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 6 **Total Voice** factura No ELEC1436 Período Septiembre 02 de 2024 a Octubre 01 de 2024 orden de pago No 5300613851	11-oct-24	25-oct-24					49			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
2	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 9 **Kioskos** factura No ELEC1435 Período Agosto 19 de 2024 a Septiembre 18 de 2024 orden de pago No 5300613850	8-oct-24	25-oct-24					68			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
3	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 9 **Plantas Electricas** factura No ELEC1441 Período Septiembre de 2024 orden de pago No 5300613849	15-oct-24	25-oct-24					106			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
4	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 9 **Sistema de Turnos** factura No ELEC1442 Período Agosto 19 de 2024 a Septiembre 18 de 2024 orden de pago No 5300613852	4-oct-24	25-oct-24					61			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
5	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 10 **Custodia de MM** factura No ELEC1437 Período Agosto 21 de 2024 a Septiembre 20 de 2024 orden de pago No 5300613846	7-oct-24	25-oct-24					164			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
6	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 11 **Lan-Ss** factura No ELEC1439 Período Agosto 20 de 2024 a Septeimbre 19 de 2024 orden de pago No 5300613845	7-oct-24	25-oct-24					102			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
7	**1501**	**13**	**03**	Contrato No. 079-2023 - Soportes Informe Seguimiento para pagos No 12 **Lan Bolsa sumnistro** factura No ELEC1438 Período Agosto 20 de 2024 a Septeimbre 19 de 2024 orden de pago No 5300613847	7-oct-24	25-oct-24					102			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 **Mesa de Servicio** factura No ELEC1434 Período Agosto 28 de 2024 a Septiembre 27 de 2024 orden de pago No 5300613848	9-oct-24	25-oct-24					69			Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia

Elaborado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: Diana P Galeano C.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** NOV 6 DE 2024

Entregado por: DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Cargo: PROFESIONAL 06
Firma: Diana P Galeano C.
Lugar: BOGOTÁ **Fecha:** NOV 6 DE 2024

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

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

INFORME No 9 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000051973 - 1000051974

FECHA

4	OCT	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 FERNANDO ENRIQUE DIAZ CEFERINO (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: 2.7.1 Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles

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

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 7 MESES (Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO 19 (Día) **DE** DIC (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 LINEA: MIL DOSCIENTOS SEIS MILLONES CIENTO SETENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE $1.206.177.420 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
VALOR ADICION LINEA: MIL DIECISEIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE $1.016.635.254 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
VALOR TOTAL LINEA:DOS MIL DOSCIENTOS VEINTIDOS MILLONES OCHOCIENTOS DOCE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS M/CTE $2.222.812.674 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

(Indique en este espacio el valor del contrato en letras)

PRORROGAS	
No.	PLAZO
1	6 meses 27 dias

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1	1,016,635,254	5400001767

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 1,206,177,420.00	**54.26%**
Adicion	$ 1,016,635,254.00	**45.74%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 2,222,812,674.00**	**100.00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 1,367,119,230	**61.50%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 168,947,376	**7.60%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 1,536,066,606**	**69.10%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**69.66%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**-0.56%**

OBSERVACIONES

Pago 9 : Servicio de Turnos. Se evidencia diferencia en la ejecución presupuestal de un 0.56% teniendo en cuenta que se han realizado disminuciones por niveles de servicio establecidos en el contrato. Durante el periodo 19 de Agosto al 18 de Septiembre 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	**69.23%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**69.23%**
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, y teniendo en cuenta que con el Otrosí 2 se adicionó 6 meses en tiempo y $1,016,635,254 millones de pesos en presupuesto, de acuerdo a lo anterior ahora tenemos un porcentaje de ejecución en tiempo del 69.23% y un avance de la ejecución presupuestal del 69.10% en el desarrollo del contrato firmado para la implementación, administración y soporte de la línea de sistema de turnos en el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel Nacional.

El apoyo a la supervisión validó lo informado por el proveedor, en cuanto a los servicios de soporte reportados a través de la herramienta, Service Manager, encontrando coherencia en la información suministrada en su informe de gestión; de igual manera este apoyo a la supervisión realizó seguimiento y apoyo para la pronta solución de algunos problemas presentados.

Se revisaron las métricas de generación de turnos y servicios durante el presente periodo, generados por la herramienta Kiocontrol y presentados por el proveedor en su informe para este periodo.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

EVALUACION PARCIAL	
Cumplimiento del contrato	**3**
Plazos	**3**
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

CUATRO (día en letras) **4** (día en números) días del mes de **OCTUBRE** (mes en letras) de **2024** (Año)

(Firma)

JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO
Gerente Servicios de TI e Infraestructura
Supervisor

Fernando Díaz

FERNANDO ENRIQUE DIAZ CEFERINO
Apoyo a la Supervisión

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

Reg.prelim.por	DPINZON	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100002363	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	21.10.2024	Fecha contab.	24.10.2024	Período	10
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1442				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202410214152077				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1000000605	EMPRESA DE TELECOMUN		W0	158,242,643-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	168,947,376
3	91	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
4	50	2519050901	SERVICIOS 4%			5,678,903-
5	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			4,046,219-
6	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			979,611-

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

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

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

Departamento	Fecha		
Bogotá	21	10	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1442

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 21/10/2024 09:53:39
Dirección: CARRERA 65 # 11 83
Departamento: Bogotá
Teléfono: 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co
Forma de Pago: Crédito
Medio de pago: Crédito ACH
Vencimiento: Noviembre 20 del 2024
Hora emisión: 04:53:36
Moneda: COP Colombia, Pesos
Fecha de pago: 20/11/2024
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	U. M.	IMPUESTOS			VR UNIT.	TOTAL
					NOM.	% o VAL	MONTO		
1	426	1,00	Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles. Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 19 de agosto de 2024 al 18 de septiembre de 2024 - 1000051973	WSD	IVA	19%	25241761.25	$135.678.000,00	$135.678.000,00
2	382	1,00	Administración - 1000051974	WSD	IVA	19%	1733029.91	$9.121.210,08	$9.121.210,08

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

Subtotal:	$144.799.210,08
Cargos:	$0.00
Descuento:	$2,826,625.01
IVA:	$26.974.791,16
Total:	$168.947.376,23

SON: (ciento sesenta y ocho millones novecientos cuarenta y siete mil trescientos setenta y seis pesos veintitres centavos)
CUFE: 19c110d7ce0df7d2a969a786851ce87e81e32ebecf8d5a60cea53306e52bb68356944a53da066d35eec32f9491133776

IMPUESTO	BASE	TARIFA / VALOR NOMINAL	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$141.972.585,07	19,00%	$26.974.791,16

Firma Digital: f0LThyzMjwhr0DLr1f31a8kjFd5apidN8avxWXYU9Ftckjgv2KOOSMomPvXATRAd
fuZJkXWkAQxMpGTc54aWplyQWFlw7h9l4MpZcCpNJ2RTfkPDox
rl1fteccCpQ0Hy V7J3CrKVJ6OIhVhLHIl6VOtkFVUky6PYYsfqHv2N8SEGvwlVvf0LDffG/6PmXSfB aXlvvx53jov616o4xqWqWq7cc0P8YlwvtVF
eXWa0XS21OHEJeZWpgsKWjK+g38sv cgsvKqDrmu4jmtORxDrwxeykT8c7ZMPA+gaZEAIMQyZl41t7ZWy8B0+Dk/AzNgYj lQr6NDKk1c1hXw5O+w2a
mA==

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 N° 10.549.311 de Popayán y con tarjeta profesional 124734-T de la Junta Central de Contadores, en mi condición de Revisor Fiscal de la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL 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 artículo 50 de la ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Dada en Popayán, a los dos (2) días del mes de octubre 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:	**7939268681**		TIPO DE PLANILLA:	I-INDEPENDIENTES	
PERIODO COTIZACIÓN	MES:	septiembre	PERIODO COTIZACIÓN	MES:	septiembre
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO:	2024	SALUD:	AÑO:	2024
DÍAS DE MORA:		0			
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):		2024/09/30	NÚMERO AUTORIZACIÓN:		946274794

NOVEDADES

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

LIQUIDACIÓN GENERAL

			TOTALES	
			COTIZANTES	TOTAL PAGADO
PENSIÓN				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
900336004	25-14	25-14 COLPENSIONES	1	$ 1.190.000
SUBTOTAL:			1	**$ 1.190.000**
SALUD				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
900156264	EPS037	EPS037-NUEVA EPS	1	$ 875.000
SUBTOTAL:			1	**$ 875.000**
RIESGOS PROFESIONALES				
ADMINISTRADORA				
NIT	CÓDIGO	NOMBRE		
860011153	14-23	14-23-POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1	$ 36.600
SUBTOTAL:			1	**$ 36.600**

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

Planilla Pagada

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

Acta N°	FNA-0792023-AUT-209-SEGUIMIENTOANS-55-27092024	**Tema:**	Seguimiento y evaluación de ANS, línea "Fortalecimiento de herramientas para atención al usuarios y sistema de turnos digitales y sistemas móviles", del noveno periodo.
Fecha:	27/09/2024	**Ubicación:**	Sala Centro de Control de Operación de TI, Segundo piso Fondo Nacional del Ahorro S.A.
Hora inicio:	02:00 p.m.	**Hora fin:**	03:00 p.m.
Objetivo	Revisión y Calificación de los ANS de la línea "Fortalecimiento de herramientas para atención al usuarios y sistema de turnos digitales y sistemas móviles".		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Fernando Enrique Diaz Ceferino	Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura	Técnico Administrativo 01 - Apoyo a la Supervisión	Si
Oscar Díaz Rodríguez	EMTEL S.A E.S.P.	Gerente de Proyecto	Si

1. TEMAS TRATADOS

- Evaluación y seguimientos de los acuerdos de niveles de servicios de la línea Sistema de Turnos.
- Verificación y análisis de cumplimiento de ANS, noveno periodo.
- Compromisos pactados.

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 el objetivo del nuevo contrato 079 del 11 de Julio de 2023, se encuentran incluidos servicios de línea de fortalecimiento de herramientas para atención a los usuarios, sistema de turnos digitales y sistemas móviles, 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. También 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 y el Ingeniero Fernando Enrique Díaz Ceferino, fue nombrado bajo memorando interno del Fondo Nacional del Ahorro S.A. como el apoyo a la Supervisión a lo referente a esta línea de "Fortalecimiento de herramientas para atención al usuarios y sistema de turnos digitales y sistemas móviles";

Se inicia la reunión con la intervención del ingeniero Fernando Enrique Diaz Ceferino, realizando la evaluación de los acuerdos de niveles de servicio de la línea "Fortalecimiento de herramientas para atención al usuarios y sistema de turnos digitales y sistemas móviles", analiza los casos reportados y hace una retroalimentación de los ANS ya aplicados, solicita a EMTEL S.A.E.S.P atención para que no se presenten incidentes críticos; de igual manera llama la atención para mejorar los tiempos de respuesta en la solución de los incidentes causados por la programación del sistema de turnos.

3. VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE ANS, NOVENO PERIODO.

Durante el periodo comprendido entre el 19 de agosto al 18 de septiembre del 2024, se realiza el seguimiento y evalúan los niveles de servicio (ANS), establecidos contractualmente para esta línea sistema de turnos, de la siguiente manera:

ITEM	DOCUMENTACIÓN	ANS ESTABLECIDO	NUMERO DE INCUMPLIMIENTO	COMPENSACIÓN	VALOR A DESCONTAR	OBSERVACIÓN
1	Oportunidad ad en la entrega de documentos para el inicio de la línea de servicio.	Número de días hábiles posteriores a la suscripción del Acta de inicio de la línea de servicio.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM) C	0	**CUMPLIO**
2	Oportunidad en el cumplimiento de la ejecución de los cronogramas.	Número de días hábiles requeridos para la ejecución de o los cronogramas.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM).	0	**CUMPLIO**

3	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matriz de riesgos del proyecto.	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo materializado.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM).	0	**CUMPLIO**
4	Oportunidad en la revisión, entrega y firmas de actas.	Número de días hábiles requeridos para entrega de actas.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM).	0	**CUMPLIO**
5	Oportunidad de entrega en la respuesta a Comunicados, conceptos, memorandos y correos.	Número de días hábiles requeridos para la respuesta.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%*VFM).	0	**CUMPLIO**
EJECUCIÓN DEL CONTRATO						
1	Oportunidad en la presentación de Informes, Planes, Reportes.	Número de días hábiles requeridos para el envío de la información.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (0,3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
2	Oportunidad en el cumplimiento de la ejecución de o los cronogramas.	Número de días hábiles requeridos para la ejecución de los cronogramas.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
3	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matriz de riesgos del proyecto.	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo materializado.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM).	0	**CUMPLIO**
4	Oportunidad en la revisión, entrega y firmas de actas.	Número de días hábiles requeridos para entrega de actas.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM).	0	**CUMPLIO**
5	Oportunidad de entrega en la respuesta a Comunicados, conceptos, memorandos y correos.	Número de días hábiles requeridos para la respuesta.	0	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2%* VFM).	0	**CUMPLIO**
GESTIÓN DE TICKETS						
1	Tiempo de atención a incidentes.	*Prioridad Critica 30 minutos *Prioridad Alta 1 hora Porcentaje de cumplimiento = Número de tickets incumplidos / Número total de tickets * 100%.	1	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	$ 113.065	**NO CUMPLIO**
2	Oportunidad en la disponibilidad de los servicios.	Porcentaje (%) de indisponibilidad.	1	Mayor al 99,95% No penaliza Entre 99,95% y 98,96% 1% del Valor mensual de la facturación total Entre 98,95% y 97,96% 2% del Valor mensual de la facturación total Entre 97,95% y 96,96% 4% del Valor mensual de la facturación.	$ 2.713.560,00	**NO CUMPLIO**
3	Tiempo de Solución a incidentes o requerimientos	*Prioridad Critica 30 minutos *Prioridad Alta 1 hora Porcentaje de cumplimiento = Número de tickets incumplidos / Número total de tickets.	0	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
		Tasa de incumplimientos= (Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes) * 100.	0	Descuento = 35% de incumplimiento * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
		Tasa de incumplimientos= (Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes) * 100.	0	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
		Tasa de incumplimientos= (Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes) *100.	0	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
		Tasa de incumplimientos= (Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes) *100.	0	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
		Tasa de incumplimientos= (Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes) *100	0	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
		Tasa de incumplimientos= (Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes) *100.	0	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**

		Números de horas hábiles requeridas para entregar los ajustes solicitados por la entidad.	0	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
		Números de horas hábiles requeridas para entregar las nuevas funcionalidades.	0	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
		Tasa de incumplimientos= (Incidentes atendidos fuera del tiempo máximo establecido/ Total de incidentes) *100.	0	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
4	Oportunidad en la entrega de los atriles a Nivel Nacional.	requeridos para la solución *Ciudad Principal 24 horas *Ciudad Secundarias 48 horas *Territorios Nacionales 72 horas *Porcentaje de incumplimiento =	0	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**
5	Condiciones físicas de los dispositivos Atriles.	Porcentaje (%) de estado. 100% todos los elementos completos, sin defectos y Operantes.	0	1 atriles con defecto físico No se penaliza. Entre 2 y 3 atriles defectuosos 1% del Valor mensual de la facturación total Entre 4 y 5 atriles defectuosos 2% del Valor mensual de la facturación total del incumplimiento.	0	**CUMPLIO**
6	Oportunidad en sustitución o cambio del dispositivo o atriles por defecto.	Incumplimiento de entrega del dispositivo.	0	si la entrega supera 1 hábil a los estipulados en el ANS No se penaliza. Si la entrega supera entre 2 y 3 días hábiles a los estipulados en el ANS 1% del Valor mensual de la facturación total Si la entrega supera entre 4.	0	**CUMPLIO**
7	Tiempo de Solución a requerimiento.	Tasa de incumplimientos= (requerimientos no atendidos en el tiempo máximo establecido).	0	Descuento = # de horas hábiles de retraso a los requeridos * (3% * VFM).	0	**CUMPLIO**

Tabla 1: Sistema de Turnos ANS

En el periodo comprendido del 19 de agosto al 18 de septiembre de 2024, se presentaron 3 incidentes fuera del tiempo de atención:

- IM154565 “apoyo para revisar porque los requisitos que se tiene parametrizados no están sincronizados con la información que llega a los consumidores financieros”

GESTIÓN DE TICKETS							
1	Tiempo de atención a incidentes	Tiempo de respuesta que le toma al proveedor informar al FNA el diagnóstico que causa la incidencia	*Prioridad Critica 30 minutos *Prioridad Alta 1 hora Porcentaje de cumplimiento = Número de tickets incumplidos / Número total de tickets * 100%	5 HH	mensual	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM	Diagnóstico de falla

Tabla 2: ANS Tiempo de respuesta

Total, incidentes 36
Total, incidentes incumplidos 1
Porcentaje de incumplimiento 0,027777778
Valor total Factura 135.678.000

Descuento= % de incumplimiento * 3% * VFM
Descuento = 0,02777778*3%*135.678.000

Descuento = $ 113.065

- IM155465 repetido con el IM155475 reporte de falla “funcionarios de los Puntos de atención de Dirección General del Fondo Nacional del Ahorro S.A., reportan afectación de navegación sin ingreso a los aplicativos, gestión de turnos indican que la página se queda cargando con error “504 Gateway Time-Out”.

GESTIÓN DE TICKETS							
2	Oportunidad en la disponibilidad de los servicios	Establecer el grado aceptable de disponibilidad de los servicios cubiertos en este ANS.	Porcentaje (%) de indisponibilidad	99,95% de disponibilidad	Mensual	Mayor al 99,95% No penaliza Entre 99,95% y 98,96% 1% del Valor mensual de la facturación total Entre 98,95% y 97,96% 2% del Valor mensual de la facturación total Entre 97,95% y 96,96% 4% del Valor mensual de la facturación total Menor al 96,96% 4% del Valor mensual de la facturación total	Reportes de fallas,

Tabla 3: ANS Oportunidad en la disponibilidad

Horas de indisponibilidad Dia 13 septiembre: 1:53" Dia 16 septiembre: 1:18" Horas de indisponibilidad 3:11” Horas Disponibilidad 240 **% de disponibilidad 98.70%**	HORAS DISPONIBILIDAD	240	100
	HORAS INDISPONIBILIDAD	3,11	
	INDISPONIBILIDAD	1,295833333	
	% INDISPONIBILIDAD	98.70%	

Tabla 4: Análisis Horas de disponibilidad

Penalización: Entre el 98,95% y el 97,96% 2% valor mensual de facturación.

Penalización $ 2.713.560,00.

Acorde con lo anteriormente expuesto, el valor total de la penalización corresponde a ***Dos millones ochocientos veintiséis mil seiscientos veinticinco pesos M/CTE, $ 2.826.625,01*** discriminados así:

No.	ANS ESTABLECIDO EINCUMPLIDO	VALOR PENALIZACIÓN
1.	**Tiempo de atención a incidentes.** * Prioridad Critica 30 minutos * Prioridad Alta 1 hora Porcentaje de cumplimiento = Número de tickets incumplidos / Número total de tickets * 100%.	$ 113.065,01
2.	**Oportunidad en la disponibilidad de los servicios.** Porcentaje (%) de indisponibilidad.	$ 2.713.560,00
Valor total de la penalización		***2.826.625,01***

Así las cosas, el ingeniero Fernando Enrique Díaz Ceferino, apoyo a la supervisión, indica que se debe garantizar la continuidad de los servicios prestados para evitar que se repitan las fallas presentadas y tener que aplicar nuevamente ANS, afirma que las intermitencias en

el servicio de sistema de turnos durante este periodo superó a los anteriores periodos, lo cual ha sido perjudicial para la imagen del FNA ante sus clientes, recomienda garantizar el correcto funcionamiento de las aplicaciones y los servicios asociados para mantener la buena imagen del FNA ante sus clientes.
De igual manera Fernando Díaz recomienda que a las actividades realizadas para dar solución a los inconvenientes presentados, se les haga un seguimiento meticuloso para que esto no derive en otro tipo de inconvenientes.

Los servicios se medirán constantemente y se verá reflejados en cada periodo, en el momento que el contratista no satisfaga las necesidades o no cumpla con la entrega del servicio al Fondo Nacional del Ahorro S.A, se realizará penalización en cada factura de acuerdo con lo descrito en la tabla de ANS del sistema de turnos.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Realizar seguimiento a la pronta solución de los incidentes sobre el software.	EMTEL S.A. E.S.P./ FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.	25/10/2024

APROBÓ	APROBÓ
FIRMA  **Fernando Enrique Diaz Ceferino** Cargo: Técnico Administrativo 01, Apoyo a la Supervisión Dependencia: Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura - FNA	FIRMA  **Oscar Díaz Rodríguez** Cargo: Gerente de Proyecto Dependencia: EMTEL S.A. E.S.P.

SUPERVISIÓN AL CONTRATO CIM 079 - 2023
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

Informe No. 9
Periodo: 19 agosto al 18 de septiembre 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.

LÍNEA SISTEMA DE TURNOS

El Fondo Nacional del Ahorro, requiere la implementación, soporte y mantenimiento del Software y Hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención para los consumidores financieros de la Entidad.

Bogotá D.C., Octubre de 2024

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de supervisión corresponde al contrato Interadministrativo CIM 079-2023 línea de sistema de turnos, cuyo objeto es, "El Fondo Nacional del Ahorro S.A., requiere la implementación, soporte y mantenimiento del Software y Hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención para los consumidores financieros de la Entidad", suscrito el 19 de diciembre de 2023, modificado en tiempo y presupuesto con el otrosí 2 del 18 de junio de 2024, entre el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A., EMTEL E.S.P., en donde se describe el resumen de las actividades ejecutadas en este período y el resultado de la labor de seguimiento realizada frente al contrato.

2. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento del apoyo a la supervisión, asignada por la Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital del Fondo Nacional del Ahorro S.A., se realizó el seguimiento a las actividades del contratista conforme a lo establecido en el alcance del objeto del contrato CIM 079-2023, incluido el otrosí 2 correspondiente a la línea del sistema de turnos.

3. OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el seguimiento de las actividades ejecutadas por el contratista, el cual hace parte integral del Contrato CIM 079–2023, incluido el otrosí 2 para el periodo de servicios prestados por la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A., EMTEL E.S.P., entre el 19 agosto al 18 de septiembre de 2024.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME

- Seguimiento al cumplimiento de las actividades bajo el objeto contractual y que son ejecutadas actualmente por el proveedor.
- Avalar el avance de ejecución presupuestal correspondiente a los servicios prestados por la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A. EMTEL E.S.P., entre el 19 agosto al 18 de septiembre de 2024.
- Reportar eventos y hallazgos de conformidad, de acuerdo con las funciones de supervisión.
- Mostrar el estado del contrato en el ámbito financiero, presupuestal, facturación y el avance de este, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones de seguridad social integral y parafiscal dentro del periodo ejecutado.
- Revisar y avalar el informe del contratista, la gestión efectuada y los resultados obtenidos, con el fin de determinar el cumplimiento de los tiempos establecidos para las actividades propuestas dentro del periodo.
- Seguimiento a las actividades controladas y ejecutadas durante el período.

5. INFORME DE AVANCE

De acuerdo con lo establecido en el Contrato CIM 079-2023, incluido el otrosí 2 correspondiente a la línea de sistemas de turnos, se realizó el seguimiento, control y verificación de actividades ejecutadas durante el periodo, para el servicio de implementación, soporte y mantenimiento del Software y Hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención, actividades dirigidas a la atención de los clientes financieros de la Entidad.

6. ACTIVIDADES EJECUTADAS

Durante el periodo de prestación del servicio para la implementación, soporte y mantenimiento del Software y Hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención para los clientes internos y externos de la Entidad, entre el 19 de agosto al 18 de septiembre de 2024, el proveedor desarrolló las siguientes actividades definidas en el Contrato CIM 079-2023, incluido el otrosí 2:

- Sistema de Turnos: administración, instalación, configuración, implementación de cambios, soporte y mantenimiento del Software y Hardware del sistema de turnos, atriles y calificadores.
  - Soporte a incidencias de primer nivel y segundo nivel presencial y telefónico a los servicios de sistema de turnos y atriles de la Entidad,
  - atención a requerimientos de Hardware y Software realizados por la Gerencia SAC, los cuales fueron atendidos oportunamente.
- Cartelera Digital: traslados, instalación, desinstalación y configuración de los Monitores industriales, con sus respectivos soportes o bases a nivel Nacional de acuerdo con las solicitudes realizadas por la Entidad.
  - Soporte a incidencias de primer nivel y segundo nivel presencial y telefónico al servicio de cartelera digital, solucionando inconvenientes a nivel de Hardware y Software en los puntos de atención a nivel Nacional.
  - Atención a requerimientos realizados por el área de comunicaciones, respecto a publicar y eliminar contenidos de las carteleras digitales a nivel Nacional.
- Agendamiento de citas: el proveedor atendió solicitudes de cambios en el programa de agendamiento realizadas por la Gerencia de SAC, realizó un constante monitoreo del programa para garantizar la continuidad del servicio
- Video Atención: durante el presente periodo, se realizaron mesas de trabajo con la Gerencia de Servicios de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y el proveedor EMTEL, de acuerdo con solicitud realizada por la Gerencia SAC a través de memorando número 202405230010156, cuyo asunto indica “Canal de Videollamada Fondo Nacional del Ahorro”, el Gerente proyecto de EMTEL, Oscar Díaz, informó que en este periodo han estado trabajando para que funcione la grabación de la videollamada en equipos dentro de la red del FNA, a la fecha no ha entrado en funcionamiento la

video atención debido a este inconveniente, esta supervisión ha estado presente para apoyar el proceso atendiendo sus solicitudes.

7. CONCEPTO SUPERVISOR, APOYO A LA SUPERVISIÓN O INTERVENTOR.

Acorde con el avance presentado y las actividades efectuadas en el periodo en mención, y teniendo en cuenta que con el Otrosí 2 se adicionó 6 meses en tiempo y $1,016,635,254 millones de pesos en presupuesto, de acuerdo a lo anterior ahora tenemos un porcentaje de ejecución en tiempo del 69.23**%** y un avance de la ejecución presupuestal del 69.10**%** en el desarrollo del contrato firmado para la implementación, administración y soporte de la línea de sistema de turnos en el Fondo Nacional del Ahorro S.A. a nivel Nacional.

El apoyo a la supervisión validó lo informado por el proveedor, en cuanto a los servicios de soporte reportados a través de la herramienta, Service Manager, encontrando coherencia en la información suministrada en su informe de gestión; de igual manera este apoyo a la supervisión realizó seguimiento y apoyo para la pronta solución de algunos problemas presentados.

Se revisaron las métricas de generación de turnos y servicios durante el presente periodo, generados por la herramienta Kiocontrol y presentados por el proveedor en su informe para este periodo.

8. ASPECTO FINANCIERO

A continuación, se relaciona el análisis presupuestal del Contrato CIM 079-2023 con la Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A., EMTEL E.S.P., en lo concerniente a la línea de Sistema de Turnos.

8.1 BALANCE FINANCIERO

Se realizó el seguimiento presupuestal y de pagos, de acuerdo con lo establecido en el contrato base y el otrosí 2 respecto al valor y la forma de pago.

BALANCE FINANCIERO SERVICIO RECURRENTE	VALOR	% Del Total
Valor inicial asignado a la línea actual	$ 1,206,177,420.00	54.26%
Valor adicional otrosí 2 asignado a la línea	$ 1,016,635,254.00	45.74%
Valor Total línea	$ 2,222,812,674.00	100.00%
Valor recurrente mensual	$ 172,311,060.00	7.75%
Valor total ejecutado antes del presente pago	$ 1,367,119,230.00	61.50%
Valor descuento por ANS	$ 2,826,625.00	0.13%
Valor por pagar en el presente periodo	$ 168,947,376.00	7.60%
Total, ejecutado incluido el presente periodo	$ 1,536,066,606.00	69.10%
Valor pendiente por ejecutar	$ 686,746,068.00	30.90%

Balance financiero general del contrato inicial

9. FORMA DE PAGO

Los pagos se están realizando de acuerdo con lo establecido en el contrato incluido el otrosí 2 con la siguiente distribución:

9.1 Servicio Recurrente

El servicio, soporte y mantenimiento se pagará en trece (13) pagos (incluidos los seis pagos adicionales del otrosí 2) iguales mensuales vencidos por los servicios prestados en el periodo, previa verificación y aprobación de los informes de gestión respectivos por parte del supervisor del contrato, de acuerdo con el valor establecido en la oferta económica para este ítem.

9.2 Bolsa de Recursos

Se realizarán pagos mes vencido, de acuerdo con el consumo por concepto de bolsa de recursos, previa presentación del Informe de gestión con la descripción de las actividades realizadas, para el caso de horas de desarrollo presentación de certificación por parte de la Gerencia de SAC y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, estos pagos se liquidarán de acuerdo con los valores establecidos en la oferta económica para la bolsa.

10. CONDICIONES PARA EL PAGO

Para el presente periodo se prestaron los servicios definidos contractualmente, se procederá con el pago de la siguiente manera:
El contratista realizará la facturación correspondiente del período evaluado, de acuerdo con el siguiente detalle de servicios prestados, discriminando los ítems que están o no exentos de IVA:

Servicio Recurrente	Valor Antes de IVA	Descuento por ANS	Valor menos ANS	IVA	Valor Por Facturar
Implementación, soporte y mantenimiento del Software y hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y video atención para los consumidores financieros de la Entidad	$ 144.799.210	$ 2.826.625	$ 141.972.585	$ 26.974.791	$ 168.947.376

Valores unitarios forma de pago

11. AVANCE EN TIEMPO DE EJECUCIÓN

A continuación, se relaciona el porcentaje de ejecución de actividades en el tiempo Contrato CIM 079-2023.

Porcentaje de ejecución de actividades contrato Base	69.23%
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	69.23%
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO/ ORDEN DE SERVICIO U COMPRA	0%

12. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Se realizó el debido seguimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el anexo 2 Acuerdos de Niveles de Servicio, para el presente periodo, consignado en el Acta No. FNA-0792023-AUT-209- SEGUIMIENTOANS-55-27092024, adjunto al presente informe, a continuación, se presenta resumen de penalidades ANS aplicadas hasta la fecha:

PERIODO DE APLICACIÓN ANS	VALOR	% Del Total
Aplicación de ANS en el periodo 2	$ 1,413,312	0.06%
Aplicación de ANS en el periodo 3	$ 8.140.680	0.37%
Aplicación de ANS en el periodo 9	$ 2.826.625	0.13%
Total	$12.380.617	0.56%

De acuerdo con el seguimiento, se evidencia que para el período objeto del presente informe, el contratista presentó incumplimiento en la atención de incidentes lo cual causó la aplicación de ANS.

13. 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 actas de seguimiento al contrato durante el periodo en mención, por lo tanto, de esta revisión se concluye que:

- El informe presentado por el contratista describe las actividades realizadas del período, así mismo, fue entregado dentro de los tiempos establecidos, presenta temas relevantes del contrato, amplia información aportada y una estructura clara, que permite consultar de manera gráfica y ejecutiva, los resultados obtenidos durante la ejecución de las actividades del período
- Fueron presentados por el contratista los soportes de la gestión realizada y las certificaciones correspondientes al período evaluado, a continuación, se relaciona la documentación presentada:

    - Certificación de pagos de prestaciones sociales y aportes parafiscales.

- Certificación de cumplimiento circulares de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Cumplimiento de solicitudes (Incidentes, requerimientos)

14. 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	
Cumplimiento del contrato	3.0
Plazos	3.0
Aspectos administrativos	4.0

Calificación desempeño del proveedor

Siendo, uno (1) la calificación más baja y cinco (5) la calificación más alta.

15. DOCUMENTOS PRE-FACTURA

Se validó los documentos entregados por el Contratista, con la radiación de la prefectura correspondiente al período 19 agosto al 18 de septiembre de 2024

- ✓ Informe de Gestión sexto periodo
- ✓ Acta de reunión de ANS
- ✓ Acta de Seguimiento

Con base en la verificación como apoyo a la supervisión del contrato en mención, se confirma que el proveedor ha cumplido con los requisitos establecidos para el pago de la factura acorde a la preliquidación presentada, por un valor total de **CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($168,947,376)**, por lo tanto, se aprueba efectuar el procedimiento correspondiente con el fin de realizar la cancelación de esta cuenta de cobro.

Se firma el día 04 de octubre de 2024,

JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO
Gerente de Servicios de TI e Infraestructura
Supervisor Contrato
CIM 079-2023

FERNANDO ENRIQUE DÍAZ CEFERINO
Técnico Administrativo-Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura
Apoyo a la supervisión Sistema de Turnos
CIM 079-2023

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 079–2023

Informe de Gestión Mensual:

19 de agosto al 18 de septiembre del 2024

Tabla de contenido

JUSTIFICACIÓN ____ *5*
1. ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO ____ *5*
1.1 Sistema de Turnos ____ 5
1.2 Cartelera Digital ____ 7
1.3 Video Atención ____ 9
2. ESTADISTICAS DEL SISTEMA DE TURNOS ____ *10*
2.1 Estadísticas Turnos Generados ____ 10
2.2 Estadísticas por Puntos de Atención ____ 11
2.3 Estadísticas por Servicio y Asesor ____ 12
2.4 Estadísticas de Encuestas ____ 12
3. INFORME DE GESTIÓN ____ *13*
3.1 Gestión de Incidentes ____ 14
3.1.1 Por Tiempo de Atención ____ 14
3.1.2 Incidentes por Categoría ____ 15
3.2 Gestión de Requerimientos ____ 17
3.2.1 Requerimientos por categorías ____ 18
3.3 Aplicación ANS por atención ____ 18
4. ATRILES INSTALADOS EN PUNTOS DE ATENCIÓN ____ *19*
5. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL NOVENO PERIODO ____ *21*
5.1 Horas de Desarrollo ____ 21
6. ASPECTO FINANCIERO ____ *21*

Listado de Imágenes

Ilustración 1: Exposición Monitor Turnos 7
Ilustración 2: Turnos Generados 11
Ilustración 3: Estadísticas por Puntos de Atención 11
Ilustración 4: Comportamiento por punto de Atención 11
Ilustración 5: Estadísticas por Servicio 12
Ilustración 6: Estadísticas de Encuestas al Consumidor Financiero 13
Ilustración 7: Porcentaje Incidentes y Requerimientos 14
Ilustración 8: Porcentaje cumplimiento Incidentes 15
Ilustración 9: Incidentes por Categoría 16
Ilustración 10: porcentaje de gestión de requerimientos 17
Ilustración 11: Presupuesto 22

Listado de Tablas

Tabla 1: Distribución Monitores para Turnos 8
Tabla 2: Cantidad de Incidentes y Requerimientos 13
Tabla 3: Nivel de Atención 14
Tabla 4: Incidentes por Categoría 15
Tabla 5: Gestión de Requerimientos 17
Tabla 6: Requerimientos por Categoría 18
Tabla 7: ANS Tiempo de respuesta 18
Tabla 8: ANS Oportunidad en la disponibilidad 19
Tabla 9: Análisis Hora de disponibilidad 19
Tabla 10: Atriles Instalados P.A 20
Tabla 11: Atriles Pendientes de Instalación P.A 21
Tabla 12: Estado Financiero noveno periodo 22

Título:	Informe de gestión del 19 de agosto al 18 de septiembre del 2024		
Formato:	ESCRITO	Fecha Emisión	25/09/2024
Autor (es):	Equipo Gerencial de EMTEL S.A. E.S.P. para la ejecución del contrato.		

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO EMTEL S.A. E.S.P.

PROFESIONAL	CARGO	FECHA	FIRMA
Óscar Díaz Rodríguez	Gerente de proyecto	25/09/2024	

JUSTIFICACIÓN

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. suscribió el contrato No 079-2023 con la, EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN - EMTEL S.A. E.S.P. con el objetivo de ***"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"*****,** esto con el fin de poder cumplir con todas las necesidades de la entidad y el ordenamiento legal.

En su nueva etapa el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. establece su compromiso en el aprovechamiento de los conocimientos y experticias mediante la formulación y adopción de nuevas plataformas que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, partes interesadas y el cumplimiento de los requerimientos constitucionales, legales y normativos.

1. ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO

Dentro de las especificaciones del contrato se establece un servicio de implementación, administración, soporte y mantenimiento de software y hardware del sistema de turnos, cartelera digital y video atención con el propósito de instaurar una plataforma digital optima y funcional para la atención del cliente financiero.

1.1 Sistema de Turnos

El sistema de turnos es una plataforma basada en modernas tecnologías, que integra algoritmos de asignación de turnos inteligentes, proporciona una interfaz de usuario intuitiva para asesores y una aplicación de escritorio (opcional) para la identificación de ventanillas. El sistema cuenta con notificaciones en tiempo real a los clientes, asigna turnos en función de la disponibilidad y las necesidades del cliente, contiene reportes que ayudan a la toma de decisiones para mejorar aún más la experiencia del cliente.

Nuestro sistema cuenta con una arquitectura de estructura robusta, modular y escalable, permitiendo una gestión eficiente de los turnos, una experiencia de usuario intuitiva con un análisis detallado del rendimiento, que garantiza la eficiencia operativa, la escalabilidad y la seguridad del sistema.

Proporciona una visión general del flujo de datos, las interacciones entre los componentes del sistema turnos y la atención al cliente, una gestión eficiente de los turnos y un análisis de datos significativo para la toma de decisiones estratégicas.

Cuenta con una interfaz de programación de aplicaciones (API) segura y documentada que permite a terceros desarrolladores conectar sus aplicaciones y servicios con el sistema de turnos, permitiendo así la integración con la arquitectura de la entidad, lo cual valida sí el usuario que viene a tramitar algún servicio que ofrece el Fondo Nacional del Ahorro S.A., si está o no afiliado a la entidad, si es afiliado trae los datos del mismo, si no es afiliado lo crea en base de datos de la entidad, obteniendo mejoras en los tiempos de atención del consumidor financiero.

El sistema está completamente parametrizado permitiendo a través de su módulo de administración, la creación y modificación de los perfiles de asesores, servicios de atención y franjas de horarios.

Posee un módulo de agendamiento web totalmente parametrizable con la capacidad de gestionar los turnos programados de atención por puntos de atención, según la necesidad de la Entidad.

Tiene una herramienta de generación de reportes para el análisis de datos, esto para recopilar información que lleve a mejora continua en la atención del cliente.

Actividades realizadas del sistema de turnos

Durante el presente periodo se realizaron las siguientes actividades relacionadas a continuación:

- Administración, instalación, configuración, implementación, soporte y mantenimiento del Software y Hardware del sistema de turnos y cartelera digital.
- Traslados, instalación, desinstalación y configuración de monitores industriales y atriles, con sus respectivos soportes o bases a nivel Nacional para la atención del consumidor financiero de acuerdo con las solicitudes que hace la Entidad.
- Administración, implementación, configuración, soporte y mantenimiento del Hardware y Software necesarios para la cartelera digital.
- Soporte de primer nivel y segundo nivel presencial y telefónicos de los servicios del sistema de turnos y atriles de la entidad. Para brindar por parte

del Proveedor EMTEL S.A. E.S.P, soluciones a las fallas a nivel de Hardware y Software en los Puntos de atención a nivel Nacional.

1.2 Cartelera Digital

Actualmente el Fondo Nacional del Ahorro S.A. cuenta con un sistema para la exposición de contenidos en cartelera digital llamado SuperSing, en el cual se encuentran configurados 68 monitores industriales, de los cuales 64 son para cartelera de turnos y 4 para cartelera digital interna.

- **Cartelera digital con exposición de turnos**

  En este grupo se divide la visualización del monitor en tres partes: una donde se exponen contenidos institucionales: videos e imágenes, suministrados por el área de comunicaciones de la entidad, la segunda parte donde se expone la grilla de turnos “Nombre del cliente, turno y módulo” y la tercera en la parte inferior un mensaje de texto scroll con mensajes de interés general; estos monitores se encuentran ubicados estratégicamente en cada uno de los puntos de atención a nivel Nacional.

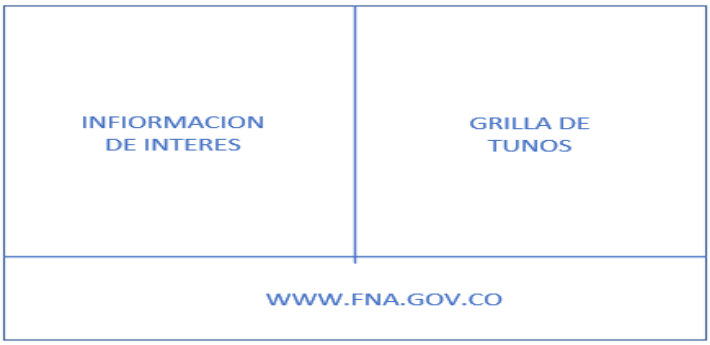


Ilustración 1: Exposición Monitor Turnos

Para la visualización de los turnos en los puntos de atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A a nivel Nacional, se cuenta con monitores industriales IPS marca LG, distribuidos de acuerdo con la siguiente tabla:

ITEM	PUNTO DE ATENCIÓN	MONITORES
1	BARRANQUILLA	2
2	CAN	2
3	SUBA	3
4	ANGEL	2
5	CNA	7
6	BUCARAMANGA	1

ITEM	PUNTO DE ATENCIÓN	MONITORES
7	CALI AMERICAS	2
8	CALI GUADALUPE	2
9	MEDELLIN	2
10	PEREIRA	2
11	SOACHA	2
12	CARTAGENA	2
13	CUCUTA	1
14	GIRARDOT	1
15	IBAGUE	2
16	MANIZALES	1
17	NEIVA	2
18	PASTO	1
19	POPAYAN	2
20	SABANETA	2
21	SANTA MARTA	2
22	SOLEDAD	1
23	TUNJA	2
24	VALLEDUPAR	1
25	VILLAVICENCIO	1
26	APARTADO	1
27	ARMENIA	1
28	LA FLORESTA	2
29	VILLA DEL RIO	1
30	RIOHACHA	1
31	SINCELEJO	1
32	BARRANCABERMEJA	1
33	FLORENCIA	1
34	MONTERIA	1
35	OCAÑA	1
36	YOPAL	1
37	LA DORADA	1
38	QUIBDO	1
40	SAN ANDRES	1
41	CHIA	1
TOTAL		**64**

Tabla 1: Distribución Monitores para Turnos

- **Cartelera Digital Interna**

  La cartelera digital interna es empleada para publicar contenidos de interés para los funcionarios de la Entidad a nivel interno, estos monitores se encuentran ubicados en la oficina principal de la Entidad (CNA), en sitios concurridos por personal de la Entidad como pasadizos y casino.

Actividades realizadas con Cartelera Digital

Para atender los requerimientos de cartelera digital de manera efectiva, se realizaron las siguientes actividades: se publicaron en las carteleras digitales y carteleras de turnos los contenidos enviados por la Gerencia de Comunicaciones a través del correo de la Entidad, de acuerdo a la bitácora establecida para hacer seguimiento, asimismo, se procedió a eliminar los contenidos de acuerdo a solicitud resaltada en la bitácora, posteriormente se informaron los resultados a través del correo de la entidad y se documentó en la herramienta Service Manager; de igual manera se resolvieron los diferentes problemas presentados con los monitores, garantizando su continuo y correcto funcionamiento.

Se realizó la instalación y configuración de un nuevo monitor, atril para el sistema de turnos en la ciudad de Chía.

1.3 Video Atención

En relación con el servicio video atención del sistema de turnos, se informa que se generaron mesas de trabajo con la Gerencia de Servicios de Atención al Consumidor Financiero (SAC), inicialmente se presentó un demo por parte del aliado Kioscos Informáticos, allí, se presentó el contexto del sistema de video llamada, la propuesta y objetivos, descripción, salas/reuniones, interacción con los clientes , características y sus bondades; nuestro aliado Kioscos Informáticos se ajustó a los costos del proyecto, y se tomó la decisión de realizar la implementación con ellos mismos.

Se realizó un plan de trabajo en conjunto con la gerencia de SAC, encabezada por el funcionario José Antonio Dueñas, con el fin de determinar las diferentes actividades para la implementación del sistema de viseo atención.

Se realizaron diferentes reuniones de seguimiento a la implementación, realizando pruebas end to end del funcionamiento de la aplicación, de las cuales han salido los siguientes entregables

- ANS Sistemas de Turnos y Video llamadas.
- Arquitectura-topología-Arquitectura.
- Flujo Video Atención.
- Manual Administrador Video Atención.
- Set pruebas Video Atención.

La funcionalidad del sistema de video llamada fue entregada a la entidad, en el momento el módulo de grabación de la llamada presenta bloqueos por parte de antivirus, se entregaron los archivos de ejecución para que el administrador creara las excepciones correspondientes y se permita la grabación de manera normal, se instaló la herramienta CDTApexOneExclusive, de TrenMicro para conseguir los logs del sistema y determinar la causa raíz de los bloqueos de la aplicación en el sistema operativo, en el momento nos encontramos a la espera de la entrega de los resultados por parte del administrador de antivirus.

2. ESTADISTICAS DEL SISTEMA DE TURNOS

Este documento proporciona información detallada, para realizar un estudio sobre la eficiencia y efectividad de la ejecución de las actividades en puntos de atención, se pueden identificar puntos de atención que requieren mejoras en cuanto a la disponibilidad de horarios para agendamiento de citas y la optimización de los recursos disponibles; se pueden implementar medidas concretas con el objetivo de reducir los tiempos de espera y asegurar una atención oportuna a los consumidores financieros. Es de destacar que se mantiene un constante monitoreo y evaluación del desempeño del sistema de turnos, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y prevenir la insatisfacción de los usuarios.

2.1 Estadísticas Turnos Generados

A continuación, se relacionan los turnos generados a través del sistema integral de turnos de la entidad en los diferentes puntos de atención a nivel Nacional; las métricas generales nos muestran las estadísticas de atención en los diferentes puntos de nivel Nacional, podemos observar en la imagen de abajo que se generaron 110.002 turnos en este periodo, de los cuales fueron atendidos por los asesores comerciales 106.936 para un porcentaje de atención de 97,21%, turnos sin atención 2.025 para un porcentaje de 0,95% y 1.041 turnos abandonados para un porcentaje del 1,84%.

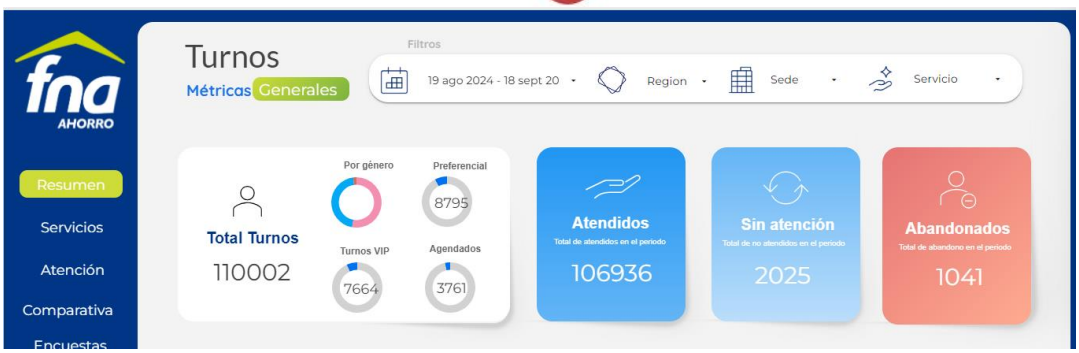


Ilustración 2: Turnos Generados

2.2 Estadísticas por Puntos de Atención

En el análisis de los turnos generados y atendidos por cada punto de atención a nivel Nacional, se destaca que el Centro Nacional de Ahorro en Bogotá (CNA) lideró con un total de 14.748 turnos, representando el 13,41% del total atendido a nivel Nacional, seguido por los puntos de atención de Medellín en Antioquia con 6.500 para un porcentaje de atención del 5,91%, en tercer lugar tenemos a el punto de atención Soacha con 5.418 para un porcentaje de atención del 4,93%, estos datos reflejan la distribución y gestión de los turnos en los distintos puntos de atención, resaltando la importancia del punto de atención CNA en Bogotá como punto de mayor afluencia de clientes financieros.



Sede	Total de trunos	Atendidos	TME
CNA	14748	13951	00:37:43
MEDELLIN	6500	6405	00:42:18
SOACHA	5418	5324	00:18:54
ANGEL	4880	4848	00:30:13
SUBA	4667	4609	00:25:44

1 - 5 / 53

Ilustración 3: Estadísticas por Puntos de Atención



Ilustración 4: Comportamiento por punto de Atención

2.3 Estadísticas por Servicio y Asesor

En la siguiente imagen podemos observar los servicios más solicitados durante este periodo, en la cual la categoría *Retiros* cuenta con un porcentaje de los turnos generados del 43,3%, seguido por la categoría *afiliaciones* con un porcentaje del 15,9%, la categoría *solicitud de crédito* con un porcentaje de atención del 12,2%, y para la categoría *Certificaciones Saldos y factura* un porcentaje de atención del 9,2% (Ver imagen).



Ilustración 5: Estadísticas por Servicio

2.4 Estadísticas de Encuestas

Las estadísticas de encuestas del sistema de turnos proporcionaron información valiosa sobre la satisfacción de los usuarios financieros con el servicio ofrecido. Es importante realizar un análisis adecuado a estos datos cada periodo para identificar brechas de mejora y garantizar una experiencia positiva para el consumidor financiero, de igual manera, es importante seguir monitoreando y evaluando continuamente estas estadísticas para mantener la calidad del servicio.

A continuación, las métricas de este periodo con porcentajes del servicio prestado por

los asesores a nivel Nacional:



Ilustración 6: Estadísticas de Encuestas al Consumidor Financiero

3. INFORME DE GESTIÓN

A continuación, se muestran las solicitudes reportadas a través de la herramienta de gestión, Service Manager, para el presente periodo, se registraron 74 solicitudes distribuidas así:

SOLICITUDES	CANTIDAD SOLUCIONADOS	PORCENTAJE
Incidentes	56	76%
Requerimientos	18	24%
Total, general	**74**	**100%**

Tabla 2: Cantidad de Incidentes y Requerimientos

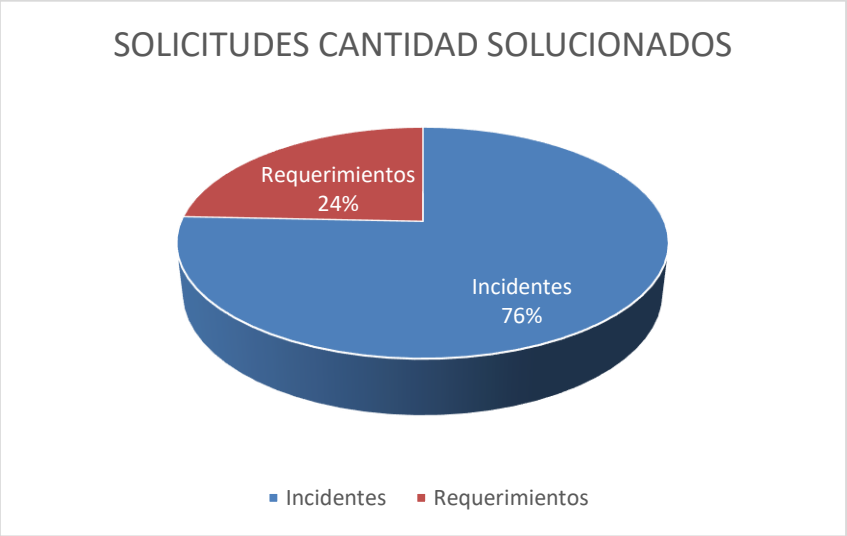


Ilustración 7: Porcentaje Incidentes y Requerimientos

De las 74 solicitudes registradas en el Service Manager para el grupo de sistema de turnos, 56 incidentes con un porcentaje de atención de 76% y para requerimientos con 18 solicitudes para un porcentaje de atención de 24%.

3.1 Gestión de Incidentes

A continuación, se realizará el análisis para los incidentes asignados durante el período en curso

3.1.1 Por Tiempo de Atención

A continuación, se detallan los casos por tiempo de atención; para este periodo de los 56 incidentes asignados a nuestro grupo solucionador, se encuentran atendidos en su totalidad, todos los incidentes se atendieron dentro de los tiempos de atención, sin embargo 3 de ellos están fuera del tiempo de solución para un porcentaje de solución del 95% durante el período (Ver anexo No. 1 - Casos Turnos 19 agosto al 18 de septiembre 2024 - Turnos).

CUMPLIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atendidos	53	95%
No atendidos	3	5%
Total, general	**56**	**100%**

Tabla 3: Nivel de Atención

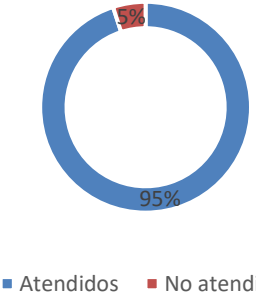


Ilustración 8: Porcentaje cumplimiento Incidentes

3.1.2 Incidentes por Categoría

A continuación, se describen los casos que han sido escalados según su categoría de atención, el grupo resolutor de la gestión de incidencias identifica y prioriza aquellos casos que requirieren una atención inmediata o especializada, estos incidentes fueron solucionados de manera rápida y oportuna.

INCIDENTES POR CATEGORIA	CANTIDAD
Error al parametrizar turnos virtuales	2
Error de visualización de parrilla de turnos	3
Falla al agendar turnos virtuales	5
Fallas aplicativo de turnos	28
Fallas en Atril Físico	6
Fallas en Atril Virtual	3
Fallas en pantalla de turnos	9
TOTAL	**56**

Tabla 4: Incidentes por Categoría

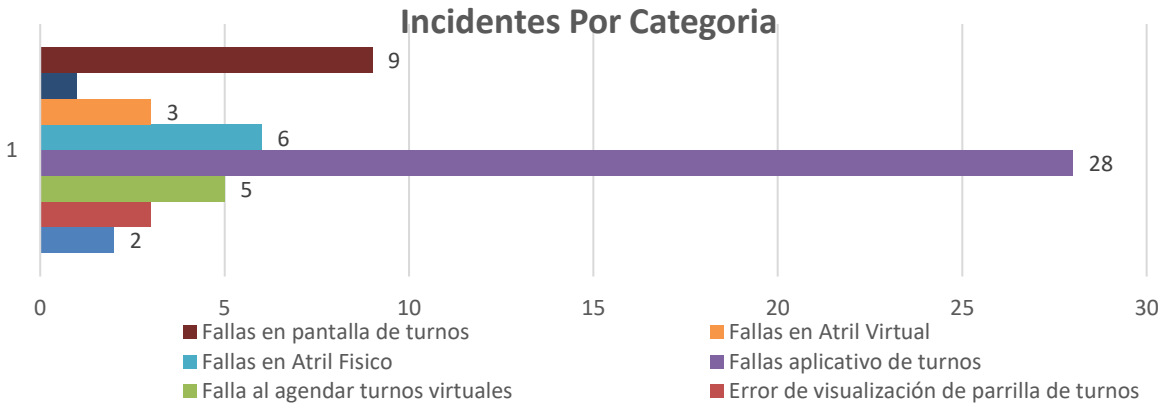


Ilustración 9: Incidentes por Categoría

Para el presente periodo se presentaron tres caídas del sistema los siguientes días:

- Dia 13 septiembre: 1:53".
- Dia 16 septiembre: 1:18".

Causas atribuidas a las caídas:

- Carga superior a 1000% en CPU.
- Carga superior a 1000% en peticiones a base de datos.
- El día 13 de septiembre recibimos más de 3200 usuarios respondiendo encuestas.
- El día 16 de septiembre recibimos más de 4000 usuarios respondiendo encuestas.

Revisiones y acciones en horario de atención:

- Reinicio de motores de BD (causa interrupción del servicio).
- Reinicio de clúster de aplicaciones (causa interrupción del servicio).

Acciones ejecutadas para solucionar los inconvenientes de raíz:

- Se agregan índices a tabla de Turnos.
- Se agregan índices a tabla de Citas.
- Se agregan índices a tabla de Clientes.
- Se instalan recursos de infraestructura para producción en módulos de video atención.
- Se solicita redireccionamiento de tráfico en el dominio videoatencion.fna.gov.co a la nueva IP de producción 209.38.174.12
- Regresión de versionamiento en módulo de agendamiento para evitar instalar la última versión que incluye video atención.

- Cambio de infraestructura en servidores.
- Nuevo servidor de BD con escalamiento automático.
- Se solicita permisos de acceso en módulos de asesores y pantallas a nuevo dominio para contingencias.
    - atencionfna2.customersolutions.click.
- Definición de folios iniciales por cada punto de atención.
- Se desactiva temporalmente el monitoreo actual.
- Se crea versión de monitoreo ligero, para evitar sobrecarga en base de datos.
- Se agrega definición de permiso para acceso a monitoreo en el catálogo de usuarios.
- Definición de folios iniciales en catálogo de sedes, esta característica permitirá cambiar el folio de siguientes turnos para contingencias.

3.2 Gestión de Requerimientos

Durante el período a facturar, se escalaron 18 requerimientos a través de la herramienta de gestión Service Manager, de los cuales fueron atendidos y solucionados en su totalidad.

Cumplimiento	Cantidad	Porcentaje
Atendidos	18	100%
No atendidos	0	0%
Total, general	**18**	**100%**

Tabla 5: Gestión de Requerimientos



Ilustración 10: porcentaje de gestión de requerimientos

3.2.1 Requerimientos por categorías

CATEGORIA	CANTIDAD
Ajustes menores de la aplicación	9
Configuración Software Sistema de turnos	9
TOTAL	18

Tabla 6: Requerimientos por Categoría

En la tabla anterior se desglosan los requerimientos solicitados dentro del período ejecutado, con una prioridad baja conforme al catálogo de servicios del componente de sistema de turnos.

3.3 Aplicación ANS por atención

En el periodo comprendido del 19 de agosto al 18 de septiembre de 2024, se presentaron 3 incidentes fuera del tiempo de atención:

- IM154565 “apoyo para revisar porque los requisitos que se tiene parametrizados no están sincronizados con la información que llega a los consumidores financieros”

GESTIÓN DE TICKETS							
1	Tiempo de atención a incidentes	Tiempo de respuesta que le toma al proveedor informar al FNA el diagnóstico que causa la incidencia	*Prioridad Critica 30 minutos *Prioridad Alta 1 hora Porcentaje de cumplimiento = Número de tickets incumplidos / Número total de tickets * 100%	5 HH	mensual	Descuento = % de incumplimiento * (3% * VFM	Diagnóstico de falla

Tabla 7: ANS Tiempo de respuesta

Total, incidentes 36
Total, incidentes incumplidos 1
Porcentaje de incumplimiento 0,027777778
Valor total Factura 135.678.000

Descuento= % de incumplimiento * 3% * VFM
Descuento = 0,02777778*3%*135.678.000

Descuento = $ 113.065

- IM155465 repetido con el IM155475 reporte de falla “funcionarios de los Puntos de atención de Dirección General del Fondo Nacional del Ahorro S.A., reportan

afectación de navegación sin ingreso a los aplicativos, gestión de turnos indican que la página se queda cargando con error “504 Gateway Time-Out”.

GESTIÓN DE TICKETS							
2	Oportunidad en la disponibilidad de los servicios	Establecer el grado aceptable de disponibilidad de los servicios cubiertos en este ANS.	Porcentaje (%) de indisponibilidad	99,95% de disponibilidad	Mensual	Mayor al 99,95% No penaliza Entre 99,95% y 98,96% 1% del Valor mensual de la facturación total Entre 98,95% y 97,96% 2% del Valor mensual de la facturación total Entre 97,95% y 96,96% 4% del Valor mensual de la facturación total Menor al 96,96% 4% del Valor mensual de la facturación total	Reportes de fallas,

Tabla 8: ANS Oportunidad en la disponibilidad

Horas de indisponibilidad Dia 13 septiembre: 1:53" Dia 16 septiembre: 1:18" Horas de indisponibilidad 3:11” Horas Disponibilidad 240 **% de disponibilidad 98.70%**	HORAS DISPONIBILIDAD	240	100
	HORAS INDISPONIBILIDAD	3,11	
	INDISPONIBILIDAD	1,295833333	
	% INDISPONIBILIDAD	98.70%	

Tabla 9: Análisis Hora de disponibilidad

Penalización: Entre el 98,95% y el 97,96% 2% valor mensual de facturación.

Penalización $ 2.713.560,00.

4. ATRILES INSTALADOS EN PUNTOS DE ATENCIÓN

A la fecha se han instalado un total de 53 Atriles en los puntos de atención a nivel Nacional, los cuales se relacionan así:

Atriles Instalados en P.A.		
Ítem	**Puntos de Atención**	**Cantidad de Atriles**
1	Barranquilla	2
2	CAN	1
3	Suba	2
4	Ángel	2
5	CNA	3
6	Bucaramanga	1
7	Cali – Américas	2
8	Cali - Guadalupe	2
9	Medellín	2

Atriles Instalados en P.A.		
Ítem	**Puntos de Atención**	**Cantidad de Atriles**
10	Pereira	1
11	Soacha	2
12	Cartagena	1
13	Cúcuta	1
14	Girardot	1
15	Ibagué	1
16	Manizales	1
17	Neiva	1
18	Pasto	2
19	Popayán	1
20	Sabaneta	1
21	Santa Marta	1
22	Soledad	1
23	Tunja	2
24	Valledupar	1
25	Villavicencio	1
26	Apartado	1
27	Armenia	1
28	La Floresta	1
29	Villa del Rio	1
30	Riohacha	1
31	Sincelejo	1
32	Acacias	1
33	Barrancabermeja	1
34	Buenaventura	1
35	Florencia	1
36	Montería	1
37	Palmira	2
38	Yopal	1
39	La Dorada	1
40	Quibdó	1
41	San Andrés	1
42	Chía	1
Total		**53**

Tabla 10: Atriles Instalados P.A

Atriles Pendientes de Instalación		
Ítem	**Puntos de Atención**	**Cantidad de Atriles**
1	Piedecuesta	1
2	Zipaquirá	1
3	Rionegro	1
Total		**3**

Tabla 11: Atriles Pendientes de Instalación P.A

Nota: Los atriles antes mencionados no se han instalado debido a que no se ha recibido la directriz por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. para realizar dichas instalaciones.

Para este periodo se atendió la solicitud de instalación de un nuevo atril en el punto de atención CNA, al lado de los KIOSCOS de autogestión.

Adicional a lo anterior, se indica que se tienen 13 atriles (en bodega) para las nuevas solicitudes que requiera la Entidad.

5. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL NOVENO PERIODO

Durante el período en evaluación, se realizó el traslado del punto de atención CHIA, para el cual se habilitó monitor industrial de 43” y Atril

5.1 Horas de Desarrollo

Durante el período en evaluación, no se ejecutaron horas de desarrollo.

6. ASPECTO FINANCIERO

De acuerdo con el objeto del contrato 079 de 2023 "*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”* en lo que respecta a los servicios prestados en la línea de sistema de turnos *"Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y sistemas móviles",* a continuación se presenta los avances del estado financiero y presupuestal:

SISTEMA DE TURNOS			
ESTADO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL			
PERIODO DE FACTURACIÓN: 19-08-2024 A 18-09-2024		No. MES EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	9
ITEM	DESCRIPCION	VALOR	PORCENTAJE
1	Valor contrato base	$ 949.746.000	42,73%
	Valor Otro Si	$ 800.500.200	36,01%
2	IVA 19%	$ 332.546.778	14,96%
3	Valor porcentaje de participación 8%	$ 140.019.696	6,30%
4	Bolsa	$ -	0,00%
5	VALOR TOTAL CONTRATO	$ 2.222.812.674	100%
6	Valor facturado antes del presente pago	$ 1.367.119.230,00	61,50%
7	Descuento por ANS aplicables al periodo	$ 2.826.625,00	0,13%
8	Descuento por ANS acumulados	$ 9.553.992,00	4%
9	Servicios bajo demanda (Hora-Hombre)	$ -	0%
10	Valor Recurrente (Mensualidad / 7 meses)	$ 172.311.060,00	7,75
11	Valor para facturar en el periodo	$ 168.947.376,25	7,60
12	TOTAL EJECUTADO	$ 1.536.066.606,25	69,10
13	Valor Pendiente por Ejecutar	$ 686.746.067,75	30,90

Tabla 12: Estado Financiero noveno periodo

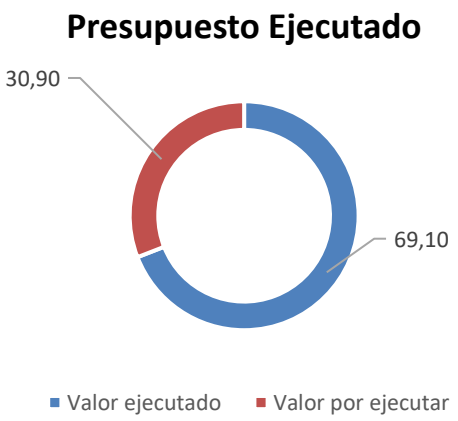


Ilustración 11: Presupuesto

Nota: Este servicio tendrá un plazo de ejecución de siete meses (07), a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio. Sin embargo, es importante señalar que el 18 de junio del presente año (2024), se firmó un otrosí No. 2 que adicionó y prorrogó el contrato No. 079-2023, lo cual garantiza la continuidad operativa y de ejecución de este.

Fecha de Inicio: 19 de diciembre del 2023
Fecha de Terminación Inicial: 10 de Julio del 2024
Fecha de Terminación Final: 15 enero de 2025.

Es importante resaltar que la formalización de este otrosí No. 2 representa un hecho relevante, ya que permite adaptar las condiciones iniciales del contrato a las necesidades y requerimientos surgidos durante su desarrollo. De esta manera, se asegura la flexibilidad y la capacidad de respuesta frente a posibles eventualidades o cambios en el entorno, sin interrumpir la prestación del servicio.

El valor en pesos colombianos en la adición del otrosí No. 2 es de $1.016.635.254.

Teniendo en cuenta lo anterior nos encontramos en 69,10% del presupuesto asignado después del otrosí No. 2.

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	01	10	2024

FACTURA DE VENTA NACIONAL

N° ELEC

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

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1		1,00	Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 19 de agosto de 2024 al 18 de septiembre de 2024	WSD	$135.678.000,00	$135.678.000,00
2		1,00	Administración	WSD	$9.121.210,08	$9.121.210,08

) **CUFE**:

NOTAS:
NO SE EJECUTO ESTE MES EL VALOR DE LA BOLSA DE SERVICIOS PÓR 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:	$144.799.210,08
DESCUENTO:	$ 2.826.625,01
IVA	$ 26.974.791,16
TOTAL:	$ 168.947.376,24

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$ 141.972.585,07	19,00%	$ 27.511.849,92

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 **02 de octubre 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 gerencia@emtel.com.co

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

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

Usuarios aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
54. Código	2 3																			

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 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

Ítem	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

Página 3 de 8 **Hoja 3**

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 Ciudadaní 1 3	1 0 6 1 6 8 6 6 5 7		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
MORENO	PALACIOS	TATIANA	IVETH

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 4 0 4 0 1

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

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

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 4 0 4 0 1

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 4 5 5 5 0 4 9		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
MENDEZ	VELASCO	JEANNETTE	LILIANA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 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 Temporales

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

	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	119. Razón social	120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
1	Cédula de Ciudada 1 3	1 0 5 3 5 4 4 0		COLOMBIA 1 6 9	ZUÑIGA	CAMPO	GERARDO	ERNESTO				2 0 2 4 0 2 2 2	
2	Cédula de Ciudada 1 3	7 6 3 1 9 2 7 3		COLOMBIA 1 6 9	MENESES	TORRES	EDWIN	RICHARD				2 0 2 4 0 2 2 2	
3	Cédula de Ciudada 1 3	3 4 5 6 0 2 8 7		COLOMBIA 1 6 9	BECERRA	GOMEZ	HEIDEE	MARIELA				2 0 2 4 0 2 2 2	
4	Cédula de Ciudadan 1 3	4 6 2 7 2 4 7		COLOMBIA 1 6 9	GOMEZ	QUINTERO	CARLOS	HORACIO				2 0 2 4 0 2 2 2	
5	Cédula de Ciudadan 1 3	3 4 5 6 2 6 6 9		COLOMBIA 1 6 9	CAMPO		ADRIANA					2 0 2 4 0 2 2 2	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 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

Firma del funcionario autorizado

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

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

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

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

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764063247879

(415)7707212489984(8020) 001876406324787 9

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

11. Razón social

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

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

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

AUTORIZADO

SEÑORES
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
CIUDAD

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

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

Se expide a los dos (02) días del mes de octubre 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

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 10.549.311
YANZA NARVAEZ
APELLIDOS
JAVIER FRANCISCO
NOMBRES

Revisoría fiscal
Emtel SA. ESP

FIRMA





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

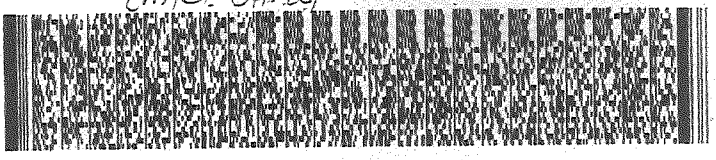
1.65 ESTATURA | O+ G.S. RH | M SEXO

30-AGO-1984 POPAYAN
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO

Revisoría fiscal
Emtel SA. ESP



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

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

124734-T



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

260290 OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA 134681
DIRECTOR GENERAL

Identificación Plástica S.A. 180377/01-12

Revisoria fiscal
Emtel SA ESP

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

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

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

FIRMA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:
BE9601E07DC1B7BF

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

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

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *

Dado en BOGOTA a los 1 días del mes de Octubre de 2024 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

Sandra Barrios
SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

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

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

División de Presupuesto
Documento de Pago

N° ORDEN DE PAGO	5300613852	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	24.10.2024
N° DE REFERENCIA	1442	**FECHA DE PAGO**	25.10.2024

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°**	CUENTA09
N° FACTURA PROVEEDOR	FRA ELEC1442 RAD 02-2303-202410214152077		

OBSERVACIONES: FRA ELEC1442 RAD 02-2303-202410214152077- Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles PL-1173

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO	LERF	RE-L	VALOR
20001278	5400001767	00320	CTO 079-2023 ADIC 2.	1000051973	5105628860	158.093.136
20001278	5400001767	00320	CTO 079-2023 ADIC 2.	1000051973	5105628860	10.854.240
					AFECTACIÓN PEDIDO	168.947.376

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	168.947.376,00
DESCUENTOS	10.704.733,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	158.242.643,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 28.10.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1442	**FECHA DE CONTABILIZACION**	25-oct-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300613852	**FECHA DE DOCUMENTO**	25-oct-24
		FECHA DE COMPENSACION	25-oct-24
PROPUESTA	46786	**FECHA DE LA PROPUESTA**	25-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:	FRA ELEC1442 RAD 02-2303-202410214152077		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BO08		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	158.242.643		

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	5300613852	1442	158.242.643	FRA ELEC1442 RAD 02-2303-2024102141520	5400001767	CTO 079-2023 AD