



Bogotá, 9 de diciembre de 2024

Señores
HECTOR FERNANDO RUEDA TORRES
CARLOS AUGUSTO CELY
Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal
Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales.
Ciudad

CONTRATO 00-213-2024

Ref.: Documento Canales de atención -ANS de cumplimiento

En cumplimiento de los compromisos establecidos en el Contrato No. 00-213-2024, a continuación, se detallan los canales de atención, tiempos de respuesta y las actividades de soporte técnico que serán implementadas para garantizar el cumplimiento del servicio:

Líneas de contacto:

- 3026978519
- 3115572711
- 3173468593
- 601 6948531

Líneas de contacto técnico:

- Andrés Díaz Salas: 3148959933
- Yefrin Garavito Navarro: 3173468593
- Santiago Villalba: +54 9 11 26652523 (contacto Externo)

Correos electrónicos:

- contacto@uid.org.co
- investigaciones@uid.org.co
- informatica@uid.org.co

Modalidad y Tiempos de Atención

- La atención se brindará bajo la modalidad de **5 días por 8 horas** (lunes a viernes de **8:00 a.m. a 12:00 p.m.** y de **2:00 p.m. a 6:00 p.m.**).
- Los reportes de fallas deberán ser enviados a alguno de los correos electrónicos mencionados o a través de las líneas telefónicas habilitadas.
- Una vez radicado el reporte, este será gestionado en un tiempo máximo de **72 horas hábiles**.

Modalidad de Gestión

- **Asistencia Remota:** La gestión de los reportes se realizará prioritariamente de manera remota, con el fin de garantizar la celeridad en la solución de las incidencias.
- **Visitas Presenciales:** En caso de que la falla no pueda ser solucionada de forma remota, se programará una visita técnica presencial.

Actividades para el Cumplimiento del Servicio

- **Atención a reportes de fallas:** Responder de manera oportuna a los reportes de fallas notificados a través de los canales habilitados.
- **Asistencia remota:** Proporcionar soporte técnico especializado de manera remota. Si la solución no es posible por este medio, se coordinará una visita presencial.
- **Gestión con la casa matriz:** Si la situación lo requiere, se llevará a cabo la coordinación con la casa matriz para garantizar la solución definitiva de la falla.



Este documento refleja los lineamientos establecidos para garantizar un servicio eficiente y el cumplimiento de los tiempos de atención pactados en el contrato.

DAMIAN LEANDRO GUEVARA HERNANDEZ
Representante Legal

