveedores
- En el PA Cali Guadalupe, la UPS no tiene autonomía, aunque está regulando al cortar el suministro de energía de la red eléctrica externa se apaga. Por lo anterior, se recomienda cambiar las baterías ya que por fecha de fabricación ya cumplieron su vida útil.
- En la sede nacional las UPS de la torre de convenciones (piso uno y piso dos) se encuentran regulando, pero presentan falla de baterías y por lo tanto no dan soporte cuando se interrumpe la energía eléctrica externa. Por lo anterior, se recomienda cambiar las baterías para evitar daños en los equipos que dependen de estas UPS.

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	06	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: **Hora emisión:** 16:59:58 **Moneda:** COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1		1,00	Servicios de Operación de Redes LAN No. FNA 079 2023 periodo del 20 de marzo de 2024 al 19 de abril de 2024	WSD	$745.678.903,00	$745.678.903,00
2		1,00	Administración	WSD	$50.129.674,00	$50.129.674,00
3		1,00	Bolsa (suministro de bienes y servicios por demanda)	WSD	$ 20.212.500,00	$ 20.212.500,00

) **CUFE**:
NOTAS:
EL DESCUENTO HECHO CORRESPONDE A LA APLICACION DE LOS ANS CONTRACTUALES EN UN 0.19% PARA EL PERIODO FACTURADO. FAVOR CONSIGNAR EN EL BANCO DE OCCIDENTE CUENTA DE AHORROS No. 041966193 A NOMBRE DE EMPRESA DE TLECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 079 2023.SE DEBE APLICAR RETENCION EN LA FUENTE DEL 4%.

SUBTOTAL:	$ 816.021.077,00
DESCUENTO:	$ 1.385.080,42
IVA	$ 154.780.839,35
TOTAL:	$ 969.416.835,93

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$ 814.635.996,58	19,00%	$ 154.780.839,35

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	5300361490	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	15.05.2024
N° DE REFERENCIA	1210	**FECHA DE PAGO**	23.05.2024

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°**	CUENTA04
N° FACTURA PROVEEDOR	ELEC1210 RAD 02-2303-202405163598719		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO		LERF	RE-L	VALOR
10001844	5400001497	00920	079 DE 2023	.	1000049569	5105627459	885.709.649
10001844	5400001497	00930	079 DE 2023	.	1000049570	5105627459	59.654.312
10001844	5400001497	00980	079 DE 2023	.	1000048612	5105627459	24.052.875
						AFECTACIÓN PEDIDO	969.416.836

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	969.416.836,00
DESCUENTOS	61.423.554,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	907.993.282,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 27.05.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1210	**FECHA DE CONTABILIZACION**	23-may-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300361490	**FECHA DE DOCUMENTO**	23-may-24
		FECHA DE COMPENSACION	23-may-24
PROPUESTA	43617	**FECHA DE LA PROPUESTA**	23-may-24

RESPONSABLE DEL PAGO

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

DATOS GENERALES

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

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PO		
No. IDENTIFICACIÓN	8915021631	**TIPO DE IDENTIFICACIÓN**	25
NOMBRE:	EMPRESA DE TELECOMUN		
OBSERVACIONES:	ELEC1210 RAD 02-2303-202405163598719		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BO08		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	907.993.282		

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	5300361490	1210	907.993.282	ELEC1210 RAD 02-2303-202405163598719	5400001497	079 DE 2023