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 9 **Mesa de Servicio** factura No ELEC1308 Período Mayo 28 de 2024 a Junio 27 de 2024 orden de pago No 5300499939	19-jul-24	9-ago-24					77			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
2	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 6 **Sistema de Turnos** factura No ELEC1307 Período Mayo 19 de 2024 a Junio 18 de 2024 orden de pago No 5300499937	18-jul-24	9-ago-24					56			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
3	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 10 **Gestión Aplicaciones** factura No ELEC1309 Período Junio 11 a Julio 10 de 2024 orden de pago No 5300499938	22-jul-24	9-ago-24					69			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia

Elaborado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: Diana P. Galeano C.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** AGOSTO 9 DE 2024

Entregado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: Diana P. Galeano C.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** AGOSTO 9 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 9 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000050897 - 1000050898

FECHA		
19	JULIO	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 JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) — (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

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

OBJETO DEL CONTRATO

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MODERNIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE LA VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, REQUERIDOS PARA DAR SOPORTE A LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO
LINEA DE SERVICIO: Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios.

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

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

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

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 15 (Día) **DE** ENE (Mes) **DE** 2025 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 5400001497-2023, 5400001767-2024

VALOR DEL CONTRATO

VALOR INICIAL LINEA: CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS M/CTE $5.689,845,280 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
VALOR ADICION LINEA: CUATRO MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SIETE PESOS M/CTE $4.172.553.207 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
VALOR TOTAL LINEA: NUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE $9.862.398.487 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	6 meses 18 dias
2	
3	

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1	4,172,553,207	
2		
3		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 5,689,845,280.00	**57.69%**
Adicion	$ 4,172,553,207.00	**42.31%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 9,862,398,487.00**	**100.00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 5,057,640,248	**51.28%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 632,205,031	**6.41%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 5,689,845,279**	**57.69%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**57.69%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0.00%**

OBSERVACIONES

Pago 9 de 9 : Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Durante el periodo 28 de Mayo 2024 al 27 de Junio 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 (Incluido Otrosi2)	**60.00%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha (Incluido Otrosi2)	**60.00%**
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

Acorde con el avance presentado y las actividades efectuadas en el periodo en mención, incluido otrosi2 se concluye que se logró un porcentaje de ejecución en tiempo del 60% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 57.69% en el cumplimiento del contrato firmado para la prestación de servicios de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la vicepresidencia de tecnología y transformación digital, a través de la Línea 2.1. MESA DE SERVICIO con objeto: Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios.
Nota: A partir del 19 de enero de 2024 hasta el 31 de mayo de 2024, el Contrato 079-2023 suscrito el 11 de julio del 2023, quedo bajo la supervisión de la Ingeniera Aura Elisa Guerrero Moreno, Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura; y el apoyo a la Supervisión de la línea de mesa de servicio quedo asignada la ingeniera Edilma Pérez Madroñero, con memorando interno del FNA S.A.
A partir del 4 de junio de 2024 el Contrato 079-2023 suscrito el 11 de julio del 2023 queda bajo la supervisión del Ingeniero Jhonny Arley Balanta Criollo.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

EL SUSCRITO GERENTE DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA , EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO MARCO No. 79 DE 2023.

CERTIFICA:

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

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Certifiicado pago Seguridad Social	x	**PDF**	**Certificación**
Actas	X	**PDF**	**Acta ANS**
Informes	X	**PDF**	**Informe de supervisión** **Informe de gestión del proveedor**
OTROS	X	**PDF**	**Anexos (Certificación Cuenta Bancaría** **Rut** **Resolución Facturación** **Certificación Cumplimiento Circular SFC** **Prefactura).**

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe bajo la responsabilidad expresa de los que intervienen en el mismo en Bogotá D.C., a los

DIECINUEVE (día en letras) **19** (día en números) días del mes de **JULIO** (mes en letras) de **2024** (Año)

(Firma)

JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO
Gerente Servicios de TI e Infraestructura
Supervisor

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Apoyo a la Supervisión

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal					
Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001676	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	22.07.2024	Fecha contab.	22.07.2024	Período	07
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1308				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202407233853803				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1000000605	EMPRESA DE TELECOMUN		W0	592.147.670-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	592.381.092
3	91	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	39.823.940
5	91	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
6	93	5190953501	DIFER SOL PED Y FACT		W0	1-
7	50	2519050901	SERVICIOS 4%			21.250.589-
8	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			15.141.045-
9	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			3.665.727-

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

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

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

Departamento	Fecha		
Bogotá	22	07	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1308

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 22/07/2024 15:46:16
Dirección: CARRERA 65 # 11 83
Departamento: Bogotá
Teléfono: 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co
Forma de Pago: Crédito
Medio de pago: Transferencia Débito Bancaria
Vencimiento: Agosto 21 del 2024
Hora emisión: 10:46:14
Moneda: COP Colombia, Pesos
Fecha de pago: 21/08/2024
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	U. M.	IMPUESTOS			VR UNIT.	TOTAL
					NOM.	% o VAL	MONTO		
1	042	1,00	Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 28 de mayo de 2024 al 27 de junio de 2024 - 1000050897	WSD	IVA	19%	94581855	$497.799.237,00	$497.799.237,00
2	382	1,00	Administración - 1000050898	WSD	IVA	19%	6358444	$33.465.495,00	$33.465.495,00

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

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

SON: (seiscientos treinta y dos millones doscientos cinco mil treinta y un pesos)
CUFE: 919521aa934edd6ec7f273fe3f49454c55fdb563d65962dbe57b54fbae7c6198a7860969b0f95f51715afc440b684fc7

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

Firma Digital: QHpTnmqtwFfIFNrH7wimp3dgA9KmwNiSZxnPtj2MPhGt5PnnQr0bur+8iaJbAZrl xV1543C14cZOf2hHFcjffHLyEOXt5AbUfamSF05viJaILfBR3S ncj4MxAnAIwjS2 zhZomR9NoNhwIEOvctuaQnoBbi+P26egl3CCWhcc7BHiTiEWDVDlvZwlVx8Ezud2 IXDbiaAaX0Rx/1bFA8gCXoJ2NCA9V9hO+Ex oF+rkbifs3xSlDk3Yml6/35peyRjl 3Lw2ges66ObUrZCPPrR+QLNRfldjNmUxkVBddceNMDCWWipryBUmeiqfoVU0KFwA g8GqBaUEvWfV3TXCHeO2 4g==

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 10.549.311 de Popayán, y con tarjeta profesional 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, parafiscales y salarios exigidos por la ley y se encuentra al día y paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes.

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

Dada en Popayán, a los seis (06) días del mes de junio 2024.

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

PLANILLA INTEGRADA AUTOLIQUIDACIÓN APORTES
COMPROBANTE DE PAGO

DAVIVIENDA

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

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

DATOS GENERALES DE LA PLANILLA

NÚMERO PLANILLA:	**7928309929**		TIPO DE PLANILLA:		I-INDEPENDIENTES
PERIODO COTIZACIÓN	MES:	junio	PERIODO COTIZACIÓN	MES:	junio
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO:	2024	SALUD:	AÑO:	2024
DÍAS DE MORA:		0			
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):		2024/07/02	NÚMERO AUTORIZACIÓN:		741777560

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	$ 1.190.000
SUBTOTAL:			1	**$ 1.190.000**
SALUD				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
900156264	EPS037	EPS037-NUEVA EPS	1	$ 875.000
SUBTOTAL:			1	**$ 875.000**
RIESGOS PROFESIONALES				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
860011153	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1	$ 36.600
SUBTOTAL:			1	**$ 36.600**

VALOR SIN MORA:	**$ 2.101.600**
VALOR MORA:	**$ 0**
TOTAL PAGADO:	**$ 2.101.600**

Planilla Pagada

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

Acta N°	FNA-0792023-MS-154-SEGUIMIENTOYRIESGOS-19-09072024	**Tema:**	Seguimiento línea Mesa de servicio socialización de informe de gestión y Matriz de Riesgo del noveno periodo.
Fecha:	09/07/2024	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A. 2 piso.
Hora inicio:	02:30 p.m.	**Hora fin:**	04:40 p.m.
Objetivo		Revisión de informe de gestión y matriz de riesgo de mesa de servicio.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Edilma Pérez Madroñero	Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura	Profesional 4, Apoyo a la supervisión	Si
Óscar Díaz Rodríguez	EMTEL S.A. E.S.P.	Gerente del Proyecto	Si
Daniel Moreno Avellaneda	EMTEL S.A. E.S.P.	Líder Mesa de Servicio	Si
Luz M. Támara Lara	EMTEL S.A. E.S.P.	Profesional de documentación	Si
David Stiven Garcia Rojas	EMTEL S.A. E.S.P.	Apoyo Administrativo	Si

1. TEMAS TRATADOS FNA-0792023-MS-154-SEGUIMIENTOYRIESGOS-19-09072024

- Seguimiento y revisión de la línea Mesa de Servicio
- Validación y seguimiento a la Matriz de Riesgo de la línea Mesa de Servicio.

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

En atención al contrato 079-2023 cuyo objeto es: ***"Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, requeridos para dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro"***, y dentro del alcance del objetivo del contrato 079 del 11 de Julio de 2023, se encuentra incluido la línea de mesa de servicio con sus respectivas obligaciones contractuales. Se trata de servicios recurrentes que se pagaran en mensualidades vencidas por los servicios efectivamente prestados durante la vigencia del contrato y previa autorización del supervisor del Contrato designado por la entidad de acuerdo con los valores indicados por el contratista.

Se resalta que, a desde el 19 de enero y hasta el 31 de mayo de 2024, el Contrato 079-2023 suscrito el 11 de julio del 2023, estuvo bajo la supervisión de la Ingeniera Aura Elisa Guerrero Moreno, Gerente de Servicios de TI e Infraestructura; y se precisa que a partir del 4 de junio de 2024 la supervisión del contrato 079-2023 la asume el ingeniero ***Jhonny Arley Balanta Criollo***, nuevo Gerente de Servicios de TI e Infraestructura. Además, como apoyo a la supervisión de la línea de servicios de Mesa de Servicio, quedo asignada la ingeniera *Edilma Pérez Madroñero*, con memorando interno del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

La Ingeniera Edilma Pérez Madroñero, inicia la reunión de seguimiento del informe de gestión y matriz de riesgo e indica que al cierre del noveno periodo comprendido entre el 28 de mayo y 27 de junio del 2024, se relacionan las actividades para el periodo en mención, realizando seguimiento a los siguientes puntos:

- Gestión de solicitudes MS
- Gestión telefónica
- Gestión de correo
- Gestión de incidentes y requerimientos
- Gestión de calidad
- Gestión de procesos
- Gestión de conocimiento
- Facturación
- Matriz de Riesgo

Siendo las 02:30 p.m. se realiza la presentación del informe de gestión correspondiente al periodo del 28 de mayo al 27 de junio del 2024 presentado por el Ing. **Daniel Moreno Avellaneda - Líder de Servicio EMTEL S.A. E.S.P**. Se proyectan estos datos en atención de la Mesa de Servicio teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Gestión de solicitudes MS

1.1 Medios de recepción de solicitudes

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

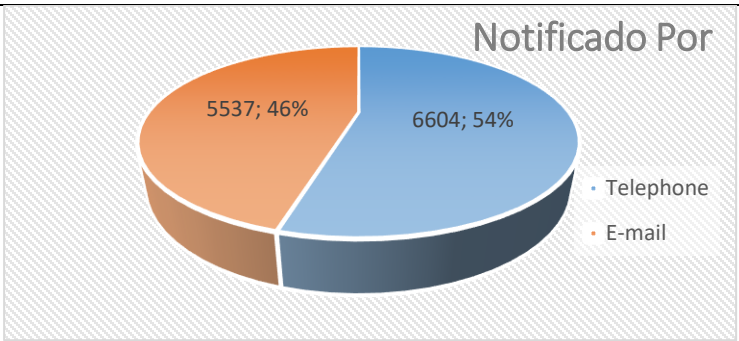


Gráfico 1: Canales de Comunicación

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

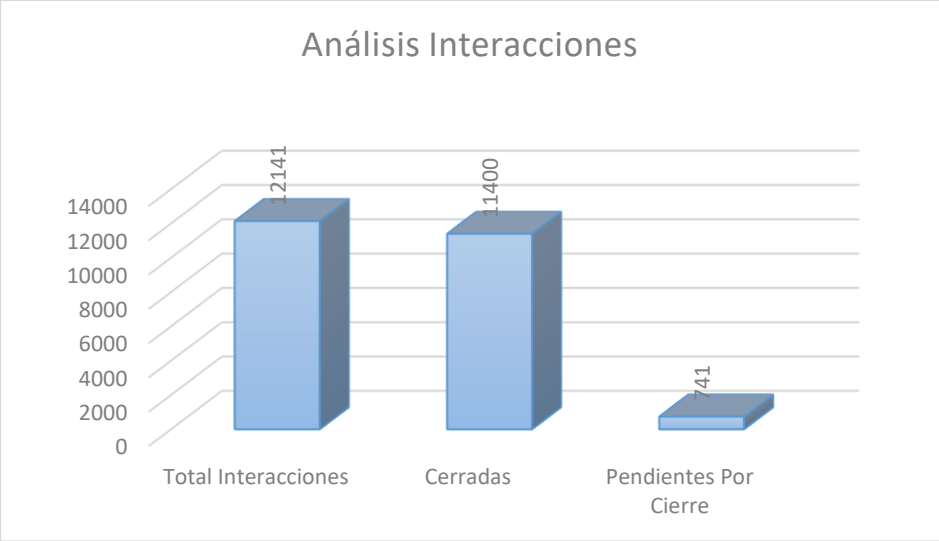


Gráfico 2: Estado de Solicitudes

Análisis: En el periodo se registraron 12141, solicitudes, de las cuales fueron atendidas y cerradas 11400 que corresponden al 94%, quedando pendientes 741 solicitudes con un 6%.

2. Gestión telefónica

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

2.1 Atención al canal telefónico

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

TOTAL, DE LLAMADAS 28 MAYO AL 27 JUNIO 2024

Concepto-Medición	Total
Total, de Llamadas Entrantes	6721
Total, Llamadas Contestadas	6560
Porcentaje de Llamadas Respondidas	98%
Marcadas como abandono (1 y 4) por planta	161
Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	112
Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	49
Llamadas atendidas antes de (Tiempo definido por la entidad 15 Segundos)	6541
Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 15 Segundos (>= 90%)	99,71%
Nivel de abandono (<= 5%)	0,73%
Duración Llamada (<= 15 Minutos) Tiempo Medio de Operación (TMO)	0:06:56

Tabla 1: Resultados Gestión Telefónica

Datos generados a través de la data obtenida de herramienta de telefonía Cisco.
Fuente de origen: data planta telefónica Reporte Llamadas del 28 mayo al 27 junio del 2024, dando cumplimiento a los tres ANS establecidos para telefonía.

- Tiempo Medio de Operación (TMO)
- Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)
- Nivel de Abandono (VA).

2.2 Nivel de Abonado

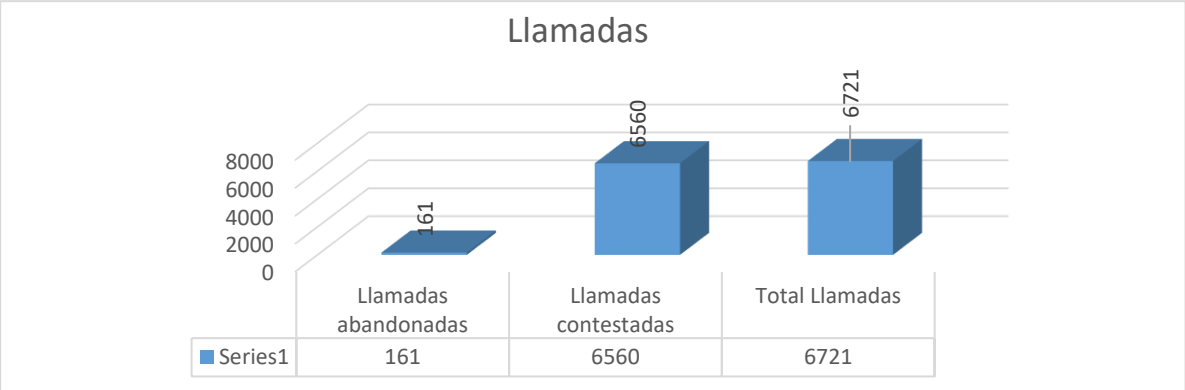


Gráfico 3: Detalle de Llamadas

Análisis: En el corte ingresaron 6721 llamadas a la planta telefónica, de las cuales fueron contestadas 6560; con 161 llamadas marcadas por la planta telefónica como abandonadas.

3. Gestión de correo

A través de la cuenta de correo asignado a la mesa de servicio (mesadeservicio@fna.gov.co) se reciben las solicitudes generadas por los funcionarios de planta, misionales y contratistas.

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

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados
6918	4321	2452	145
	62%	**35%**	**2%**

Tabla 2: Gestión de Correo

Análisis: En total ingresaron 6918 correos a: mesadeservicio@fna.gov.co; de los cuales 4321, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un 62%, los casos existentes 2452, están asociados a estas interacciones con un 35%. Los no registrados son 145 y corresponden al 2%.

4. Gestión de Incidentes y Requerimientos

4.1 Estado de incidentes (IM)

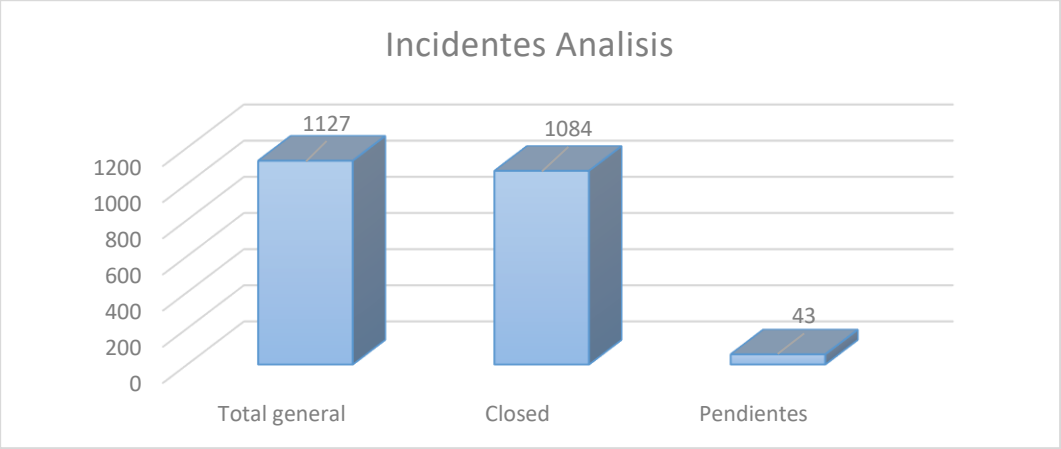


Grafico 4: Estado Incidentes (IM)

Análisis: En el periodo se presentaron 1127 Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 1084 que corresponde al 96%, quedando pendiente 43 requerimientos con un 4%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

4.2 Incidentes Pendientes por Cierre:

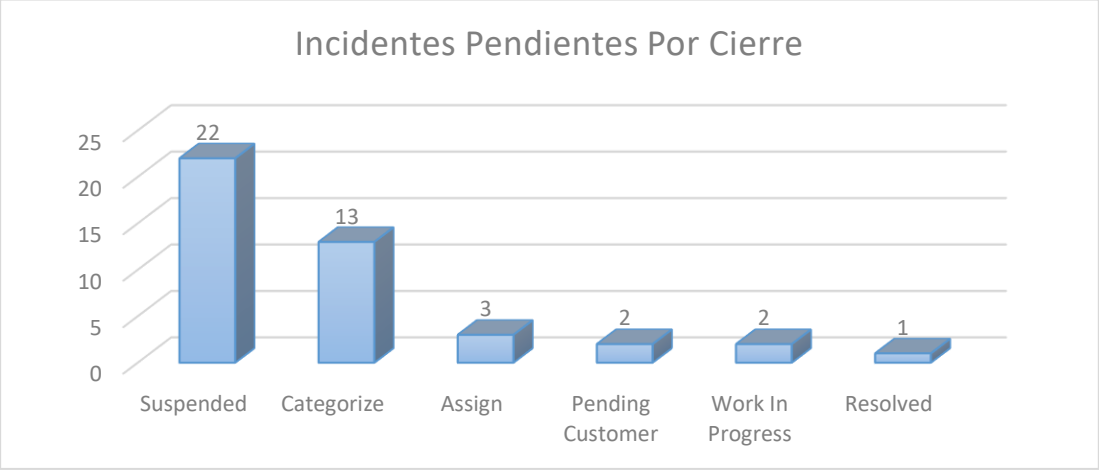


Grafico 5: Estado Incidentes por cierre

Análisis: Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 22 de estos incidentes se encuentran suspendidos por parte de los grupos solucionadores, 13 se encuentran en estado “Categorizado”, 2 en estado “Work In Progress”, 3 En estado Assing, 2 En estado “Pending Customer, 2 en estado “Work in progress” y 1 en estado Resolved.

4.3 Estado Peticiones (RF)

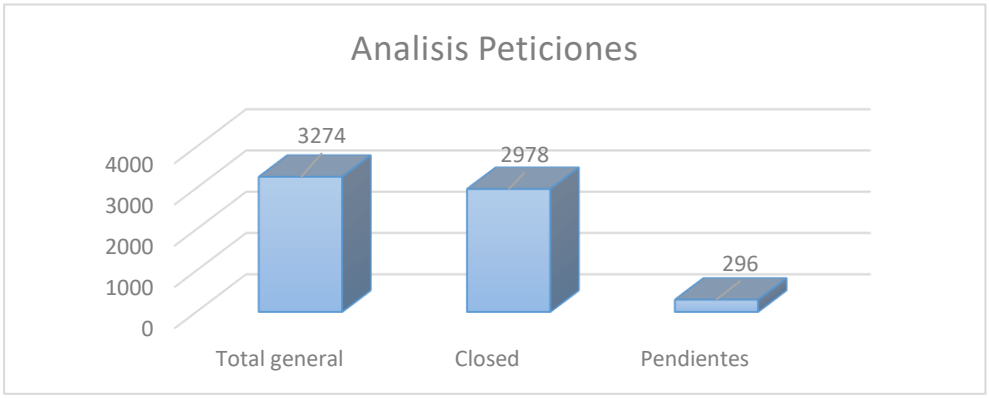


Gráfico 6: Análisis de peticiones

Análisis: En el periodo se presentaron 3274, requerimientos asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 2978 que corresponde al 91%, quedando pendiente 296 requerimientos con un 9%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

5. Gestión de Calidad

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

5.1 Resultados monitoreo gestión de correo.

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

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

Tabla 3: Evaluación de gestión de correo

5.2 Gestión a grupos resolutores

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

No.	GRUPO RESOLUTOR	Peticiones	Incidentes
1	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	5	14
2	GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	223	116
3	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	4	22
4	GTIOI-IMPRESIÓN	8	2
5	GSI-GESTION DOCUMENTAL	15	1
6	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	22	8
7	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	37	3
	Resultado Total	**314**	**166**

Tabla 4: Grupo resolutores

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

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

Tabla 5: Errores, oportunidad de mejora

6. Gestión de Procesos

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando:

Se adelantó revisión del proceso de gestión tecnológica, específicamente el instructivo de gestión telefónica y correo primer nivel el cual establece los protocolos mediante los cuales Mesa de Servicio brindara atención de las solicitudes recibidas de los usuarios internos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital del Fondo Nacional del Ahorro S.A. por vía telefónica o correo.

Se asiste a las reuniones de gestión de control de cambios de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, en las cuales se realiza el seguimiento de los cambios en ejecución y los diferentes grupos exponen los cambios que fueron autorizados y que se encuentran en fases de aprobación, mantener actualizada la documentación de los procesos de la mesa de servicios.

7. Gestión del Conocimiento

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

7.1 Actividades desarrolladas

- Se realizo reunión con el grupo de sistema de turnos.
- Se realizo el retiro de documentos de la BD de conocimiento.
- Se realizó la creación y publicación de documentos en la BD de conocimiento.
- Se efectuó la actualización y publicación de documentos en la BD de conocimiento.

- Se está trabajando en la creación de los documentos:

➢ **Fallas atriles físicos soporte primer nivel MDS:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
➢ **Fallas kioscos soporte primer nivel MDS:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
➢ **Errores conocidos red LAN:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
➢ **Procedimiento de creación, modificación y asignación de roles SAP:** Se crea documento, se encuentra en validación por el grupo de accesos.
➢ **Guía para contestar las encuestas MDS:** Se crea documento, se encuentra en revisión.
➢ **Plantilla mesa técnica:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
➢ **Instructivo Instalación Firma Digital:** Se crea documento de apoyo para la gestión de la Mesa de servicio está en validación y ajustes para postular publicación.
➢ **Procedimiento telefonía teams:** Se crea documento, se está a la espera que se estructure la gestión del servicio con el proveedor para ajustar el documento.
➢ **Gestión de herramientas ITOM:** Se crea documento, se encuentra en revisión.
➢ **Solicitud de medios removibles:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
➢ **Plantillas mesa de servicio para respuestas de correo:** Se actualiza documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
➢ **Solicitud permisos uso correo corporativo en medios móviles:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
➢ **Solicitud herramientas seguras de transferencia de información:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

7.2 Resumen Actividades del corte en la base de conocimiento:

ACTIVIDAD	28ENE-27FEB	28FEB-27MAR	28MAR-27ABR	28ABR-27MAY	28MAY-27JUN
Documentos Retirados	37	32	13	1	10
Documentos Creados y Publicados	9	4	4	6	4
Documentos Actualizados	11	9	6	76	32
Documentos que se están Trabajando	4	7	6	6	13
TOTALES	**61**	**52**	**29**	**89**	**60**

Tabla 6: Gestión Base del Conocimiento

Análisis: Se continua la interacción con los lideres de servicios para mantener la BD de conocimiento actualizado, se trabajó en este periodo con el grupo de CRM, Accesos, Herramientas Colaborativas ajustando y completando los documentos correspondientes a la gestión de casos.

8 Facturación

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte 9, periodo comprendido entre el 28 de mayo al 27 de junio del 2024:

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

Tabla 7: Facturación noveno periodo MS

En el presente periodo con base a la ejecución presupuestal se tiene un porcentaje facturado de 100% de acuerdo con lo proyectado en el contrato inicial.

8.1. Firma Otrosí 2

De acuerdo con estado de facturación que se evidencia en la tabla 12, se procede a realizar un ajuste en los valores del contrato. Inicialmente, el valor del contrato ascendía a ***CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($5.689.845.279,00).*** *No obstante, mediante la suscripción del Otrosí No.2 con fecha del 18 de junio del 2024, se generó una adición por valor de* ***CUATRO MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SIETE PESOS M/CTE ($4.172.553.207,00).*** *Por consiguiente, el valor total y final del contrato asciende a* ***NUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($9.862.398.487,00).***

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL - MESA SERVICIO	
Valor inicial ejecutado	$ 5.689.845.279
Valor otrosí 2 - pendiente ejecutar	$ 4.172.553.207
Valor total del contrato a 15-01-2025	$ 9.862.398.486

Tabla 8: Ajuste por adición por firma de otrosí 2

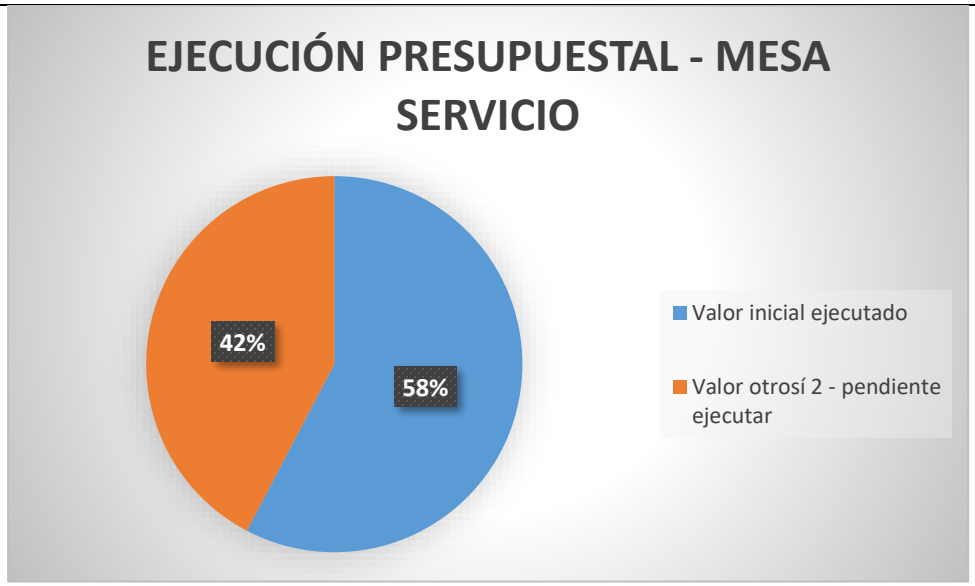


Gráfico 6: Porcentaje presupuestal

Además, en relación con la prórroga del Otrosí No. 2, se establece un plazo de ejecución de seis meses y dieciocho días, es decir, hasta el 15 de enero de 2025. Esta extensión del período de vigencia del acuerdo permitirá la continuidad y el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en dicho documento.

MATRIZ DE RIESGO

Para el noveno periodo se presenta la matriz de riesgos actualizada en la línea de Mesa de Servicio porparte del equipo EMTEL S.A. E.S.P, en la que se encuentran plasmados los riesgos asociados a la prestación del servicio; A continuación, se relaciona la tabla de valoración de cada uno de los riesgos.

FORMATO MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y COBERTURA DE RIESGOS
PROCESO DE CONTRATACIÓN

EVALUACIÓN						TRATAMIENT				
						Impacto después del tratamiento				
abilidad	8. Impacto		9. Valoración	10. Categoría	11. ¿A quién se le asigna?	12. Tratamiento / Control a ser implementado	13. Probabilidad		14. Impacto		15. Valoración
3	MENOR	2	5	Riesgo Medio	EMTEL	Asignar personal capaz e idóneo para el cumplimiento del objeto dentro de los plazos establecidos y acordados en los ANS	Improbable	2	MENOR	2	4
2	MENOR	2	4	Riesgo Bajo	EMTEL/ FNA	Monitoreo del entorno macro economico y político del país	Posible	3	MENOR	2	5
3	MODERADO	3	6	Riesgo Alto	EMTEL y FNA	El coordinador de la mesa de servicios debe solicitar autorización para acceder a través de la VPN, al supervisor del FNA. El servicio de VPN es proporcionado por parte del FNA.	Posible	3	MENOR	2	5
3	MODERADO	3	6	Riesgo Alto	EMTEL y FNA	Todos los miembros del equipo de trabajo firmaron un compromiso de confidencial.	Posible	3	MENOR	2	5

Tabla 9: Matriz de riesgo

Nota: *Se anexa el informe de gestión y Matriz de riesgos MS, para ver los detalles.*

La ingeniera **Edilma Pérez Madroñero** le solicita al contratista EMTEL S.A. E.S.P., continuar monitoreando y evaluandolos riesgos para asegurar su mitigación y control.

- Seguimiento a los riesgos constantemente a las incidencias y abandono de llamadas para el primer nivel del servicio.

Como conclusión para el noveno periodo, no se materializó ningún riesgo ni se identificó ninguna actividad para materialización del riesgo.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Continuar realizando seguimiento y revisión a la generación de informes de gestión de cada gestor, con las actividades realizadas en cada periodo.	Daniel Moreno Avellaneda – EMTEL S.A. E.S.P	30/07/2024
Se debe continuar realizando seguimiento a la matriz de riesgos periódicamente, actualizando los cambios presentados y evidenciados.	Daniel Moreno Avellaneda - EMTEL S.A. E.S.P	30/07/2024
Llevar a cabo la ejecución técnica, operativa y presupuestal bajo las mismas directrices que se ejecutó el tiempo del contrato inicial.	EMTEL S.A. E.S.P. – Fondo Nacional del Ahorro S.A.	Durante el periodo de ejecución

APROBÓ	APROBÓ
FIRMA  **Edilma Pérez Madroñero** Cargo: Profesional 4 Apoyo a la supervisión del contrato 079-2023.	FIRMA  **Oscar Diaz Rodríguez** Cargo: Gerente de Proyecto 079-2023 Dependencia: Contratista EMTEL S.A. E.S.P.
PROYECTÓ	**PROYECTÓ**
 FIRMA **Luz M. Támara Lara** Cargo: Profesional de documentación Dependencia: Contratista EMTEL S.A. E.S.P.	 FIRMA **David Stiven Garcia Rojas** Cargo: Apoyo Administrativo Dependencia: Contratista EMTEL S.A. E.S.P.

GERENCIA DE SERVICIOS DE IT E INFRAESTRUCTURA
SUPERVISIÓN AL CONTRATO CIM No. 079 – 2023
LINEA MESA DE SERVICIO

SUPERVISIÓN AL CONTRATO No. CIM 079 - 2023
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Informe No. 9
Periodo: 28 de mayo al 27 de junio de 2024.

OBJETO:

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

Bajo Línea 2.1. MESA DE SERVICIO

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

Bogotá, D.C. - julio de 2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de apoyo a la supervisión del CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. FNA-079-2023, incluido otrosi2 describe el resumen de las actividades realizadas por cada una de las partes y las observaciones resultado de la labor de seguimiento que se han encontrado respecto al contrato en mención.

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

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

2. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento al apoyo a la supervisión asignada por la Gerencia Servicios de TI e Infraestructura del Fondo Nacional del Ahorro S.A., realizó seguimiento a las actividades conforme a lo establecido en el Contrato CIM No. 079 de 2023, incluido Otrosi2.

3. OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el informe de seguimiento a las actividades relacionadas como apoyo técnico a la supervisión del Contrato No 079 de 2023, Incluido Otrosi2.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME

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

5. INFORME DE AVANCE

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

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

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

5.1 Especificaciones del proveedor asociados a la mesa de servicio

Durante el presente periodo, el proveedor desarrollo las siguientes actividades definidas en el Contrato CIM No. 079 de 2023, incluido Otrosi2 y como parte de la supervisión se verifica el cumplimiento de las obligaciones técnicas aplicables:

- ✓ Soporte de primer nivel telefónico y remoto de los servicios de la entidad. Es el servicio ofrecido al usuario interno que requiere atención tecnológica, que es atendido en primera instancia por la Mesa de Servicio como único punto de contacto a través del cual se canalizan las consultas de los usuarios, los requerimientos y problemas asociados a la plataforma tecnológica,

permitiendo así una resolución eficiente de un alto porcentaje de los casos, con retroalimentación periódica de información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.

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

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

  - ✓ La atención será prestada a los usuarios internos (funcionarios de planta, temporal y personal contratista) de la entidad, desde la ciudad de Bogotá y en forma remota a nivel nacional para los puntos de atención, empresariales e institucionales.

    ✓ La Mesa de Ayuda provee a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, siempre de acuerdo con un estándar adoptado por la empresa. Dentro de los objetivos de una mesa de ayuda se encuentran:

    - ✓ Atender todas las llamadas recibidas.
    - ✓ Resolver un alto porcentaje en línea.
    - ✓ Seguimiento en línea de los casos derivados.
    - ✓ Reducir llamados recurrentes en el tiempo.

5.1.2. Actividades ejecutadas en el periodo

- ✓ La mesa de servicio continúa gestionando todas las solicitudes enfocadas en buenas prácticas y metodologías ITIL, con evaluación de resultados, cumplimiento de ANS y planes de acción para el mejoramiento continuo, enfocados en la gestión de calidad garantizando el cumplimiento de indicadores y de acuerdos de niveles de servicio establecidos por los clientes.

- ✓ Se inicia campaña de comunicación informando a los funcionarios de los puntos de atención y sede principal los canales de atención de la mesa de servicio, con el fin de que los funcionarios conozcan el proceso para reportar incidentes y peticiones en un único canal de contacto, centralizando las demandas e incidentes relacionados con TI en un solo lugar. Así mismo una comunicación más efectiva con los usuarios, resolución rápida de problemas, control en tiempo real de la efectividad del equipo de soporte.

- ✓ Se continúa con la actualización de los documentos de la base de conocimiento TI en Service Manager con el apoyo de la especialista de Conocimiento de la mesa de servicio, mejorando la atención de primer nivel en la mesa de servicio.

  - ✓ Se apoyo y proporcionó soporte a la feria de Barranquilla, los días 28, 29,30 de junio y 01 de julio de 9:00 am a 6:00.
  - ✓ Apoyo y soporte feria con Camacol en la ciudad de Cali, domingo 23 de junio.
  - ✓ Gestión de los gestores de calidad; incidentes, conocimiento y procesos; personas que apoyan y monitorean a los diferentes grupos solucionadores en el ciclo del servicio.

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

Durante el periodo evaluado se realiza seguimiento al recurso asignado por el proveedor EMTEL, bajo el Contrato Interadministrativo CIM No. 079-2023, incluido Otrosi2 acorde con los perfiles descritos en el Anexo Técnico N.2.

Como se ha manifestado en el informe anterior, con la finalización de la temporada y cargue de cesantías en la entidad, el proveedor retiro el día 30 de abril doce (12) analistas de la mesa de servicios, teniendo en cuenta que este recurso fue provisto específicamente para la temporada de cesantías y entrega de nuevos servicios según anexo número (2) personal mínimo requerido, se relaciona el personal que quedo actualmente en la mesa de servicio.

Perfil	Cantidad
Coordinador	1
Gestores	4
Analista de mesa	17
Total	22

tabla 1. Recurso Humano Asignado

Según lo establecido en el anexo número (2) personal mínimo requerido, *la ampliación del recurso se solicitará de acuerdo con la recepción de servicios o ampliación de requerimientos por demanda.*

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Gestor de Procesos
2	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
3	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Analista Mesa Servicios
4	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
5	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
6	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
7	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
8	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1.022.998.951	Analista Mesa Servicios
9	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52.782.127	Analista Mesa Servicios
10	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1.022.412.935	Analista Mesa Servicios
11	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1.019.106.051	Analista Mesa Servicios
12	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79.772.064	Analista Mesa Servicios
13	SÁNCHEZ PÁEZ FEDERICO	1.075.680.899	Analista Mesa Servicios
14	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1.007.816.745	Analista Mesa Servicios
15	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1.072.195.243	Analista Mesa Servicios
16	RODRIGUEZ PARRA BRAYAN LEANDRO	1.012.458.896	Analista Mesa Servicios
17	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1.023.896.548	Gestor de Incidentes
18	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1.005.726.131	Analista Mesa Servicios
19	BARRAGAN RAMIREZ JOAN DANIEL	1.033.728.728	Analista Mesa Servicios
20	ROJAS RAMIREZ CRISTIAN JULIAN	1.024.599.312	Analista Mesa Servicios
21	RUBIANO ROJAS GLADYS	51.992.390	Gestor de Conocimiento
22	MORENO AVELLANEDA DANIEL	79.944.064	Coordinador Mesa de Servicios

Tabla 2. Relación del Recurso Humano Asignado durante el periodo

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

Acorde con el avance presentado y las actividades efectuadas en el periodo en mención, incluido otrosi2 se concluye que se logró un porcentaje de ejecución en tiempo del 60% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 57.69% en el cumplimiento del contrato firmado para la *prestación de servicios de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la* vicepresidencia de tecnología y transformación digital, a través de la Línea 2.1. MESA DE SERVICIO con objeto:

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

Nota: A partir del 19 de enero de 2024 hasta el 31 de mayo de 2024, el Contrato 079-2023 suscrito el 11 de julio del 2023, quedo bajo la supervisión de la Ingeniera Aura Elisa Guerrero Moreno, Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura; y el apoyo a la Supervisión de la línea de mesa de servicio quedo asignada la ingeniera Edilma Pérez Madroñero, con memorando interno del FNA S.A.

A partir del 4 de junio de 2024 el Contrato 079-2023 suscrito el 11 de julio del 2023 queda bajo la supervisión del Ingeniero Jhonny Arley Balanta Criollo.

6.1. ASPECTO FINANCIERO

A continuación, se relaciona el análisis presupuestal del Contrato CIM No. 079 de 2023 EMTEL, incluido Otrosi2.

6.1.1 BALANCE FINANCIERO

Se realizó el seguimiento presupuestal y de pagos, de acuerdo con lo establecido en el contrato base No. 079 de 2023, respecto al valor y la forma de pago, incluido Otrosi2, como se relaciona en el siguiente cuadro.

BALANCE FINANCIERO	VALORES	%
VALOR INICIAL DE LA LINEA ACTUAL	5,689,845,279	57.69%
ADICION	4,172,553,207	42.31%
VALOR TOTAL DE LA LINEA	9,862,398,486	100.00%
TOTAL, EJECUTADO ANTES DEL PRESENTE PAGO	5,057,640,248	51.28%
APLICACIÓN POR ANS EN EL PERIODO	0	0.00%
APLICACIÓN POR ANS ACUMULADOS	0	0.00%
VALOR PARA PAGAR EN EL PERÍODO	632,205,031	6.41%
TOTAL, EJECUTADO	5,689,845,279	57.69%
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	4,172,553,207	42.31%

Tabla 3 - Balance financiero general del contrato

- **FORMA DE PAGO**

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

Nota: Se debe tener presente las demás Obligaciones especificas relacionadas en el anexo 1 especificación técnica "Incluir aquellos roles que el FNA no haya contemplado para el desarrollo de las actividades, o cuando sea necesario replantear los roles definidos bajo los perfiles exigidos, sin que ello implique costos adicionales para el FNA, caso en el cual deberá contar con el visto bueno del supervisor del contrato".

COORDINADOR Y AGENTE DE MESA DE SERVICIOS

Los pagos se realizarán de conformidad con los servicios efectivamente prestados en el mes vencido, o su proporcional (30 días) contados a partir de la fecha de prestación del servicio de cada recurso, previa verificación del supervisor del contrato por parte del FNA S.A.

A. REQUISITOS PARA AUTORIZAR EL PAGO:

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

B. DOCUMENTOS PARA EL TRAMITE DE PAGO:

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

C. CONDICIONES PARA EL PAGO:

Estará supeditado a la disponibilidad Presupuestal correspondiente

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

6.1.2. AVANCE EN TIEMPO DE EJECUCIÓN

A continuación, se relaciona el porcentaje de ejecución de actividades en el tiempo Contrato CIM No. 079 de 2023 EMTEL, incluido Otrosi2,

EJECUCION DEL PLAZO	PLAZO DEL CONTRATO	PLAZO EJECUTADO	PLAZO POR EJECUTAR
Meses	15	9	6
% DE EJECUCION	100%	60%	40%

Tabla 4 – Porcentaje de avance en la ejecución de actividades

6. NIVELES DE SERVICIO

El día 06 de julio de 2024 se realizó el debido seguimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos en el anexo 3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS, para el periodo comprendido entre 28 de mayo al 27 de junio 2024, consignado en Acta FNA-0792023-MS-135-SEGUIMIENTOYRIESGOS-17-06062024 y FNA-0792023-MS-136-SEGUIMIENTOANS-18-06062024_RevLTL, adjunto al presente informe. De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para el período objeto del presente informe, el contratista cumplió con los acuerdos de niveles de servicio, establecidos contractualmente.

7. VERIFICACIÓN DE ENTREGABLES

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

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

Tabla 5 – Relación de entregables

8. CONCLUSIÓN

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

9. CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA

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

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

Tabla 6 – Calificación desempeño del proveedor

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

Se firma el día 18 de julio de 2024.

Jhonny Arley Balanta Criollo
Gerente de servicio de TI & Infraestructura
Supervisión del CIM-079-2023

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

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 079–2023

Informe de Gestión Mensual: 28 de mayo al 27 de junio del 2024.

Elaborado por:
Daniel Moreno

Tabla de contenido

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS. 3
1.1. Medios de Recepción de Solicitudes. 3
1.2. Cantidad y Estado de solicitudes (SD) en primer nivel por mesa de servicios. 3
1.2.1. Creación Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 4
1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 5
2. GESTIÓN TELEFÓNICA 6
2.1. Atención Canal Telefónico. 6
2.2. Nivel de Abandono. 7
2.3. Fechas Ingreso de Llamada. 9
3. GESTIÓN DE CORREO. 9
3.1. Detalle Gestión Correo. 10
A continuación, se relaciona el detalle de la gestión de correos: 10
3.2. Top 10 Usuarios de Correo. 11
4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS. 12
4.1. Estado Incidentes (IM) 12
4.3. Estado Peticiones (RF) 14
5. GESTIÓN DE CALIDAD 16
5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía. 16
5.3. Gestión a Grupos Resolutores. 18
5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones. 20
5.5. hallazgos y recomendaciones. 20
5.6. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio. 21
6. GESTIÓN DE PROCESOS 22
7. GESTION DEL CONOCIMIENTO 23
7.1. Actividades desarrolladas: 23
7.3. Documentos retirados en el periodo. 24
7.4. Documentos Creados y Publicados. 25
7.5. Documentos Actualizados. 25

7.6. Documentos que se están trabajando. 26
7.7. Análisis....26
7.8. Logros 26
7.9. Recomendaciones 27
8. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO....27
8.1. Personal y roles requeridos en la operación....27
8.2. Novedades de Personal....28
8.3. Horario de atención. 28
9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO....28
10. FACTURACIÓN 30
11. ANEXOS 30

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Canales de Comunicación....3
Ilustración 2 Estado Solicitudes. 4
Ilustración 3 Detalle Llamadas 7
Ilustración 4 Fechas Llamadas....9
lustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel. 12
Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel. 12
Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel. 14
Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel. 14

Listado de Tablas

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1....5
Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1 6
Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica. 6
Tabla 4 Reporte diario de Llamadas. 7
Tabla 5 Excepciones. 8
Tabla 6 Detalle Gestión Correo.....9
Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario. 11
Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top10. 11
Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos.....13
Tabla 10 Top 5 Detalle Incidentes. Grupo Resolutor Más Asignaciones. 13
Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido 15
Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor 16
Tabla 14 Gestión Base del Conocimiento....24
Tabla 15 Gestión Documentos Retirados Base del Conocimiento 25
Tabla 16 Creados y Publicados Base del Conocimiento 25
Tabla 17 Documentos Actualizados Base del Conocimiento 26
Tabla 18 Documentos Actualizados Base del Conocimiento 26
Tabla 19 Personal Actual Mesa de Servicios....28
Tabla 20 Relación Cumplimiento ANS. 29
Tabla 21 Relación Valor a Facturar....30

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

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS.

1.1. Medios de Recepción de Solicitudes.

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

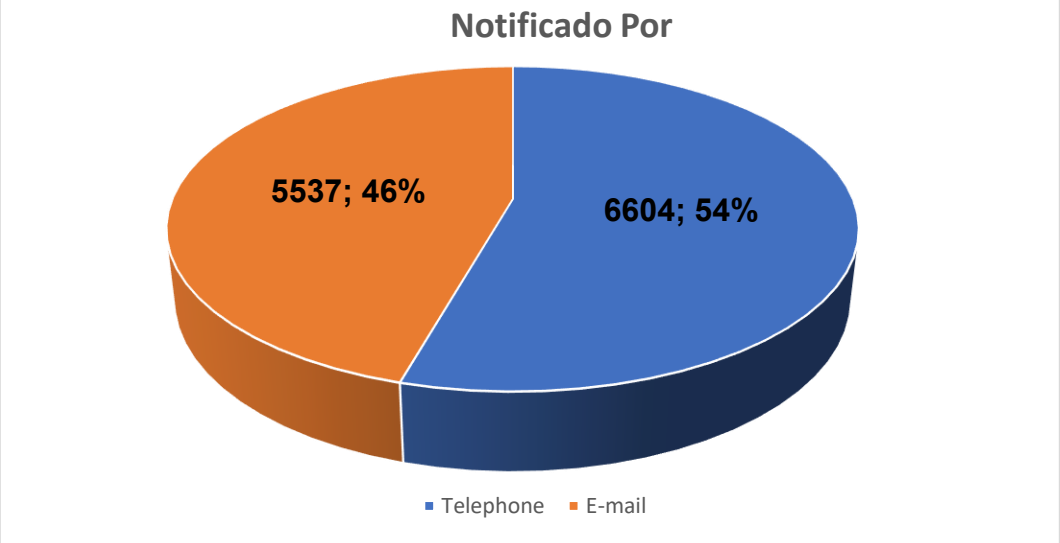


Ilustración 1 Canales de Comunicación

Para el corte se registraron, 12141 tickets, distribuidos así: 6604, vía telefónica que corresponden al 54% y 5537 a través del buzón de correo que representa el 46% de la totalidad de solicitudes; siendo el canal más representativo la línea telefónica.

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

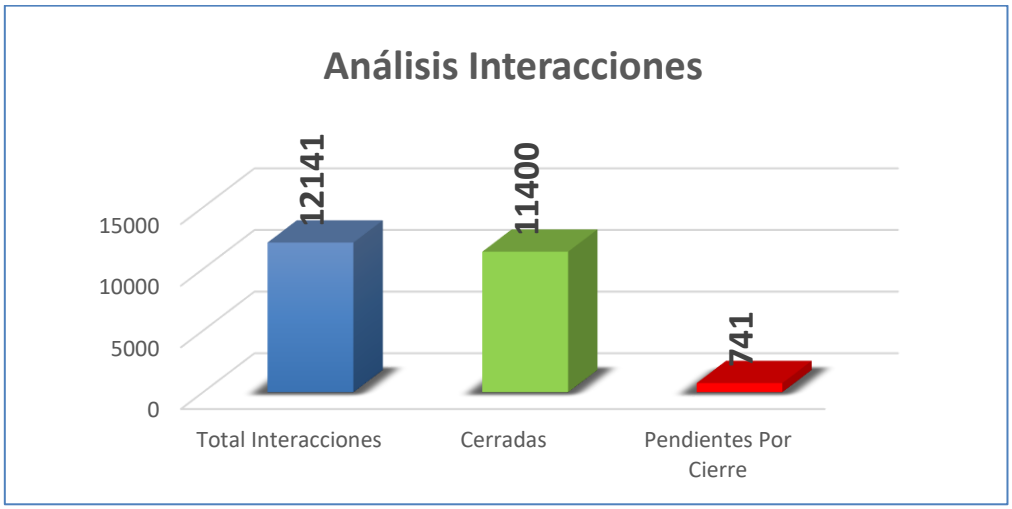


Ilustración 2 Estado Solicitudes.

En el periodo se registraron 12141, solicitudes, de las cuales fueron atendidas y cerradas 11400 que corresponden al 94%, quedando pendientes 741 solicitudes con un 6%.

De los 741 casos que se encuentran en estados pendientes por gestión los más representativos son:

Responsable	Interacciones	Porcentaje
Gestión Humana	333	47%

Los restantes casos hacen parte de diferentes grupos solucionadores y se encuentran en proceso de confirmación de datos, validación de pruebas y confirmación de la solución por parte del funcionario; gestiones que realizan grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios. 61 casos son de pruebas generados por parte de los administradores de Service manager.

1.2.1. Creación Solicitudes (SD) Mesa de Servicio.

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

ÍTEM	ANALISTA	Casos
1	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	884
2	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	861
3	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	687
4	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	674
5	WILLIAM MORENO QUIROGA	644
6	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	635
7	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	628

ÍTEM	ANALISTA	Casos
8	JOAN DANIEL BARRAGAN RAMIREZ	615
9	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	602
10	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	599
11	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	585
12	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	578
13	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	566
14	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	563
15	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	506
16	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	422
17	ANGIE VALENTINA BARRETO GARZÓN	300
18	FEDERICO SÁNCHEZ PÁEZ	216
Total, General		**10565**

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1

De las 12141 (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la creación de 10565, que se traduce en el 87% de la totalidad; el restante 13% con 1515 casos fueron abiertos por usuarios líderes y gestión humana a través del Service Portal; y 61 casos abiertos de pruebas por parte de los administradores de la herramienta SM.

El analista que menos casos generó fue, Federico Sanchez, analista que ingresó a la operación el 06 de junio, por ende, estuvo en proceso de capacitación y canguro.

1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio.

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

ÍTEM	ANALISTA	Casos
1	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	507
2	JOAN DANIEL BARRAGAN RAMIREZ	502
3	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	497
4	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	487
5	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	483
6	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	469
7	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	455
8	WILLIAM MORENO QUIROGA	431
9	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	393
10	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	390
11	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	386
12	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	348
13	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	304
14	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	226

ÍTEM	ANALISTA	Casos
15	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	158
16	FEDERICO SÁNCHEZ PÁEZ	153
17	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	124
18	ANGIE VALENTINA BARRETO GARZÓN	30
Total, General		**6343**

Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1

En el corte se registraron 12141 (SD) de las cuales fueron cerradas 11400, que corresponden a un 94%. De la totalidad de casos cerrados, los agentes de la mesa de servicios cerraron 6343, con un promedio de solución en primer nivel del 56% de la totalidad de casos cerrados. Los restantes casos fueron documentados y cerrados por otros grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios.

2. GESTIÓN TELEFÓNICA

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

2.1. Atención Canal Telefónico.

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

TOTAL, DE LLAMADAS 28 MAYO AL 27 JUNIO 2024	
Concepto-Medición	**Total**
Total, de Llamadas Entrantes	6721
Total, Llamadas Contestadas	6560
Porcentaje de Llamadas Respondidas	98%
Marcadas como abandono (1 y 4) por planta	161
Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	112
Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	49
Llamadas atendidas antes de (Tiempo definido por la entidad 15 Segundos)	6541
Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 15 Segundos (>= 90%)	99,71%
Nivel de abandono (<= 5%)	0,73%
Duración Llamada (<= 15 Minutos) Tiempo Medio de Operación (TMO)	0:06:56

Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica.

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

2.2. Nivel de Abandono.

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

Día	Llamadas abandonadas	Llamadas contestadas	Total, Llamadas	Porcentaje de Abandono
28-may	5	300	305	1,6%
29-may	3	265	268	1,1%
30-may	6	243	249	2,4%
31-may	2	178	180	1,1%
01-jun	1	87	88	1,1%
04-jun	25	433	458	5,5%
05-jun	6	387	393	1,5%
06-jun	5	355	360	1,4%
07-jun	3	334	337	0,9%
08-jun	6	58	64	9,4%
11-jun	5	361	366	1,4%
12-jun	5	288	293	1,7%
13-jun	5	285	290	1,7%
14-jun	3	246	249	1,2%
15-jun	1	55	56	1,8%
17-jun	12	327	339	3,5%
18-jun	17	275	292	5,8%
19-jun	2	241	243	0,8%
20-jun	15	299	314	4,8%
21-jun	9	210	219	4,1%
22-jun	0	47	47	0,0%
24-jun	15	395	410	3,7%
25-jun	4	267	271	1,5%
26-jun	4	363	367	1,1%
27-jun	2	261	263	0,8%
	161	**6560**	**6721**	**2,40%**

Tabla 4 Reporte diario de Llamadas.

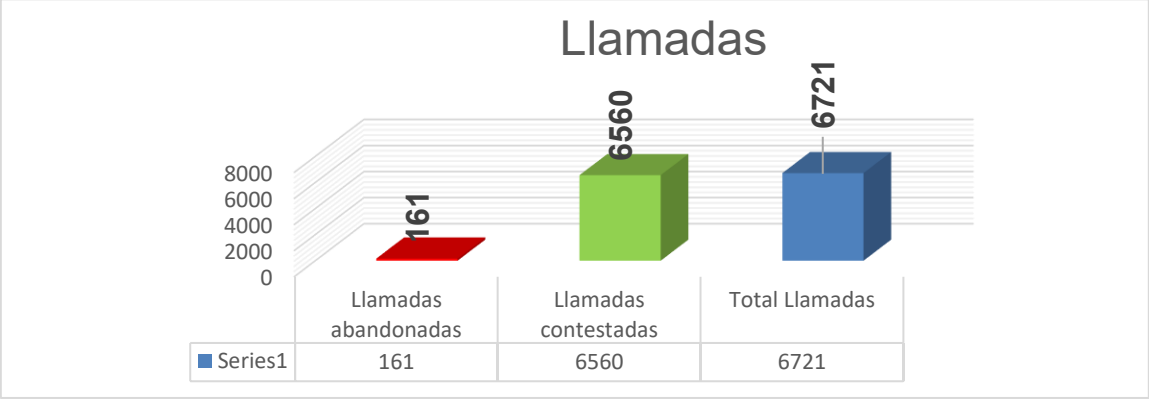


Ilustración 3 Detalle Llamadas

Análisis: En el corte ingresaron 6721 llamadas a la planta telefónica, de las cuales fueron contestadas 6560; con 161 llamadas marcadas por la planta telefónica como abandonadas, sin embargo, es importante aclarar que se excluyen (49), llamadas de acuerdo con los establecido en el "*anexo 3 acuerdos de nivel de servicios "llamadas en cola abandonadas menor o igual a 15 segundos"*

Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es de: **0.73 %.** El porcentaje de abandono fue afectado por siete (7) incidentes mayores, que incidieron directamente en el volumen de llamadas que generan desborde de la capacidad instalada de la mesa de servicios, a continuación, se relaciona el detalle:

IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
IM151729	AFECTACIÓN ADVERTENCIA DLP ENDPOINT	28-may	GTII-DLP	5
IM151929	AFECTACIÓN ATENCION AL CLIENTE	4-jun	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	25
IM152396	AFECTACION EN CONECTIVIDAD PAGINA WEB WORKMANAGER	18-jun	GSI-GESTION DOCUMENTAL	17
IM152510	AFECTACION INICIO SESION GESTION DE TURNOS	20-jun	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	15
IM152626	ERROR EN APLICATIVO BIZAGI	24-jun	GTII-APLICACIONES WEB	15
IM152639	AFECTACION CONEXIÓN PAGINA DE INFOTURNOS	24-jun	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	
IM152756	AFECTACION CRM CREACIÓN DE OPORTUNIDADES NUEVAS	26-jun	GTII-APLICACIONES WEB	4
				81

Tabla 5 Excepciones.

En la tabla anterior (Tabla 5 Excepciones) se evidencia que, debido a los incidentes mayores, se perdieron 81, llamadas, lo que se traduce en el 50% de la totalidad de abandonos del periodo.

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

2.3. Fechas Ingreso de Llamada.

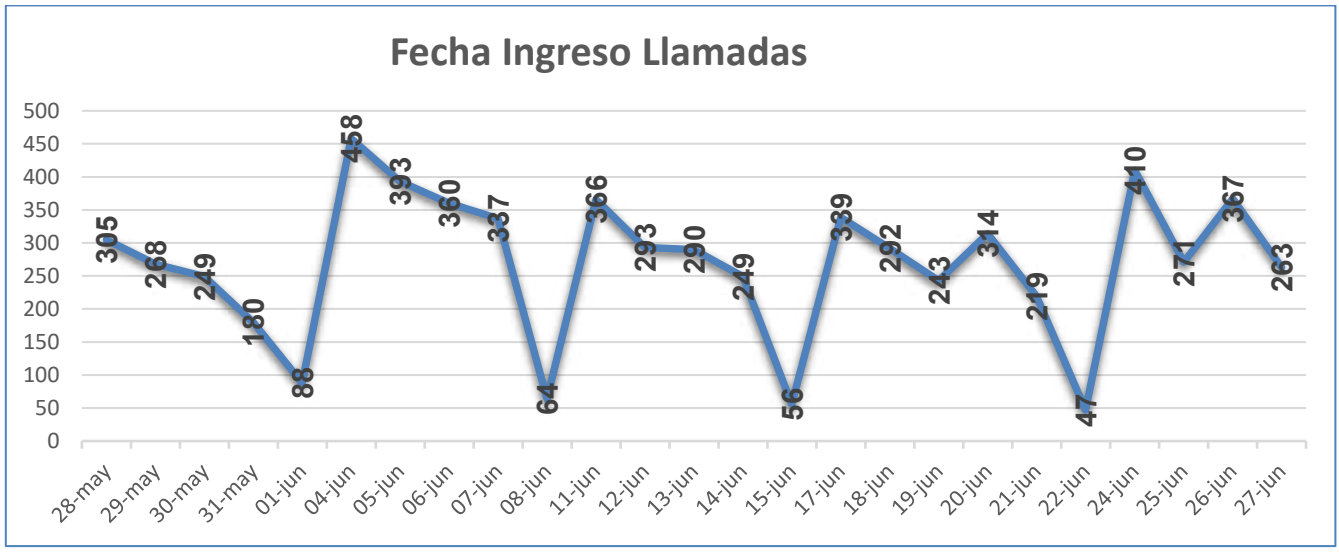


Ilustración 4 Fechas Llamadas.

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

3. GESTIÓN DE CORREO.

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

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

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

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados
6918	4321	2452	145
	62%	**35%**	**2%**

Tabla 6 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron 6918 correos a: mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 4321, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un 62% de la totalidad de correos ingresados al buzón; en esta categoría se asignan los correos que fueron registrados y a los que se les proporcionó soporte técnico de primer nivel o que fue escalado a un grupo solucionador.

Los casos existentes 2452, correo que hace parte de un caso ya registrado en la herramienta de Service Manager con un 35%. Los casos existentes son todas las solicitudes que fueron previamente registrados en Service Manager, bien sea porque el funcionario se comunicó a la extensión de mesa de servicio o porque hace referencia a la trazabilidad en el correo.

Los no registrados son 145 y corresponden al 2 %; la categoría es utilizada para marcar los correos de conversaciones entre especialistas que no requiere el soporte de mesa de servicio.

3.1. Detalle Gestión Correo.

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

Fecha	Cuenta de Recibido
28/05/2024	354
29/05/2024	326
30/05/2024	301
31/05/2024	252
1/06/2024	37
2/06/2024	2
3/06/2024	2
4/06/2024	345
5/06/2024	365
6/06/2024	305
7/06/2024	295
8/06/2024	14
9/06/2024	1
10/06/2024	6
11/06/2024	319
12/06/2024	320
13/06/2024	267
14/06/2024	311
15/06/2024	22
16/06/2024	3
17/06/2024	284
18/06/2024	375
19/06/2024	308
20/06/2024	328
21/06/2024	312
22/06/2024	36
23/06/2024	4
24/06/2024	357
25/06/2024	328
26/06/2024	374

Fecha	Cuenta de Recibido
27/06/2024	365
Total, general	**6918**

Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario.

Se tienen asignados tres agentes de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 323; para los sábados se gestionan en promedio 27 correos; adicionalmente en la tabla anterior se registran correos que llegan al buzón los domingos y feriados que son gestionados posteriormente.

3.2. Top 10 Usuarios de Correo.

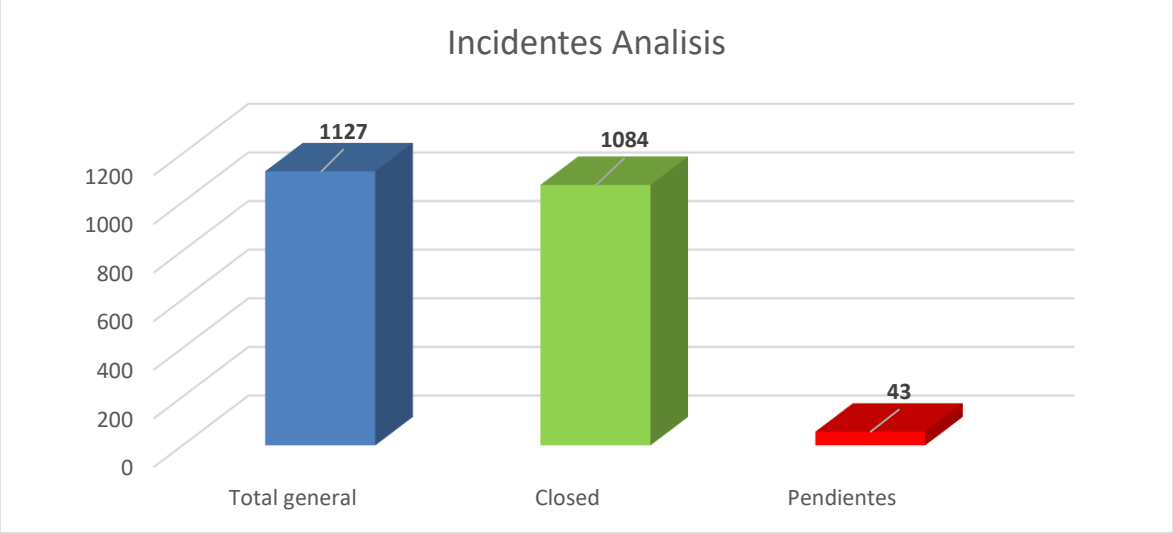
Solicitante	Cantidad	Área
Fabian Leonardo Marin Nieto	239	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Operador Centro de Computo	197	Contratista - Cobiscorp
Marcela Julieth Rojas Diaz	190	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Lorena Lobo Leguizamon	152	Usuario Líder Gerencia Administrativa
Jenny Adriana Lopez Sanchez	148	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Mesa de Servicios	145	Contratista - GSE
Hector Manuel Ariza Cruz	141	Usuario Líder Gerencia Cartera
Gestion Accesos	112	Gestion Accesos
Erika Paola Quintero	108	Usuario Líder Vicepresidencia Crédito
Jair Gonzalo Leandro Leon Alvarez	98	Usuario Líder Gerencia Legalizadora
Total, General	**1530**	

Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top10.

Análisis: Los funcionarios que más consumen el servicio de correo son usuarios líderes, quienes solicitan gestiones o validaciones tecnologías, como desbloqueos, asignación de permisos sobre aplicaciones y solicitudes del área, también contratistas como GSE, con los que la mesa de servicios Fondo Nacional del Ahorro S.A, debe escalar casos, asimismo interactúa con operadores y fábricas del área de TI.

4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.

4.1. Estado Incidentes (IM)



lustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 1127 Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 1084 que corresponde al 96%, quedando pendiente 43 requerimientos con un 4%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre, responsabilidad de grupos diferentes a la mesa de servicios.

Incidentes Pendientes por Cierre:

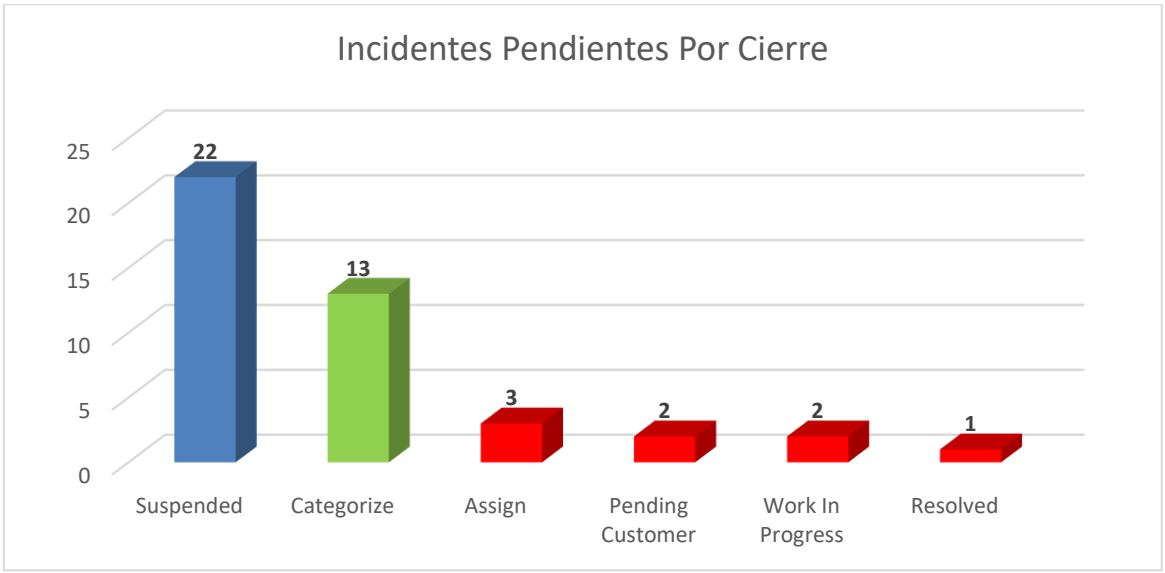


Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 22 de estos incidentes se encuentran suspendidos por parte de los grupos solucionadores, 13 se encuentran en estado “Categorizado”, 2 en estado “Work In Progress”, 3 En estado Assing, 2 En estado “Pending Customer, 2 en estado “Work in progress” y 1 en estado Resolved.

Incidentes Suspendidos:

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

Grupo Solucionador	Cantidad
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	12
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	3
GTIOI-IMPRESION	3
GTII-KIOSCOS	1
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	1
GSI-GESTION DOCUMENTAL	1
GTIOI-MESA DE SERVICIO	1
Total, general	**22**

Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos.

Análisis: Se evidencia que los grupos que más incidentes suspendidos durante este periodo son los grupos de **GTIOI-SISTEMA DE TURNOS** (12 Incidentes) haciendo el 55% de los incidentes suspendidos en el periodo. Estos Incidentes corresponden a errores en el funcionamiento de los atriles y/o de la aplicación de llamado de turnos. Adicional se está validando reportes constantes de fallas de audios al momento del llamado de turnos. El grupo **GTIOI-SOPORTE EN SITIO** con el 14% (3) de los incidentes suspendidos. Estos incidentes corresponden afectaciones por daños en equipos que se encuentran en procesos de revisión cambios y/o garantías. En el caso de los incidentes asignados al grupo **GTIOI-IMPRESION**, corresponden a 3 incidentes los cuales se encuentran en validación por parte del grupo encargado. Estos corresponden a daños en impresoras que están en espera de envió de técnicos a los P.A. afectados.

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

Grupo Solucionador	Cantidad
GTII-CRM	491
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	206
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	104
GTII-WAN	75
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	69
Total	**945**

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

4.3. Estado Peticiones (RF)

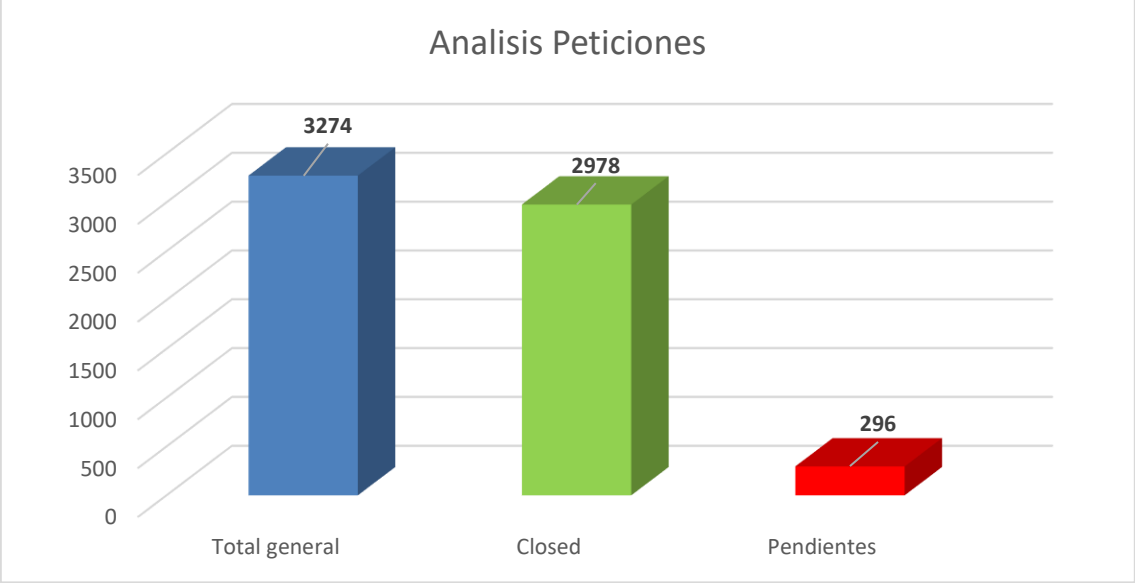


Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 3274, requerimientos asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 2978 que corresponde al 91%, quedando pendiente 296 requerimientos con un 9%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

Peticiones pendientes por cierre:

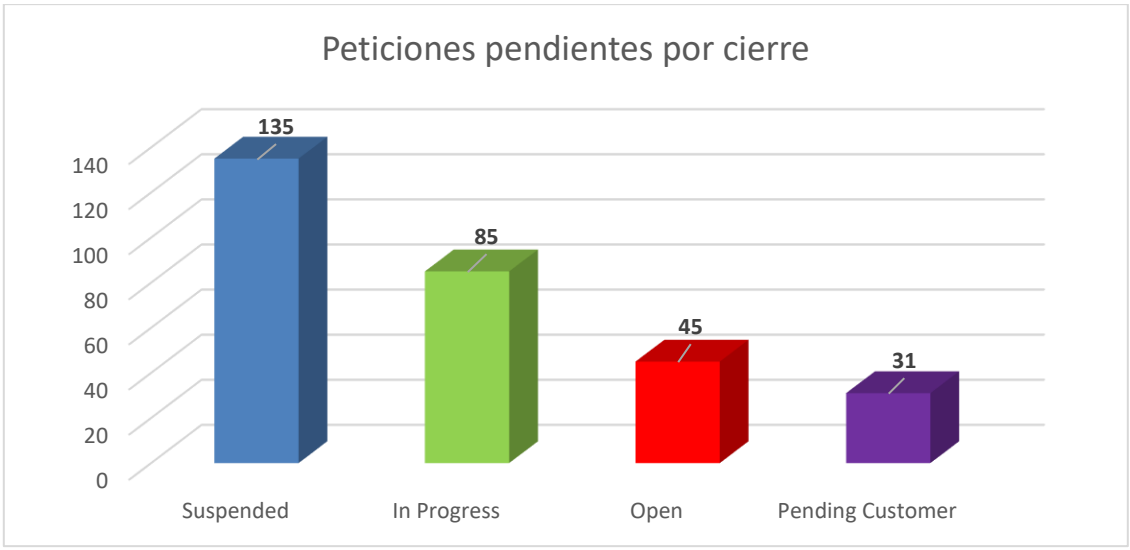


Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre, donde evidenciamos que el 46% de las peticiones se encuentra suspendidas por los grupos solucionadores, 29% se encuentran en estado “In Progress”, 15 % en estado “Open” y el 10 % en estado “Pending

Customer”

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Número
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	60
GTIOI-IMPRESION	17
GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	9
GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	8
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	6
GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	5
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	5
GTII-KIOSCOS	4
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	4
GSI-APLICACIONES DEL NEGOCIO	3
GTII-BASES DE DATOS SQL	3
GSI-GESTION DOCUMENTAL	2
GTII-GRABACION DE LLAMADAS	2
GTII-MINERIA DE DATOS	2
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	1
GTII-TELEFONIA IP	1
GTII-APLICACIONES WEB	1
GTII-TSM	1
GTII-F5	1
Total, general	**135**

Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido

Análisis: Se identifica que de las 135 peticiones que se encuentran en estado Suspendido el 44% (60) de estas solicitudes están suspendidas el grupo solucionador de GTIOI-SOPORTE EN SITIO. Y el 13 % (17) se encuentran suspendidos por el grupo GTIOI-IMPRESIÓN. el 7% (9) se encuentran suspendidas por parte de los grupos GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS. Haciendo en estos tres grupos solucionadores el 64% de las incidencias suspendidas.

En el caso del grupo GTIOI-SOPORTE EN SITIO, se identifica que 39 de estas solicitudes corresponden a cambios de equipos y/o traslados, entregas de periféricos y entregas de escáneres, los cambios de equipos se ejecutan por medio de un flujo de trabajo e implican el cierre de tareas (RFT) por otros grupos solucionadores. Adicional 25 de estas peticiones suspendidas corresponden a acompañamientos específicos para revisiones e instalación de aplicaciones. Las peticiones pendientes por el grupo GTIOI-IMPRESIÓN, corresponden a envió de insumos (Toners, unidades de imagen, resmas de papel) y repuestos a los diferentes PA del Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel nacional.

4.4. Distribución top 5 Peticiones por Grupo resolutor:

Etiquetas de fila	Cuenta de Número
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	460
GSI-GESTION DOCUMENTAL	327
GTII-WINDOWS	248
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	200
GTIOI-ACCESOS	189
Total	**1424**

Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor

5. GESTIÓN DE CALIDAD

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

5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía.

Criterios de medición:

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

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

Se monitorean un total de **174** llamadas para la gestión de telefónica, aplicadas a la totalidad de los analistas incluyendo personal nuevo y antiguo.

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
1	Fabian Esteban Garcia Espitia	10	39%	60%	99%
2	Brayam Alexander Claros Gallego	10	38%	46%	84%
3	Cindy Paola Jaramillo Garcia	10	40%	60%	100%
4	Gloria Marcela Maluendas Pardo	10	39%	56%	95%
5	Sebastian David Munoz Aragon	10	40%	58%	98%
6	Karen Nathalie Bernal Rojas	10	40%	60%	100%
7	Oscar Enrique Rengifo Cuesta	4	39%	45%	84%
8	William Moreno Quiroga	10	40%	58%	98%
9	Federico Sanchez Paez	20	40%	60%	100%

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
10	Edgar Alirio Nieto Arzayus	10	40%	60%	100%
11	Duver Harvey Gutierrez Hurtado	10	40%	60%	100%
12	Duvan Felipe Garzon Conde	10	40%	58%	98%
13	Jessica Andrea Daza Carvajal	10	39%	60%	99%
14	Gerson Yair Acevedo Rodriguez	10	40%	60%	100%
15	Edinson Fernando Madrigal Tique	10	40%	60%	100%
16	Joan Daniel Barragan Ramirez	10	40%	60%	100%
17	Cristian Julian Rojas Ramirez	10	40%	60%	100%
Resultado Total		**174**	**40%**	**58%**	**97%**

Para los analistas que incumplen con instructivo gestión telefónica y correo primer nivel Código: **GT-GSI-IT-005**, y que sus resultados afectando la calidad del servicio, están sujetos a llamados de atención y seguimiento continuo por parte del coordinador y gestión de Calidad. se tomaron las acciones correctivas y preventivas frente a la gestión de los analistas que han tenido un resultado negativo que sobresale frente a la gestión de los demás analistas, a fin de evitar la afectación de la calidad del servicio y precepción desfavorable por parte del usuario.

5.2. Resultados monitoreo gestión de correo.

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

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

Se tienen asignados tres agentes de tiempo completo para la gestión de correo dando cumplimiento al lineamiento de atención de correo, los analistas mesa de servicio (**AMS)** realizan lectura y análisis, validación del diagnóstico, registro Service Manager, categorización, cumple con los lineamientos y ortografía y redacción de información enviada por el solicitante a la totalidad del cuerpo del correo y adjuntos, se evaluó la claridad y complejidad de las solicitudes

de acuerdo con el servicio cumplimento al **100%** con los criterios de evaluación:

ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (20%)	PEC (80%)	Total
Gloria Marcela Maluendas Pardo	10	20%	80%	100%
Oscar Enrique Rengifo Cuesta	10	20%	80%	100%
Jessica Andrea Daza Carvajal	10	20%	80%	100%
Resultado Total	**30**	**20%**	**80%**	**100%**

5.3. Gestión a Grupos Resolutores.

Durante el periodo del 28 mayo 2024 al 27 de junio 2024 se realiza monitoreo de seguimiento para los siguientes grupos resolutores de los Incidentes, peticiones:

No.	GRUPO RESOLUTOR	Peticiones	Incidentes
1	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	5	14
2	GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	223	116
3	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	4	22
4	GTIOI-IMPRESIÓN	8	2
5	GSI-GESTION DOCUMENTAL	15	1
6	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	22	8
7	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	37	3
	Resultado Total	**314**	**166**

- ✓ Se identifica, cambios de estados inadecuados, sin documentación de avances, se remite correos a los diferentes grupos solucionadores con la documentación de seguimiento de las solicitudes en la herramienta de gestión Service Manager.

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

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

- ✓ A fin de respaldar los resultados de cumplimiento generados por la herramienta de gestión Service manager y mejorar la calidad del servicio, el monitoreo de calidad califica un incumplimiento de criterios de evaluación, se evidencia una suspensión del caso injustificada o incumplimiento a cita pactada, de igual forma se tiene en cuenta si la solución supera los tiempos establecidos para su gestión, como resultado de retroalimentaciones y seguimiento en el mes de junio 2024, Se requiere seguir con un constante seguimiento de calidad, del gestor de incidentes y requerimientos, Gestión de conocimiento a fin de identificar con mayor detalle las dificultades presentadas por los grupos resolutores y estrategias a implementar.

Oportunidades de mejora grupo resolutores:

Como buenas prácticas de calidad y monitoreo de los grupos solucionadores se efectúa seguimientos constantes, se requiere generar sesiones que permita efectuar las retroalimentaciones de manera individual con los grupos resolutores.

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

Se recomienda de acuerdo con los correos enviados, disposición y seguimiento de respuesta documentada por el mismo medio por los diferentes grupos resolutores.

Aspectos positivos:

Se recomienda establecer una cultura de documentación:

- ✓ Realizar documentación y seguimiento de forma continua con el fin de promover las buenas prácticas.

- ✓ Realizar lectura y análisis de la información enviada por el solicitante, a la totalidad del contenido del correo y adjuntos; evaluara la claridad y complejidad de la solicitud de acuerdo con el servicio reportado, ortografía y redacción, seguimiento continuo.

- ✓ Implementar revisiones periódicas en la documentación para asegurar su relevancia y precisión continua.

- ✓ Utiliza un lenguaje claro y conciso que sea fácil de entender para todos los lectores, incluyendo a aquellos que puedan no estar familiarizados con los detalles técnicos esto con el fin de poder orientar a los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro S.A que se comunican solicitando avances de estas solicitudes.

5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones.

En el mes de junio la gestión de calidad recibió hallazgos por la gestora de catálogo de servicios, Por mala categorización.

Tema1: Incidente - IM150399
Grupo especialista responsable: **GTIOI-MESA DE SERVICIO.**

Análisis: "*Agradezco su colaboración con el fin de validar el Incidente - IM150399 puesto que fue escalado por la mesa a un grupo incorrecto (GLF-BIZAGI). De igual manera revisar el RF372029 el cual fue asignado al grupo GAI-ASEGURAMIENTO INFORMATICO IDM Por favor validar plan de acción ya que se han encontrado varios casos como, por ejemplo: IM151566 (GSI-FABRICA APLICACION CRM) el caso era para el grupo de Turnos IM152090 (GSI-FABRICA APLICACIÓN CRM) el caso era para el grupo GTII-CRM"*
Acciones: Se realiza plan de acción el cual se encuentra abierto para realizar el seguimiento respectivo y retroalimentaciones

Acciones: Se realiza plan de acción el cual se encuentra abierto para realizar el seguimiento respectivo y retroalimentaciones, a los analistas correspondientes con el fin de mejorar la calidad del servicio.

5.5. Hallazgos y recomendaciones.

Tema 1:
Seguimiento: Se expone la necesidad de generar flujos para el proveedor de **GSE** para la generación de (incidentes o peticiones), con el fin de registrarse, controlarse, escalarse y manejar todo su ciclo de vida; por medio de la herramienta de gestión service Manager SM.

Tema 2:
Seguimiento: Se expone la necesidad de capacitar a la mesa de servicios acerca del servicio entregado para los flujos y categorías de las herramientas **ITOM** a través de Teams, por la persona responsable del servicio del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.**

Acciones: Se aclara proceso y flujos con el grupo de **GTII-SM&AM** se realiza socialización al personal de la mesa de servicio.

Tema 3:
Seguimiento: Se expone la necesidad de capacitar a la mesa de servicios acerca del servicio entregado para los flujos y categorías de la herramienta **CRM** a través de Teams, por la persona responsable del servicio del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.**

Acciones: Se aclara proceso y flujos con el grupo de **GTII-CRM** se realiza socialización al personal de la mesa de servicio.

5.6. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

El resultado del indicador establecido por la Fondo Nacional del Ahorro S.A. para identificar el nivel de satisfacción del usuario frente a los servicios tecnológicos brindados por la Gerencia Servicios de TI e Infraestructura e Información fue de un **92,38%,** lo anterior permite obtener cumplimiento a la meta establecida por la entidad, la fórmula establecida para obtener el indicador es la siguiente:

$$\left[\frac{\text{Cantidad de tickets calificados como excelente o bueno}}{\text{Total de tickets calificados en el periodo}}\right] \text{ x 100\%}$$

Con el fin de establecer una mejora continua frente a la percepción, se analiza cada una de las preguntas que conforman las encuestas. Es de aclarar que la encuesta está configurada en la herramienta de gestión para cada caso solucionado, cuyo enfoque es de identificar la calidad de servicio basado en actitud de servicio, efectividad de solución, tiempo de atención y medios o canales de acceso a la Mesa de Servicio.

$$\left[\frac{\text{Cantidad de tickets calificados como excelente o bueno}}{\text{Total de tickets calificados en el periodo}}\right] \text{ x 100\%} \qquad \left[\frac{97}{105}\right] \text{x 100\% = 92.38\%}$$

En el corte correspondiente 27 de mayo 2024 al 28 de junio 2024 se registraron 35 encuestas, y su promedio de calificación fue del 4,5; el cual se cumple con un 92.38% de satisfacción. Efectuadas por los usuarios, corresponden a la gestión realizada por parte del grupo solucionador de primer nivel mesa de servicio.

ASPECTO EVALUADO	27 de mayo 2024 al 28 de junio 2024	
1. ¿Cómo califica la actitud, disposición y conocimientos del analista que atendió el caso?	91.43%	
2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención y solución brindada al caso?	9143%	
3. ¿Cómo califica los medios de recepción de las solicitudes utilizadas por la mesa de servicios?	94.29%	
4. ¿Tiene algún comentario relacionado con aspectos positivos y/o mejora en el servicio?	No se cuantifica	Pregunta abierta.

A continuación, se presenta el promedio de calificación obtenida para cada pregunta, en este ítem se omite la respuesta de la última pregunta, la cual se enfoca en identificar comentarios relacionador con aspectos positivos y mejoras en el servicio. La siguiente tabla, muestra el promedio de calificación para cada una de las preguntas formuladas en cada una de las encuestas efectuadas en el mes mayo a junio:

1. ¿Cómo califica la actitud, disposición y conocimientos del analista que atendió su caso: (1 - "Deficiente" y 5 - "Excelente")?				
N°	CALIFICACIÓN	27 de mayo 2024 al 28 de junio 2024 SERVICE MANAGER	Mayo- junio 2024	Nivel de satisfacción
1	Deficiente	1	3%	

1. ¿Cómo califica la actitud, disposición y conocimientos del analista que atendió su caso: (1 - "Deficiente" y 5 - "Excelente")?				
N°	**CALIFICACIÓN**	**27 de mayo 2024 al 28 de junio 2024 SERVICE MANAGER**	**Mayo- junio 2024**	**Nivel de satisfacción**
2	Malo	1	3%	
3	Regular	1	3%	
4	Bueno	9	26%	**91.43%**
5	Excelente	23	66%	
	TOTAL	***35***	100%	

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención y solución brindada a su caso: (1 - "Deficiente" y 5 - "Excelente")?				
N°	**CALIFICACIÓN**	**27 de mayo 2024 al 28 de junio 2024 SERVICE MANAGER**	**Mayo- junio 2024**	**Nivel de satisfacción**
1	Deficiente	1	3%	
2	Malo	0	0%	
3	Regular	2	6%	
4	Bueno	10	29%	**91.43%**
5	Excelente	22	63%	
	TOTAL	**35**	100%	

3. ¿Cómo califica los medios de comunicación utilizados durante la interacción con la mesa de servicios: (1 - "Deficiente" y 5 - "Excelente")?				
N°	**CALIFICACIÓN**	**27 de mayo 2024 al 28 de junio 2024 SERVICE MANAGER**	**Mayo- junio 2024**	**Nivel de satisfacción**
1	Deficiente	1	3%	
2	Malo	0	0%	
3	Regular	1	3%	
4	Bueno	10	29%	**94%**
5	Excelente	23	66%	
	TOTAL	**35**	100%	

6. GESTIÓN DE PROCESOS

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando:

Se adelantó revisión del proceso de gestión tecnológica, específicamente el instructivo de gestión telefónica y correo primer nivel el cual establece los protocolos mediante los cuales Mesa de Servicio brindara atención de las solicitudes recibidas de los usuarios internos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital del Fondo Nacional del Ahorro S.A. por vía telefónica o correo; este documento fue entregado con las respectivas observaciones para las validaciones del apoyo de la supervisión mediante correo formal.

Se asiste a las reuniones de gestión de control de cambios de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, en las cuales se realiza el seguimiento de los

cambios en ejecución y los diferentes grupos exponen los cambios que fueron autorizados y que se encuentran en fases de aprobación.

Mantener actualizada la documentación de los procesos de la mesa de servicios, orientada al cumplimiento de los instructivos como el control de correo, categorías, registros de incidentes mayores.

Revisión y presentación de las diferentes plantillas utilizadas por parte de la mesa de servicios. con el propósito de mejorar la respuesta a usuarios y especialistas, se presentaron formalmente al cliente para la respectiva validación y autorización de los apoyos de la supervisión.

7. GESTION DEL CONOCIMIENTO

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

7.1. Actividades desarrolladas:

Actividades desarrolladas:

- Se realizo reunión con el grupo de sistema de turnos
- Se realizó el retiro de documentos de la BD de conocimiento.
- Se realizó la creación y publicación de documentos en la BD de conocimiento.
- Se realizó la actualización y publicación de documentos en la BD de conocimiento.
- Se está trabajando en la creación de los documentos:
    - ✓ **Fallas atriles físicos soporte primer nivel MDS**: Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
    - ✓ **Fallas kioscos soporte primer nivel MDS:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
    - ✓ **Errores conocidos red LAN:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
    - ✓ **Procedimiento de creación, modificación y asignación de roles SAP:** Se crea documento, se encuentra en validación por el grupo de accesos.
    - ✓ **Guía para contestar las encuestas MDS:** Se crea documento, se encuentra en revisión.
    - ✓ **Plantilla mesa técnica:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

- ✓ **Instructivo Instalación Firma Digital:** Se crea documento de apoyo para la gestión de la Mesa de servicio está en validación y ajustes para postular publicación.
- ✓ **Procedimiento telefonía teams:** Se crea documento, se está a la espera que se estructure la gestión del servicio con el proveedor para ajustar el documento.
- ✓ **Gestión de herramientas ITOM:** Se crea documento, se encuentra en revisión.
- ✓ **Solicitud de medios removibles:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
- ✓ **Plantillas mesa de servicio para respuestas de correo:** Se actualiza documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
- ✓ **Solicitud permisos uso correo corporativo en medios móviles:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
- ✓ **Solicitud herramientas seguras de transferencia de información:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

7.2. Histórico Actividades en la base de conocimiento.

ACTIVIDAD	28ENE-27FEB	28FEB-27MAR	28MAR-27ABR	28ABR-27MAY	28MAY-27JUN
Documentos Retirados	37	32	13	1	10
Documentos Creados y Publicados	9	4	4	6	4
Documentos Actualizados	11	9	6	76	32
Documentos que se están Trabajando	4	7	6	6	13
TOTALES	**61**	**52**	**29**	**89**	**60**

Tabla 13 Gestión Base del Conocimiento

7.3. Documentos retirados en el periodo.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM0960	MANUAL-YEALINK-T20P
2	KM1117	SOPORTE DE PRIMER NIVEL DE CORREO
3	KM1065	PRESENTACIÓN GRABACIÓN DE LLAMADAS INTERNEXA
4	KM0961	PLAN DE CAPACIDAD Y DESEMPEÑO GRABACIÓN DE LLAMADAS
5	KM0956	GRABACIÓN DE LLAMADAS ITX VERSIÓN
6	KM0787	INVENTARIO DE EXTENSIONES GRABACIÓN DE LLAMADAS

ITEM	ID	DOCUMENTO
7	KM0786	PLAN DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES GRABACIÓN DE LLAMADA
8	KM0784	MANUAL DE USUARIO PLATAFORMA GRABACIÓN DE LLAMADAS
9	KM0779	MANUAL GRABACIÓN DE LLAMADAS EN PRIMER NIVEL
10	KM0729	PLATAFORMA DE CABLEADO ESTRUCTURADO Y SOPORTE ENERGÍA ELÉCTRICA

Tabla 14 Gestión Documentos Retirados Base del Conocimiento

7.4. Documentos Creados y Publicados.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1684	SOLICITUD DE MEDIOS REMOVIBLES
2	KM1704	SOLICITUD CONEXIÓN VPN
3	KM1703	SOLICITUD DE ACCESO CARPETAS COMPARTIDAS
4	KM1706	GUÍA DE ACCESO CORREO OUTLOOK WEB(OWA)365

Tabla 15 Creados y Publicados Base del Conocimiento

7.5. Documentos Actualizados.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1700	SOBRANTE NO SE VE REFLEJADO EN EL ESTADO DE CUENTA OPERACIONES TITULARIZADAS
2	KM1699	FIDUAGRARIA - DISPROYECTOS FACTURACIÓN_RELACIÓN SOPORTE 189709
3	KM1698	TRANSACCIONES PCA EN ESTADO ING_OCT 19_RELACIÓN CON OTRAS INCIDENCIAS
4	KM1697	PROVISIONES ADICIONALES DE CAPITAL EDUCATIVO
5	KM1696	ERROR APLICACIÓN ALIVIO DESARROLLO N°114914 RELACIONADO CON ICIDENCIA 188781
6	KM1694	INCONSISTENCIA CONTABLE APLICACIÓN PAGO CR 5169534941_RELACIONADO CON INC 187816
7	KM1693	TRANSACCIÓN RPA PENDIENTE POR CONTABILIZAR CR 2690156803
8	KM1691	IOC EN ESTADO ING CRÉDITOS CANCELADOS CONCEPTO AJUSSEG_RELACIÓN CON 186628 Y 185
9	KM1690	GENERACIÓN CONTABILIDAD PROCESO DE SUSTITUCIÓN DE CARTERA TITULARIZADA
10	KM1689	LA APLICACIÓN DEL PAGO (PAGNOM) ESTÁ GENERANDO UNA CXP POR MENOR VALOR
11	KM1688	ERROR AL APLICAR FECHA VALOR A UNA OPERACIÓN
12	KM1687	DIFERENCIA PRESENTADA EN CERTIFICACIÓN DE DEUDA
13	KM1686	TRANSACCIÓN TDO EN ESTADO ING
14	KM1685	ERROR EN MARCACIÓN ECOCOBERTURA 6.2
15	KM1701	GENERACIÓN ESTADO DE CUENTA OP 751071601 CAS
16	KM1707	IMPLEMENTACIÓN SERVICIO DE GRABACIÓN DE LLAMADAS
17	KM1708	MANUAL DE USUARIO GRABACIÓN DE LLAMADAS CTLOG
18	KM1709	PLAN DE CAPACIDAD Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE GRABACIÓN DE LLAMADAS
19	KM1710	PLAN DE CONTINUIDAD DE SERVICIO DE GRABACIÓN DE LLAMADAS
20	KM1712	ERROR EN APLICACIÓN DE PAGOS CON INCONSISTENCIA DE RECAUDO
21	KM1713	ERROR AL MARCAR UNA OBLIGACIÓN ECHA CON DESCUENTO DE NOMINA
22	KM1714	GENERAR LA MARCACIÓN DE LA OPERACIÓN 7632509714

ITEM	ID	DOCUMENTO
23	KM1715	OP 102455634801 NO REGISTRA SEGUNDO DESEMBOLSO EN CARTERA
24	KM1716	VARIACIÓN CORTE Y FECHA DE FACTURACIÓN
25	KM1626	ERROR EN LA GENERACIÓN DEL COMPRAS UNO
26	KM1717	CAMBIO DE ESTADO A CASTIGO PARA OBLIGACIÓN DISPROYECTOS
27	KM1718	TRANSACCIONES REV EN ESTADO ING
28	KM1719	DIFERENCIA CONTABLE TRANSACCIÓN ING CONCILIACIÓN DE RECAUDO
29	KM1720	ERROR DOBLE ABONO DE COBERTURA FRECH
30	KM1721	EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE MUESTRA UN RECIBO DE PAGO PARA LA FACTURA ACTUAL DEL AÑO 2016 CUANDO EL BUF INDICA QUE EL CAMPO ES INMEDIATO.
31	KM1722	OBLIGACIONES SIN LIQUIDACIÓN DE INTERESES DE MORA CON CAPITAL VENCIDO Y OTROS CONCEPTOS EN MORA.
32	KM1724	SOPORTE PLATAFORMA CABLEADO ESTRUCTURADO Y ENERGÍA ELÉCTRICA

Tabla 16 Documentos Actualizados Base del Conocimiento

7.6. Documentos que se están trabajando.

ITEM	DOCUMENTO
1	PROCEDIMIENTO CREACIÓN MODIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ROLES SAP
2	FALLAS ATRILES FISICOS SOPORTE PRIMER NIVEL MDS
3	FALLAS KIOSCOS SOPORTE PRIMER NIVEL MDS
4	GUÍA PARA CONTESTAR LAS ENCUESTAS MDS
5	PLANTILLA MESA TECNICA
6	ERRORES CONOCIDOS RED LAN
7	INSTRUCTIVO INSTALACIÓN FIRMA DIGITAL
8	PROCEDIMIENTO TELEFONÍA TEAMS
9	GESTIÓN DE HERRAMIENTAS ITOM
10	SOLICITUD DE MEDIOS REMOVIBLES
11	PLANTILLAS MESA DE SERVICIO PARA RESPUESTAS DE CORREO
12	SOLICITUD PERMISOS USO CORREO CORPORATIVO EN MEDIOS MÓVILES
13	SOLICITUD HERRAMIENTAS SEGURAS DE TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN

Tabla 17 Documentos Actualizados Base del Conocimiento

7.7. Análisis

Se continua la interacción con los lideres de servicios para mantener la BD de conocimiento actualizado, se trabajó en este periodo con el grupo de CRM, Accesos, Herramientas Colaborativas ajustando y completando los documentos correspondientes a la gestión de casos.

7.8. Logros

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

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

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

Se han creado TIPS informáticos dirigidos los funcionarios, con el fin de ayudarlos a resolver preguntas frecuentes que podrían resolver, sin establecer la comunicación con la mesa de servicios.

7.9. Recomendaciones

- Se requiere estandarizar en la BD de conocimientos de Service mánager los nombres de los servicios del portafolio.

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

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

- Se requiere que la BD de conocimiento en Service mánager, se pueda consultar en el momento que se requiera y que las búsquedas se puedan realizar por el nombre del documento, etiquetas, por palabras relacionadas.

8. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO.

8.1. Personal y roles requeridos en la operación.

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

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Gestor de Procesos
2	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
3	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Analista Mesa Servicios
4	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
5	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
6	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
7	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
8	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1.022.998.951	Analista Mesa Servicios
9	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52.782.127	Analista Mesa Servicios
10	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1.022.412.935	Analista Mesa Servicios
11	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1.019.106.051	Analista Mesa Servicios
12	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79.772.064	Analista Mesa Servicios
13	SÁNCHEZ PÁEZ FEDERICO	1.075.680.899	Analista Mesa Servicios
14	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1.007.816.745	Analista Mesa Servicios
15	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1.072.195.243	Analista Mesa Servicios
16	GARCÍA LANCHEROS GRESS DANIELA	1.012.413.417	Gestor Calidad

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
17	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1.023.896.548	Gestor de Incidentes
18	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1.005.726.131	Analista Mesa Servicios
19	BARRAGAN RAMIREZ JOAN DANIEL	1.033.728.728	Analista Mesa Servicios
20	ROJAS RAMIREZ CRISTIAN JULIAN	1.024.599.312	Analista Mesa Servicios
21	RUBIANO ROJAS GLADYS	51.992.390	Gestor de Conocimiento
22	MORENO AVELLANEDA DANIEL	79.944.064	Coordinador Mesa de Servicios

Tabla 18 Personal Actual Mesa de Servicios.

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

8.2. Novedades de Personal.

Se presentó formalmente por parte de EMTEL S.A. E.S.P., la hoja de vida y respectivos soportes académicos y laborales del candidato, FEDERICO SÁNCHEZ PÁEZ, para la vacante de analista de mesa de servicios; se envió mediante correo, el cual fue autorizado por parte del apoyo a la supervisión, esta persona ingreso en operación el 06 de junio.

8.3. Horario de atención.

Analista de la Mesa de Servicio:

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

9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
1	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Total, de llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. (15 Segundos)	Llamadas Contestadas = (Total de Llamadas atendidas antes de 15 Seg/ Total de Llamadas Contestadas) *100	6541 / 6560	80%	**99,71%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
2	Nivel de Abandono (VA)	Total, de llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado.	Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100.	49 / 6721	<= 5%	**0,73%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
3	Tiempo de Atención de Correo Electrónico (TAC)	Es el tiempo en el que se registra una solicitud en la herramienta de gestión (HP service manager) a partir de un correo que fue recibido vía mail.	Número de Requerimientos del Canal (Correo) atendidos antes de (tiempo definido por la entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100.	4317 / 4321	>= 90 %	**99,91%**	• Para medir el ANS, solo se toman los correos que están categorizados como casos registrados, que implica un registro de un caso en la herramienta de gestión de casos SM, las categorías caso existente y No registrado no se incluyen.
4	Escalamiento de tickets (C)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal	10512 / 10565	95%	**99,50%**	*Solo se tienen en cuenta los casos que fueron abiertos por Mesa de Servicios.
5	Oportunidad en la entrega de documentos para el inicio del contrato	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripción del contrato	De acuerdo a lo establecido en el anexo técnico 1 Requerimientos técnicos	Número de días hábiles adicionales requeridos para el envío de la información	Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas de todo los analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:06:56**	Datos tomados del reporte de la planta telefónica.
7	Inasistencia Recurso Humano	Cuando se evidencie la ausencia del personal establecido en el contrato sin previa notificación y autorización por parte del contratista al Fondo Nacional del Ahorro S.A. se contará como un incumplimiento	Número de horas o días hábiles requeridos. Incumplimiento = sumatoria de Incumplimientos por ausencias del personal	Descuento = # de horas o días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	Recurso Humano
8	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matriz de riesgos del proyecto	Tiempo establecido para la ejecución de la actividad a mitigar del riesgo materializado	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo materializado	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	* Matriz de Riesgo
9	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Porcentaje de satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel de la mesa de servicio	[(Cantidad de tickets calificados como excelente o bueno) / (Total de tickets calificados en el periodo)] x 100%	97 / 105	>= 85%	**92,38%**	*Este indicador será medido más no penalizable.

Tabla 19 Relación Cumplimiento ANS.

- Para los ANS, de escalamiento de tickets, se tienen en cuenta los casos que son devueltos a la mesa de servicios y que son registrados y enviados en las datas remitidas por parte de la administradora de la herramienta. Para este periodo se registran (113) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 53 casos, por ende, para el cálculo del ANS, solo te tiene en cuenta este número de casos.
- Por parte de la mesa de servicios se lleva una bitácora de devoluciones que se gestiona diariamente en la que se documenta cada una de las devoluciones. (Se adjunta bitácora)

como parte del soporte del ANS

- En la tabla anterior se describen nueve (9) ANS, que se encuentran vigentes bajo el contrato interadministrativo 079 de 2023.
- Para el periodo actual se cumple con la totalidad de los niveles de servicio requeridos, por ende, no aplica ningún descuento o sanción.

10. FACTURACIÓN

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte 9, periodo comprendido entre el 28 de mayo al 27 de junio del 2024:

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

Tabla 20 Relación Valor a Facturar.

11. ANEXOS

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

- ✓ Reporte Llamadas 28 de mayo al 27 de junio del 2024.
- ✓ Informe de Gestión Calidad 28 mayo al 27 junio 2024.
- ✓ Bitácora Devueltos 28 mayo a 27 junio 2024.
- ✓ Informe de Gestion Incidentes y Requerimientos 28 mayo al 27 junio 2024.
- ✓ Informe Gestión Conocimiento 28 mayo al 27 junio 2024.
- ✓ Encuestas 27 Mayo al 28 Junio 2024.
- ✓ Informe Casos en SM 28 de mayo al 27 de junio 2024-Mesa.

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

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

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

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

Departamento	Fecha		
Bogotá	12	07	2024

FACTURA DE VENTA NACIONAL

N° ELEC

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. **NIT:** 899999284 **Fecha de firmado:**
Dirección: Carrera 65 # 11 83 **Departamento:** Bogotá **Teléfono:** 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co **Forma de Pago:** Contado **Medio de pago:** Acuerdo mutuo
Vencimiento: Noviembre 23 del 2023 **Hora emisión:** 16:59:58 **Moneda:** COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

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

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

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

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

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

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

Representación Gráfica de la Factura de Venta.

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

NIT 890.300.279-4

CERTIFICADO

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

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

Expedimos esta certificación hoy **06 de junio 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 141040308027

(415)7707212489984(8020) 000014104030802 7

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 - 05 - 15 / 09 : 58: 33

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: 141040308027

(415)7707212489984(8020) **000014104030802 7**

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: 141040308027

(415)7707212489984(8020) **000014104030802 7**

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 4 0 4 0 1

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	2 5 6 8 3 3 5 9		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
FERNANDEZ	CALAMBAS	TULIA	ISABEL

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 4 0 4 0 1

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: 141040308027

(415)7707212489984(8020) **000014104030802 7**

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: 141040308027

(415)7707212489984(8020) **000014104030802 7**

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: 141040308027

(415)7707212489984(8020) **000014104030802 7**

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	1 0 5 4 9 3 1 1	1	1 2 4 7 3 4 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
YANZA	NARVAEZ	JAVIER	FRANCISCO

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

135. Fecha de nombramiento: 2 0 0 7 0 3 0 6

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	3 4 3 1 8 2 0 1	4	1 2 5 9 8 6 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
PACHECO	CASTILLO	ANGELA	MARIA

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

147. Fecha de nombramiento: 2 0 0 7 0 5 0 3

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	6	1 8 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 1 4 0 3 2 6

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141040308027

(415)7707212489984(8020) **000014104030802 7**

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: 141040308027

(415)7707212489984(8020) **000014104030802 7**

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

Firma del funcionario autorizado

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

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

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

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 once (11) días del mes de junio 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	5300499939	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	22.07.2024
N° DE REFERENCIA	1308	**FECHA DE PAGO**	09.08.2024

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°**	CUENTA09
N° FACTURA PROVEEDOR	ELEC1308 RAD 02-2303-202407233853803		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO		LERF	RE-L	VALOR
10001844	5400001497	00370	079 DE 2023	.	1000050897	5105628163	592.381.092
10001844	5400001497	00380	079 DE 2023	.	1000050898	5105628163	39.823.940
						AFECTACIÓN PEDIDO	632.205.032

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	632.205.032,00
DESCUENTOS	40.057.362,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	592.147.670,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 09.08.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1308	**FECHA DE CONTABILIZACION**	09-ago-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300499939	**FECHA DE DOCUMENTO**	09-ago-24
		FECHA DE COMPENSACION	09-ago-24
PROPUESTA	45189	**FECHA DE LA PROPUESTA**	09-ago-24

RESPONSABLE DEL PAGO

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

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:	ELEC1308 RAD 02-2303-202407233853803		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BO08		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	592.147.670		

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

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

DETALLE DOCUMENTO DE COMPENSACIÓN

ACREEDOR	DOC.COMP.	REFERENCIA	IMPORTE	TEXTO	PEDIDO	CONTRATO
1000000605	5300499939	1308	592.147.670	ELEC1308 RAD 02-2303-202407233853803	5400001497	079 DE 2023