fna FONDO NACIONAL DEL 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 5 **Total Voice** factura No ELEC1394 Período Agosto 02 de 2024 a Septiembre 01 de 2024 orden de pago No 5300584068	18-sep-24	3-oct-24					47			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
2	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 8 **Kioskos** factura No ELEC1387 Período Julio 19 de 2024 a Agosto 18 de 2024 orden de pago No 5300569950	13-sep-24	24-sep-24					64			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
3	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 8 **Plantas Electricas** factura No ELEC1389 Período Agosto de 2024 orden de pago No 5300569951	10-sep-24	24-sep-24					86			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
4	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 8 **Sistema de Turnos** factura No ELEC1366 Período Julio 19 de 2024 a Agosto 18 de 2024 orden de pago No 5300557081	6-sep-24	16-sep-24					57			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
5	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 9 **Custodia de MM** factura No ELEC1367 Período Julio 21 de 2024 a Agosto 20 de 2024 orden de pago No 5300557082	6-sep-24	16-sep-24					158			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
6	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 10 **Lan** factura No ELEC1388 Período Julio 20 de 2024 a Agosto 19 de 2024 orden de pago No 5300569949	10-sep-24	24-sep-24					96			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
7	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 11 **Mesa de Servicio** factura No ELEC1393 Período Julio 28 de 2024 a Agosto 27 de 2024 orden de pago No 5300584069	17-sep-24	3-oct-24					69			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
8	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 12 **Gestión Aplicaciones** factura No ELEC1395 Período Agosto 11 a Septiembre 10 de 2024 orden de pago No 5300584070	19-sep-24	3-oct-24					60			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia

Elaborado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: DianaPGaleanoC.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** OCT 11 DE 2024

Entregado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: DianaPGaleanoC.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** OCT 11 DE 2024

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

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

INFORME No 11 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000051747 - 1000051748

FECHA		
17	SEPT	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	$ 6,322,050,310	**64.10%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 632,205,031	**6.41%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 6,954,255,341**	**70.51%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**70.51%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0.00%**

OBSERVACIONES

Pago 11 : Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Durante el periodo 28 de Julio 2024 al 27 de Agosto 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)	**73.00%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha (Incluido Otrosi2)	**73.00%**
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 73% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 71% 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	**4**

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

DIECISIETE (día en letras) **17** (día en números) días del mes de **SEPTIEMBRE** (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

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	6

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002200	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	20.09.2024	Fecha contab.	20.09.2024	Período	09
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1393				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202409234069028				

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	632.205.031
3	81	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
4	50	2519050901	SERVICIOS 4%			21.250.589-
5	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			15.141.045-
6	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			3.665.727-

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

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

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

Departamento	Fecha		
Bogotá	20	09	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1393

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 20/09/2024 10:07:01
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: Octubre 18 del 2024
Hora emisión: 05:06:59
Moneda: COP Colombia, Pesos
Fecha de pago: 18/10/2024
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 julio de 2024 al 27 de agosto de 2024 - 1000051747	WSD	IVA	19%	94581855.03	$497.799.237,00	$497.799.237,00
2	382	1,00	Administración 1000051748	WSD	IVA	19%	6358444.05	$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:	$100.940.299,08
Total:	$632.205.031,08

SON: (seiscientos treinta y dos millones doscientos cinco mil treinta y un pesos ocho centavos)
CUFE: 5692be06bf4bba37ade91ae8714ca8ca3adb6ebf8ce1562b04b4f9d63a4173b1e46dcabe8611117ac503b87c49e35e3b

IMPUESTO	BASE	TARIFA / VALOR NOMINAL	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$531.264.732,00	19,00%	$100.940.299,08

Firma Digital: YEUz4ls1rLzTc0c6Y1agfxr8wlBZyBjlNZkrgxWtKAw9Sni3tHF3fITxByxciJ1u o5+Q19tt/rbhsdIah/RCglGwQ6uFBDZaRXj+M46pRnkKq3JTuI mNW3YN5wROwvNC gWDp/uu1XCtwUAPQVF8CaAmkfsWoYU+XRoSOe8ORdSHMr2B4L0orDDVw/ICIomjS 4+rAMGgWiFb/JergGnWhTyhCYk4oniUbEFG xw8HOxhCzRHAifeq3Egrp4A2gFQmn a15lrJT2prnO6u3Go8FIDOu+8o1h0uhi14V7zvK78G/R8s+75YAmfYxLwWqct6Qc cw9rshJ/XtPqJLvahck6 Gw==

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 seis (6) 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 dieciséis (16) días del mes de septiembre de 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:	CÉDULA DE CIUDADANÍA	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:	**7936203048**	TIPO DE PLANILLA:	I-INDEPENDIENTES		
PERIODO COTIZACIÓN	MES: agosto	PERIODO COTIZACIÓN	MES: agosto		
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO: 2024	SALUD:	AÑO: 2024		
DÍAS DE MORA:	0				
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):	2024/08/27	NÚMERO AUTORIZACIÓN:	869142616		

NOVEDADES

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

LIQUIDACIÓN GENERAL

			TOTALES	
			COTIZANTES	TOTAL
PENSIÓN				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
900336004	25-14	25-14 COLPENSIONES	1	$ 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

FONDO NACIONAL DEL AHORRO	**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°	FNA-0792023-MS-195-SEGUIMIENTOANS-23-05092024	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, undécimo periodo mesa de servicio.
Fecha:	05/09/2024	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A - 2 piso
Hora inicio:	11:00 a.m.	**Hora fin:**	12:30 p.m.
Objetivo	1. Presentar y revisar los acuerdos niveles de servicio (ANS) del Contrato 079-2023 para el período No. 11 correspondiente al 28 julio al 27 de agosto 2024.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Edilma Pérez Madroñero	Gerencia de Servicios de TI eInfraestructura	Profesional 4, Apoyo a la supervisión	Si
Óscar Díaz Rodríguez	EMTEL S.A. E.S.P.	Gerente de Proyecto	Si

1. TEMAS TRATADOS

- Evaluación y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), mesa de servicio.

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

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

Siendo las 11:00 a.m. se realiza la presentación de los ANS correspondiente al periodo del 28 de julio al 27 de agosto del 2024 presentado por el Ing. *Daniel Moreno Avellaneda - Líder de Servicio EMTEL S.A. E.S.P.*, por lo cual, se proyectan los datos en atención del servicio de mesa de servicio teniendo en cuenta el ingreso de solicitudes a través de llanada o correo electrónico.
Para este periodo se detallan los ANS, establecidos para el cumplimiento del servicio prestado por la línea Mesa de Servicio. A continuación, se presenta el resultado de (ANS), para el undécimo periodo.

	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
1	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Total, de llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. (15 Segundos)	Llamadas Contestadas = (Total de Llamadas atendidas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	5837 / 5860	80%	**99,61%**	• 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.	35 / 6001	<= 5%	**0,58%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
3	Tiempo de Atención de Correo Electrónico (TAC)	Es el tiempo en el que se registra una solicitud en la herramienta de gestión (HP service manager) a partir de un correo que fue recibido vía mail.	Número de Requerimientos del Canal (Correo) atendidos antes de (tiempo definido por la entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100.	3697 / 3702	>= 90 %	**99,86%**	• 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	9416 / 9480	95%	**99,32%**	*Solo se tienen en cuenta los casos que fueron abiertos por Mesa de Servicios.
5	Oportunidad en la entrega de documentos para el inicio del contrato	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripción del contrato	De acuerdo con lo establecido en el anexo técnico 1 Requerimientos técnicos	Número de días hábiles adicionales requeridos para el envío de la información	Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas de todos los analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:06:49**	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	[(Cantidad de tickets calificados como excelente o bueno)	0	>= 85%	**#DIV/0!**	*Este indicador será medido más no penalizable.

		en primer nivel de la mesa de servicio	/(Total de tickets calificados en el periodo)] x 100%	0			

Tabla 1: Acuerdo de Nivel de servicio (ANS)

- Para los ANS, del ítem 4 - de escalamiento de tickets, se tienen en cuenta los casos que son devueltos a la mesa de servicios, los cuales son registrados en la herramienta Service Manager y enviados en las datas remitidas por la administradora de la herramienta. Para este periodo se registran (104) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 64 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.
- En este corte no se presentan los resultados del ANS 9 - (Nivel de Satisfacción del Usuario) puesto que por parte de la administradora de la herramienta service manager, generó el caso número 02941108 a la fábrica Microfocus, con el propósito de cambiar el esquema con el que se responden las encuesta el detalle se registra en el numeral (5.6) del presente informe.
- Para el periodo actual se cumple con la totalidad de los niveles de servicio requeridos, por ende, no aplica ningún descuento o sanción.

Siendo las 12:30 p.m. se da por terminada la reunión de evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios del undécimo periodo.

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

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Mantener el seguimiento y gestión a la disponibilidad y calidad del servicio prestado para validar cumplimiento de los ANS establecidos.	Daniel Moreno Avellaneda – EMTEL S.A. E.S.P.	04/10/2024

APROBÓ	APROBÓ
FIRMA  **Edilma Pérez Madroñero**	FIRMA  **Oscar Diaz Rodríguez**

fna FONDO NACIONAL DEL AHORRO	**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Cargo: Profesional 4 Dependencia: Apoyo a la supervisión	Cargo: Gerente de Proyecto 079-2023 Dependencia: EMTEL S.A. E.S.P.

SUPERVISIÓN AL CONTRATO No. CIM 079 - 2023 FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Informe No. 11
Periodo: 28 de julio al 27 de agosto 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. - Septiembre de 2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de apoyo a la supervisión del CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. FNA-0792023, 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 continua campaña de comunicación con el área de comunicaciones, 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 apoyo y proporcionó soporte a las ferias de Paris y Barcelona con un recurso dedicado entre las 3:00 a.m. y 3:00 p.m. hora colombiana; feria que se fue programada: 25 de Julio hasta el domingo 11 de agosto de 2024 asimismo una segunda en Paris 17 y 18 de agosto. A nivel nacional con las ferias de vivienda en Bogotá, sede principal, Corferias y Pereira.

- ✓ Se continua con el seguimiento continuo, por parte de los gestores de calidad, incidentes, conocimiento y procesos; que apoyan y monitorean la prestación del servicio a los diferentes grupos solucionadores en la estrategia, transición, operación y mejora continua en el ciclo y mejora continua del servicio.

- ✓ Con el fin de establecer una mejora continua frente a la percepción en la atención del servicio de primer nivel por la mesa de servicio e identificar el nivel de satisfacción del usuario, se encuentra en implementación y sensibilización la encuesta de satisfacción para medir la efectividad de solución.

Para este periodo se continua con la edificación de categorías de los componentes en modelamiento dentro de la gestión de catálogo, con un servicio del proveedor GSE, el cual no se encuentra activo en el catálogo de servicios.

- ✓ Se continúa realizando seguimiento y sensibilización periódicos a los grupos solucionadores a través de diferentes medios, para gestionar los casos pendientes por documentación, atención y cierres. apoyados con la herramienta de gestión ServiceManager, con la gestión de notificaciones en el módulo de incidentes, con el objetivo de alertar a los operadores de los grupos resolutores para que no dejen vencer su SLA.

- El incidente ha llegado al 50% de su SLA.
- El incidente ha llegado al 75% de su SLA.
- El incidente ha incumplido su SLA.

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 y Adición al contrato, 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 actual en la mesa de servicio.

Perfil	Cantidad
Coordinador	1
Gestores	4
Analista de mesa	17
Total	25

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	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
2	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Analista Mesa Servicios
3	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
4	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
5	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
6	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
7	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1.022.998.951	Analista Mesa Servicios
8	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52.782.127	Analista Mesa Servicios
9	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1.022.412.935	Analista Mesa Servicios
10	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1.019.106.051	Analista Mesa Servicios

11	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79.772.064	Analista Mesa Servicios
12	SÁNCHEZ PÁEZ FEDERICO	1.075.680.899	Analista Mesa Servicios
13	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1.007.816.745	Analista Mesa Servicios
14	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1.072.195.243	Analista Mesa Servicios
15	VARGAS LOPEZ MARIA JOHANA	33.376.955	Analista Mesa Servicios
16	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1.005.726.131	Analista Mesa Servicios
17	ROJAS RAMIREZ CRISTIAN JULIAN	1.024.599.312	Analista Mesa Servicios
18	SOLANO MOLINA ANDRES FELIPE	1.013.677.512	Analista Mesa Servicios
19	CAICEDO SACHICA LUIS ANGEL	80.096.932	Analista Mesa Servicios
20	VALBUENA VANEGAS NATALIA	1.010.124.514	Analista Mesa Servicios
21	RUBIANO ROJAS GLADYS	51.992.390	Gestor de Conocimiento
22	SILVA MONROY KELLY ANDREA	1.016.064.323	Gestor Calidad
23	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1.023.896.548	Gestor de Incidentes
24	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Gestor de Procesos
25	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 73% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 71% 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

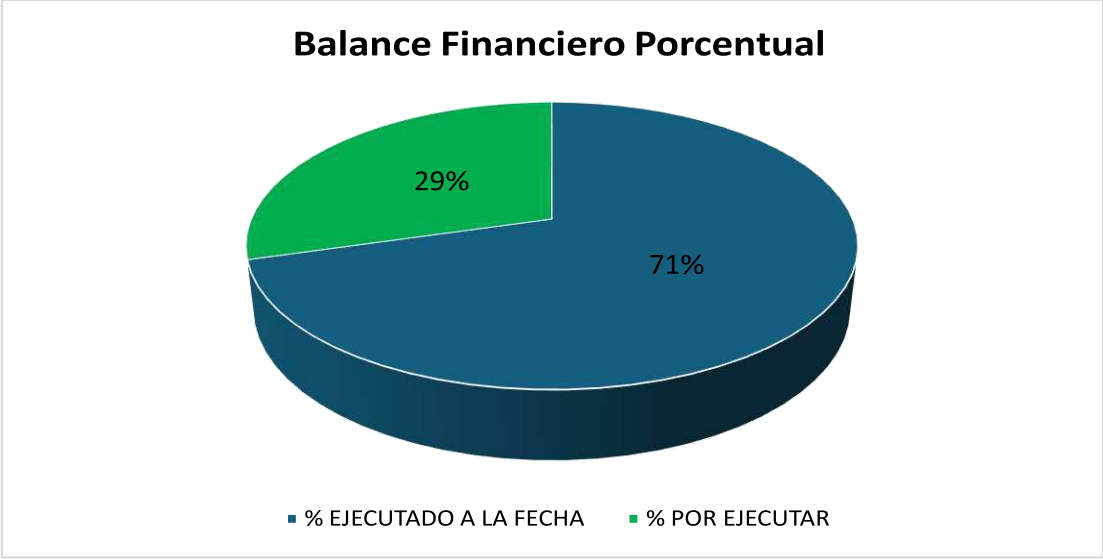
A continuación, se relaciona el análisis presupuestal del Contrato CIM No. 079 de 2023 EMTEL, incluido Otrosi2.

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 y adición, como se relaciona en el siguiente cuadro.

BALANCE FINANCIERO	VALORES	%
VALOR INICIAL DEL CONTRATO ACTUAL	5,689,845,279	57.69%
VALOR ADICION	4,172,553,207	42.31%
VALOR TOTAL CONTRATO	9,862,398,486	100%
TOTAL, EJECUTADO ANTES DEL PRESENTE PAGO	6,322,050,310	64.10%
APLICACIÓN POR ANS EN EL PERIODO	0	0%
APLICACIÓN POR ANS ACUMULADOS	0	0%
VALOR PARA PAGAR EN EL PERÍODO	632,205,031	6.41%
TOTAL, EJECUTADO	6,954,255,341	70.51%
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	2,908,143,145	29.49%

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

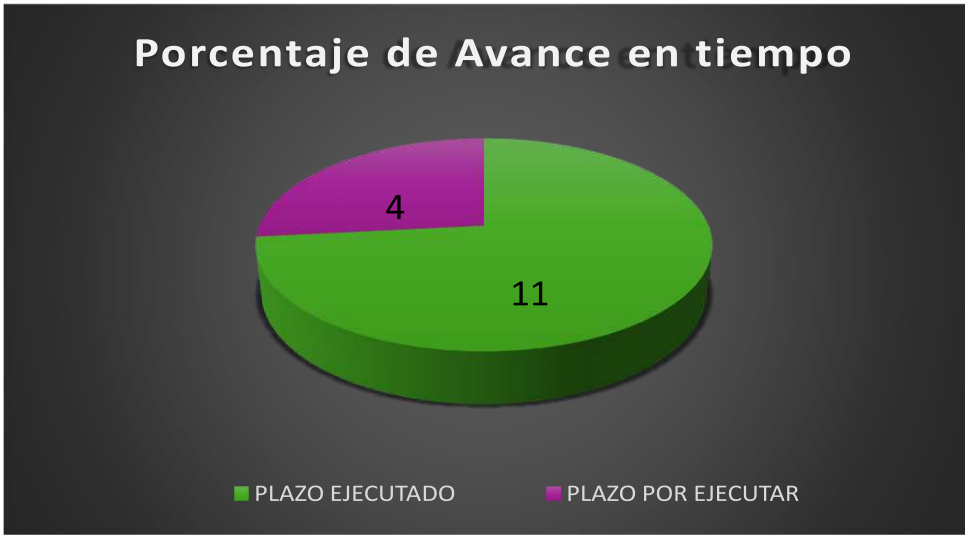
Teniendo en cuenta lo anterior y dado que para este período se prestaron los servicios definidos contractualmente, se recomienda proceder con el pago del presente pago.

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 y Adición.

EJECUCION DEL PLAZO	PLAZO DEL CONTRATO	PLAZO EJECUTADO	PLAZO POR EJECUTAR
Meses	15	11	4
% DE EJECUCION	100%	73%	27%

Tabla 4 – Porcentaje de avance en la ejecución de actividades



6. NIVELES DE SERVICIO

El día 09 de septiembre 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 julio al 27 de agosto 2024, consignado en Acta FNA-0792023-MS-195-SEGUIMIENTOANS-2305092024 y FNA-0792023-MS-196-SEGUIMIENTOYRIESGOS-24-05092024, 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	4

Tabla 6 – Calificación desempeño del proveedor

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

Se firma el día 16 de septiembre de 2024.

JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO
Gerente de Servicios de TI & Infraestructura
Supervisión del CIM-079-2023

EDILMA PÉREZ MADROÑERO
Profesional - Gcia Servicios de TI & Infraestructura
Apoyo a la Supervisión del CIM 079 2023

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 079–2023

Informe de Gestión Mensual: 28 de julio al 27 de agosto 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. 4
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 6
2.3. Fechas Ingreso de Llamada. 9
3. GESTIÓN DE CORREO. 9
3.1. Detalle Gestión Correo 10
3.2. Top 10 Usuarios de Correo. 11
4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS. 11
4.4. Estado Peticiones (RF) 14
5. GESTIÓN DE CALIDAD 16
5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía. 16
5.3. Gestión a Grupos Resolutores. 19
5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones. 20
5.5. hallazgos y recomendaciones. 20
5.6. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio. 21
6. GESTIÓN DE PROCESOS 21
6.1. Actividades desarrolladas: 21
7. GESTION DEL CONOCIMIENTO 23
7.1. Actividades desarrolladas: 24
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. 25
7.7. Análisis 25
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 29
10. FACTURACIÓN 30
10.1. Adición presupuesto firma Otrosí 2 30
10.1. Valor Presupuesto General 31

10.2. Relación Factura Corte 31
11. ANEXOS 31

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 5
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 13 Resultado Monitoreo Gestión Telefónica 17
Tabla 14 Resultado Monitoreo Gestión Correo 19
Tabla 15 Resultado Monitoreo Gestión Grupos Resolutores 19
Tabla 16 Histórico Gestión Base del Conocimiento 24
Tabla 17 Gestión Documentos Retirados Base del Conocimiento 25
Tabla 18 Creados y Publicados Base del Conocimiento 25
Tabla 19 Documentos Actualizados Base del Conocimiento 25
Tabla 20 Documentos Actualizados Base del Conocimiento 25
Tabla 21 Personal Actual Mesa de Servicios. 28
Tabla 22 Relación Cumplimiento ANS. 30
Tabla 23 Relación Presupuesto General 31
Tabla 24 Relación Valor a Facturar 31

En cumplimiento de las obligaciones contractuales dentro del desarrollo de la ejecución del **Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023**, y la prórroga del Otrosí No. 2, que establece un

plazo de ejecución de seis meses y dieciocho días, es decir, su ejecución irá hasta el 15 de enero de 2025, 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 julio al 27 de agosto 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.

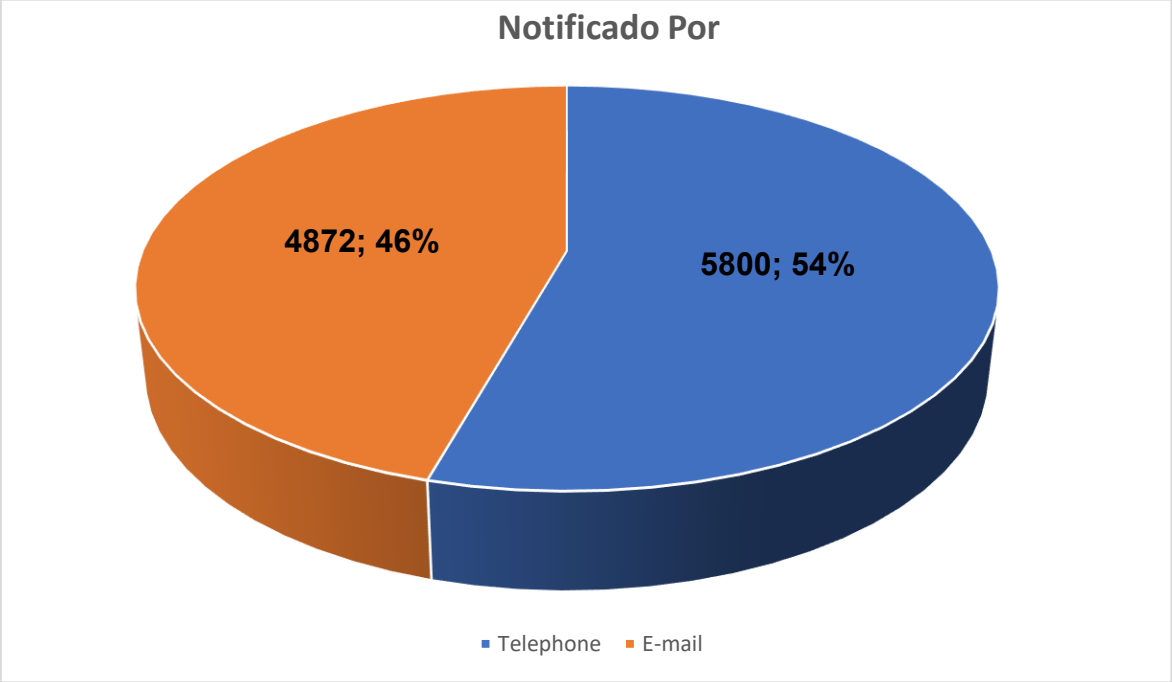


Ilustración 1 Canales de Comunicación

Para el corte se registraron, 10672 tickets, distribuidos así: 5800, vía telefónica que corresponden al 54% y 4872 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.

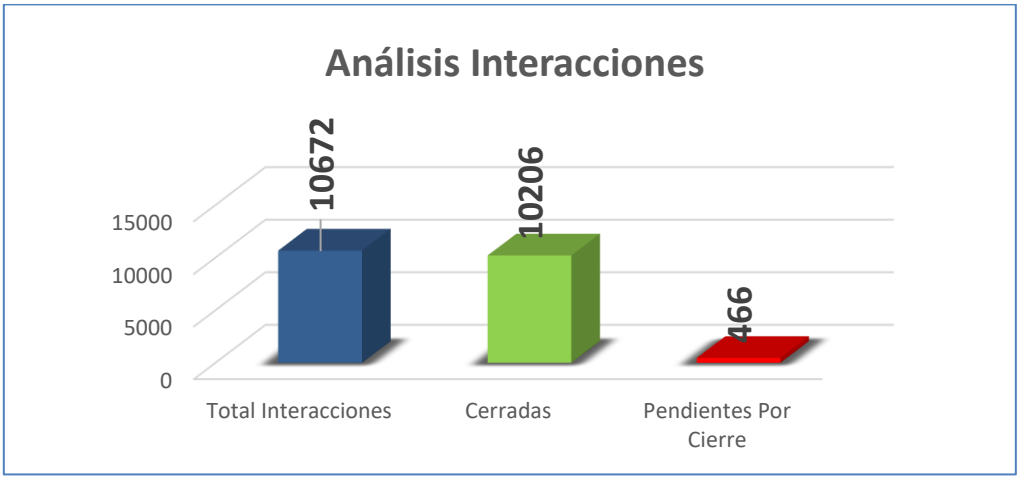


Ilustración 2 Estado Solicitudes.

En el periodo se registraron 10672, solicitudes, de las cuales fueron atendidas y cerradas 10206 que corresponden al 96%, quedando pendientes 466 solicitudes con un 4%.

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. 72 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	Total
1	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	859
2	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	811
3	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	743
4	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	621
5	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	610
6	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	590
7	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	543
8	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	518
9	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	516
10	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	489
11	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	480
12	WILLIAM MORENO QUIROGA	467
13	FEDERICO SANCHEZ PAEZ	456
14	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	414
15	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	347
16	ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA	269
17	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	265
18	MARIA JOHANA VARGAS LOPEZ	264

ÍTEM	ANALISTA	Total
19	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	155
20	NATALIA VALBUENA VANEGAS	63
	Total, General	**9480**

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1

De las 10672 (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la creación de 9480, que se traduce en el 89% de la totalidad; 1143 casos fueron abiertos por usuarios líderes y gestión humana a través del Service Portal que corresponden a un 11%; y 72 casos abiertos de pruebas por parte de los administradores de la herramienta SM.

El analista que menos casos generó fue, NATALIA VALBUENA VANEGAS, analista que ingresó a la operación el 21 de agosto, 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	ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA	193
2	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	323
3	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	351
4	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	375
5	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	354
6	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	364
7	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	335
8	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	404
9	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	121
10	FEDERICO SANCHEZ PAEZ	379
11	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	373
12	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	181
13	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	122
14	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	370
15	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	231
16	MARIA JOHANA VARGAS LOPEZ	230
17	NATALIA VALBUENA VANEGAS	60
18	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	125
19	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	279
20	WILLIAM MORENO QUIROGA	357
Total, General		**5527**

Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1

En el corte se registraron 10672 (SD) de las cuales fueron cerradas 10206, que corresponden a un 96%. De la totalidad de casos cerrados, los agentes de la mesa de servicios cerraron 5527, con un promedio de solución en primer nivel del 54% 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 JULIO AL 27 AGOSTO 2024	
Concepto-Medición	**Total**
Total, de Llamadas Entrantes	6001
Total, Llamadas Contestadas	5860
Porcentaje de Llamadas Respondidas	98%
Marcadas como abandono (1 y 4) por planta	141
Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	106
Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	35
Llamadas atendidas antes de (Tiempo definido por la entidad 15 Segundos)	5837
Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 15 Segundos (>= 90%)	99,61%
Nivel de abandono (<= 5%)	0,58%
Duración Llamada (<= 15 Minutos) Tiempo Medio de Operación (TMO)	0:06:49

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 julio al 27 de agosto 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
29-jul	5	270	275	2%
30-jul	10	240	250	4%
31-jul	6	328	334	2%
1-ago	0	275	275	0%
2-ago	2	230	232	1%
3-ago	26	86	112	23%
5-ago	13	355	368	4%

Día	Llamadas abandonadas	Llamadas contestadas	Total, Llamadas	Porcentaje de Abandono
6-ago	1	258	259	0%
8-ago	19	287	306	6%
9-ago	4	238	242	2%
10-ago	1	67	68	1%
12-ago	8	325	333	2%
13-ago	3	261	264	1%
14-ago	5	250	255	2%
15-ago	0	287	287	0%
16-ago	1	222	223	0%
17-ago	0	45	45	0%
20-ago	21	397	418	5%
Día	**Llamadas abandonadas**	**Llamadas contestadas**	**Total, Llamadas**	**Porcentaje de Abandono**
21-ago	4	284	288	1%
22-ago	1	232	233	0%
23-ago	4	269	273	1%
24-ago	0	46	46	0%
26-ago	5	318	323	2%
27-ago	2	290	292	1%
	141	**5860**	**6001**	**2%**

Tabla 4 Reporte diario de Llamadas.

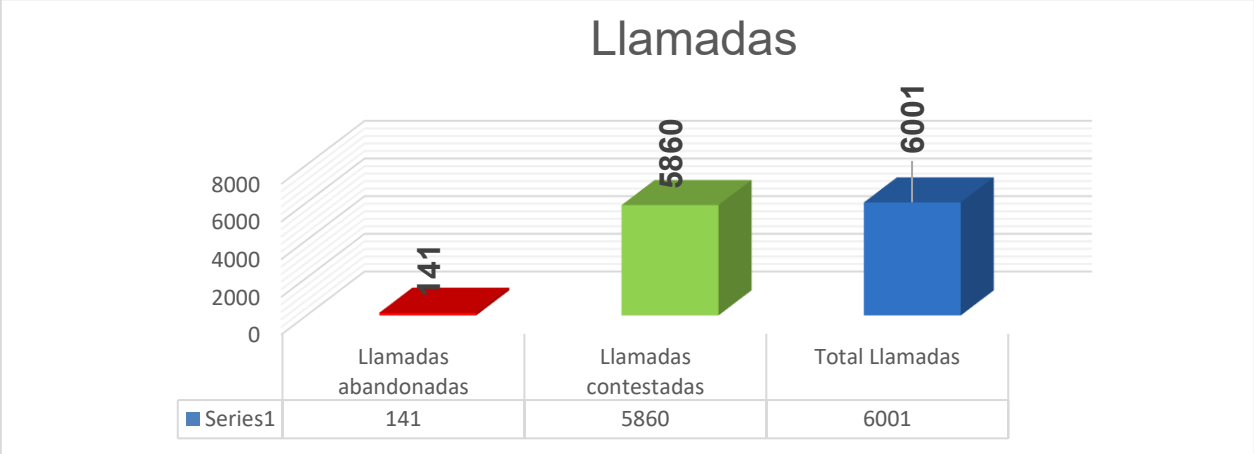


Ilustración 3 Detalle Llamadas

Análisis: En el corte ingresaron 6001 llamadas a la planta telefónica, de las cuales fueron contestadas 5860; con 141 llamadas marcadas por la planta telefónica como abandonadas, sin embargo, es importante aclarar que se excluyen (106), llamadas de acuerdo con lo 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: **0.58 %.** El porcentaje de abandono fue afectado por seis (6) incidentes mayores, un (1) despliegue de Cobis, 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:

Incidentes Mayores:

IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
IM153900	AFECTACION EN APLICACIONES ATENCION AL CLIENTE, SALESFORCE Y COBIS	30/07/2024	GSI-APLICACIONES DEL NEGOCIO	10
IM153926	AFECTACION PAGINA INFOTURNO	31/07/2024	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	6
IM154044	AFECTACIÓN EN APLICATIVO ATENCIÓN AL CLIENTE EN EQUIPO DE CÓMPUTO	2/08/2024	GTII-SOA	2
IM154072	AFECTACION EN APLICACION ATENCION AL CLIENTE EN EQUIPO DE COMPUTO	3/08/2024	GTII-WINDOWS	26
IM154421	LENTITUD Y/O INTERMITENCIA EN APLICACION ATENCION AL CLIENTE	14/08/2024	GTII-APLICACIONES WEB	5
IM154753	AFECTACIÓN INGRESO ATRANSFER	26/08/2024	GAI-TRANSFERENCIA SEGURA	**5**
			Total, Abandonos	**54**

Despliegues Cobis.

WI	Actividad		Módulos Desplegados	Llamadas abandonadas
WI-210189	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits: WI: 210189 - [CESENTID.exe]	6/08/2024	CESENTID.exe versión 3.5.69	19

Tabla 5 Excepciones.

En la tabla anterior (Tabla 5 Excepciones) se evidencia que, debido a los incidentes mayores y despliegues de Cobis, se perdieron **73**, llamadas, lo que se traduce en el **52% 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.

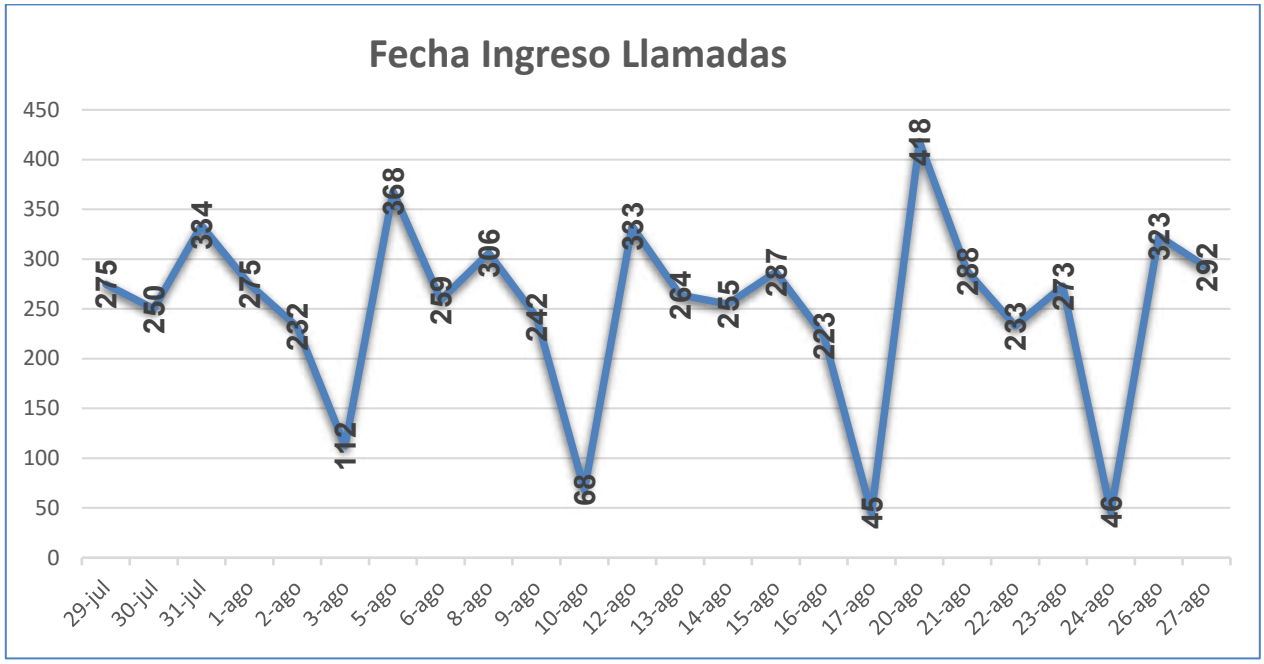


Ilustración 4 Fechas Llamadas.

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	Incidente Mayor
6166	3702	2189	272	3
	60%	**36%**	**4%**	**0%**

Tabla 6 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron 6166 correos a: mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 3702, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un 60% de la totalidad de correos ingresados al buzón; en esta categoría se asignan

los correos que fueron registrados y a los que se les proporcionó soporte técnico de primer nivel o que fue escalado a un grupo solucionador.

Los casos existentes 2189, correo que hace parte de un caso ya registrado en la herramienta de Service Manager con un 36%. 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 272 y corresponden al 4%; 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
28/07/2024	24
29/07/2024	330
30/07/2024	268
31/07/2024	270
1/08/2024	270
2/08/2024	249
3/08/2024	28
4/08/2024	12
5/08/2024	329
6/08/2024	328
7/08/2024	4
8/08/2024	298
9/08/2024	298
10/08/2024	33
11/08/2024	4
12/08/2024	361
Fecha	**Cuenta de Recibido**
13/08/2024	274
14/08/2024	258
15/08/2024	294
16/08/2024	263
17/08/2024	11
18/08/2024	5
19/08/2024	9
20/08/2024	337
21/08/2024	342
22/08/2024	279
23/08/2024	269
24/08/2024	24
25/08/2024	7

Fecha	Cuenta de Recibido
26/08/2024	341
27/08/2024	347
Total, general	**6166**

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 300; para los sábados se gestionan en promedio 24 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.

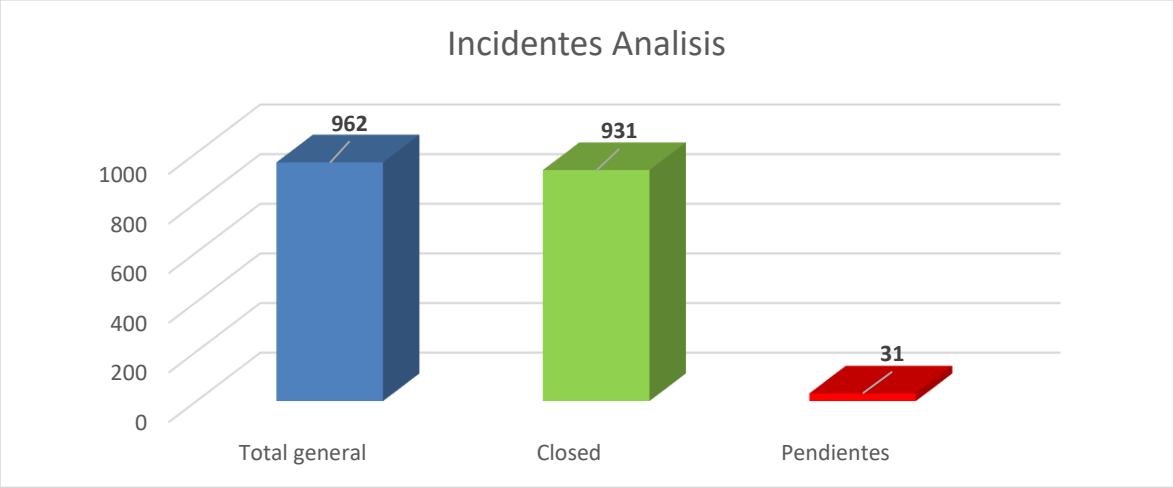
Solicitante	Cantidad	Área
mesa.servicios@gse.com.co	228	Contratista - Mesa GSE
Operador Centro de Computo	192	Contratista - Cobiscorp
Fabian Leonardo Marín Nieto	169	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Jenny Adriana López Sanchez	140	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Gestión Accesos	132	Gestión Accesos
Fabiola Geneth Gómez Niño	119	Contratista - AND
Ricardo Martínez Alfonso	96	Contratista - AND
Héctor Manuel Ariza Cruz	96	Usuario Líder Gerencia Cartera
Lorena Lobo Leguizamón	95	Usuario Líder Gerencia Administrativa
Jair Gonzalo Leandro Leon Alvarez	92	Usuario Líder Gerencia Legalizadora
Total, General	**1359**	

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.

4.2. 4.1. Estado Incidentes (IM)



lustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 962 Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 931 que corresponde al 97%, quedando pendiente 31 requerimientos con un 3%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

Incidentes Pendientes por Cierre:

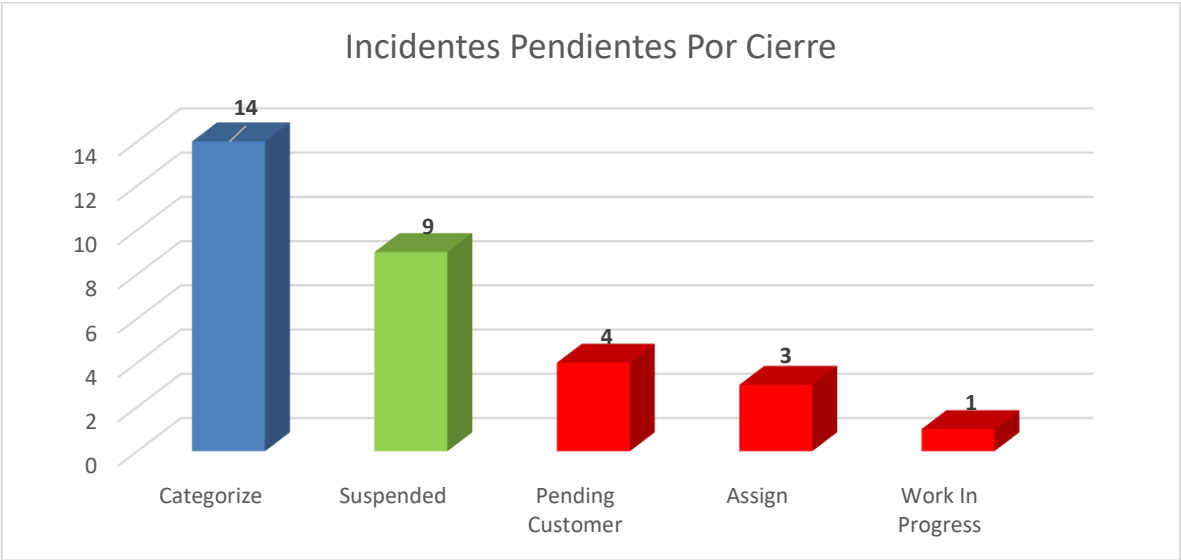


Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 14 de estos incidentes se encuentran suspendidos por parte de los grupos solucionadores, 9 se encuentran en estado “Categorizado”, 1 en estado “Work In Progress”, 3 en estado “Assing” y 4 en estado “Pending Customer”.

Incidentes Suspendidos:

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

Etiquetas de fila	Cuenta de ID de incidente
GTIOI-IMPRESION	2
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	2
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	2
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	1
GSI-APLICACIONES DEL NEGOCIO	1
GTII-TELEFONIA IP	1
Total, general	**9**

Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos.

Análisis: Se evidencia que los grupos que más incidentes suspendidos durante este periodo son los grupos de **GTIOI-IMPRESION** (2 Incidentes). Los cuales corresponden a afectaciones en impresoras en PA del FNA, que se encuentran en espera de envió de repuestos por parte del proveedor. Las solicitudes asignadas al grupo GTIOI-SOPORTE EN SITIO (2), Corresponden a revisiones por fallas en equipos, uno de los cuales corresponde a la reinstalación de SO de un equipo MAC, el cual al momento del seguimiento ya se encuentra cerrado. La otra solicitud corresponde a una validación por fallas en equipo de cómputo, la cual se encuentra documentada y en validación por parte del grupo asignado. Las solicitudes asignadas al grupo **GTIOI-SISTEMA DE TURNOS,** una de las cuales al momento del seguimiento ya se encuentra Cerrada, la otra corresponde a una solicitud de mejora sobre el desarrollo de la aplicación de turnos. La solicitud asignada al grupo **GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN**, al momento de la validación ya se encuentra Cerrada. La solicitud asignada al grupo **GSI- GSI-APLICACIONES DEL NEGOCIO**, Se está realizando seguimiento ya que esta corresponde a una incidencia Mayor por afectación en los aplicativos al momento de realizar consultas. La incidencia asignada al grupo de **GTII-TELEFONIA IP** corresponde a una falla reportada con la Troncal SIP que provee la salida de llamas a celular en el FNA la cual se encuentra en espera de respuesta por parte del proveedor **ETB**.

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

ÍTEM	Etiquetas de fila	Cuenta de ID de incidente
1	GTII-CRM	424
2	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	160
3	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	88
4	GTII-WAN	73
5	GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	64
Total, general		**809**

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

4.4. Estado Peticiones (RF)

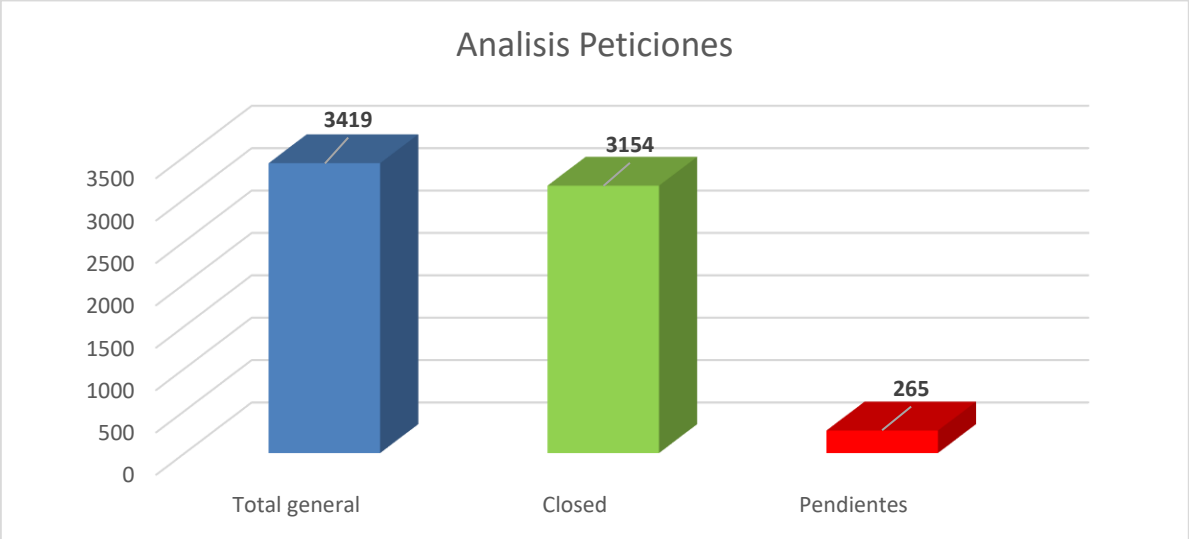


Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 3419, requerimientos asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 3154 que corresponde al 92%, quedando pendiente 265 requerimientos con un 8%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

Peticiones pendientes por cierre:

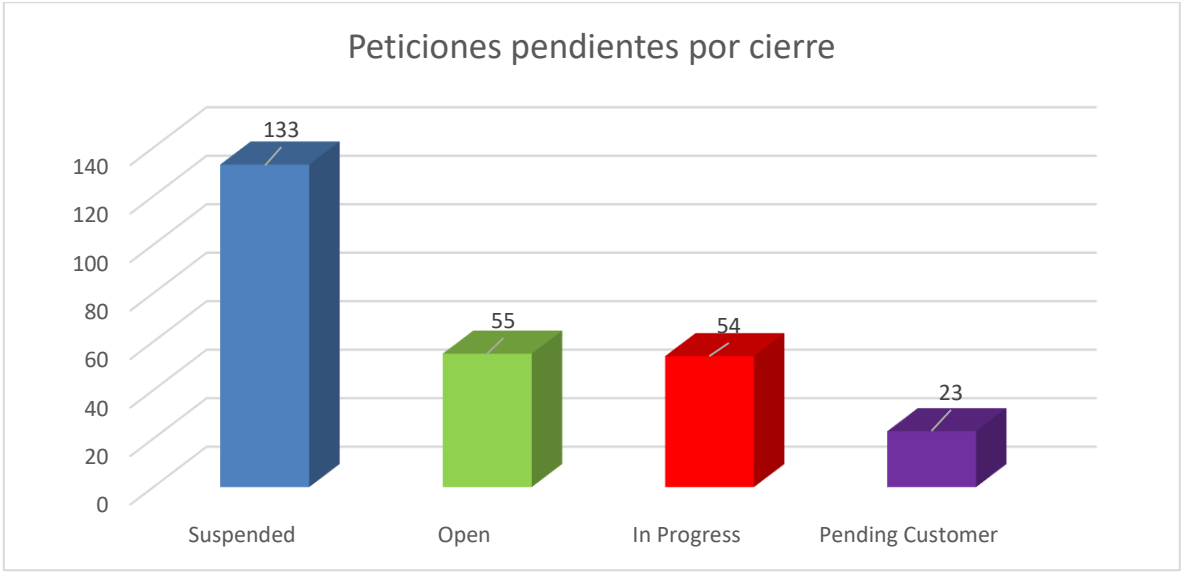


Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre, donde evidenciamos que el 50% de las peticiones se encuentra suspendidas por los grupos solucionadores, 21% se encuentran en estado “Open”, 20% se encuentran en estado “In Progress” y 9% se encuentran 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	53
GTIOI-IMPRESION	15
GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	10
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	8
GTIOI-MESA DE SERVICIO	6
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	6
GSI-GESTION DOCUMENTAL	5
GTII-WINDOWS	5
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	5
GTII-TSM	3
GTII-APLICACIONES WEB	3
GTII-AIX	2
GTII-BASES DE DATOS DB2	2
GTII-KIOSCOS	2
GTII-BASES DE DATOS ORACLE	1
GTII-WAN	1
GTII-STORAGE	1
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	1
GTIOI-PORTALES	1
GTII-LINUX	1
GTII-BASES DE DATOS SQL	1
GTII-MONITOREO	1
Total, general	**133**

Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido

Análisis: Se identifica que de las 133 peticiones que se encuentran en estado Suspendido el 40% (53) de estas solicitudes están suspendidas el grupo solucionador de **GTIOI-SOPORTE EN SITIO**. Y el 11 % (15) se encuentran suspendidos por el grupo **GTIOI-IMPRESIÓN.** el 8% (10) se encuentran suspendidas por parte de los grupos **GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.** El 6% (8) se encuentran suspendidas por el grupo **GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA**. **Haciendo en estos cuatro grupos solucionadores el 65% de las incidencias suspendidas.**

En el caso del grupo **GTIOI-SOPORTE EN SITIO**, se identifica que 30 de estas solicitudes corresponden una solicitud masiva de actualización de uno de los agentes de seguridad del FNA (ForceEndpoint DLP). Las peticiones pendientes por el grupo **GTIOI-IMPRESIÓN,** corresponden a envió de insumos (Toners, unidades de imagen, resmas de papel) o repuestos a los diferentes PA del **FNA** a nivel nacional. En el caso las peticiones asignadas al grupo de **GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS** corresponden a solicitudes de Backup de Correo y a

peticiones especiales como la asignación de extensión para llamas desde TEAMS. En el caso de las peticiones asignadas al grupo de **GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA,** corresponden a mantenimientos o reemplazos de UPS en los diferentes PA de FNA

4.5. Distribución top 5 Peticiones por Grupo resolutor:

ÍTEM	Etiquetas de fila	Cuenta de Número
1	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	533
2	GTIOI-ACCESOS	262
3	GSI-GESTION DOCUMENTAL	250
4	GTII-BASES DE DATOS SQL	203
5	GTII-WINDOWS	197
Total, general		**1445**

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 **100** llamadas para la gestión de telefónica, aplicadas a la totalidad de los analistas incluyendo personal nuevo y antiguo.

A continuación, se relaciona una muestra de llamadas recibidas y salientes en el periodo comprendido entre el día 28 de julio y el 27 de agosto del 2024, donde se monitorea un total de cien (100) llamadas cinco (5) por cada analista para la gestión de telefonía, aplicadas a la totalidad de los analistas incluyendo personal nuevo y antiguo, así mismo los casos registrados y atendidos por los analistas de la Mesa de Servicios que fueron evaluadas por la gestión de monitoreo y calidad de acuerdo con los criterios de medición relacionados.

GESTIÓN DE MONITOREO DE LLAMADAS						
No.	**ANALISTAS MESA DE SERVICIOS**	**COMPARACIÓN DE ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS**	**CANTIDAD DE MONITOREOS**	**PENC (40%)**	**PEC (60%)**	**Total**
1	Andres Felipe Solano Molina	0	5	40%	60%	100%
2	Brayam Alexander Claros Gallego	1	5	38%	56%	94%
3	Cindy Paola Jaramillo García	0	5	40%	60%	100%
4	Cristian Julián Rojas Ramirez	0	5	40%	60%	100%
No.	**ANALISTAS MESA DE SERVICIOS**	**COMPARACIÓN DE ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS**	**CANTIDAD DE MONITOREOS**	**PENC (40%)**	**PEC (60%)**	**Total**
5	Duvan Felipe Garzon Conde	3	5	38%	46%	84%
6	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	0	5	40%	60%	100%
7	Edgar Alirio Nieto Arzayus	0	5	40%	60%	100%
8	Edinson Fernando Madrigal Tique	0	5	40%	60%	100%
9	Fabian Esteban García Espitia	1	5	36%	56%	92%
10	Federico Sanchez Páez	0	5	40%	60%	100%
11	Gerson Yair Acevedo Rodriguez	0	5	40%	60%	100%
12	Gloria Marcela Maluendas Pardo	0	5	39%	60%	99%
13	Jessica Andrea Daza Carvajal	0	5	40%	60%	100%
14	Karen Nathalie Bernal Rojas	1	5	39%	56%	95%
15	Luis Ángel Caicedo Sáchica	0	5	39%	60%	99%
16	María Johana Vargas López	0	5	39%	60%	99%
17	Natalia Valbuena Vanegas	0	5	40%	60%	100%
18	Oscar Enrique Rengifo Cuesta	2	5	39%	52%	91%
19	Sebastián David Muñoz Aragón	1	5	40%	56%	96%
20	William Moreno Quiroga	0	5	40%	60%	100%
	Total	**9**	**100**	**39%**	**58%**	**98%**

Tabla 13 Resultado Monitoreo Gestión Telefónica

De acuerdo con la tabla anterior, se observa un **98**% de cumplimiento de los servicios en la gestión de telefonía, sin embargo, el **2%** de la muestra evaluada evidencia que se requiere continua retroalimentación

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%**

A continuación, se relaciona una muestra de correos recibidos al buzón de la Mesa de Servicios en el periodo comprendido entre el día 28 de julio y el 27 de agosto del 2024, donde se monitorea un total de ochenta y tres (83) solicitudes y aproximadamente cinco (5) por cada analista para la gestión de correo, aplicadas a la totalidad de los analistas incluyendo personal nuevo y antiguo, así mismo los casos registrados o escalados por los analistas de la Mesa de Servicios que fueron evaluados por la gestión de monitoreo y calidad de acuerdo con los criterios de medición relacionados

GESTIÓN DE MONITOREO DE CORREO					
No.	**ANALISTAS MESA DE SERVICIOS**	**CANTIDAD DE MONITOREOS**	**PENC (20%)**	**PEC (80%)**	**Total**
1	Andres Felipe Solano Molina	5	20%	80%	100%
2	Brayam Alexander Claros Gallego	4	20%	80%	100%
3	Cindy Paola Jaramillo García	4	20%	80%	100%
4	Cristian Julián Rojas Ramirez	4	20%	80%	100%
5	Duvan Felipe Garzon Conde	4	20%	80%	100%
6	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	4	5%	80%	85%
7	Edgar Alirio Nieto Arzayus	4	20%	80%	100%
8	Edinson Fernando Madrigal Tique	4	20%	80%	100%
9	Fabian Esteban García Espitia	4	5%	80%	85%
10	Federico Sanchez Páez	4	20%	80%	100%
11	Gerson Yair Acevedo Rodriguez	4	20%	80%	100%
12	Gloria Marcela Maluendas Pardo	6	20%	80%	100%
13	Jessica Andrea Daza Carvajal	6	20%	80%	100%
14	Karen Nathalie Bernal Rojas	4	20%	80%	100%
15	Luis Ángel Caicedo Sáchica	4	20%	80%	100%
16	María Johana Vargas López	4	20%	80%	100%

GESTIÓN DE MONITOREO DE CORREO					
No.	**ANALISTAS MESA DE SERVICIOS**	**CANTIDAD DE MONITOREOS**	**PENC (20%)**	**PEC (80%)**	**Total**
17	Oscar Enrique Rengifo Cuesta	6	5%	60%	65%
18	Sebastián David Muñoz Aragón	4	20%	80%	100%
19	William Moreno Quiroga	4	20%	80%	100%
	Resultado Total	**83**	**18%**	**79%**	**97%**

Tabla 14 Resultado Monitoreo Gestión Correo

De acuerdo con la tabla anterior, se observa un **97**% de cumplimiento de los servicios en la gestión de correo, sin embargo, el **3%** de la muestra evaluada evidencia que se requiere continuar con procesos de retroalimentación.

5.3. Gestión a Grupos Resolutores.

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

No	GRUPO DE ASIGNACIÓN	REQUERIMIENTOS	INCIDENTES
1	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	87	6
2	GTIOI-IMPRESION	30	2
3	GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	19	1
4	GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	14	0
5	GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	6	0
6	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	43	29
7	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	8	7
8	GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	0	6
	Resultado total	207	51

Tabla 15 Resultado Monitoreo Gestión Grupos Resolutores

- ✓ 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 documenta de forma detallada el procedimiento, esto con el fin brindar a los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro una solución eficaz y efectiva.	Implementar seguimientos periódicos de los casos asignados al grupo, con el fin de asegurar la atención en los tiempos correspondientes
Se recomienda siempre validar la ortografía y puntuación de los comentarios registrados en la herramienta de gestión.	Documentar de forma clara y continua los casos, con el fin de preservar la integridad de la información en el seguimiento o solución brindada.
No dejar los casos en estado suspendido sin tener una justificación apropiada, por lo cual siempre debe quedar registrada en las actualizaciones del caso.	Utilizar 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.
Realizar el correcto seguimiento de forma frecuente esto con el fin de informar a los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro los avances de estas solicitudes.	No se deben suspender las solicitudes si no se ha realizado ninguna gestión, usar los estados y razones según corresponda.

5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones.

No se presentaron quejas, reclamos o felicitaciones en el periodo.

5.5. hallazgos y recomendaciones.

Tema 1:

Actividad: 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.

Seguimiento: El flujo ya se encuentra creado en la herramienta de gestión con la aprobación por parte del proveedor de GSE sin embargo no se ha puesto en producción porque está pendiente de la revisión de los tiempos de ANS por parte de Helbert García.

Tema 2:

Actividad: Se expone la necesidad con el administrador de la herramienta de gestión de Service Manager para optimizar la participación de las encuestas ya que el actual procedimiento es muy extenso, lo anterior para que los funcionarios tengan mayor facilidad para calificar nuestros servicios.

Seguimiento: Se envía correo a la administración de la herramienta con la solicitud expuesta, quien brinda la siguiente respuesta "*De acuerdo con lo solicitado se crea el caso en Microfocus*"; Se continua en constante seguimiento.

5.6. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

En este corte no se presentan resultados de las encuestas de satisfacción de los funcionarios, puesto que en el corte comprendido entre el 28 de julio al 27 de agosto, sólo se respondieron dos (2) encuestas. (se adjunta la data de las encuestas)

Es importante señalar que por parte de la mesa de servicio se expuso la necesidad de mejorar la participación de los funcionarios para lo que se propuso: revisar la posibilidad con el área encargada la viabilidad de que el link de encuesta que llega al buzón de los funcionarios omita el ingreso al aplicativo Portal Service, y se redireccione de forma directa al panel de encuesta; lo anterior para que los funcionarios tengan mayor facilidad para calificar nuestros servicios.

El actual proceso para la calificación de encuestas por parte de los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro es extenso, ya que cuando llega la encuesta al buzón del funcionario, se deben ingresar al Service Portal con usuario y contraseña de red, si es primera vez que ingresan se debe realizar modificación de idioma al aplicativo, guardar este cambio y cerrar sesión, para posteriormente volver a ingresar a buscar la encuestas a calificar.

Ante la propuesta generada por la gestora de calidad, la administradora de la herramienta Service Manager, generó el caso número 02941108 a la fábrica Microfocus. Al corte se está a la espera de la respuesta.

6. GESTIÓN DE PROCESOS

6.1. Actividades desarrolladas:

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando:

- Se avanza con la revisión del proceso de gestión tecnológica, específicamente PROCESO DE GESTION TECNOLOGICA - INSTRUCTIVO GESTION TELEFONICA Y CORREO PRIMER NIVEL GT-GSI-IT-005 , 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 con el fin de actualizar la documentación de acuerdo con los procesos que se ejecutan actualmente; a la fecha del corte se adelantó el documento por medio de sesiones con la gestora de catálogo (Ginna Martínez) y con el apoyo a la supervisión (Edilma Pérez) ; se está a la espera de la validación por parte de la supervisión y del ingeniero encargado de los documentos de Isolución (Jesús Alberto Cortes Contreras) con el fin de obtener las observaciones correspondientes de acuerdo con los cambios que se efectuaron.

- De acuerdo con la implementación del nuevo flujo del control de cambios en TI; se asiste a las mesas técnicas de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, en las cuales se realiza el seguimiento de los cambios que están postulados y se otorga el aprobado después de aclarar las dudas que se surjan de acuerdo con los cambios expuestos por el propietario, en caso de hacer falta información.

  Se genero reunión con el gestor de cambios (Leonardo Rivera), acompañado de la supervisión (Edilma Pérez) y los gestores de la mesa de servicios (Omar Osorio, Andrea Silva y Gladys Rubiano); con el propósito de aclarar las inquietudes que surgieron de acuerdo con el nuevo flujo PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN TI; en la documentación del procedimiento se indica que la mesa de servicio crea un ticket (SD) en la herramienta de gestión de solicitudes y lo asigna a quien debe ser el propietario del cambio requerido para atender la solicitud; en la sesión que se llevó a cabo se aclaró que no existe ningún flujo en la herramienta para hacer el escalamiento, quedando el compromiso por parte del gestor de cambios para reunirse con la administradora de la herramienta de gestión de servicios (Liliana Miranda) para validar el flujo, se está a la espera de agenda para la última semana de agosto.

  Desde el día 26/08/2024/ se están recibiendo los correos con los cambios próximos a vencer por parte del área de redes, donde se realiza la validación si alguno de los cambios relacionados puede impactar la disponibilidad de un servicio con el fin de evitar el vencimiento y reprocesos.

- Definir y optimizar el proceso actual de escalamiento para los desbloqueos de BitLocker, se realizó una reunión el 20/08/2024/ en el que intervinieron las áreas involucradas en el actual proceso; en la sesión se requería la aprobación por parte del gerente de seguridad de la información (Andres Garzón) con el fin de continuar las tareas para la optimización del proceso. Se identificó que se está validando la implementación de un proceso de administración de cifrado de BitLocker con la posibilidad de gobernar la llave de recuperación con el partner de Microsoft; surgió el compromiso de informar de una a dos semanas en que iba el proceso; por parte de la líder de herramientas colaborativas (Milena Garzón) se brindó la información proporcionada por Microsoft sobre el procedimiento que se debe realizar al momento de la configuración de los PC para crear la clave de cifrado del disco con BitLocker, Sin embargo, también existe la posibilidad de que, al enrolar un PC, se asigne una clave única para cada equipo, en lugar de utilizar la clave estándar que se emplea actualmente. Se está a la espera de que se informe el avance que se ha obtenido y como se va a implementar.

- Mejora del check list destinado para las ferias a nivel nacional e internacional, con el propósito de mejorar y garantizar las condiciones necesarias para el éxito de estas; el archivo fue enviado por correo a la usuaria encargada de las ferias (Jenny López) con el fin de solicitar si se tiene observaciones, sin embargo, la funcionaria manifiesta que no tiene ninguna observación y que en caso de requerir una reunión estará atenta; adicional

se agregó la columna de solicitante, donde se relaciona la información de quienes son las personas encargadas de solicitar los permisos y como se debe hacer; el check list es enviado por medio de correo a la supervisión para su respectiva verificación, se está a la espera de las observaciones.

- Creación y documentación de la matriz de comunicación de los servicios de la gerencia de ti e infraestructura; este documento tuene em propósito de identificar los stakeholders internos y externos involucrados en los servicios TI de la Gerencia Servicios de TI e Infraestructura. Igualmente, esta matriz permitirá sensibilizar a la mesa de servicio, sobre los nuevos proyectos y contratos con proveedores, que actualmente no se están sensibilizando al interior de la operación y ocasionan desconocimiento en los canales de escalamiento y comunicación. Se continúa solicitando la información para seguir complementándola.

- 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, pendiente sesión de validación de las plantillas; se lleva a cabo la sesión en la que acompañado de la supervisión (Edilma Perez) se aprueban las plantillas; se informa a los analistas de la mesa de servicio, llevando a cabo la actualización de estas mismas en el buzón mesadeservicio@fna.gov.co con el fin de dar respuestas a los correos de los funcionarios con la información actual.

- Se inicia con la revisión del PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES Y PETICIONES DE SERVICIOS TI - PROCESO DE GESTIÓN DE SOPORTE E INCIDENTES, el cual establece los lineamientos y controles necesarios, para realizar el seguimiento en la atención de solicitudes, peticiones e incidentes, generadas por los usuarios internos de la Entidad, de los servicios TI en operación de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital; se comparte el procedimiento con el gestor de incidentes (Omar Osorio) con el fin de recibir las observaciones y revisiones del mismo; el documento fue entregado por medio de correo con los comentarios y sugerencias que se tiene al coordinador de la mesa de servicio, se está a la espera de sus correcciones.

7. GESTION DEL CONOCIMIENTO

Objetivo: Garantizar que la información del servicio de TI y sus componentes se encuentre actualizada, correcta y disponible en la base del conocimiento con el fin de apoyar la toma de

decisiones. Los procedimientos realizados se hacen de acuerdo con el PROCEDIMIENTO GESTION DEL CONOCIMIENTO DE TI Código: GT-GSI-PR-008.

7.1. Actividades desarrolladas:

- Se realizó 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 realizan actividades de la gestión de catálogo.
- Se está trabajando en la creación de los documentos:
  - ✓ **Errores conocidos red LAN:** Se crea documento, se encuentra en validación y aprobación del FNA.
  - ✓ **Guía para contestar las encuestas MDS:** Se crea documento, se encuentra en revisión.
  - ✓ **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.
  - ➢ **Service mánager contactos:** Se actualiza documento, se encuentra en revisión y aprobación del FNA.
  - ➢ **Actualización de personamiento Cobis:** Se está realizando la actualización del documento.
  - ➢ **Procedimiento solicitud instalación software libre:** Se realiza la actualización del documento, está pendiente la validación del FNA.

7.2. Histórico Actividades en la base de conocimiento.

Se relaciona el histórico de los últimos tres periodos

ACTIVIDAD	28MAY-27JUN	28JUN-27JUL	28JUL-27AGO
Documentos Retirados	10	12	12
Documentos Creados y Publicados	4	4	2
Documentos Actualizados	32	2	2
Documentos que se están Trabajando	13	13	8
TOTALES	**60**	**31**	**24**

Tabla 16 Histórico Gestión Base del Conocimiento

7.3. Documentos retirados en el periodo.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM0855	CREAR Y CERRAR INTERACCIONES EN SERVICE MÁNAGER
2	KM0833	MANUAL DE ANALISTA MESA DE SERVICIOS FNA
3	KM1174	PRESENTACIÓN CAPACITACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO

ITEM	ID	DOCUMENTO
4	KM1161	NNMI NETWORK NODE MANAGER
5	KM1159	DATA CENTER EXPERT
6	KM1158	APM EXPERIENCIA DE USUARIO
7	KM1156	NAGIOS
8	KM1155	PRTG
9	KM1051	MANUAL DE OPERACIÓN GESTIÓN DE MONITOREO DE APLICACIONES CCO
10	KM1041	OMI OPERATIONS MANAGER
11	KM0954	HERRAMIENTA DE MONITOREO BSM CCO
12	KM0952	HERRAMIENTA DE MONITOREO SITESCOPE CCO

Tabla 17 Gestión Documentos Retirados Base del Conocimiento

7.4. Documentos Creados y Publicados.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1738	ERROR ENTIDAD NO REGISTRADA EN PLANTILLA ÁGIL
2	KM1739	CREACIÓN DE USUARIOS DE ACCESO A LA APLICACIÓN INVENTARIO DOCUMENTAL

Tabla 18 Creados y Publicados Base del Conocimiento

7.5. Documentos Actualizados.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1731	PRESENTACIÓN INSTRUCTIVO EXCEPCIONES
2	KM1732	PASO A PASO PARA SOLICITAR EXCEPCIONES

Tabla 19 Documentos Actualizados Base del Conocimiento

7.6. Documentos que se están trabajando.

ITEM	DOCUMENTO
1	GUÍA PARA CONTESTAR LAS ENCUESTAS MDS
2	ERRORES CONOCIDOS RED LAN
3	INSTRUCTIVO INSTALACIÓN FIRMA DIGITAL
4	PROCEDIMIENTO TELEFONÍA TEAMS
5	GESTIÓN DE HERRAMIENTAS ITOM
6	SERVICE MANAGER CONTACTOS
7	ACTUALIZACIÓN DE VERSIONAMIENTO COBIS
8	PROCEDIMIENTO SOLICITUD INSTALACIÓN SOFTWARE LIBRE

Tabla 20 Documentos Actualizados Base del Conocimiento

7.7. Análisis

Durante el periodo se realizaron actividades de la gestión de catálogo, se participó en las siguientes reuniones:

ITEM	ACTIVIDAD	FECHA
1	Reunión catalogo GSE (Revisión y ajuste del catálogo de categorías enviado por GSE.	5/08/2024
2	Reunión validación flujo de categorías GSE.	5/08/2024
3	Validación catálogo Portales // Infraestructura.	12/08/2024

ITEM	ACTIVIDAD	FECHA
4	Validación catálogo Portales // Infraestructura.	12/08/2024
5	Flujo software Service Manager - Asset mánager.(Software libre y licenciado).	15/08/2024
6	Optimizar el proceso de escalamiento desbloqueo del Bitlocker.	20/08/2024
7	Revisión catálogo Portales.	27/08/2024

- Se realizó ajuste del catálogo de servicio del proveedor GSE, se recibió aprobado al catálogo GSE por parte de la Ing. Libia Esperanza Romero, está pendiente la aprobación de los ANS por parte del Ing. Helbert García.
- Se recibe correo de la Ing. Liliana Miranda confirmando el cambio de grupo resolutor en Service mánager para la categoría de VPN Permisos o Eliminación de Acceso VPN se cambió el grupo Windows por el grupo Gestión de accesos, se informa del cambio al grupo de Gestión de accesos y se socializa con el grupo de mesa el cambio del grupo resolutor.
- Se recibe correo de la Ing. Liliana Miranda confirmando la configuración de las categorías CyberArk para el grupo de Gestión de accesos, está pendiente realizar la socialización con el grupo de mesa de acuerdo con lo informado por Gestión de accesos (Jonathan Escobar) el tema de CiberArk se está aún trabajando aun no sale en producción.
- Se realizó reunión para definir el flujo del catálogo, grupo resolutor, para las categorías de Software libre y Licenciado, se socializó con la mesa y soporte sitio el nuevo flujo de trabajo a configurarse en Service mánager para estas categorías, el 21 de agosto sale a producción, el nuevo flujo de trabajo de estas categorías en Service mánager.
- Se recibe la aprobación del catálogo para el servicio de Total voice (Telefonía por team) por parte del líder del servicio, se procede a generar caso a la Ing. Blanca Liliana Miranda, solicitando la creación de las nuevas categorías del servicio en Service mánager se está a la espera que se realice la configuración en Service.
- Se realiza reunión con la líder del servicio de herramientas colaborativas, se valida la configuración y ajustes realizados a las categorías del servicio de Portales como quedaron configurados en Service mánager de la reunión surgieron nuevos cambios que se deben realizar en Service.
- Con la gestión de conocimiento se continua la interacción con los lideres de servicios para mantener la BD de conocimiento con los documentos actualizados.

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.
- Se requiere convocar a los lideres de servicio que no tienen publicados documentos en la BD de conocimiento a compartir información importante que ayude a la solución de preguntas, fallas, errores conocidos etc.

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	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
2	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Analista Mesa Servicios
3	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
4	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
5	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
6	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
7	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1.022.998.951	Analista Mesa Servicios
8	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52.782.127	Analista Mesa Servicios
9	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1.022.412.935	Analista Mesa Servicios
10	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1.019.106.051	Analista Mesa Servicios
11	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79.772.064	Analista Mesa Servicios
12	SÁNCHEZ PÁEZ FEDERICO	1.075.680.899	Analista Mesa Servicios
13	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1.007.816.745	Analista Mesa Servicios
14	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1.072.195.243	Analista Mesa Servicios
15	VARGAS LOPEZ MARIA JOHANA	33.376.955	Analista Mesa Servicios
16	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1.005.726.131	Analista Mesa Servicios
17	ROJAS RAMIREZ CRISTIAN JULIAN	1.024.599.312	Analista Mesa Servicios
18	SOLANO MOLINA ANDRES FELIPE	1.013.677.512	Analista Mesa Servicios
19	CAICEDO SACHICA LUIS ANGEL	80.096.932	Analista Mesa Servicios
20	VALBUENA VANEGAS NATALIA	1.010.124.514	Analista Mesa Servicios
21	RUBIANO ROJAS GLADYS	51.992.390	Gestor de Conocimiento
22	SILVA MONROY KELLY ANDREA	1.016.064.323	Gestor Calidad
23	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1.023.896.548	Gestor de Incidentes
24	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Gestor de Procesos

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
25	MORENO AVELLANEDA DANIEL	79.944.064	Coordinador Mesa de Servicios

Tabla 21 Personal Actual Mesa de Servicios.

8.2. Novedades de Personal.

Presentó renuncia, BARRAGAN RAMIREZ JOAN DANIEL**,** su último día de labores fue el 30 de julio del presente año, se desempeñaba como Analista de la mesa de servicios; por parte de EMTEL S.A. E.S.P. el 31 de julio, se entregó la hoja de vida y respectivos soportes académicos y laborales del candidato, LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA, remplazo que fue autorizado por parte del apoyo a la supervisión; e ingresó a operación el 05 de agosto.

En el periodo se contrataron dos (2) analistas de mesa adicionales debido a las necesidades actuales de demanda del servicio, ingresaron a la operación VARGAS LOPEZ MARIA JOHANA (29/07/2024/) y VALBUENA VANEGAS NATALIA (29/07/2024/), hojas de vida autorizadas por parte del apoyo a la supervisión.

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.

- ✓ Se hace entrega al apoyo de la supervisión del contrato con la malla de turnos en la que se cumple con los horarios establecidos.
- ✓ En este corte debido a la demanda se apoyaron las ferias de vivienda en Bogotá, sede principal y Corferias asimismo en Paris y Barcelona que incluyeron horarios domingos, festivos y nocturnos.
- ✓ Para las ferias de Paris y Barcelona, se asignó un recurso dedicado (FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA) entre el 25 julio y el 11 de agosto de forma continuada en horarios de 3:00 a.m. a 3:00 p.m. hora colombiana, asimismo una segunda en Paris 17 y 18 de agosto.

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	5837 / 5860	80%	**99,61%**	• 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.	35 / 6001	<= 5%	**0,58%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
3	Tiempo de Atención de Correo Electrónico (TAC)	Es el tiempo en el que se registra una solicitud en la herramienta de gestión (HP service manager) a partir de un correo que fue recibido vía mail.	Número de Requerimientos del Canal (Correo) atendidos antes de (tiempo definido por la entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100..	3697 / 3702	>= 90 %	**99,86%**	• 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	9416 / 9480	95%	**99,32%**	*Solo se tienen en cuenta los casos que fueron abiertos por Mesa de Servicios.
5	Oportunidad en la entrega de documentos para el inicio del contrato	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripción del contrato	De acuerdo con lo establecido en el anexo técnico 1 Requerimientos técnicos	Número de días hábiles adicionales requeridos para el envío de la información	Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas de todos los analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:06:49**	Datos tomados del reporte de la planta telefónica.
7	Inasistencia Recurso Humano	Cuando se evidencie la ausencia del personal establecido en el contrato sin previa notificación y autorización por parte del contratista al FNA se contará como un incumplimiento	Número de horas o días hábiles requeridos. Incumplimiento = sumatoria de Incumplimientos por ausencias del personal	Descuento = # de horas o días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	Recurso Humano

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
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%	0 0	>= 85%	**#DIV/0!**	*Este indicador será medido más no penalizable.

Tabla 22 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 (104) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 64 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.
- En este corte no se presentan los resultados del ANS (Nivel de Satisfacción del Usuario) puesto que por parte de la administradora de la herramienta service manager, generó el caso número 02941108 a la fábrica Microfocus, con el propósito de cambiar el esquema con el que se responden las encuesta el detalle se registra en el numeral (5.6) del presente informe.
- 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

10.1. Adición presupuesto firma Otrosí 2

Se procede a realizar 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).

Además, en relación con la prórroga del Otrosí No. 2, se establece un plazo de ejecución de seis meses y dieciocho días, es decir, la ejecución iría hasta el 15 de enero de 2025.

10.1. Valor Presupuesto General

CONCEPTO	Valor Unitario
Valor Inicial Ejecutado	$ 5.689.845.279
Valor Otrosí 2	$ 4.172.553.207
	$ 9.862.398.486

Tabla 23 Relación Presupuesto General

10.2. Relación Factura Corte

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte número once (11), que corresponde a la prórroga del Otrosí No. 2. Periodo comprendido entre el 28 de julio al 27 de agosto 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 24 Relación Valor a Facturar.

11. ANEXOS

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

- ✓ Informe Gestión de Procesos 28 julio al 27 agosto 2024
- ✓ Reporte Llamadas 28 de julio al 27 de agosto del 2024
- ✓ Informe Gestión de Calidad 28 julio al 27 agosto 2024
- ✓ Bitácora devueltos 28 de julio al 27 de agosto del 2024
- ✓ Informe de Gestión Incidentes y Requerimientos 28 julio al 27 agosto 2024
- ✓ Informe Gestión Conocimiento 28 julio al 27 agosto 2024
- ✓ Reporte Encuestas 28 de julio al 27 de agosto del 2024
- ✓ Informe Casos en SM 28 de julio al 27 de agosto 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	09	09	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 julio de 2024 al 27 de agosto 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	$100.940.299,08
TOTAL:	$632.205.031,09

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$531.264.732,00	19,00%	$100.940.299,08

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 **05 de septiembre 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 141122568270

(415)7707212489984(8020) 000014112256827 0

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

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

UBICACIÓN

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

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

42. Correo electrónico	43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
gerencia@emtel.com.co		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

53. Código: 3 5 7 8 9 10 14 42 48 52 55

- 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

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 - 09 - 05 / 10 : 02: 28

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: 141122568270

(415)7707212489984(8020) **000014112256827 0**

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

Características y formas de las organizaciones

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

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Composición del Capital

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

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 9 0 1 2 2		-
2	1 1 0	2 0 1 7 0 4 2 5		-
3				-
4				-
5				-

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: 141122568270

(415)7707212489984(8020) 000014112256827 0

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

Representación

1

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

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

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141122568270

(415)7707212489984(8020) **000014112256827 0**

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

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

1

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	1 0 3 0 0 4 7 1		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
ACOSTA	ORTEGA	ROBINSON	FELIPE

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 4 0 2 2 2	

2

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	1 2 1 9 9 0 6 8		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
MUÑOZ	VASQUEZ	EDWIN	HEIVER

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 4 0 2 2 2	

3

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	1 0 5 4 0 2 5 2		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
FLOREZ	OROZCO	JAIR	HERNAN

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 4 0 2 2 2	

4

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudadan 1 3	2 5 2 8 9 8 6 2		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
HURTADO	ORDOÑEZ	YASMIN	

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 4 0 2 2 2	

5

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudadan 1 3	3 4 3 1 7 0 9 0		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
SARMIENTO	CASTILLO	JULIANA	ISABEL

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		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

001

Página 5 de 8 **Hoja 4**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141122568270

(415)7707212489984(8020) 000014112256827 0

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

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

1

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	1 0 5 3 5 4 4 0		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
ZUÑIGA	CAMPO	GERARDO	ERNESTO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 4 0 2 2 2	

2

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	7 6 3 1 9 2 7 3		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
MENESES	TORRES	EDWIN	RICHARD

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 4 0 2 2 2	

3

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	3 4 5 6 0 2 8 7		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BECERRA	GOMEZ	HEIDEE	MARIELA

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 4 0 2 2 2	

4

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudadan 1 3	4 6 2 7 2 4 7		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
GOMEZ	QUINTERO	CARLOS	HORACIO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 4 0 2 2 2	

5

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudadan 1 3	3 4 5 6 2 6 6 9		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
CAMPO		ADRIANA	

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 4 0 2 2 2	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Página 6 de 8 **Hoja 5**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141122568270

(415)7707212489984(8020) 000014112256827 0

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	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 2 4 0 4 0 1

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 2 4 0 4 0 1

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	3 4 5 4 9 4 8 6	7	2 1 7 7 5 6 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
VELEZ	RAMIREZ	MARIA	CLAUDIA

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

159. Fecha de nombramiento
2 0 2 4 0 8 2 7

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141122568270

(415)7707212489984(8020) 000014112256827 0

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

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

1

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

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

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

165. Dirección: CL 5 5 68

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

2

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

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

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

165. Dirección: CR 7 6 42

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

3

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

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

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

165. Dirección: CR 17 5 09

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141122568270

(415)7707212489984(8020) **000014112256827 0**

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

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

1

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

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

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

165. Dirección: CR 6 15 N 00

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

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica

162. Nombre del establecimiento

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio

165. Dirección

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

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio

165. Dirección

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764063247879

(415)7707212489984(8020) 001876406324787 9

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

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

12. Dirección seccional
Impuestos y Aduanas de Popayán — Cód. 1 7

24. Dirección
CL 5 5 68 CAM V BRR CENTRO

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

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

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

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

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

AUTORIZADO

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

Firma del solicitante

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

Firma del funcionario autorizado

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

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

997. Fecha formalización 2024-01-03/15:23:35

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764063247879

(415)7707212489984(8020) 001876406324787 9

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

11. Razón social

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

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

	29. Establecimiento	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
1	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN EMTEL CL 5 5 68	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	ELEC	1,041	10,000	12	HABILITACIÓN	2
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO

SEÑORES
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
CIUDAD

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

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

Se expide a los cinco (05) días del mes de septiembre 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	5300584069	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	20.09.2024
N° DE REFERENCIA	1393	**FECHA DE PAGO**	03.10.2024

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°**	CUENTA11
N° FACTURA PROVEEDOR	ELEC1393 RAD 02-2303-202409234069028		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO	LERF	RE-L	VALOR
20001278	5400001767	00210	CTO 079-2023 ADIC 2.	1000051747	5105628688	592.381.092
20001278	5400001767	00210	CTO 079-2023 ADIC 2.	1000051747	5105628688	39.823.939
					AFECTACIÓN PEDIDO	632.205.031

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

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

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 04.10.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1393	**FECHA DE CONTABILIZACION**	03-oct-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300584069	**FECHA DE DOCUMENTO**	03-oct-24
		FECHA DE COMPENSACION	03-oct-24
PROPUESTA	46356	**FECHA DE LA PROPUESTA**	03-oct-24

RESPONSABLE DEL PAGO

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

DATOS GENERALES

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

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PO		
No. IDENTIFICACIÓN	8915021631	**TIPO DE IDENTIFICACIÓN**	25
NOMBRE:	EMPRESA DE TELECOMUN		
OBSERVACIONES:	ELEC1393 RAD 02-2303-202409234069028		
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	5300584069	1393	592.147.670	ELEC1393 RAD 02-2303-202409234069028	5400001767	CTO 079-2023 AD