fna FONDO NACIONAL DEL AHORRO	**FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL**	**GSO-GD-FO-026**
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	
	REFERENCIA - ACUERDO No. 001 DE 2004 AGN	**VERSIÓN: 2**

ENTIDAD REMITENTE
ENTIDAD PRODUCTORA FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
UNIDAD ADMINISTRATIVA: VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGIA Y TRANSFORMACION DIGITAL
OFICINA PRODUCTORA: GERENCIA SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA
OBJETO: ENTREGA DOCUMENTOS GERENCIA DE CONTRATACION

REGISTRO DE ENTRADA			
AÑO	MES	DIA	N° T
N° T: Número de transferencia			

NO° DE ORDEN	CÓDIGOS			NONBRE DE LA SERIE, SUBSERIE O ASUNTOS	NOMBRE DE LA UNIDAD DOCUMENTAL	FECHAS EXTREMAS (dd-mm-aaaa)		SOPORTE O FORMATO		FÍSICO						ELECTRÓNICO			FRECUENCIA DE CONSULTA	OBSERVACIONES
										UNIDAD DE CONSERVACIÓN										
										PAPEL				OTRO		Ubicación	Cantidad de documentos	Tamaño de los documentos		
	CÓDIGO OFICINA	SERIE	SUBSERIE			Inicial	Final	Físico	Electrónico	Caja	Carpeta	Tomo	Número de folios	Tipo	Cantidad					
1	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Prestación de Servicios	Soportes Informe Seguimiento para pago No 07 **Total Voice** factura No ELEC1494 Período Octubre 02 a Noviembre 01 de 2024 orden de pago No 5300673301	18-nov-24	11-dic-24		x							WM	51	4534KB		Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
2	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Prestación de Servicios	Soportes Informe Seguimiento para pago No 10 **Kioskos** factura No ELEC1464 Período Septiembre 19 a Octubre 18 de 2024 orden de pago No 5300663185	8-nov-24	4-dic-24		x							WM	66	4523KB		Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
3	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Prestación de Servicios	Soportes Informe Seguimiento para pago No 10 **Sistema de Turnos** factura No ELEC1471 Período Septiembre 19 a Octubre 18 de 2024 orden de pago No 5300673299	7-nov-24	11-dic-24		x							WM	57	3915KB		Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
4	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Prestación de Servicios	Soportes Informe Seguimiento para pago No 11 **Custodia de MM** factura No ELEC1465 Período Septiembre 21 a Octubre 20 de 2024 orden de pago No 5300663184	7-nov-24	4-dic-24		x							WM	151	26997KB		Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
5	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Prestación de Servicios	Soportes Informe Seguimiento para pago No 13 **Lan** factura No ELEC1469 Período Septiembre 20 a Octubre 19 de 2024 orden de pago No 5300673302	12-nov-24	11-dic-24		x							WM	101	5220KB		Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
6	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Prestación de Servicios	Soportes Informe Seguimiento para pago No 13 **Mesa de Servicio** factura No ELEC1466 Período Septiembre 28 a Octubre 27 de 2024 orden de pago No 5300663183	8-nov-24	4-dic-24		x							WM	71	4396KB		Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia
7	1501	13	03	Contrato No. 079-2023 - Prestación de Servicios	Soportes Informe Seguimiento para pago No 14 **Gestion de Aplicaciones** factura No ELEC1493 Período Octubre 11 a Noveimbre 10 de 2024 orden de pago No 5300673300	22-nov-24	11-dic-24		x							WM	74	4362KB		Se remite por correo electronico a Francy Nelly Lara Garcia

Autorizado por:	JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO	**Entregado por:**	**DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO**	**Recibido por:**	
Cargo:	**GERENTE**	**Cargo:**	**PROFESIONAL 06**	**Cargo:**	
Firma:	*JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO*	**Firma:**	DianaPGaleanoC	**Firma:**	
Lugar:	**BOGOTA**	**Lugar:**	**BOGOTA**	**Lugar:**	
Fecha:	**27-DIC-24**	**Fecha:**	**27-DIC-24**	**Fecha:**	

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

			FECHA		
INFORME No	**13**	**FACTURA No**	12	NOV	2024
No. DE ACEPTACIÓN:	**1000052710-1000052711-1000052712**		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 **FREDDY LEONARDO SANCHEZ TRIANA** (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato) (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)

OBJETO DEL CONTRATO

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MODERNIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE LA VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, REQUERIDOS PARA DAR SOPORTE A LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO
LINEA DE SERVICIO: Linea: 2 .2 Servicio de operación de tic seguridad y redes LAN."

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

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

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

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

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001497-2023** **5400001767-2024**

VALOR DEL CONTRATO

VALOR INICIAL LINEA: OCHO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL QUINIENTOS SEIS PESOS M/CTE $8.241.228.506 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
VALOR ADICION LINEA: NUEVE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS M/CTE $9.551.654.959 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
VALOR TOTAL LINEA: DIECISIETE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS M/CTE $17.792.883.465 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

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

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	6 MESES 26 DIAS
2	
3	

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1	9,551,654,959	5400001767
2		
3		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 8,241,228,506.00	**46.32%**
Valor adición	$ 9,551,654,959.00	**53.68%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 17,792,883,465.00**	**100.00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 11,145,857,480	**62.64%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 950,411,829	**5.34%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 12,096,269,309**	**67.98%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**69.20%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**-1.22%**

OBSERVACIONES

Pago 13 : Servicio de operación de TIC seguridad y redes LAN. Se evidencia diferencia en la ejecución presupuestal de un 1.22% teniendo en cuenta que se han realizado disminuciones por niveles de servicio establecidos en el contrato. **Durante el periodo 20 de Septiembre 2024 al 19 de Octubre de 2024 - Servicio Operacion Redes Lan- Admon- Bolsa servicios por demanda.**

(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	**88.00%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**88.00%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	**0.0%**

**Nota: Esta información es diligenciada unicamente para Desarrollos o mantenimientos de Aplicaciones Tecnológicas*

*La fase de ejecución corresponde a desarrollo de Software de propiedad del FNA — **SI** [ ] **NO** [X]

*Si corresponde a Software del FNA marque la fase correspondiente — **Investigación** [ ] **Desarrollo** [ ]

OBSERVACIONES

(En caso de presentarse diferencias en el porcentaje de ejecución de actividades del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

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

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

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** **TP-CC-Antecedentes JCC).**

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

Doce (día en letras) **12** (día en números) días del mes de **Noviembre** (mes en letras) de **2024** (Año)

(Firma)

JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO
Gerente Servicios de TI e Infraestructura
Supervisor

FREDDY LEONARDO SANCHEZ TRIANA
Apoyo a la Supervisión

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002761	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	21.11.2024	Fecha contab.	21.11.2024	Período	11
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1469				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202411264253843				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1000000605	EMPRESA DE TELECOMUN		W0	890,197,885-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	947,012,204
3	91	5130950301	INFRAESR TELECOM		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,399,624
5	91	5130950301	INFRAESR TELECOM		W0	0
6	50	2519050901	SERVICIOS 4%			31,946,616-
7	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			22,761,964-
8	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			5,491,079-
9	50	2519054610	SERV 5XMIL LA DORADA			14,284-

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	11	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1469

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 21/11/2024 15:02:27
Dirección: CARRERA 65 # 11 83
Departamento: Bogotá
Teléfono: 3810150
Email: facturacionelectronica@fna.gov.co
Forma de Pago: Crédito
Medio de pago: Crédito ACH
Vencimiento: Diciembre 20 del 2024
Hora emisión: 10:02:24
Moneda: COP Colombia, Pesos
Fecha de pago: 20/12/2024
Total de Lineas: 3

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	U. M.	IMPUESTOS			VR UNIT.	TOTAL
					NOM.	% o VAL	MONTO		
1	042	1,00	Servicios de Operación de Redes LAN No. FNA 079 2023 periodo del 20 de septiembre de 2024 al 19 de octubre de 2024 - 1000052710	WSD	IVA	19%	141678991.57	$745.678.903,00	$745.678.903,00
2	382	1,00	Administración - 1000052711	WSD	IVA	19%	9524638.06	$50.129.674,00	$50.129.674,00
3	71	1,00	Bolsa (suministro de bienes y servicios por demanda) - 1000052712	WSD	IVA	19%	542796.79	$2.856.825,21	$2.856.825,21

Notas:
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:	$798.665.402,21
Cargos:	$0.00
Descuento:	$0.00
IVA:	$151.746.426,42
Total:	$950.411.828,63

SON: (novecientos cincuenta millones cuatrocientos once mil ochocientos veintiocho pesos sesenta y tres centavos)
CUFE: d63dc41bd15559e30d80bb82c2c6c4c5305b70184657e1a43e757fe195f20c2dc43c0de3f84ce0872e29dc69a3e00a13

IMPUESTO	BASE	TARIFA / VALOR NOMINAL	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$798.665.402,21	19,00%	$151.746.426,42

Firma Digital: LBWqzm78A0uyXPVd/Zw0h5Q+uygQHrtswHfw1Wu3nSNzxjl+q1umcolKpDDqoeDT
chnXDcnXKgOWXmqHU/zWXV6zDxkI05354vDd6yt+rZttAvQq3B
xCSwHKMUDHWrYt WxbbPhnZLNtpHYaLR8nd4sEbDLdYsVjjSsXoqNnBSTAJGsSufxTRyjw4P/HGgT64 jULTuskDkOmsbzGVc26Omo63bVklfpZzqX/
PCxbXmtly5oMJMuJvgY9ejMel9dHO lhsM9Tq38dZgn+kDpBqvg+/Zo2uKOjc38GgYXDm1z+ZwQkQxzIh5oJeQ47pKVn7z 1SyriuSylkPg5ATRjg8K
LA==

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

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica.

CERTIFICACIÓN DE PAGO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

PERSONA JURÍDICA

Yo, **JAVIER FRANCISCO YANZA NARVAEZ**, identificado con cédula de ciudadanía Nº 10.549.311 de Popayán, y con tarjeta profesional 124734-T de la junta central de Contadores, en mi condición de Revisor Fiscal de "EMTEL S.A.E.S.P", con Nit: 891.502.163-1, certifico que durante los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles, la empresa ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social, parafiscales y salarios exigidos por la ley y se encuentra al día y paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes.

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

Dada en Popayán, a un (1) día del mes de noviembre de 2024.

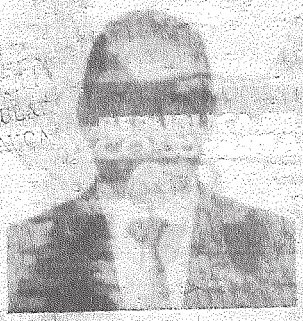
JAVIER FRANCISCO YANZA NARVAEZ
C.C 10.549.311
T.P Nº 124734-T

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 10.549.311
YANZA NARVAEZ
APELLIDOS
JAVIER FRANCISCO
NOMBRES

Revisoría Fiscal
Emtel S.A. 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 S.A. ESP



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

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 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

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

OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA
DIRECTOR GENERAL

250290 134561

Identificación Plástica S.A. 180317/01 T2

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

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:	**7943431889**	TIPO DE PLANILLA:	I-INDEPENDIENTES		
PERIODO COTIZACIÓN	MES: octubre	PERIODO COTIZACIÓN	MES: octubre		
OTROS SUBSISTEMAS:	AÑO: 2024	SALUD:	AÑO: 2024		
DÍAS DE MORA:	0				
FECHA PAGO (aaaa/mm/dd):	2024/10/31	NÚMERO AUTORIZACIÓN:	1017835777		

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: 1

Acta N°	FNA-0792023-LAN-229-SEGUIMIENTO ANS-25-28102024	**Tema:**	Seguimiento Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) del CTO-079-2023
Fecha:	28/10/2024	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A. - 2 piso
Hora inicio:	02:00 PM	**Hora fin:**	03:00 PM
Objetivo		1. Presentar los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) por plataforma o servicio del Contrato 2. Revisar los Acuerdos Niveles de Servicio (ANS) por plataforma o servicio del Contrato para el período No. 12 correspondiente al 20 de septiembre de 2024 al 19 de octubre de 2024. 3. Registrar decisiones tomadas en la reunión.	

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

1. TEMAS TRATADOS (FNA-0792023-LAN-229-SEGUIMIENTOANS-25-28102024)

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

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

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

Dentro del alcance el objetivo del nuevo contrato 079 del 11 de Julio de 2023, se encuentran incluidos el servicio de operación de TIC seguridad y redes LAN con sus respectivas obligaciones contractuales. Se trata de servicios recurrentes que se pagaran en mensualidades vencidas por los servicios efectivamente prestados durante la vigencia del contrato y previa autorización del Supervisor del Contrato designado por la entidad de acuerdo con los valores indicados por el contratista.

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

El día 18 de junio de 2024, fue suscrita la adición – prorroga y modificación 02 al contrato FNA-079-2023, extendiendo el tiempo hasta el 15 de enero de 2025. El valor total de la presente línea incluye el porcentaje de

IVA, porcentaje de participación del proyecto y adición a la bolsa de suministros de bienes y servicios por demanda, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos pendientes realizados por la Entidad.

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

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

El Contratista en el primer periodo entrego la documentación pertinente.

Conclusión: No aplica

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

Durante el periodo se validó la siguiente documentación:

Nivel de Servicio	Nivel Requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
5. Informe de incidentes de plataformas o servicios, incluyendo Reporte de fallas (GT-GSI-FO-045)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se han atendido a través de peticiones Service Manager
6.1 Respuesta a Comunicaciones del FNA/Supervisión/Interventoría	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se han atendido a través de peticiones Service Manager
6.2 Información para Indicador de Gestión del sistema de gestión de calidad a cargo del Proveedor	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se entregó información para el indicador de septiembre 2024 el 03/10/2024
7.1 Informe de instalación Final de infraestructura o servicios (Aplica para creación, traslado o ampliaciones de puntos de atención)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se han atendido a través de peticiones Service Manager
7.2 Documentos de mantenimientos preventivos	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplica para el periodo.
7.3 Plan de capacidad y desempeño de plataformas o servicios (para mes de enero y julio)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplica para el periodo.
7.4 Informe de capacidad y desempeño de plataformas o servicios (para mes de enero y julio)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplica para el periodo.
7.5 Topologías o diagramas actualizados de cada plataforma o servicio (cada trimestre)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplica para el periodo.
7.6 Planos de cableado estructurado y red eléctrica para puestos de trabajo (cada trimestre)	Tiempo máximo cinco (5) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** No aplica para el periodo.
8.1 Informe de Gestión Mensual	Tiempo máximo de entrega ocho (8) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** El Contratista entregará el informe de Gestión del periodo 12 el 30/10/2024

8.2 Informe de estudio de Sitio/Viabilidad técnica	Tiempo máximo de entrega ocho (8) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** Se han atendido a través de peticiones Service Manager
8.3 Informe de Capacidad y Disponibilidad mensual	Tiempo máximo de entrega ocho (8) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** El Contratista entregará el Informe de Capacidad y Disponibilidad del periodo 12 el 30/10/2024
8.4 Hojas de vida equipos activos	Tiempo máximo de entrega ocho (8) días hábiles	0	NO	**0**	**CUMPLE** El Contratista entregará las hojas de vida equipos del periodo 12 el 30/10/2024

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Para el caso se efectúan las siguientes precisiones:

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

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

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

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

redundante equipos funcionales)						

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

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

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

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

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

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

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

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

13.2 Disponibilidad switches de distribución Cisco 3800 series ubicados en centro de cómputo (mensual por cada equipo funcional)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.3 Disponibilidad de los switches de piso (mensual por cada Switch funcional cuando no se encuentre en stack)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.4 Disponibilidad de los dispositivos inalámbricos (Access Point) en sede principal (mensual promedio consolidado equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.5 Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Call Manager (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.6 Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Unity (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.7 Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Sistema Contac center de mesa de servicio (CCX) HA (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.8 Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Gateway de voz (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.9 Disponibilidad servicio PCSISTEL (mensual por cada servicio equipos funcionales)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.10 Disponibilidad UPS en sede principal (mensual para cada UPS)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**
13.11 Disponibilidad de Sistema Operativo/Aplicación administrado (mensual por sistema operativo/aplicación cuando sea administrado por el proveedor)	99,60%	100%	100%	NO	**0**	**CUMPLE**

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

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

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

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

Nivel de Servicio	% Disponibilidad Requerido	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Aplica ANS? (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
14.1 Disponibilidad de switches de puntos de atención (mensual por cada punto de atención equipos funcionales	99,60%	100%	99,97%	NO	**0**	**CUMPLE** (I) Cortes de fluido eléctrico
14.2 Disponibilidad del servicio cifrado de información en puntos de atención (mensual por cada equipo funcional)	99,60%	100%	99,97%	NO	**0**	**CUMPLE** (II) Cortes de fluido eléctrico
14.3 Disponibilidad UPS en puntos de atención (mensual para cada UPS)	99,60%	100%	100,00%	NO	**0**	**CUMPLE**

Conclusión: Durante el periodo evaluado no se presentó incumplimiento de niveles de servicio por parte del Contratista. Se presenta variación en la disponibilidad real de acuerdo con cortes de fluido eléctrico presentados. En el anexo 01 del informe de Gestión se encuentra la información relacionada con la disponibilidad de las plataformas o servicios enunciados.

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

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

- Switches Cisco Catalyst 6509 - Switches Cisco Nexus 5600					
Seguridad Informática Perimetral: - Equipos Firewalls para Zona de Servidores - Equipos Firewalls para Zona de Perimetral - Equipos Firewalls VPN	Máximo dos (2) incumplimientos	0	NO	**0**	**CUMPLE**

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

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

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

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

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

Registro de tickets plataformas - HP Service Manager						
Estado	**RF**	**IM**	**TAREAS**	**RFT**	**TOTAL**	**%**
Cumplido	168	64	199	19	450	99,12%
Incumplido	2	2	0	0	4	0,88%
Total	**170**	**66**	**199**	**19**	**454**	**100,00%**

Tabla Registro de Consolidado HP Service Manager

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PARTE FINANCIERA:

Durante el periodo evaluado no se presentó aplicación de ANS.

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

- Servicio recurrente periodo No. **12** por un valor total de **$ 947.012.207,00 incluido IVA.**
- Servicio de Bolsa de bienes y/o servicios por demanda periodo No. **12** por un valor total de **$ 3.399.622,00 incluido IVA.**

El valor total de la facturación para el periodo No**. 12** es de **$ 950.411.829,00incluido IVA**.

Seguimiento periodo anterior:

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

3 COMPROMISOS PACTADOS

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

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

SUPERVISIÓN CONTRATO NO. 079-2022
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A
INFORME No. 12

Periodo: 20 de septiembre de 2024 – 19 de octubre de 2024

OBJETO DEL CONTRATO:

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

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

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

Bogotá D.C. noviembre de 2024

1. INTRODUCCIÓN

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

2. OBJETIVO DEL INFORME

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

3. RESUMEN EJECUTIVO

ASUNTO	EVENTO / DESCRIPCIÓN
Contrato No. 079-2023	**Suscrito:** 28 de junio de 2023
	Acta de Inicio: 20 de octubre de 2023
Valor del Contrato	Valor total incluido adición $17.792.883.465 incluido IVA Valor inicial $8.241.228.506 incluido IVA Adición – prórroga y modificación 02 $9.551.654.959 incluido IVA
Plazo	Incluido prórrogas: Catorce (14) meses y veintiséis (26) días Inicial: Nueve (9) meses de los cuales ocho (8) meses corresponden a ejecución y uno (1) de empalme, contados a partir del inicio de la línea de servicio. Adición – prórroga y modificación 02: Seis (6) meses y veintiséis (26) días
Fecha Finalización	Incluido prórrogas: 15 de enero de 2025

	Inicial: 19 de junio de 2024
Información del Contratista	**Razón social:** EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES POPAYÁN S A EMTEL E.S.P.
	NIT: 891502163-1
	Representante Legal: TATIANA IVETH MORENO PALACIOS
Supervisión	JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO
Apoyo a la Supervisión	FREDDY LEONARDO SANCHEZ TRIANA

4. ESTADO DE AVANCE

Técnico	
Niveles de servicio	Durante el periodo evaluado NO se presentó aplicación de Niveles de Servicio. Hace parte del presente informe Acta No. FNA-0792023-LAN-229-SEGUIMIENTOANS-25-28102024 correspondiente a la Revisión y Validación de ANS. **DISMINUCIÓN POR NIVELES DE SERVICIO** Durante el periodo NO se presentó incumplimiento de niveles de servicio, por lo tanto, NO hay descuentos correspondientes.
Especificaciones técnicas	Durante el periodo el Contratista efectúo las siguientes actividades: • Soporte y gestión de la infraestructura tecnológica de redes LAN, cableado estructurado (voz/datos) y redes eléctricas de puestos de trabajo, telefonía IP y seguridad informática perimetral a nivel nacional. • Informe diario de monitoreo. • Verificación de reportes en las herramientas de gestión (tareas, requerimientos, cambios). • Revisión y análisis a la gestión de incidentes. • Seguimiento a los (Niveles de Servicio) y riesgos del contrato. • Documentación del periodo.
Condiciones técnicas del equipo o proveedor	Respecto al grupo de soporte técnico fue soportado por (12) personas de los 12 solicitados.

<table>
<tr><td>Otras consideraciones técnicas</td><td colspan="2">Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Administrativo</td></tr>
<tr><td>Cronograma</td><td colspan="2"><table>
<tr><th colspan="2">AVANCE ACTIVIDADES DEL CONTRATO</th></tr>
<tr><td>Duración del contrato</td><td>14 meses y 26 días</td></tr>
<tr><td>Periodo de empalme</td><td>1 mes</td></tr>
<tr><td>Periodo de ejecución</td><td>12 de 14.9</td></tr>
<tr><td>Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha</td><td>88%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Informes del servicio</td><td colspan="2">Durante el periodo el Contratista presentó el respectivo informe, el cual se anexa y hace parte del proceso de Facturación del periodo.</td></tr>
<tr><td>SGC</td><td colspan="2">Durante el periodo el Contratista NO presentó novedades respecto al Sistema de Gestión de la Calidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A</td></tr>
<tr><td>Riesgos</td><td colspan="2">Durante el periodo se presenta riesgos asociado a infraestructura tecnológica administrada correspondiente a equipos PROXY (2 equipos) y administrador de Firewall (1 equipo) en cuanto a falta de soporte de fabricante. Se aclara para el caso que los equipos se encuentran funcionales y con la respectiva administración y cubrimiento por parte del Contratista (EMTEL); sin embargo, el riesgo se asocia a un posible daño físico de equipos y gestión de parches que se llegasen a necesitar.

Para el riesgo manifestado la gerencia de servicios de TI e infraestructura generó la documentación técnica para efectuar el proceso de adquisición para reemplazo de los tres (3) equipos que presentan esta situación y a la fecha del presente informe el proceso en revisión interna de observaciones y de forma posterior enviar a grupo de contratación.</td></tr>
<tr><td>Otras consideraciones administrativas</td><td colspan="2">Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Contable</td></tr>
<tr><td>Impuestos</td><td colspan="2">Se gestiona en el periodo una (1) factura correspondiente a servicios recurrentes mensuales y servicios a través de bolsa.</td></tr>
<tr><td>Otras consideraciones contables</td><td colspan="2">Certificado registro presupuestal 10001844 de junio 28 de 2023 por valor del contrato $8.879.786.417, valor del cual $638.557.911 corresponde para línea plantas eléctricas y el saldo para la línea LAN $8.241.228.506

Para la adición – prórroga y modificación 02 se considera el certificado registro presupuestal 5400001767 de junio 19 de 2024 por valor de $25.796.753.820, el cual cubre las diferentes líneas que conforman el contrato No. 079</td></tr>
<tr><td colspan="3">Financiero</td></tr>
</table>

Caso de negocio

Con la operación de la infraestructura tecnológica de redes LAN, cableado estructurado (voz/datos) y redes eléctricas de puestos de trabajo, telefonía IP y seguridad informática perimetral se ha logrado cumplir con el objeto del contrato, mantener la disponibilidad del servicio y uso por parte de las áreas a nivel nacional.

DESCRIPCION	ALCANCE
REDES LAN	El servicio contempla los siguientes elementos: Switches de Core, switches de distribución y switches de acceso, controladoras wireless y access point. El servicio contempla Hardware y Software que soporta servicios complementarios de red correspondiente a herramientas de administración y gestión correspondientes a NTP (Servicio sincronización Hora Legal), Cisco PRIME, Cisco Firepower FMC2500, DNA.
CABLEADO ESTRUCTURADO (VOZ/DATOS) Y REDES ELÉCTRICAS DE PUESTOS DE TRABAJO	El servicio contempla los siguientes elementos: cableado estructurado voz/datos, redes eléctricas regulada y no regulada de puestos de trabajo, transformadores de aislamiento de puntos de atención, breakers, tableros eléctricos, circuitos eléctricos, soporte primer nivel backbone de fibra de sede principal, UPS que soportan puestos de trabajo con capacidades entre 1 KVA y 100 KVA Se exceptúa cableado estructurado y red eléctrica de centro de cómputo de la Entidad, UPS de centro de cómputo.
TELEFONIA IP	El servicio contempla los siguientes elementos: CallManager, Unity, Gateway de voz, Teléfonos físicos y virtuales IP, contac center de mesa de servicio, IVR de sede principal, tarificador, servicios en la nube de CISCO.
SEGURIDAD INFORMATICA PERIMETRAL	El servicio contempla los siguientes elementos: Firewalls, concentradores VPN, Proxy (incluido reporteador), DUO (2FA), equipos de cifrado de información, control de acceso y autenticación dispositivos a la red ISE.
GESTION ADMINISTRATIVA Y OPERACION	Grupo base de doce (12) personas para soporte, gestión y monitoreo ubicado en la sede central (en sitio), incluido insumos/recursos de trabajo.
BOLSA DE SUMINISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS POR DEMANDA	Bolsa a través de la cual se aprovisionan bienes o servicios respecto de los cuales se presenten fallas o daños no imputables al Contratista, como también atender requerimientos de las diferentes áreas del Fondo Nacional del Ahorro S.A y que estén relacionadas con la infraestructura operada. Estos servicios o suministros solamente son

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td>pagados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A en la medida que los solicite.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Control de pagos</td><td>
<table>
<tr><th>SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL</th><th>VALORES INCLUIDO IVA</th><th>%</th></tr>
<tr><td>Valor total del contrato incluido adiciones</td><td>$ 17.792.883.465,00</td><td>100,00</td></tr>
<tr><td>Total ejecutado antes del presente pago</td><td>$ 11.145.857.480,00</td><td>62,64</td></tr>
<tr><td>Valor a pagar en el período servicios recurrentes (*)</td><td>$ 947.012.207,00</td><td>5,32</td></tr>
<tr><td>Valor a pagar en el período suministros a través de Bolsa (*)</td><td>$0</td><td>0,00</td></tr>
<tr><td>Valor a pagar en el período servicios a través de Bolsa (*)</td><td>$3.399.622</td><td>0,02</td></tr>
<tr><td>Total ejecutado</td><td>$ 12.096.269.309,00</td><td>67,98</td></tr>
<tr><td>Valor pendiente por ejecutar</td><td>$5.696.614.156,00</td><td>32,02</td></tr>
<tr><td>Descuentos por ANS en el período</td><td>$0,0</td><td>0,0</td></tr>
<tr><td>Total descuentos acumulados por ANS
(Valor de referencia incluido en valor pendiente por ejecutar, toda vez que equivale a dinero sobrante al final del contrato)</td><td>$217.457.626,01</td><td>1,22</td></tr>
<tr><td colspan="3">(*) En el periodo se generó una (1) factura:
Una (1) por servicios recurrentes y servicios a través de bolsa que incluyen IVA</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Otras consideraciones financieras</td><td>Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Jurídico</td></tr>
<tr><td>Pólizas</td><td>Las pólizas iniciales fueron aprobadas en su momento por el área encargada.</td></tr>
<tr><td>Solvencia económica</td><td>Corresponde al periodo doce (12) de ejecución del Contrato.</td></tr>
<tr><td>Normatividad</td><td>Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.</td></tr>
<tr><td>Otras consideraciones jurídicas</td><td>Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.</td></tr>
</table>

5. CONCEPTO SUPERVISION

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

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

5.1 DOCUMENTACION INICIO DE CONTRATO

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

5.2 BOLSA DE SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS POR DEMANDA

Durante el periodo hubo facturación correspondiente a:

- Desmonte y embalaje infraestructura tecnológica de PA La dorada por cierre definitivo.

5.3 OTRAS ACTIVIDADES

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

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

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

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

6. CONCLUSIÓN

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

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

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

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

Con base en la verificación por el apoyo a la supervisión en la prestación de los servicios relacionados dentro del Contrato No. 079 de 2023, se concluye que el Contratista EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES POPAYÁN S A EMTEL E.S.P. ha cumplido con los requisitos establecidos para el reconocimiento del pago de acuerdo a las preliquidaciones presentadas, y por lo tanto, se recomienda efectuar el procedimiento correspondiente con el fin de realizar la cancelación de las mismas:

- Factura que incluye servicios recurrentes (operación mensual de la infraestructura) y servicios por demanda a través de Bolsa (Bolsa): NOVECIENTOS CINCUENTA MILLONES CUATROCIENTOS ONCE MIL OCHOCIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/CTE ($950.411.829,00) incluido IVA.

Se firma a los 12 días del mes de noviembre de 2024.

JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO
Gerente de servicio de TI e Infraestructura
Supervisor del CIM 079 2023

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL 12

PERÍODO

Desde: 20 de septiembre de 2024

Hasta.: 19 de octubre de 2024

CONTRATO

CTO-079-2023

30 de octubre de 2024

Versión 1.0

CONTROL DE CAMBIOS

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

ENTREGA DOCUMENTO POR PARTE DE EMTEL SA ESP:

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

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 8

2 OBJETIVO 9

3 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA 10

4 GERENCIA DEL CONTRATO 11

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

5 RESUMEN DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 16

5.1 DISPONIBILIDAD TOTAL EQUIPOS CENTRALES DE ALTO IMPACTO 16
5.2 DISPONIBILIDAD TOTAL EQUIPOS CENTRALES DE MEDIO IMPACTO 17
5.3 DISPONIBILIDAD TOTAL EQUIPOS CENTRALES DE BAJO IMPACTO 17
5.4 DISPONIBILIDAD TOTAL EQUIPOS DE SERVICIOS NO CENTRALES 18

6 PLATAFORMA RED LAN 20

6.1 ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL PERÍODO 20
6.2 GESTIÓN DE INCIDENTES INFRAESTRUCTURA DE RED LAN 20
6.3 DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS 20
6.3.1 Capacidad 20
6.3.1.1 Sede Principal 20
6.3.1.2 Puntos de atención 21
6.3.2 Utilización de las Interfaces 23
6.3.2.1 N7K CORE y C6K CAMPUS 23
6.3.2.2 N7K CORE Y N7K DATA CENTER 23
6.3.2.3 N7K CORE y SW 3850 EDGE 24
6.3.2.4 Resumen de Interfaces Nexus 7K CORE 24
6.4 CONTROLADORAS RED INALÁMBRICA 25

7 PLATAFORMA DE SEGURIDAD 27

7.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO 27
7.2 GESTIÓN DE INCIDENTES OPERATIVOS 27
7.3 DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS 27
7.3.1 Firewalls y Concentrador 27
7.3.2 Utilización de Recursos 28
7.3.3 Utilización de Interfaces de Firewall 28

8 PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP 29

8.1 TELEFONÍA IP 29

8.1.1 Actividades realizadas durante el período *29*
8.2 GESTIÓN DE INCIDENTES INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA IP 29
8.2.1 Desempeño de los servicios *29*
8.2.1.1 Estadística de llamadas Entrantes 29
8.2.1.2 Estadística de llamadas Salientes 30
8.2.2 Equipos Plataforma de Telefonía IP *32*

9 PLATAFORMA RED PASIVA 34

9.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO 34
9.2 GESTIÓN DE INCIDENTES DE RED PASIVA 41
9.3 DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS 41
9.3.1 UPS Sede Principal *41*
9.3.2 UPS en puntos de atención *42*
9.4 MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS CENTROS DE CABLEADO Y UPS EN SEDE PRINCIPAL Y UPS EN PUNTOS DE ATENCIÓN 43
9.4.1 Mantenimientos Preventivos en Sede Principal *43*
9.4.2 Mantenimientos Preventivos en Puntos de Atención *44*

10 GESTIÓN Y MONITOREO DE RED 45

10.1 GESTIÓN DE RED 45
10.1.1 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO 45
10.1.2 DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS 45
10.1.2.1 GESTIÓN ZABBIX 45
10.1.2.2 GESTIÓN CPI (CISCO PRIME INFRASTRUCTURE) 46
10.1.2.3 GESTIÓN DNA (CISCO DIGITAL NETWORK ARCHITECTURE) 46
10.2 GESTIÓN DE SOLICITUDES (PETICIONES-RF, INCIDENTES-IM, TAREAS DE CAMBIO-T Y TAREAS DE PETICIONES-RFT) 47
10.3 GESTIÓN DE ACTIVOS 53
10.4 SEGUIMIENTO DE VULNERABILIDADES 54
10.5 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CONTRATOS DE SOPORTE CISCO 54
10.6 CASOS DE SOPORTE AL TAC DE CISCO 54

11 RESUMEN DE RECOMENDACIONES AL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. 56

CONTENIDO DE TABLAS

TABLA 1 BALANCE PRESUPUESTAL 11
TABLA 2 RELACIÓN DE FACTURACIÓN POR SERVICIOS 11
TABLA 3 RESUMEN DE EJECUCIÓN ACTIVIDADES POR DEMANDA 12
TABLA 4 RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA 12
TABLA 5 RESUMEN DEL CRONOGRAMA 12
TABLA 6 ACTIVIDADES DURANTE EL PERÍODO 13
TABLA 7 CONTROL DE MANO DE OBRA 13
TABLA 8 CONTROL CONEXIONES VPNS Y ENLACES TERCEROS 14
TABLA 9 CONTROL DE SERVICIOS. 14
TABLA 10 CONTROL CERTIFICADOS RENOVADOS. 14
TABLA 11 CONTROL DE CAMBIOS (RFC) GESTIONADOS DURANTE EL PERÍODO 15
TABLA 12 CANTIDAD DE BIENES Y SERVICIOS SUMINISTRADOS DURANTE EL CONTRATO 15
TABLA 13 EQUIPOS CENTRALES DE ALTO IMPACTO 16
TABLA 14 EQUIPOS CENTRALES DE MEDIO IMPACTO 17
TABLA 15 EQUIPOS CENTRALES DE BAJO IMPACTO 18
TABLA 16 EQUIPOS DE SERVICIOS NO CENTRALES 18
TABLA 17 IM DE RED LAN 20
TABLA 18 CAPACIDAD DE PUERTOS CONECTADOS EN SW – SEDE PRINCIPAL 21
TABLA 19 CAPACIDAD DE PUERTOS CONECTADOS EN SW – PUNTOS DE ATENCIÓN 22
TABLA 20 CAPACIDAD DE ENLACES 25
TABLA 21 INCIDENTES PLATAFORMA DE SEGURIDAD 27
TABLA 22 PORCENTAJE UTILIZACIÓN CPU Y MEMORIA FIREWALLS Y CONCENTRADORES VPN 28
TABLA 23 PORCENTAJE UTILIZACIÓN INTERFACES DE TX- RX FIREWALLS PERIMETRAL Y SERVIDORES 28
TABLA 24 IM TELEFONÍA 29
TABLA 25 ESTADÍSTICA DE LLAMADAS ENTRANTES DESDE LA PSTN 30
TABLA 26 ESTADÍSTICA DE LLAMADAS SALIENTES HACIA LA PSTN 30
TABLA 27 CANTIDAD DE LLAMADAS – RESUMEN GENERAL 31
TABLA 28 CANTIDAD DE LLAMADAS – SEDE PRINCIPAL 31
TABLA 29 CANTIDAD DE LLAMADAS – PUNTOS DE ATENCIÓN 31
TABLA 30 CANTIDAD DE LLAMADAS – OTROS 32
TABLA 31 MODELOS CONFIGURADOS EN LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP 33
TABLA 32 RF´S O IM´S EJECUTADOS DURANTE EL PERÍODO 40
TABLA 33 GESTIÓN INCIDENTES RED PASIVA 41
TABLA 34 UPS SEDE PRINCIPAL 41
TABLA 35 ESTADO UPS PUNTOS DE ATENCIÓN 43
TABLA 36 MANTENIMIENTO PREVENTIVO - SEDE PRINCIPAL 44
TABLA 37 MANTENIMIENTO PREVENTIVO UPS - PUNTOS DE ATENCIÓN 44
TABLA 38 RELACIÓN DE INCIDENTES (IM) PARA EL SIGUIENTE PERÍODO 49
TABLA 39 RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS (RF) PARA EL SIGUIENTE PERÍODO 51
TABLA 40 RELACIÓN DE TAREAS DE CAMBIO (T) PARA EL SIGUIENTE PERÍODO 51
TABLA 41 RELACIÓN DE TAREAS DE REQUERIMIENTO (RFT) PARA EL SIGUIENTE PERÍODO 52
TABLA 42 REGISTRO CONSOLIDADO DE CASOS CERRADOS - HERRAMIENTA SERVICE MANAGER 52
TABLA 43 GESTIÓN DE CASOS (RF, IM Y TAREAS) CERRADOS POR GRUPO DE ASIGNACIÓN 53
TABLA 44 CONTROL DE ACTIVOS 53
TABLA 45 ESTADO DE VULNERABILIDADES TEST SEMESTRE 1 DEL AÑO 2024. 54
TABLA 46 CANTIDAD DE RMA EJECUTADOS DURANTE EL PERIODO 54

CONTENIDO DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1 MONITOREO DE INTERFACES ENTRE N7K CORE Y N6K CAMPUS 23
GRÁFICA 2 MONITOREO DE INTERFACES ENTRE N7K CORE Y N7K DATA CENTER 24
GRÁFICA 3 MONITOREO DE INTERFACES ENTRE N7K CORE Y SW 3850 EDGE 24
GRÁFICA 4 MONITOREO DE INTERFACES N7K CORE 25
GRÁFICA 5 DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS ENTRANTES 30
GRÁFICA 6 DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS SALIENTES 31
GRÁFICA 7 RELACIÓN DE TELÉFONOS REGISTRADOS EN LA PLATAFORMA 33
GRÁFICA 8 CONSOLIDADO DE CASOS ASIGNADOS A REDES 48
GRÁFICA 9 ESTADÍSTICA GESTIÓN DE SOLICITUDES 52
GRÁFICA 10 SOLICITUDES ATENDIDAS POR GRUPO DE ASIGNACIÓN 53
GRÁFICA 11 RESUMEN CASOS TAC DURANTE EL PERIODO 55

CONTENIDO DE IMÁGENES

IMAGEN 1 CLIENTES 26
IMAGEN 2 UTILIZACIÓN DE MEMORIA DE LA WLC 26
IMAGEN 3 EQUIPOS SINCRONIZADOS DCNM 45
IMAGEN 4 ACCESIBILIDAD SNMP 46
IMAGEN 5 SUMARIO DE ALARMAS 46
IMAGEN 6 MAPA DE DISTRIBUCIÓN DE SWITCHES SUPERVISADOS POR DNA A NIVEL NACIONAL 47

1 INTRODUCCIÓN

El FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. (en adelante Fondo Nacional del Ahorro S.A.) suscribió el Contrato No. 079 de 2023 (en adelante CTO-079-2023) con EMTEL SA ESP (en adelante EMTEL), cuyo objeto es "***CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MODERNIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE LA VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, REQUERIDOS PARA DAR SOPORTE A LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO***"., con un tiempo de ejecución inicial de ocho (08) meses contados a partir de la firma del Acta de Inicio del Contrato, se incluyó una prórroga y adición (Otrosí No. 2) por un período de seis (06) meses y veintiséis (26) días adicionales al contrato inicialmente firmado, es decir la vigencia finaliza el quince (15) de enero de 2025. Acorde con lo anterior, el presente documento describe el alcance de cada una de las plataformas tecnológicas y servicios referidos en el contrato:

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

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

2 OBJETIVO

Presentar al Fondo Nacional del Ahorro S.A. los resultados de la gestión realizada por EMTEL durante el período comprendido desde el **20 de septiembre de 2024** y hasta el **19 de octubre de 2024**, conforme al contrato relacionado cuyo objeto es ***"CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN, MODERNIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS DE LA VICEPRESIDENCIA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL, REQUERIDOS PARA DAR SOPORTE A LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO".,***

Bajo la Línea

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

3 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

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

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

4 GERENCIA DEL CONTRATO

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

4.1 Avance presupuestal

Durante la vigencia del Contrato, EMTEL presenta una ejecución presupuestal total del **67,98%,** teniendo en cuenta los servicios recurrentes y los servicios de Bolsa, con fecha de corte al **19 de octubre de 2024**.

4.1.1 Balance de ejecución presupuestal del Contrato

Descripción	Valor Contractual	Valor pagado a la fecha	Valor facturado en el período	Saldo	% de ejecución presupuestal
Servicios Recurrentes + Admón.	$14.078.914.794,00	$10.158.359.700,00	$ 947.012.207,00	$ 2.973.542.887,00	78,88%
Bolsa de actividades de bienes y/o servicios requeridos por demanda	$ 3.713.968.671,00	$ 987.497.780,00	$ 3.399.622,00	$ 2.723.071.269,00	26,68%
Valor Total del Contrato	$ 17.792.883.465,00	$ 11.145.857.480,00	$ 950.411.829,00	$ 5.696.614.157,00	67,98%

Tabla 1 Balance Presupuestal

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

A la fecha, el valor total del avance presupuestal corresponde a la ejecución por servicios recurrentes del duodécimo (12) período ejecutado, incluyendo el valor de la administración y el valor total por suministros de bienes y servicios por demanda.

4.1.2 Facturación del período

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

Período de Facturación	Valor Total	Estado Facturación
20-sep-2024 a 19-oct-2024	$ 947.012.207,00	En proceso de facturación servicios recurrentes + Admón.
	$ 3.399.622,00	Durante el periodo se genera cobro por consumo de bienes y/o servicios por bolsa.
Valor Total Facturación	$ 950.411.829,00	

Tabla 2 Relación de Facturación por servicios

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

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

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

Ítem	Requerimiento Solicitud	Descripción de Actividades	Dependencia	Tipo de Registro	Fecha Ejecución
1.	RF412203	Día técnico adicional punto de atención la Dorada	PA-LA DORADA	Acta T025	17/10/2024

Tabla 3 Resumen de ejecución actividades por demanda

4.1.4 Consolidado de aplicación de ANS del período

Durante el período evaluado no se presentó aplicación de ANS.

4.2 Ejecución del Cronograma

Ítem	Descripción	Cantidad
1.	Duración del Contrato	14 meses, 26 días
2.	Período de Ejecución	12
3.	Porcentaje de Ejecución	88%

Tabla 4 Resumen de ejecución del cronograma

El porcentaje de ejecución del proyecto actual es del 88%, porcentaje basado en el cumplimiento de tareas listadas en el cronograma general. Este porcentaje no refleja el tiempo de ejecución transcurrido del proyecto.

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

EDT	Nombre de tarea	% completado
1	**Contrato 079 de 2023**	**88%**
1.1	Fase de Inicio	100%
1.2	Fase de Planeación	100%
1.3	Fase de Ejecución	96%
1.4	Fase de Monitoreo y Control	75%
1.5	Fase de Cierre de Contrato	0%

Tabla 5 Resumen del cronograma

Actividades realizadas durante el período evaluado:

EDT	Nombre de tarea	Comienzo	Fin
1	**Contrato 079 de 2023**	**jue 19/10/23**	**mié 19/03/25**
1.3	**Fase de Ejecución**	**jue 19/10/23**	**lun 27/01/25**

EDT	Nombre de tarea	Comienzo	Fin
1.3.2	**Informe de Gestión Mensual**	**lun 20/11/23**	**lun 27/01/25**
1.3.2.11	Informe de Gestión Mensual 11	vie 20/09/24	mar 1/10/24
1.4	**Fase de Monitoreo y Control**	**mié 1/11/23**	**vie 31/01/25**
1.4.1	**Reportes Mensuales**	**mié 1/11/23**	**jue 9/01/25**
1.4.1.12	Reporte IPS -Indicadores LAN 12	mar 1/10/24	lun 7/10/24
1.4.2	**Reporte de Nivel de Servicio**	**mié 29/11/23**	**vie 31/01/25**
1.4.2.11	Reporte de Nivel de Servicio 11	mar 1/10/24	lun 7/10/24
1.4.3	**Reunión de Gestión Mensual**	**lun 4/12/23**	**lun 27/01/25**
1.4.3.11	Reunión de Gestión Mensual 11	vie 20/09/24	mar 1/10/24

Tabla 6 Actividades durante el período

4.3 Control de Servicios

En la siguiente tabla se relaciona el control de servicios RMA, Mano de Obra, Cableados estructurados, Baterías, Certificados, Enlaces de Terceros y Obsolescencia del contrato:

4.3.1 Control de actividades contractuales durante el período en mención

Ítem	Descripción Servicio	Cantidad Contractual	Cantidad Acumulada	Cantidad Período	Cantidad Disponible	Observaciones Período
1.	Control mano de obra para RMA en Puntos de Atención (PA)	20 durante la vigencia del contrato	0	0	20	Sin actividades durante el período
2.	Control mano de obra correctivos cableado para Puntos de Atención (PA)	30 durante la vigencia del contrato	0	0	30	Sin actividades durante el período.
3.	Control mano de obra movimientos cableado Sede Principal	15 durante cada período	0	1	14	Durante el periodo se realizó 1 movimiento bajo el RF409406 TCC piso 3 – Vice Financiera

Tabla 7 Control de Mano de obra

- Conexiones VPN

Ítem	Descripción Servicio	Total Conexiones Acumuladas	Total Conexiones Período	Total Conexiones	Observaciones Período
1.	Conexiones VPN SSL (Total Conexiones= 32 Activas	30	1	31	Durante el periodo se realizó la configuración de la VPN SSL: • VPN_QUERY
2.	Conexiones VPN IP SEC (Conexiones iniciales = 99)	89	0	89	Sin actividades durante el período.

Ítem	Descripción Servicio	Total Conexiones Acumuladas	Total Conexiones Período	Total Conexiones	Observaciones Período
3.	Conexiones de Enlaces físicos con terceros Canales iniciales=36 Total Canales=44 Activos	44	0	44	Sin actividades durante el período.

Tabla 8 Control conexiones VPNs y enlaces terceros

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

4.3.2 Control de actividades por demanda durante el período en mención

Ítem	Descripción Servicio	Cantidad Acumulada	Cantidad Período	Cantidad Total	Observaciones
1.	Control mano de obra para RMA en Sede Principal	0	0	0	Sin actividades durante el período.
2.	Control Cableado Estructurado (Regulado/Normal)	192	0	192	Sin actividades durante el período
3.	Control Cableado Estructurado (Datos/Voz)	132	0	132	Sin actividades durante el período
4.	Control de Baterías Nuevas	0	0	0	Sin actividades durante el período.
5.	Control de Obsolescencia tecnológica de redes LAN	0	0	0	Sin actividades durante el período.

Tabla 9 Control de Servicios.

- Certificados SSL

Ítem	Descripción Servicio	Total Certificados Renovados Acumulado	Total Renovados Período	Total Certificados Renovados	Observaciones Período
1.	Renovación de Certificados (Certificados iniciales = 38) Ingreso Certificado DNA=1 Total Certificados=39	32	6	38	Durante el período se actualizaron los siguientes certificados: • bogpvppcp00a.fna.gov.co • bogpvppcp00b.fna.gov.co • bogpvmvvp002.fna.gov.co • bogpvmvvp001.fna.gov.co • bogpfppcp005.fna.gov.co • bogpfppcp002.fna.gov.co

Tabla 10 Control certificados renovados.

4.3.3 Control de cambios (RFC) gestionados durante el período

Ítem	Descripción	Cantidad Acumulada	Cantidad durante el período	Cantidad Total	Observaciones
1.	Control a cambios (RFC) durante el período	25	2	27	**C62908 – Cambio Estándar** ACTUALIZACIÓN CERTIFICADO DIGITAL CIMC ISE **C62909 – Cambio Normal** ACTUALIZACIÓN SW 3850-9606

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

4.4 Suministros de bienes y servicios durante la vigencia del Contrato

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

Ítem	Descripción	Cantidad Acumulada	Cantidad Período	Cantidad Total	Observaciones
1.	Suministro de bienes por demanda	1	0	1	Sin actividades durante el período.
2.	Servicios por demanda	55	1	56	- Durante el período se ejecutaron las siguientes solicitudes: RF412203 - Acta T025

Tabla 12 Cantidad de bienes y servicios suministrados durante el contrato

5 RESUMEN DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Para el caso se efectúan las siguientes precisiones:

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

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

5.1 Disponibilidad Total Equipos Centrales de Alto Impacto

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

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

Tabla 13 Equipos Centrales de alto impacto

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

5.2 Disponibilidad Total Equipos Centrales de Medio Impacto

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

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

Tabla 14 Equipos Centrales de medio impacto

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

5.3 Disponibilidad Total Equipos Centrales de Bajo Impacto

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

ítem	Disponibilidad Total Equipos Centrales de Bajo Impacto	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
1.	Disponibilidad switches de distribución Cisco Nexus 2000 series ubicados en centro de cómputo (mensual por cada equipo funcional)	99,60%	100,00%	100,00%	Cumple
2.	Disponibilidad switches de distribución Cisco 3800 series ubicados en centro de cómputo (mensual por cada equipo funcional)		100,00%	100,00%	Cumple
3.	Disponibilidad de los switches de piso (mensual por cada Switch funcional cuando no se encuentre en stack)		100,00%	100,00%	Cumple
4.	Disponibilidad de los dispositivos inalámbricos (Access Point) en sede principal (mensual promedio consolidado equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
5.	Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Call Manager (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
6.	Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Unity (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple

ítem	Disponibilidad Total Equipos Centrales de Bajo Impacto	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
7.	Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Sistema contact center de mesa de servicio (CCX) HA (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
8.	Disponibilidad servicio central de Telefonía IP: Gateway de voz (HA) (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
9.	Disponibilidad servicio PCSISTEL (mensual por cada servicio equipos funcionales)		100,00%	100,00%	Cumple
10.	Disponibilidad UPS en sede principal (mensual para cada UPS)		100,00%	100,00%	Cumple
11.	Disponibilidad de Sistema Operativo/Aplicación administrado (mensual por sistema operativo/aplicación cuando sea administrado por el proveedor)		100,00%	100,00%	Cumple
12.	Disponibilidad de Hardware administrado (mensual por Hardware cuando sea administrado por el proveedor		100,00%	100,00%	Cumple
13.	Disponibilidad Servicios Complementarios de red Herramienta de gestión Cisco Prime y Servicio NTP, DNA (mensual por aplicación		100,00%	100,00%	Cumple
14.	Disponibilidad de Disponibilidad Servicios Complementarios de red (FMC2500) Firepower (mensual)		100,00%	100,00%	Cumple

Tabla 15 Equipos Centrales de bajo impacto

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

5.4 Disponibilidad Total Equipos de Servicios No Centrales

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

Ítem	Disponibilidad Total Equipos No Centrales	% Disponibilidad Contratada	% Disponibilidad Contratista	% Disponibilidad Real o Final	Observación
1.	Disponibilidad de switch de puntos de atención (mensual por cada punto de atención equipos funcionales)	99,60%	100,00%	99,97%	Cumple (I) Cortes de fluido eléctrico
2.	Disponibilidad del servicio cifrado de información en puntos de atención (mensual por cada equipo funcional)		100,00%	99,97%	Cumple (II) Cortes de fluido eléctrico
3.	Disponibilidad UPS en puntos de atención (mensual para cada UPS)		100,00%	100%	Cumple

Tabla 16 Equipos de Servicios No Centrales

Evaluando la disponibilidad presentada para los equipos no centrales de bajo impacto vs la disponibilidad contratada, no se presenta incumplimiento de ANS, se presenta variación en el porcentaje real teniendo en cuenta que se presentaron cortes de fluido eléctrico.

Nota: En el **Anexo01_Disponibilidad**, se presenta detalle de disponibilidad de las plataformas

o servicios. La disponibilidad real o definitiva en algunas plataformas o servicios se afecta debido a factores externos (entre otros como cortes de energía eléctrica, difíciles condiciones climáticas o mantenimientos preventivos programados).

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

6 PLATAFORMA RED LAN

6.1 Actividades relevantes durante el período

Durante el periodo se realizaron las siguientes actividades:

- El día 09 de octubre de 2024, se realizó entrega en sobre cerrado al Gerente de Estrategia de TI y Aseguramiento Informático, de los usuarios y claves de administrador de equipos de la plataforma LAN.
- Actualización de IOS a versión 15.2(7)E10 nivel central y puntos de atención con el C62210.
- 30/09/2024 retiro de switch con hostname SW_CVN3_2 y SW_CVN3_3
- 15/10/2024 instalación switch Piedecuesta.
- Desinstalación Switch del PA de Dorada el día 17 de octubre por cierre del punto.

6.2 Gestión de Incidentes Infraestructura de red LAN

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

Ítem	RF o IM / Cambio	Descripción falla	Ubicación	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Tiempo (Minutos)
1.	IM155639	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA-CAN	20-sep-24	20-sep-24	427
2.	IM155874	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA-SINCELEJO	27-sep-24	27-sep-24	57
3.	IM156014	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA-MITÚ	02-oct-24	02-oct-24	33

Tabla 17 IM de red LAN

6.3 Desempeño de los servicios

6.3.1 Capacidad

6.3.1.1 Sede Principal

A nivel de centros de cableado de la Sede Principal, se evidencia que el Centro de Cableado 05 - Convenciones Piso 3 es el que presenta la más alta ocupación de puertos en uso.

Ítem	Ubicación Sede Principal	Total Puertos en Switches	Total Puertos en Switches Conectados	Total Puertos en Switches Disponibles	Puertos en Switches Conectados [%]
1	Centro de Cableado 01 - CNA Piso 1	168	124	44	73,81%
2	Centro de Cableado 02 - CNA piso 2 sur	240	156	84	65,00%
3	Centro de Cableado 03 - CNA Occidente	48	38	10	79,17%
4	Centro de Cableado 04 - CNA Piso 2 L – Norte	576	277	299	48,09%
5	Centro de Cableado 05 - Convenciones Piso 3	288	230	58	79,86%
6	Centro de Cableado 06 - Convenciones Piso 4	240	147	93	61,25%
7	Centro de Cableado 07 - Informática Piso 2	360	287	73	79,72%
8	Centro de Cableado 08 - Presidencia Piso 4	24	8	16	33,33%
9	Centro de Cableado 09 - Recepción	24	10	14	41,67%
10	Centro de Cableado 10 - Convenciones Piso 2	96	64	32	66,67%
TOTAL		2.064	1.341	723	

Tabla 18 Capacidad de Puertos conectados en SW – Sede Principal

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

En general, los centros de cableado presentan tasas con rangos que van desde el 33,33% hasta el 79,86%, como se observa en la tabla anterior.

Los Switch que se encuentran instalados/habilitados en los centros de cableado de la Sede Principal no presentan ocupación superior al 80%, por cual se puede tener crecimiento o asignación de nuevos PC por área con respecto a la conexión de red cableada.

6.3.1.2 Puntos de atención

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

Ítem	Punto de Atención	Total Puertos en Switches	Total Puertos en Switches Conectados	Total Puertos en Switches Disponibles	Total Puertos en Switches Conectados [%]
1	Acacias	24	5	19	20,83%
2	Ángel	120	58	62	48,33%
3	Apartado	24	16	8	66,67%
4	Armenia	72	26	46	36,11%
5	Barrancabermeja	24	8	16	33,33%
6	Barranquilla	96	35	61	36,46%
7	Bucaramanga	72	39	33	54,17%
8	Buenaventura	24	9	15	37,50%
9	Cafam Floresta	24	14	10	58,33%
10	Cali	72	38	34	52,78%
11	Cali Guadalupe	96	31	65	32,29%
12	Can	72	44	28	61,11%
13	Cartagena	72	35	37	48,61%
14	Chia	24	10	14	41,67%
15	Cúcuta	72	30	42	41,67%
16	Éxito Mayorca	24	18	6	75,00%
17	Florencia	24	14	10	58,33%
18	Girardot	24	21	3	87,50%
19	Ibagué	48	27	21	56,25%
20	Manizales	48	24	24	50,00%
21	Medellín	120	46	74	38,33%
22	Mitú	24	13	11	54,17%
23	Montería	24	17	7	70,83%
24	Neiva	48	19	29	39,58%
25	Ocaña	24	7	17	29,17%
26	Palmira	24	9	15	37,50%
27	Paseo del Rio	24	14	10	58,33%
28	Pasto	72	31	41	43,06%
29	Pereira	72	33	39	45,83%
30	Popayán	48	36	12	75,00%
31	Puerto Inírida	24	10	14	41,67%
32	Quibdó	24	15	9	62,50%
33	Riohacha	24	16	8	66,67%
34	Rionegro	24	6	18	25,00%
35	San Andrés	24	12	12	50,00%
36	San José Del Guaviare	24	15	9	62,50%
37	Santa Marta	72	29	43	40,28%
38	Sincelejo	48	22	26	45,83%
39	Soacha	48	41	7	85,42%
40	Soledad	48	24	24	50,00%
41	Suba	72	46	26	63,89%
42	Tunja	72	28	44	38,89%
43	Valledupar	48	25	23	52,08%
44	Villavicencio	48	27	21	56,25%
45	Yopal	24	13	11	54,17%
46	Zipaquira	24	6	18	25,00%
47	Piedecuesta	24	4	20	16,67%
TOTAL		**2.208**	**1.066**	**1.142**	

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

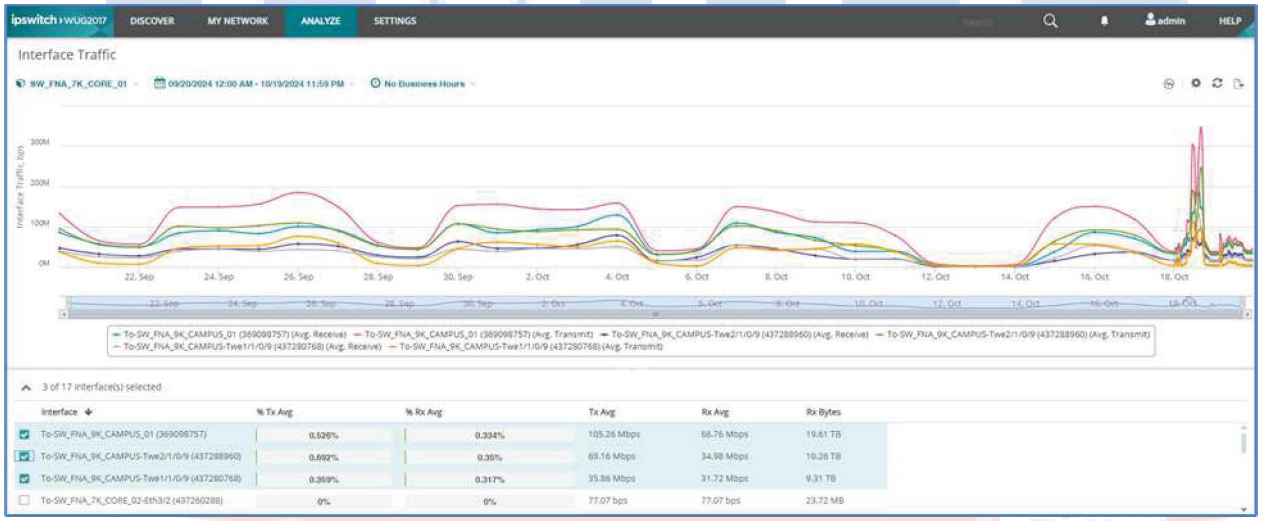
* La cantidad de puntos usados incluyen las conexiones troncales que sirven de conexión entre los equipos. El muestreo se realizó con corte al día 19 de octubre de 2024. Los datos pueden presentar variación a los reales, debido a que algunos equipos se encuentran apagados o suspendidos en el momento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

6.3.2 Utilización de las Interfaces

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

6.3.2.1 N7K CORE y C6K CAMPUS

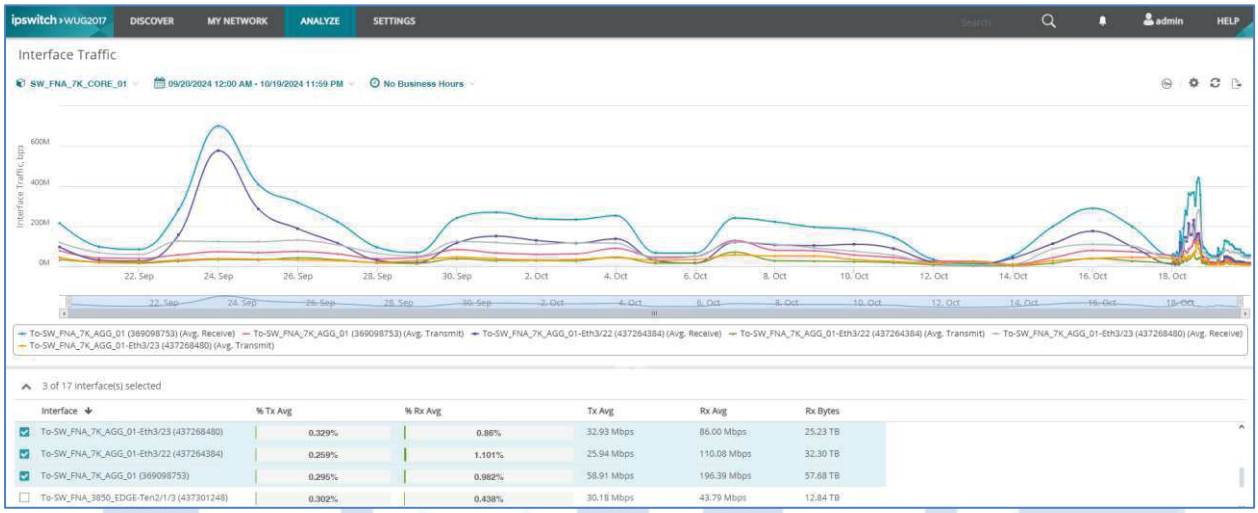
En la gráfica que se presenta a continuación, se observa el comportamiento del tráfico entre las interfaces del N7K Core y el Catalyst 9K, analizando la actividad de las interfaces involucradas entre los dispositivos, se observa que en el transcurso del período se presenta picos de transmisión de información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



Gráfica 1 Monitoreo de Interfaces entre N7K CORE y N6K Campus

6.3.2.2 N7K CORE Y N7K DATA CENTER

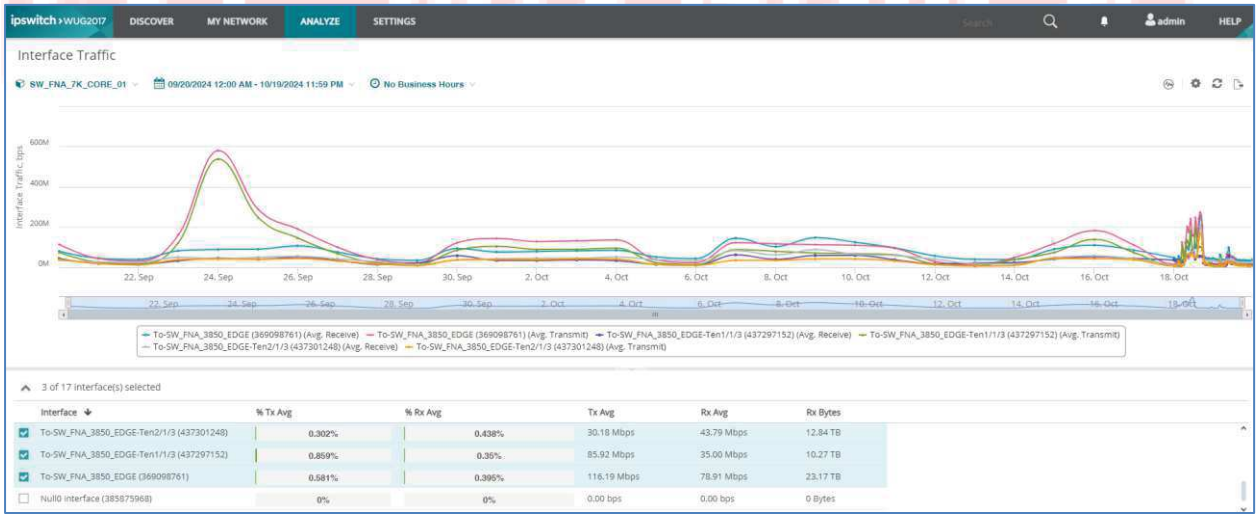
En la gráfica que se presenta a continuación, se observa el comportamiento del tráfico entre las interfaces del CORE y el ambiente de DATA CENTER el cual concentra los servicios del negocio, analizando la actividad de las interfaces involucradas entre los dispositivos, se observa que en el transcurso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



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

6.3.2.3 N7K CORE y SW 3850 EDGE

A continuación se presenta un diagrama de líneas, que reúne cuatro interfaces que conforman dos (2) de los cuatro (4) enlaces entre el N7K CORE y el SW 3850 del ambiente de EDGE, analizando la actividad de las interfaces involucradas entre los dispositivos, se observa que en el transcurso del período se presenta picos de transmisión de información que no son relevantes ya que el ancho de banda entre los dispositivos es de 40 GB, Identificando que no hay saturación entre los enlaces que participan en la conectividad de equipos centrales de comunicación.



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

6.3.2.4 Resumen de Interfaces Nexus 7K CORE

Como se observó, el tráfico más alto entre las interfaces que se encuentran en uso en este dispositivo, son las interfaces interconectadas hacia el 3850_EDGE donde la tasa promedio de tráfico de trasmisión más relevante es equivalente al 0.859% y la tasa promedio de tráfico de

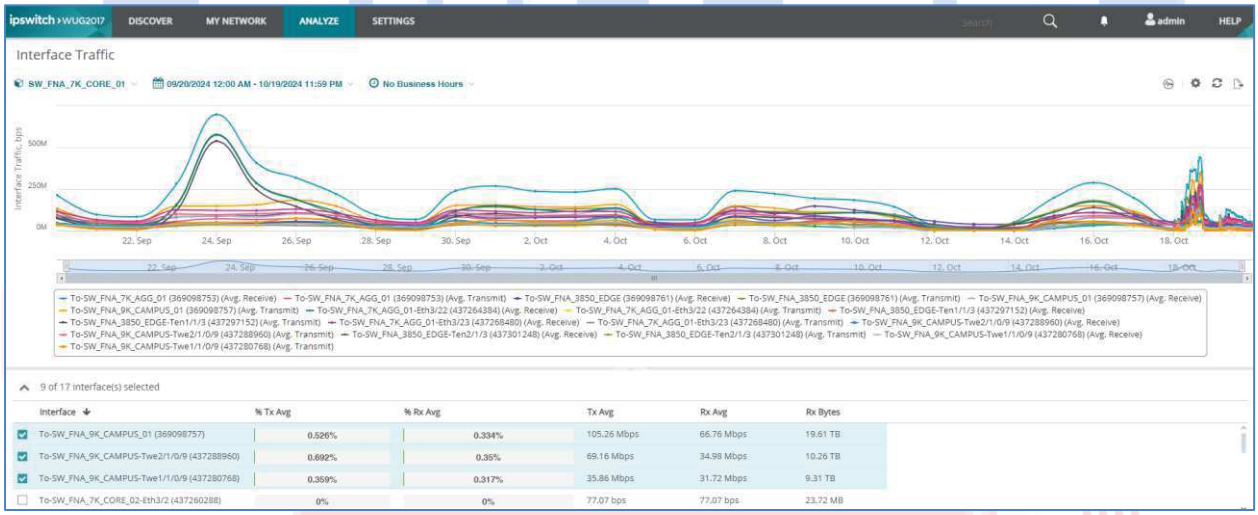
recepción más relevante es hacia el 7K DATA con 1.101%. por tanto, se observa que no hay saturación entre los enlaces que participan en la conectividad de equipos centrales de comunicación.

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

Capacidad de enlaces:

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

Tabla 20 Capacidad de enlaces



Gráfica 4 Monitoreo de Interfaces N7K CORE

Analizando el consolidado de las tres (3) gráficas anteriores se pueden determinar que los dos (2) puntos más altos donde se registra un porcentaje de tráfico tanto de transmisión como de recepción son el día 24 de septiembre de 2024, donde se observa aumento en consumo de transmisión al SW 7K CORE y donde se observa una mayor recepción de información hacia el 7K DATA. Sin embargo, el porcentaje de ocupación en dicha fecha fue menor a un 0.982% de la capacidad de los enlaces.

6.4 Controladoras Red Inalámbrica

Actualmente el Fondo Nacional del Ahorro S.A. cuenta con 57 Access Point productivos distribuidos en la Sede Principal y puntos de atención a nivel nacional con el fin de prestar servicio de red inalámbrica. A continuación, se relaciona el número de usuarios promedio conectados durante el período en los distintos SSID's creados en la WLC.



Imagen 1 Clientes

En la Imagen anterior se observa que la cantidad máxima de clientes Wifi-conectados fue de 397, esta red permite el acceso de los usuarios misionales a la red corporativa del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

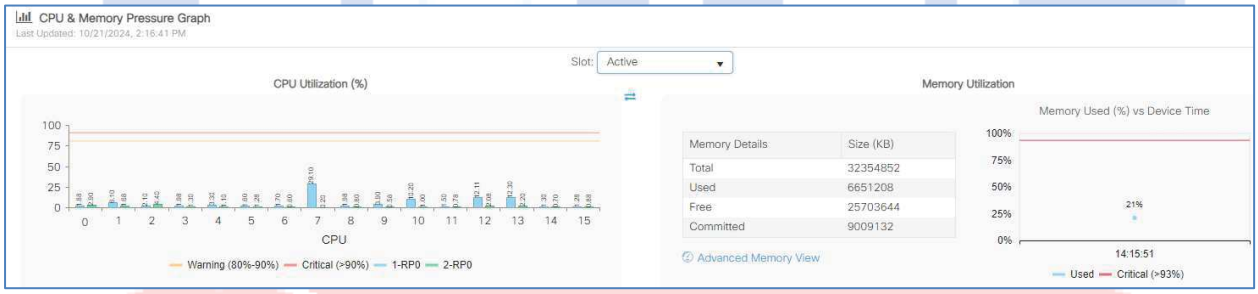


Imagen 2 Utilización de Memoria de la WLC

En la imagen anterior se observa el comportamiento de la memoria. Durante el período, se identificó un consumo promedio de 21% en la memoria interna de la WLC, este porcentaje es aceptable para el tráfico generado por los clientes al acceder a los diferentes servicios de red.

Por lo anterior, las conexiones mediante red inalámbrica operan sin novedad.

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

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

7 PLATAFORMA DE SEGURIDAD

7.1 Actividades realizadas durante el período

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

- El día 09 de octubre de 2024, se realizó entrega en sobre cerrado al Gerente de Estrategia de TI y Aseguramiento Informático, de los usuarios y claves de administrador de equipos de la plataforma de Seguridad.
- Se entrega informe de implementación ISE en versión 3.2
- Informes IPS Semanal, Mensual y Trimestral.
- Informes Posturas Mensual.
- Se realizo actualización de los certificados SSL de los siguientes servidores
  - bogpvppcp00a.fna.gov.co
  - bogpvppcp00b.fna.gov.co
  - bogpvmvvp002.fna.gov.co
  - bogpvmvvp001.fna.gov.co
  - bogpfppcp005.fna.gov.co
  - bogpfppcp002.fna.gov.co
- Se realiza configuración SNMP en ISE, Proxy y Firewalls
- Plan piloto VPN hacia CAPE
- Se realizó implementación de VPN SSL solicitada a través de RFC C62736
  - VPN_QUERY
- Desinstalación del equipo de Cifrado del PA de Dorada el día 17 de octubre por cierre del punto.

7.2 Gestión de Incidentes Operativos

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

Ítem	RF o IM / Cambio	Descripción falla	Ubicación	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Tiempo (Minutos)
1.	IM155640	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA-CAN	20/09/2024	20/09/2024	427
2.	IM155875	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA-SINCELEJO	27/09/2024	27/09/2024	57
3.	IM156015	CORTE DE FLUIDO ELÉCTRICO EXTERNO	PA-MITÚ	02/10/2024	02/10/2024	33

Tabla 21 Incidentes Plataforma de Seguridad

7.3 Desempeño de los servicios

7.3.1 Firewalls y Concentrador

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

7.3.2 Utilización de Recursos

Utilización Dispositivos de Seguridad		
Equipo	Uso CPU [%]	Uso Memoria [%]
FIREWALLS PERIMETRAL	19%	24%
FIREWALLS SERVIDORES	29%	22%
FIREWALLS VPN	11%	27%

Tabla 22 Porcentaje Utilización CPU y Memoria Firewalls y Concentradores VPN

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

7.3.3 Utilización de Interfaces de Firewall

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

Utilización Interfaces Dispositivos de Seguridad			
Equipo	Interface	TX [%]	RX [%]
FIREWALLS VPN PUNTOS DE ATENCIÓN	OUTSIDE	2.14%	1.44%
FIREWALLS PERIMETRAL	INSIDE	1.46%	1.59%
FIREWALLS PERIMETRAL	OUTSIDE	3.46%	3.69%
FIREWALLS SERVIDORES	INSIDE	8.73%	5.43%
FIREWALLS SERVIDORES	OTROS	2.45%	1.97%
FIREWALLS SERVIDORES	WEB	1.57%	1.89%

Tabla 23 Porcentaje Utilización Interfaces de TX- RX Firewalls Perimetral y Servidores

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

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

8 PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP

8.1 Telefonía IP

8.1.1 Actividades realizadas durante el período

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

- Se realiza cambio de claves asociado a la administración de la plataforma de telefonía IP y se hace entrega el día 09 de octubre de 2024 en sobre cerrado al Gerente de Estrategia de TI y Aseguramiento Informático, de los usuarios y claves de administrador de la plataforma.
- El día 23 de septiembre de 2024, en conjunto con el operador ETB se realiza modificación de la Línea Máster Celular vinculado al número **305 734 12 92** el cual se modifica al definido por ETB con el numero **601 665 13 28.**
- Atención de los diferentes casos relacionados con la plataforma.
- Cumplimiento de las tareas asignadas dentro de los planes de mantenimiento y Backup.
- El día 27 de septiembre de 2024 se realiza el mantenimiento del tarificador por el proveedor PcSistel.
- Se realiza depuración de dispositivos asociados a cabinas que están sin registro en la plataforma telefónica.
- Se realiza viabilidad de extensión 6532 para ser asignada a la línea de antifraudes y no sea enrutada hacia el Call Center.
- Se realiza depuración de extensiones Jabber que se encuentra sin uso en la plataforma de telefonía IP correspondiente a los meses junio, julio y agosto del presente año, teniendo en cuenta la política trimestral.

8.2 Gestión de Incidentes Infraestructura de Telefonía IP

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

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

Tabla 24 IM telefonía

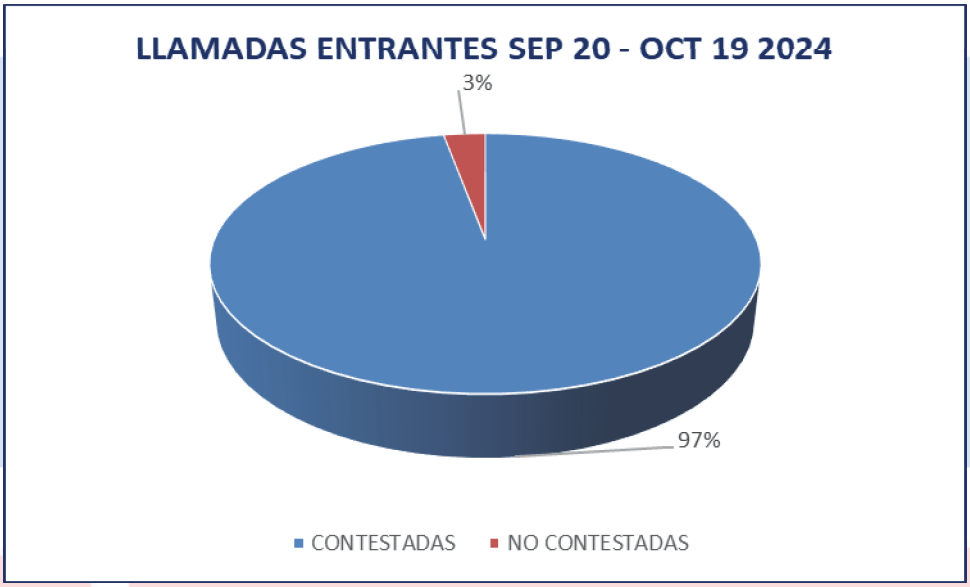
8.2.1 Desempeño de los servicios

8.2.1.1 Estadística de llamadas Entrantes

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

CONTESTADAS	NO CONTESTADAS	TOTAL	PROMEDIO LLAMADAS DIARIAS. (20 DIAS)	PROMEDIO LLAMADAS POR HORA (8 AM – 5 PM)	PROMEDIO LLAMADAS POR MINUTO
16639	498	17137	856,85	95,21	1,59

Tabla 25 Estadística de llamadas entrantes desde la PSTN



Gráfica 5 Distribución de las llamadas entrantes

Como podemos ver en las gráficas y estadísticas anteriores, el 97% del total de llamadas entrantes equivalentes a 17.137 llamadas, fueron contestadas ya sea por el IVR (16.639) o por el usuario final (498). Como dato importante a resaltar, se tiene que el número de llamadas entrantes en promedio por minuto, durante este período fue de 1,59 valor que es bajo de acuerdo con la capacidad máxima, la cual es de 95 llamadas entrantes, teniendo en cuenta que se tiene un total de una troncal SIP principal y una troncal secundaria para el ingreso de llamadas.

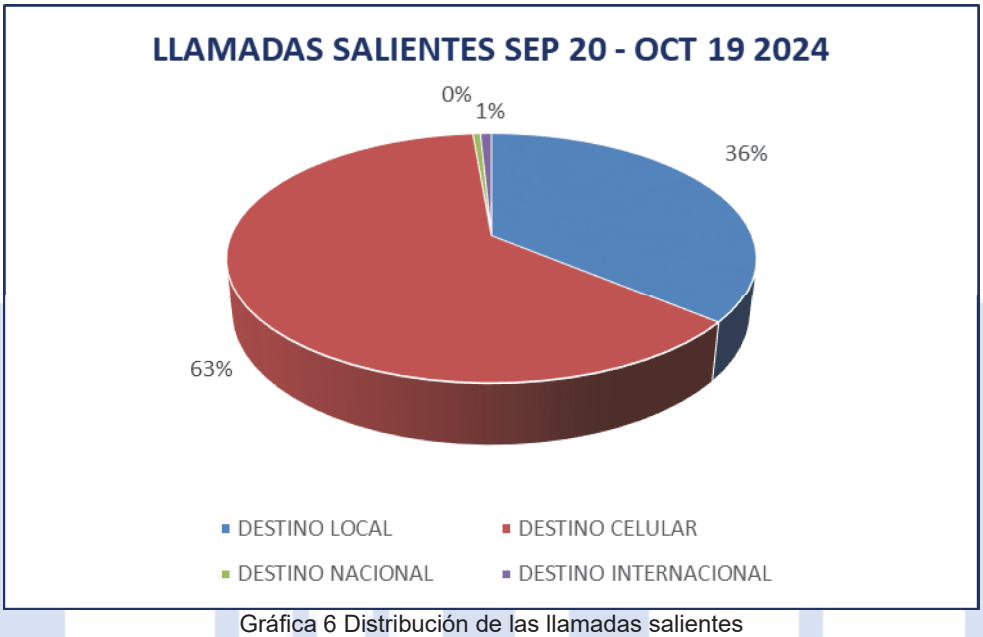
8.2.1.2 Estadística de llamadas Salientes

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

DESTINO LOCAL	DESTINO CELULAR	DESTINO NACIONAL	DESTINO INTERNACIONAL	TOTAL	PROMEDIO LLAMADAS DIARIAS (20 DIAS)	PROMEDIO LLAMADAS POR HORA (8 AM – 5 PM)	PROMEDIO LLAMADAS POR MINUTO
3173	5511	48	71	8803	440,15	48,91	0,82

Tabla 26 Estadística de llamadas salientes hacia la PSTN

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



Gráfica 6 Distribución de las llamadas salientes

Como podemos ver el 36% que corresponden a 3.173 llamadas salientes fueron realizadas a destinos locales. El 63% que corresponde a 5.511 llamadas salientes fueron realizadas a destinos celulares, el 0% que corresponde a 48 llamadas salientes fueron realizadas a destinos nacionales y el 1% que corresponden a 71 llamadas salientes fueron realizadas a destinos internacionales. Un valor importante de resaltar es el promedio de llamadas salientes por minuto durante este período, el cual fue de 0.82 llamadas. Dicho valor es bajo comparado con la capacidad máxima instalada, la cual es de 90 canales de voz disponibles para la salida de llamadas con destino Local Bogotá, Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional y se tiene 55 canales de voz disponibles para salida de llamadas con destino Celular.

Con respecto a las llamadas internas o entre extensiones para este periodo tenemos un total de 5.817 llamadas, las cuales podemos detallar de la siguiente manera:

GENERAL 20 SEP - 19 OCT/24	
Cantidad total de llamadas entre extensiones:	5.817
Llamadas Contestadas:	4.770
Llamadas Abandonadas:	1.047

Tabla 27 Cantidad de llamadas – Resumen General

CANTIDAD DE LLAMADAS CONTESTADAS - SEDE PRINCIPAL	
Llamadas entre usuarios de la sede principal :	3.577
Llamadas de la sede principal a Mesa de servicio :	21
Llamadas de la sede principal a los Puntos de Atención :	142

Tabla 28 Cantidad de llamadas – Sede Principal

CANTIDAD DE LLAMADAS CONTESTADAS - PUNTOS DE ATENCIÓN	
Llamadas entre usuarios de los Puntos de Atención :	324
Llamadas de los Puntos de Atención a la Mesa de Servicio :	15
Llamadas de los Puntos de Atención a la sede principal :	25

Tabla 29 Cantidad de llamadas – Puntos de Atención

OTROS	
Llamadas realizadas por la mesa de servicio :	78
Llamadas realizadas por los ascensores :	-

Tabla 30 Cantidad de llamadas – Otros

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

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

8.2.2 Equipos Plataforma de Telefonía IP

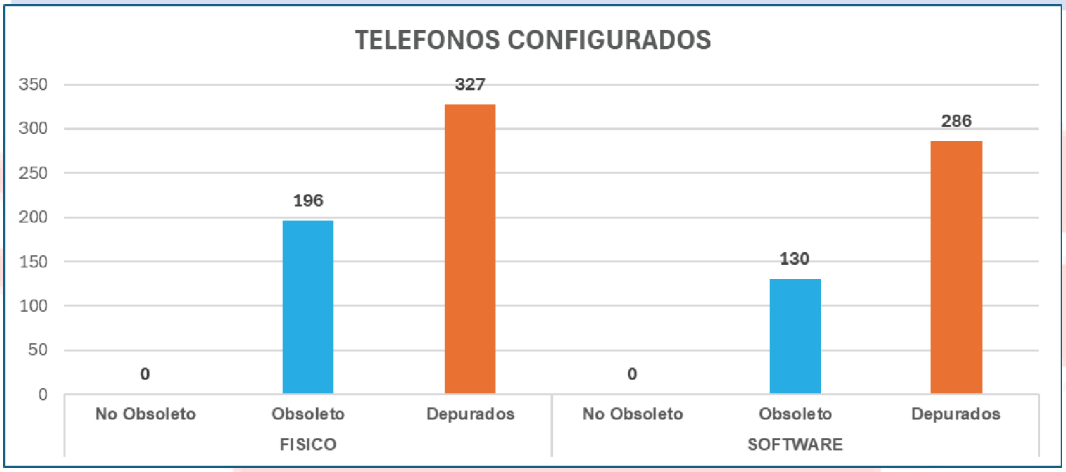
Durante el período en cuestión la disponibilidad del sistema central, compuesto por cuatro (4) Call Manager versión 12.5.1, dos (2) Unity 12.0.1, dos (2) Gateway Cisco C8200-1N-4T versión 17.6, un (1) servidor de tarificación PCSistel versión 8, un (1) Servidor de Contact Center de Mesa de servicio versión 11.6.2 de la plataforma de telefonía IP tuvo una disponibilidad del 100%.

Se debe tomar en cuenta que el total de teléfonos físicos configurados a la fecha en la planta Cisco Call Manager son ciento noventa y cinco (195), de este número de teléfonos IP físicos configurados en el Call Manager y pertenecientes al Fondo Nacional del Ahorro S.A., el 100% de estos (195) se encuentran en estado de obsolescencia reportada por el fabricante Cisco, además el 100% de los teléfonos configurados se encuentran conectados a la red y/o en estado de registrado en el servidor de telefonía.

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

Modelo	Fisico	Software	Total General
Cisco 3905	3		3
Cisco 6921	29		29
Cisco 6941	1		1
Cisco 7821	41		41
Cisco 7841	39		39
Cisco 7911	57		57
Cisco 7941	7		7
Cisco 7942	1		1
Cisco 7960	1		1
Cisco 7961	1		1
Cisco DX70	0		0
Cisco IP Communicator		22	22
CTI Port		90	90
Cisco Jabber		18	18
SIP Device (No Cisco)	16		16
Depurados	327	286	613
Total General	523	416	939

Tabla 31 Modelos Configurados en la plataforma de Telefonía IP



Gráfica 7 Relación de teléfonos registrados en la plataforma

NOTA: Se realizó la depuración de telefonía física (327) como de software (286) teniendo en cuenta que a partir de mayo del presente año hacia los anteriores llegando al año 2021, se tenían configurados en la planta CUCM dispositivos los cuales consumían licencias más no estaban siendo usados por los funcionarios, quedando en la actualidad en la planta CUCM los dispositivos activos y registrados en la plataforma y que están siendo usadas hasta el momento.

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

9 PLATAFORMA RED PASIVA

9.1 Actividades realizadas durante el período

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

- Se continua con la programación para llevar a cabo el movimiento y la reubicación de los puntos de acceso (AP) en sede principal del Fondo Nacional del Ahorro S.A, ya que la mayoría se encontraba instalados en columnas o paredes. Estos fueron ubicados de manera más central en el techo, conforme a las recomendaciones dadas por el fabricante Cisco, que establece que deben ser instalados en techo de forma horizontal. Esta reubicación contribuye a mejorar la cobertura de la red inalámbrica.
- Se realiza actividad coordinación de limpieza y aseo de los centros de cableado de la sede principal con el fin de mantener el orden y aseo de estos.
- Se realiza coordinación de manos remotas y acompañamiento para instalación de Switch en el PA Pie de Cuesta, quedando con gestión por parte del equipo LAN.
- Se realiza traslado de un punto de red y creación de un punto de eléctrico normal en la Vicepresidencia financiera ubicada en la TCC -P3, con el fin de realizar conexión de una impresora.
- Desinstalación de la UPS del PA de Dorada el día 17 de octubre por cierre del punto.

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
1.	RF408613	CTO 079-2023 BOLSA 11-57: SOLICITUD PUNTOS DATOS - ELÉCTRICOS PARA 3 PUESTOS DE TRABAJO EN PA ÁNGEL	19/09/2024	30/09/2024	Este requerimiento se viene trabajando con el ticket RF405405 y en compañía del área de administrativa pronto se le dará solución
2.	RF408615	CTO 079-2023 BOLSA 11-60: SOLICITUD ADECUACIÓN 1 PUESTO TRABAJO 4-72 - PA BUCARAMANGA	19/09/2024	4/10/2024	Se adjunta informe de ejecución del puesto de trabajo respectivo, quedo operando correctamente
3.	RF408632	SOLICITUD ARREGLO PUNTO DE RED	19/09/2024	20/09/2024	Se realiza la verificación en sitio y se evidencio que el faceplate estaba roto al igual que el Jack, se procede a cambiar el Jack de datos, el Jack de voz y el faceplate al igual que la activación del punto de datos, quedando operativo y con conectividad a la red.
4.	RF408643	CTO 079-2023 BOLSA 11-61: SOLICITUD ADECUACIÓN 2 PUESTOS TRABAJO - GESTIÓN DOCUMENTAL SEDE PRINCIPAL	19/09/2024	4/10/2024	se adjunta acta firmada con aceptación de la ejecución de los 2 puestos de trabajo, quedan operando correctamente
5.	RF408726	POR FAVOR CREAR CASO Y ESCALAR AL ÁREA DE REDES PARA HABILITACIÓN DE PUNTO DE RED FÍSICO	20/09/2024	20/09/2024	Se realiza la verificación en sitio de la conectividad y activación del punto de red, quedando activo y con conectividad a la red. Se valida en sitio acceso a la red y aplicativos probados.

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
6.	RF408728	Por favor crear caso y escalar al área de redes para habilitación de punto de red físico	20/09/2024	20/09/2024	Se realiza la verificación en sitio de la conectividad y activación del punto de red, quedando activo y con conectividad a la red. Se valida en sitio acceso a la red y aplicativos probados.
7.	RF408735	Por favor crear caso y escalar al área de redes para configuración y habilitación de permisos de navegación sobre la red cisco.	20/09/2024	20/09/2024	Se realiza la verificación en sitio de la conectividad y activación del punto de red, quedando activo y con conectividad a la red. Se valida en sitio acceso a la red y aplicativos probados.
8.	RF408743	ACTIVACIÓN PUNTO DE RED	20/09/2024	20/09/2024	Se habilita y configura punto de red. Se confirma acceso a la red.
9.	RF408776	MEMORANDO - Visita para apertura de puntos empresariales ECOPETROL	20/09/2024	27/09/2024	Desde el área de infraestructura redes contrato LAN bolsa de suministros y de acuerdo con reunión con área administrativa arquitecto Horacio Castillo, a la fecha no se requiere nada por demanda que afecte en cuanto a costos a la bolsa de suministros de LAN.
10.	RF408914	POR FAVOR CREAR CASO Y ESCALAR AL ÁREA DE REDES.	23/09/2024	23/09/2024	El punto de red ya se encontraba habilitado y se confirma acceso a la red.
11.	RF408923	ALCANCE MEMORANDO - PROPUESTA LOCALES TRASLADO - CARTAGENA GETSEMANÍ Y ÉXITO CARTAGENA	23/09/2024	24/09/2024	Se adjuntan costos asociados a la bolsa de suministros del área de redes LAN quedamos a la espera de aprobación y nuevo requerimiento para ejecución
12.	RF409048	HABILITAR EL PUNTO DE RED PD 169	24/09/2024	24/09/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch y se confirma acceso a la red.
13.	RF409068	VALIDACIÓN PUNTOS DIV. COMERCIAL - HIPOTECARIO	24/09/2024	24/09/2024	Se realiza la verificación en sitio evidenciando que el punto de RED estaba empapado de agua, esto ocasionó daño en los JACK de DATOS y VOZ debido a que manejaban puertos PoE. Se procede a realizar el cambio y las pruebas nuevamente de los puntos en presencia del funcionario, quedando activo y con conectividad a la red nuevamente. Se recomienda trasladar cafetera y galón de agua potable, ya que este fue el causante del daño. Se valida en sitio el correcto funcionamiento de la extensión telefónica.
14.	RF409081	HABILITACIÓN RED CABLEADA WILSON MORALES RADA	24/09/2024	24/09/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado y se confirma acceso a la red.
15.	RF409170	SOLICITUD HABILITACIÓN PUNTOS DE RED	25/09/2024	25/09/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
					puerto del switch y se confirma acceso a la red.
16.	RF409174	ACTIVACIÓN PUNTO DE RED	25/09/2024	25/09/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado y se confirma acceso a la red.
17.	RF409202	HABILITACIÓN PUNTO DE RED // URGENTE	25/09/2024	25/09/2024	El punto de datos relacionado (R3-D164) no corresponde con el punto de datos en donde se ubica el funcionario, el punto de datos correcto es L Occidente R1-PP1-D07. De igual forma, ambos puntos de red mencionados ya se encontraban habilitados desde el centro de cableado correspondiente, se configura el puerto del switch y se confirma acceso a la red.
18.	RF409230	SOLICITUD ACTIVACIÓN PUNTO DE RED	25/09/2024	25/09/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado y se confirma acceso a la red.
19.	RF409233	ACTIVACIÓN PUNTO DE RED	25/09/2024	25/09/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado y se confirma acceso a la red.
20.	RF409285	ACTIVACIÓN PUNTO DE RED	25/09/2024	26/09/2024	Se realiza la verificación en sitio y se procede a la activación del punto de datos, quedando operativo y con conectividad a la red, se validó acceso a los aplicativos de red en presencia del funcionario.
21.	RF409308	ACTIVACIÓN PUNTO DE RED	26/09/2024	26/09/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch, se agrega MAC del dispositivo y se confirma acceso a la red.
22.	RF409406	RE: IMPORTANTE PUNTO DE RED Y ELÉCTRICO PARA IMPRESORA DE VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	26/09/2024	27/09/2024	Se realiza la verificación en sitio y se procede trasladar el punto de red, y la creación del punto eléctrico para la impresora que fue trasladada en el área de vicepresidencia administrativa ubicada en la torre de convenciones piso tres, quedando operativo y con conectividad a la red, se validó acceso y funcionamiento en presencia del funcionario.
23.	RF409414	IMPORTANTE PUNTO DE RED Y ELÉCTRICO PARA IMPRESORA DE VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA	26/09/2024	27/09/2024	Se realiza traslado de punto de datos e instalación de un nuevo punto eléctrico para la impresora requerida; se marquillan y se realizan pruebas de red eléctrica y datos. Se confirma correcto funcionamiento de la impresora con acceso a la red.
24.	RF409505	Habilitar puertos de RED AYC sede principal UT	27/09/2024	27/09/2024	Se habilitan puntos de red y se confirma acceso a la red.
25.	RF409760	RETIRO SW - SEDE PRINCIPAL FNA CUARTO TÉCNICO TCC P3	30/09/2024	30/09/2024	En el rack 2 del centro de cableado se encontraban tres switches de 24

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
					puertos. Se retiraron dos equipos switches ubicados en el rack de convenciones del piso 3, un 2960X-24PS-L y un 2960X-24TS-L. La desinstalación se llevó a cabo debido a que la mayoría de los puertos de datos conectados estaban sin uso. Por lo tanto, se realizó la consolidación de los puertos funcionales, agrupándolos en un solo switch 2960X-24PS-L PoE de 24 puertos. En este switch, quedaron operativos 12 puertos y los otros 12 disponibles para uso futuro.
26.	RF409832	ACTIVACIÓN PUNTO DE RED D-81	1/10/2024	1/10/2024	Se realiza la verificación en sitio de la conectividad y activación del punto de red, se confirma que se encontraban cruzados los pares, se realizó la corrección quedando activo y con red. Se valida en sitio acceso a la red y aplicativos probados.
27.	RF410064	SOLICITUD HABILITAR PUNTO DE RED	2/10/2024	3/10/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch y se confirma acceso a la red.
28.	RF410121	ACTIVACIÓN PUNTO DE RED	2/10/2024	3/10/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch y se confirma acceso a la red.
29.	RF410144	SOLICITUD HABILITACIÓN PUNTO DE RED D-75	2/10/2024	3/10/2024	Se realiza la verificación en sitio y activación del punto de red, quedando operativo y con red. Se valida la conectividad y prueba de aplicativos con el usuario quedando todo funcionando correctamente.
30.	RF410258	HABILITACIÓN PUNTOS DE RED - GRUPO INTERNO CUMPLIMIENTO NORMATIVO	3/10/2024	4/10/2024	Se habilitan puntos de red desde el centro de cableado, se configuran algunos puertos del switch y se confirma acceso a la red en todos los puntos. V 14 al puerto 5 del SW 1 del rack 1 de voz D 19 al puerto 12 del SW 1 del rack 2 de datos D 20 al puerto 15 del SW 1 del rack 2 de datos D 21 al puerto 16 del SW 1 del rack 2 de datos
31.	RF410308	HABILITACIÓN PUNTOS DE RED - GRUPO INTERNO CUMPLIMIENTO NORMATIVO	3/10/2024	4/10/2024	Se habilitan puntos de red desde el centro de cableado, se configuran algunos puertos del switch y se confirma acceso a la red en todos los puntos. V 14 al puerto 5 del SW 1 del rack 1

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
					de voz D 19 al puerto 12 del SW 1 del rack 2 de datos D 20 al puerto 15 del SW 1 del rack 2 de datos D 21 al puerto 16 del SW 1 del rack 2 de datos D 14 al puerto 17 del SW 1 del rack 2 de datos
32.	RF410309	HABILITACIÓN PUNTOS DE RED - GRUPO INTERNO CUMPLIMIENTO NORMATIVO	3/10/2024	4/10/2024	Se procede a realizar el cierre del caso, Se habilitan puntos de red desde el centro de cableado, se configuran algunos puertos del switch y se confirma acceso a la red en todos los puntos. V 14 al puerto 5 del SW 1 del rack 1 de voz D 19 al puerto 12 del SW 1 del rack 2 de datos D 20 al puerto 15 del SW 1 del rack 2 de datos D 21 al puerto 16 del SW 1 del rack 2 de datos D 14 al puerto 17 del SW 1 del rack 2 de datos
33.	RF410310	HABILITACIÓN PUNTOS DE RED - GRUPO INTERNO CUMPLIMIENTO NORMATIVO	3/10/2024	4/10/2024	Se procede a realizar el cierre del caso, Se habilitan puntos de red desde el centro de cableado, se configuran algunos puertos del switch y se confirma acceso a la red en todos los puntos. V 14 al puerto 5 del SW 1 del rack 1 de voz D 19 al puerto 12 del SW 1 del rack 2 de datos D 20 al puerto 15 del SW 1 del rack 2 de datos D 21 al puerto 16 del SW 1 del rack 2 de datos D 14 al puerto 17 del SW 1 del rack 2 de datos
34.	RF410387	ACTIVACIÓN PUNTO DE RED	4/10/2024	4/10/2024	Se habilita punto de red y se confirma acceso a la red.
35.	RF410493	SEDE PRINCIPAL FNA TT P2 - COORDINACIÓN PARA REALIZAR LIMPIEZA DE PISO DEL CUARTO TÉCNICO	4/10/2024	7/10/2024	Se realiza la apertura del cuarto técnico con el posterior acompañamiento y verificación en sitio de la actividad de aseo y limpieza del centro de cableado sin novedad especial.
36.	RF410510	PUNTO DE RED	4/10/2024	7/10/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch y se confirma acceso a la red.
37.	RF410874	SEDE PRINCIPAL FNA TORRE DE CONVENCIONES PISO 4 -	9/10/2024	9/10/2024	Se realiza la apertura del cuarto técnico con el posterior

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
		COORDINACIÓN PARA REALIZAR LIMPIEZA DE PISO DEL CUARTO TÉCNICO			acompañamiento y verificación en sitio de la actividad de aseo y limpieza del centro de cableado sin novedad especial.
38.	RF410977	SEDE PRINCIPAL FNA TORRE DE CONVENCIONES PISO 3- COORDINACIÓN PARA REALIZAR LIMPIEZA DE PISO DEL CUARTO TÉCNICO	9/10/2024	10/10/2024	Se realiza la apertura del cuarto técnico con el posterior acompañamiento y verificación en sitio de la actividad de aseo y limpieza del centro de cableado sin novedad especial.
39.	RF411322	RV: SOLICITUD INSTALACIÓN PUNTO DE RED	11/10/2024	15/10/2024	Se adjuntan costos asociados a esta solicitud para su análisis y aprobación
40.	RF411393	SEDE PRINCIPAL FNA TORRE DE CONVENCIONES PISO 2 PRESIDENCIA- COORDINACIÓN PARA REALIZAR LIMPIEZA DE	15/10/2024	15/10/2024	Se realiza la apertura y posterior acompañamiento en sitio para realizar las actividades de aseo en el cuarto técnico torre de convenciones piso 2(Presidencia) por parte del personal de servicios generales sin novedad especial.
41.	RF411395	PA PIEDECUESTA - INSTALACIÓN SW	15/10/2024	16/10/2024	Se llevó a cabo la instalación del Switch Catalyst WS-C2960X-24TS-L y del Quiosco. Se realizaron pruebas de conectividad satisfactorias.
42.	RF411434	ACTIVACIÓN PUNTO DE DATOS	15/10/2024	15/10/2024	Se realiza la verificación en sitio y activación del punto de red, quedando operativo y con red. Se valida la conectividad y prueba de aplicativos con el usuario quedando todo funcionando correctamente,
43.	RF411479	RF411231 HABILITACIÓN PUNTO DE RED D-82	15/10/2024	18/10/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch y se confirma acceso a la red.
44.	RF411503	SEDE PRINCIPAL FNA TORRE DE CONVENCIONES PISO 4 - REUBICACIÓN Y MARCACIÓN DE AP	15/10/2024	15/10/2024	Se realiza la reubicación de los equipos ACCESS POINT de la sede principal del Fondo Nacional del Ahorro para mejorar la cobertura en el piso cuarto del edificio de convenciones, así mismo la instalación de marquillas de estos.
45.	RF411512	SEDE PRINCIPAL FNA TORRE DE CONVENCIONES PISO 2 (PRESIDENCIA) - REUBICACIÓN Y MARCACIÓN AP	15/10/2024	16/10/2024	Se realiza la reubicación de los siguientes AP con el fin de mejorar la cobertura de red inalámbrica: AP_CVN2_1 AP_CVN2_3 AP_CVN2_4 Se realiza la marcación de los siguientes AP: AP_CVN2_1 AP_CVN2_2 AP_CVN2_3 AP_CVN2_4 AP_CVN2_6
46.	RF411528	SOLICITUD INSTALACIÓN PUNTO	15/10/2024	16/10/2024	Se envían costos a la supervisión

Ítem	ID Solicitud	Descripción	Fecha Apertura	Fecha Cierre	Observaciones
		DE RED			del contrato para aprobación de la construcción requerida. Se está al pendiente para que se escale requerimiento (RF) con la aprobación de construcción.
47.	RF411555	APOYO ACTIVAR PUNTO DE RED	16/10/2024	16/10/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado y se configura el puerto del switch. Se escala caso al grupo de Soporte con RF411575 debido a problemas con el equipo y el Cisco Secure Client.
48.	RF411556	ACTIVACIÓN PUNTO DE DATOS	16/10/2024	16/10/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch y se confirma acceso a la red.
49.	RF411584	PUERTO BLOQUEADO	16/10/2024	16/10/2024	Se habilita y se configura el puerto del switch; se confirma acceso a la red.
50.	RF411759	ACTIVACIÓN PUNTO DE DATOS-PUNTOS DE RED	17/10/2024	18/10/2024	Se habilita punto de red y se confirma acceso a la red.
51.	RF411860	Habilitación punto de red	18/10/2024	18/10/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch y se confirma acceso a la red.
52.	RF411888	SOLICITUD ACTIVACIÓN PUNTO DE RED	18/10/2024	18/10/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch y se confirma acceso a la red.

Tabla 32 RF´s o IM´s ejecutados durante el período

También se describen actividades del día a día realizadas:

- Revisión de estado de todas las UPS instaladas en centros de cableado de Sede Principal del FNA:
  - Se realiza recorrido a los centros de cableado donde se encuentran las UPS, verificando voltajes de entrada, voltajes de salida y estado de bypass. Se encuentran operativas y sin alarmas.
- Revisión de todos los centros de cableado de la Sede Principal del FNA:
  - Se realiza diariamente, recorrido por cada uno de los centros de cableado, verificando el estado de los switches donde se encuentran operando y sin novedades.
  - Se realiza por demanda, aseo de cuartos de cableado de acuerdo con programación de actividades.
  - Se realiza revisión de los tableros eléctricos y verificación de breakers de la Sede Principal. (Exceptuando Data center).
  - Sin Novedades ni reportes en el recorrido matutino realizado diariamente, en el cual se realiza verificando de tableros eléctricos y sus protecciones, estado de salidas de circuitos, los cuales se encuentran ok.

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

9.2 Gestión de Incidentes de Red Pasiva

Durante el periodo, se atendieron los siguientes incidentes relacionados con red pasiva:

Ítem	RF o IM / Cambio	Causa	Ubicación	Fecha Apertura	Fecha Finalización
1.	IM155695	REVISIÓN PUNTO DE RED	Torre Centro de Convenciones Piso 4	23/09/2024	23/09/2024
2.	IM155792	AFECTACIÓN PUNTO DE RED	Gerencia Cartera Centro de Convenciones Piso 3	25/09/2024	26/09/2024
3.	IM155976	AFECTACIÓN EN EL PUNTO DE RED.	Gerencia Cuentas Personas Centro de Convenciones Piso 3	1/10/2024	2/10/2024
4.	IM156232	AFECTACIÓN PUNTO DE RED	Torre CNA Piso 2 legalizadora	10/10/2024	10/10/2024

Tabla 33 Gestión Incidentes Red Pasiva

9.3 Desempeño de los servicios

9.3.1 UPS Sede Principal

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

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

Tabla 34 UPS Sede Principal

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

9.3.2 UPS en puntos de atención

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

Ítem	Ubicación	Capacidad	Estado
1.	ACACIAS	3 KVA	Regulando.
2.	APARTADÓ	10 KVA	Regulando.
3.	ARAUCA	1 KVA	Regulando UPS funcionando, con fallo en baterías.
4.	ARMENIA	10 KVA	Regulando
5.	BARRANCABERMEJA	3 KVA	Regulando
6.	BARRANQUILLA	20 KVA	Regulando
7.	BOGOTÁ D.C. (ÁNGEL)	40 KVA	Regulando
8.	BOGOTÁ D.C. (CAFAM FLORESTA)	6 KVA	Regulando
9.	BOGOTÁ D.C. (CAN)	10 KVA	Regulando
10.	BOGOTÁ D.C. (SUBA)	10 KVA	Regulando
11.	BOGOTÁ D.C. (VILLA DEL RIO)	6 KVA	Regulando
12.	BUCARAMANGA	20 KVA	Regulando
13.	BUENAVENTURA	3 KVA	Falla por inversor, No está regulando. El Fondo Nacional del Ahorro S.A realiza aprobación, en proceso de cambio.
14.	CALI AMÉRICAS	10 KVA	Regulando
15.	CALI GUADALUPE	30 KVA	Regulando UPS funcionando, con fallo en baterías. El Fondo Nacional del Ahorro S.A realiza aprobación, en proceso de cambio.
16.	CARTAGENA	10 KVA	Regulando
17.	CHÍA	1 KVA	Regulando
18.	CÚCUTA	10 KVA	Regulando
19.	ÉXITO MAYORCA	6 KVA	Regulando
20.	FLORENCIA	3 KVA	Regulando
21.	GIRARDOT	10 KVA	Regulando
22.	IBAGUÉ	20 KVA	Regulando
23.	MANIZALES	10 KVA	Regulando
24.	MEDELLÍN	30 KVA	Regulando
25.	MITÚ	3 KVA	Regulando
26.	MOCOA	3 KVA	Regulando
27.	MONTERÍA	3 KVA	Regulando

Ítem	Ubicación	Capacidad	Estado
28.	NEIVA	15 KVA	Regulando, Presenta fallas en el cargador de baterías y también en las baterías ya que, al cortar el suministro eléctrico de la red comercial, inmediatamente se apaga y no brinda autonomía. El Fondo Nacional del Ahorro S.A realiza aprobación, en proceso de cambio.
29.	PALMIRA	3 KVA	Regulando
30.	PASTO	10 KVA	Regulando
31.	PEREIRA	20 KVA	Regulando
32.	PIE DE CUESTA	1 KVA	Regulando
33.	POPAYÁN	15 KVA	Regulando.
34.	PUERTO INÍRIDA	3 KVA	Regulando
35.	QUIBDÓ	10 KVA	Regulando
36.	RIOHACHA	10 KVA	Regulando
37.	RIONEGRO	3 KVA	Regulando
38.	SAN ANDRÉS	6 KVA	Regulando
39.	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	3 KVA	Regulando
40.	SANTA MARTA	15 KVA	Regulando
41.	SINCELEJO	10 KVA	Regulando
42.	SOACHA	10 KVA	Regulando
43.	SOLEDAD	10 KVA	Regulando
44.	TUNJA	10 KVA	Regulando
45.	VALLEDUPAR	10 KVA	Regulando La UPS tiene una batería con las bornas sulfatadas y se requiere cambio de puentes que están dañados. El Fondo Nacional del Ahorro S.A realiza aprobación, en proceso de cambio.
46.	VILLAVICENCIO	10 KVA	Regulando
47.	YOPAL	3 KVA	Regulando

Tabla 35 Estado UPS Puntos de Atención

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

9.4.1 Mantenimientos Preventivos en Sede Principal

Durante el período, no se efectuaron mantenimientos preventivos en UPS instaladas en la Sede Principal.

Cantidad Total de Mantenimientos preventivos ejecutados durante el período: **0**

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

Tabla 36 Mantenimiento Preventivo - Sede Principal

9.4.2 Mantenimientos Preventivos en Puntos de Atención

Durante el período, no se efectuaron mantenimientos preventivos en UPS instaladas en puntos de atención localizados a nivel nacional.

Cantidad Total de Mantenimientos preventivos ejecutados durante el período: **0**

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

Tabla 37 Mantenimiento Preventivo UPS - Puntos de Atención

10 GESTIÓN Y MONITOREO DE RED

10.1 Gestión de Red

10.1.1 Actividades realizadas durante el período

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

- Soporte y acompañamiento personalizado en colaboración directa con el fabricante Cisco.
- Se agregaron a las herramientas de monitoreo correspondientes los nuevos dispositivos implementados.
- Análisis y resolución efectiva de eventos y alarmas, garantizando un rendimiento óptimo del sistema.

10.1.2 Desempeño de los servicios

10.1.2.1 GESTIÓN ZABBIX

Sincronización de dispositivos

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

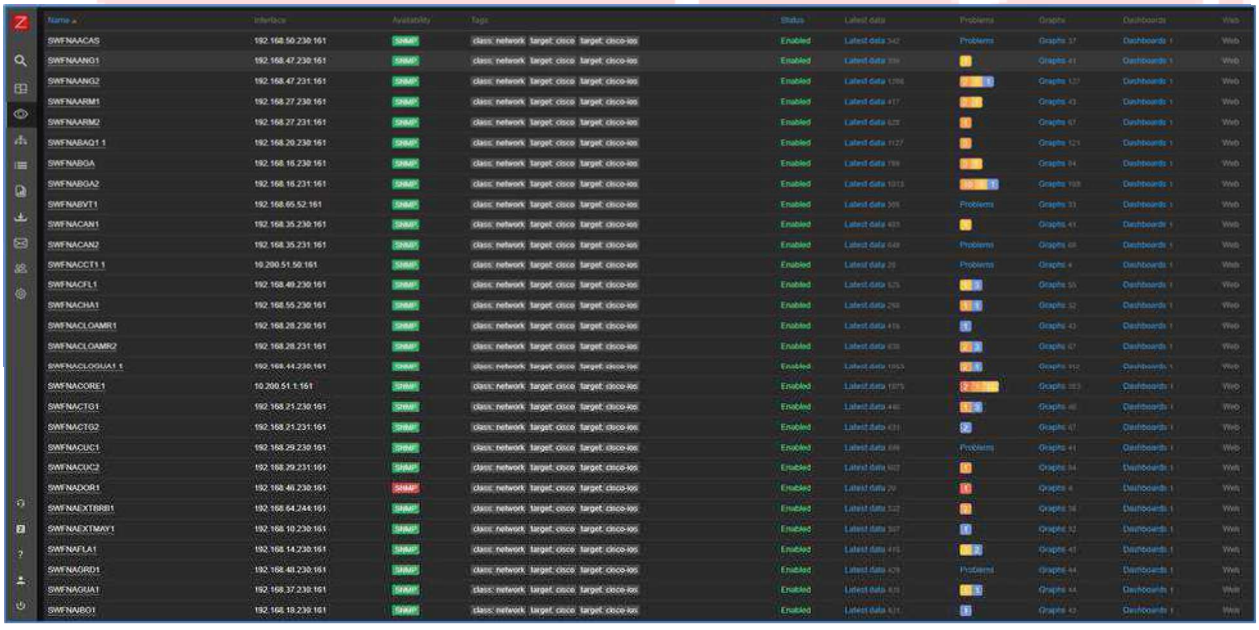


Imagen 3 Equipos sincronizados DCNM

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

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

10.1.2.2 GESTIÓN CPI (CISCO PRIME INFRASTRUCTURE)

- **Sincronización de dispositivos**

En la herramienta de gestión y monitoreo Cisco Prime Infraestructura los dispositivos Switch asociados Cisco Catalyst WS-C2960X, se encuentran sincronizados, estableciendo la configuración correcta y logrando que los dispositivos queden en un estado Completado:

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



Imagen 4 Accesibilidad SNMP

Se encuentran 39 dispositivos con accesibilidad de ICMP y no se encontraron dispositivos con alarmas.

- **Métrica de sumario de alarmas**

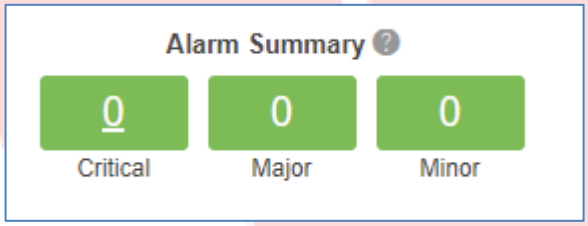


Imagen 5 Sumario de alarmas

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

10.1.2.3 GESTIÓN DNA (CISCO DIGITAL NETWORK ARCHITECTURE)

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

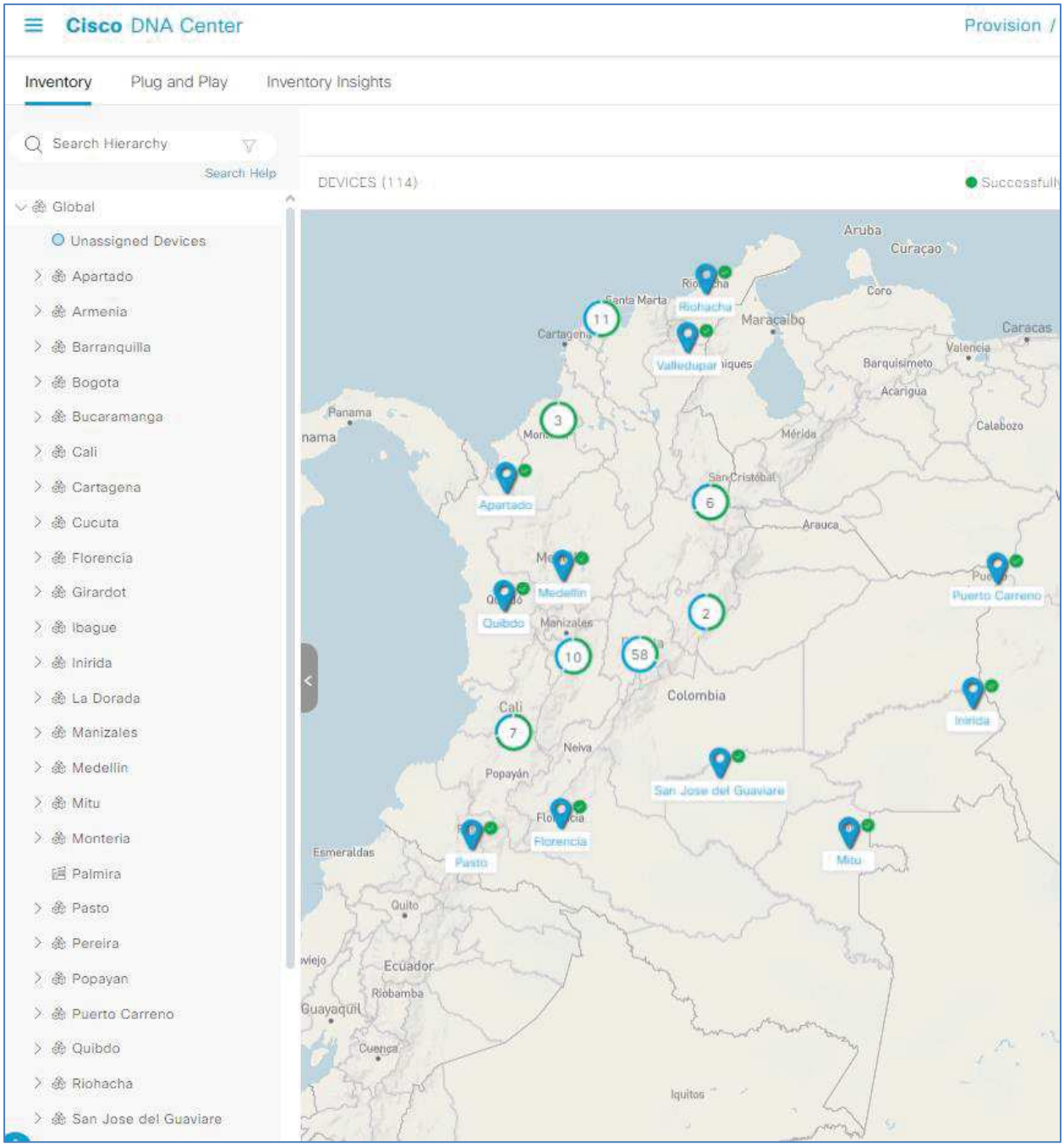
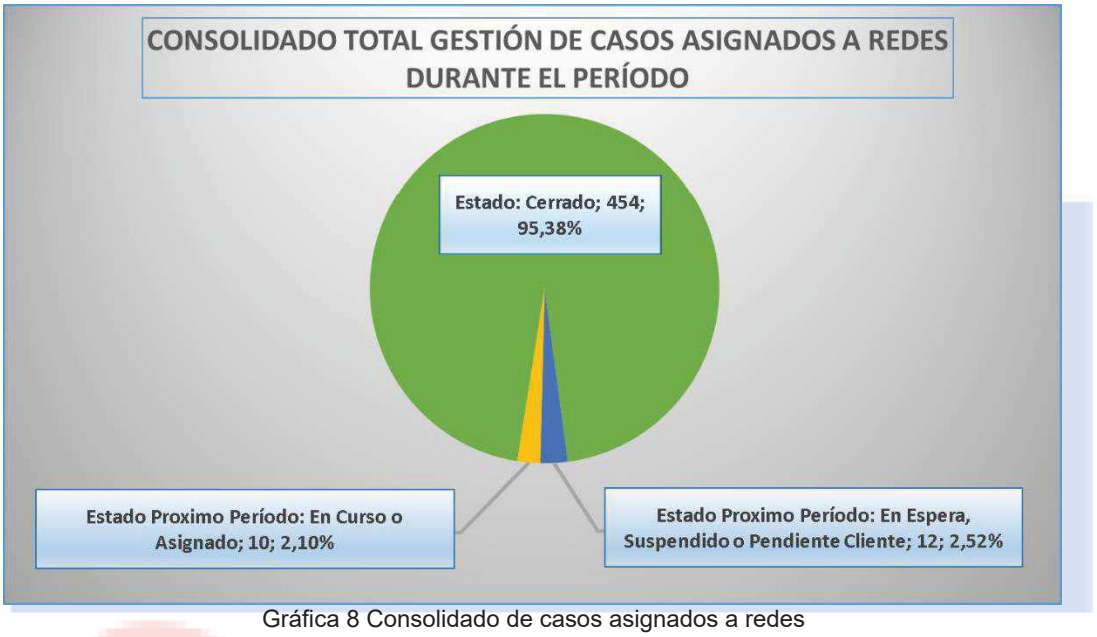


Imagen 6 Mapa de distribución de switches supervisados por DNA a nivel nacional

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

Durante el período se asignaron **476** casos al Grupo de Redes, de los cuales **454** casos **(95,38%)**

quedaron en estado **cerrado**, **12** casos **(2,52%)** quedaron en estado ***en espera, suspendido o pendiente de cliente*** y **10** casos **(2,10%)** quedaron en estado ***en curso o asignado***.



Gráfica 8 Consolidado de casos asignados a redes

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

Se cuenta con los siguientes Incidentes (IM) que quedaron en estado suspendido, en progreso o pendiente de cliente:

Ítem	ID Incidente	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
1.	IM156400	AFECTACIÓN EN CONECTIVIDAD A RED EN EQUIPO DE CÓMPUTO	Pending Customer	17/10/2024	Se realiza comunicación con el funcionario quien nos informa que el día 23 de octubre del presente año se encontrara en las instalaciones del FNA para validar servicio.
2.	IM156442	AFECTACIÓN RED EN EQUIPO DE COMPUTO	Pending Customer	18/10/2024	Se valida servicio realizando visita al área de trabajo del funcionario, evidenciándose que el equipo toma conectividad por red cableada IP valida, logrando así acceder al correo

Ítem	ID Incidente	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
					institucional y demás páginas de navegación de forma satisfactoria.

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

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

Se cuenta con las siguientes Peticiones (RF) que quedaron en estado suspendido o en curso:

Ítem	ID Requerimiento	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
1.	RF404339	CTO 079-2023 BOLSA 10-50: SOLICITUD REEMPLAZO BATERÍAS- UPS SEDE PRINCIPAL CONVENCIONES PISO 1	Suspended	14/08/2024	Se está coordinando logística y diligenciamiento de un formato del área de almacén de FNA para proceder a despachar elementos al PA
2.	RF404355	CTO 079-2023 BOLSA 10-48: SOLICITUD REEMPLAZO BATERÍAS UPS - PA CALI GUADALUPE	Suspended	14/08/2024	Se está coordinando logística y diligenciamiento de un formato del área de almacén de FNA para proceder a despachar elementos al PA
3.	RF404356	CTO 079-2023 BOLSA 10-51: SOLICITUD REEMPLAZO UPS-PA NEIVA	Suspended	14/08/2024	Se está Hablando con el área de almacén una metodología para despachar el elemento hacia el Punto de atención directamente desde bodega del proveedor y paralelo crear el activo en FNA sede central
4.	RF404357	CTO 079-2023 BOLSA 10-49: SOLICITUD REEMPLAZO BATERÍAS - UPS PA VALLEDUPAR	Suspended	14/08/2024	Se está coordinando con almacén la logística y diligenciamiento de un formato para enviar y reemplazar los elementos en el PA
5.	RF404361	CTO 079-2023 BOLSA 10-52: SOLICITUD REEMPLAZO UPS - PA-EXITO BUENAVENTURA	Suspended	14/08/2024	Se está hablando con el área de almacén para coordinar una logística de despacho desde las bodegas de proveedor a nivel nacional hacia PA requerido y paralelo crear el activo en FNA sede principal.
6.	RF405405	RIESGO LOCATIVO PUNTO ÁNGEL UTAE	Suspended	26/08/2024	se está coordinando con área administrativa la ubicación lineal de los puestos de trabajo y así programar la adecuación de los puntos de red
7.	RF407311	CONTINGENCIA TELEFONÍA	Pending Customer	09/09/2024	La reunión para el tema de backup con ETB aún no se ha concretado no la ha concretado.
8.	RF407466	CTO 079-2023 BOLSA 11-55: RECOGER	Suspended	09/09/2024	No se ha podido recoger los equipos en el PA, debido a

Ítem	ID Requerimiento	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
		ELEMENTOS TECNOLÓGICOS ALCALDÍA DE PUNTO DE PUERTO CARREÑO			problemas de orden público.
9.	RF407598	RV: HALLAZGO - PUNTOS DE ATENCIÓN (BOGOTÁ)	Pending Customer	10/09/2024	A la fecha vice riesgos sigue en proceso de análisis de la matriz de perfiles Vs accesos de proxy que se envió. No se tiene aún retroalimentación sore el tema.
10.	RF408620	CTO 079-2023 BOLSA 11-59: SOLICITUD COSTEO APERTURA PUNTO DE ATENCIÓN OCAÑA	Suspended	19/09/2024	Se procede a realizar la compra del switch de comunicaciones el cual tendrá un tiempo de entrega de 30 días mientras se da tramite a importación nacionalización y entrega a FNA .
11.	RF408645	CTO 079-2023 BOLSA 11-58: SOLICITUD COSTEO TRASLADO PUNTO DE ATENCIÓN MONTERÍA	Suspended	19/09/2024	Se procede a realizar la compra del switch de comunicaciones el cual tendrá un tiempo de entrega de 30 días mientras se da tramite a importación nacionalización y entrega a FNA .
12.	RF408919	VISITA LOCAL - APERTURA PUNTO INSTITUCIONAL HONDA TOLIMA	In Progress	23/09/2024	Se está realizando la respectiva visita por parte del área de administrativa y en compañía del área de tecnología.
13.	RF410520	Escalamiento Área Redes LAN y Seguridad Informática FNA - Contrato 087-2024	Suspended	04/10/2024	El proyecto de implementación tiene una duración de varios meses y se deben realizar diversas actividades, se procede a modificar el estado de suspensión a 31 de diciembre ya que el acompañamiento se realizará hacia “Adquisición, instalación, configuración, migración, garantía y soporte de Hardware y Software con fabricante de una solución convergente para el Fondo Nacional del Ahorro S.A y demás servicios conexos y asociados”
14.	RF410792	TRASLADO PUNTO DE ATENCIÓN BARRANQUILLA // LAN	In Progress	08/10/2024	Se envía correo al asignatario jcafonsecat con los planos, ya que por capacidad del SM, no se pueden adjuntar archivos con tamaño superior a 2Mb.
15.	RF411353	HABILITACIÓN PUNTO DE RED D-07 MOCOA	Pending Customer	11/10/2024	Por traslado de puesto de la usuaria, se contacta a la Asesora Cristina que se va a realizar una visita técnica en PINS Mocoa, esto debido a que se requiere trasladar los puntos de datos y eléctrico para un puesto de trabajo de una funcionaria. Por lo cual, se realiza solicitud de manos remotas; quedamos a la espera de que se asigne el técnico, fecha y hora para

Ítem	ID Requerimiento	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
					elaborar dicha actividad.
16.	RF411471	SOLICITUD ACTIVACIÓN PUNTO DE RED CABLEADA-CC 43575141 MARGARITA MARÍA SERNA	Pending Customer	15/10/2024	Se habilita punto de red desde el centro de cableado, se configura el puerto del switch y se verifica permisos en el ISE.
17.	RF411670	SOLICITUD DE VALIDACIÓN PUNTO DE RED	Pending Customer	16/10/2024	Se realiza activación del punto, sin embargo, debido a que el usuario está trabajando de forma remota, se coordina visita para el día lunes con el objetivo de confirmar conectividad.
18.	RF411808	VALIDACIÓN VPN IBM	Pending Customer	17/10/2024	Se cambia a estado pendiente del cliente considerando que la reunión se encuentra programada para el Lunes 21 de octubre a las 4:00 p.m.
19.	RF411887	SOLICITUD CABLEADO Y ACTIVACIÓN PUNTO RED PINS MOCOA	In Progress	18/10/2024	Se programa técnico en sitio para determinar si se puede reubicar (mover) el cableado actual o se requiere construcción de un nuevo puesto de trabajo (salida PDR y salida punto de energía regulada).

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

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

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

Ítem	ID Tarea	Título	Estado	Fecha de Apertura	Observaciones
1.	T246384	EJECUTAR-RENOVACIÓN RFCs Redsis Oct 2024	Asignado	11/10/2024	Debido a lo extenso de los permisos que se requieren renovar, se está validando que todos están bien aplicados. Son alrededor de 72 reglas a renovar.

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

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

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

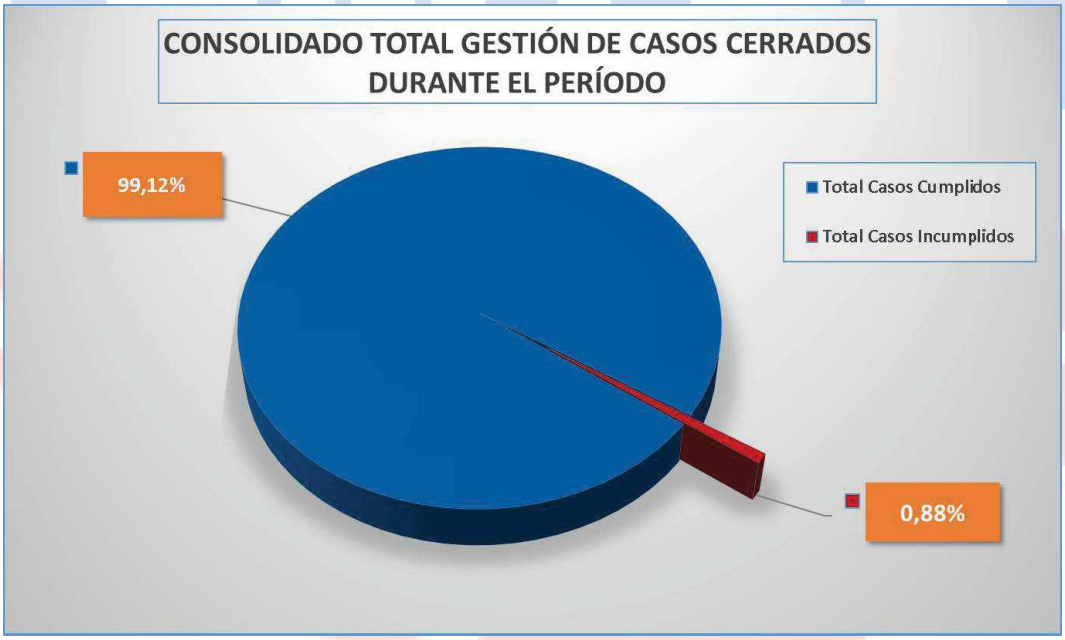
Ítem	ID Tarea de Requerimiento	Título	Estado	Petición principal	Fecha de Inicio Real	Observaciones
1.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

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

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

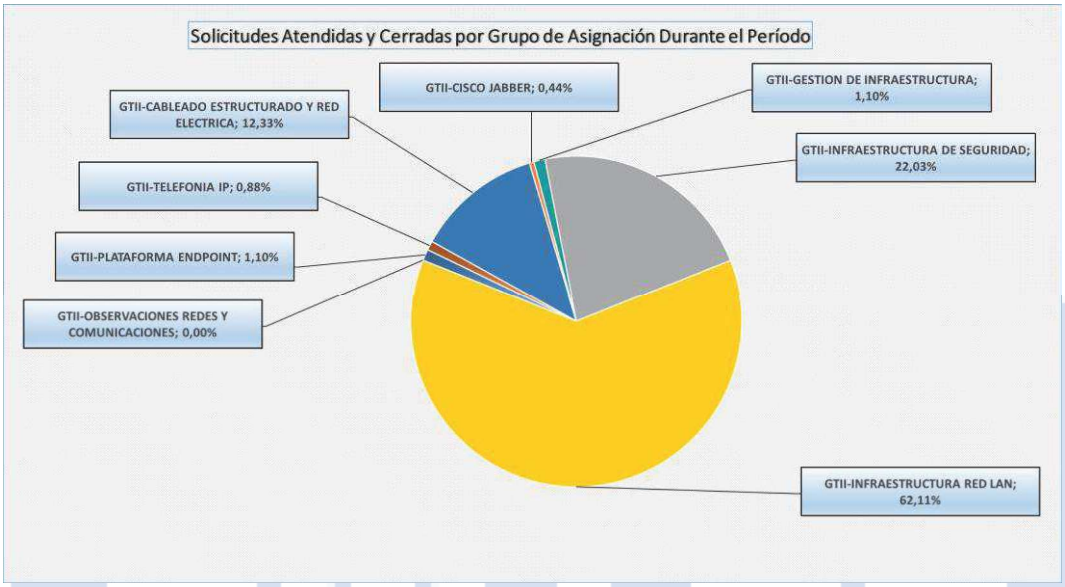
Consolidado de Casos Gestionados - Cumplidos e Incumplidos HERRAMIENTA MICROFOCUS SERVICE MANAGER						
Cumplido/Incumplido	**RF**	**IM**	**T**	**RFT**	**TOTAL**	**%**
Total Casos Cumplidos	168	64	199	19	**450**	**99,12%**
Total Casos Incumplidos	2	2	0	0	**4**	**0,88%**
TOTAL GENERAL	**170**	**66**	**199**	**19**	**454**	**100,00%**

Tabla 42 Registro Consolidado de casos cerrados - Herramienta Service Manager



Gráfica 9 Estadística gestión de solicitudes

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



Gráfica 10 Solicitudes Atendidas por Grupo de Asignación

SOLICITUDES GESTIONADAS Y CERRADAS POR GRUPO DE ASIGNACIÓN DURANTE EL PERÍODO						
GRUPO DE ASIGNACIÓN	RF	IM	T	RFT	Cantidad	Porcentaje
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	52	4	0	0	56	12,33%
GTII-CISCO JABBER	1	1	0	0	2	0,44%
GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA	5	0	0	0	5	1,10%
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	63	12	25	0	100	22,03%
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	40	49	174	19	282	62,11%
GTII-OBSERVACIONES REDES Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0,00%
GTII-PLATAFORMA ENDPOINT	5	0	0	0	5	1,10%
GTII-TELEFONIA IP	4	0	0	0	4	0,88%
TOTAL GENERAL	170	66	199	19	454	100,00%

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

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

10.3 Gestión de Activos

En la siguiente tabla, se relaciona el control de activos que fueron instalados, RMA o cambios por garantía, solicitud para baja de activos con concepto técnico del Fondo Nacional del Ahorro S.A., los cuales fueron ejecutados durante el periodo desde el 20 de septiembre de 2024 hasta el 19 de octubre del 2024:

Ítem	Descripción Servicio	Cantidad Acumulada	Cantidad Período	Cantidad Total	Observaciones Período
1.	Control Instalación de Activos durante el contrato	1	0	1	Sin actividades durante el periodo.
2.	RMA durante el contrato	2	0	2	Sin actividades durante el periodo.
3.	Control de Solicitudes de Baja	138	0	138	Sin actividades durante el periodo.

Tabla 44 Control de Activos

10.4 Seguimiento de Vulnerabilidades

De acuerdo con las 54 vulnerabilidades reportadas por parte de la Vicepresidencia de Riesgos correspondiente al retest del semestre 1 del 2024, a fecha de corte del periodo se tiene un avance de 91%.

A la fecha se encuentran cinco (5) vulnerabilidades pendientes, de las cuales dos (2) corresponden al dispositivo DNA con los ID 36410 y 36411 que fueron escaladas al fabricante Cisco para validación, el cual nos informa que es un falso positivo, sin embargo y de acuerdo con recomendación se está en proceso de Upgrade del sistema operativo.

Los tres (3) restantes corresponden al equipo 3850 y 9606 con los ID 33149, 33159,33160, las cuales se encuentran en proceso de asignación de fecha de ventana de mantenimiento por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

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

Administrador responsable remediación	Total vulnerabilidades	Vulnerabilidades Cerradas	Vulnerabilidades Abiertas	Avance%
Emtel / Seguridad	20	20	0	91%
Emtel/ LAN	22	17	5	
Emtel/ Telefonía	12	12	0	
Total General	54	49	5	

Tabla 45 Estado de Vulnerabilidades test semestre 1 del año 2024.

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

10.5 Administración y Gestión de Contratos de Soporte Cisco

En este período no se gestionaron RMA (Cambio de Equipo(s) o Parte(s)).

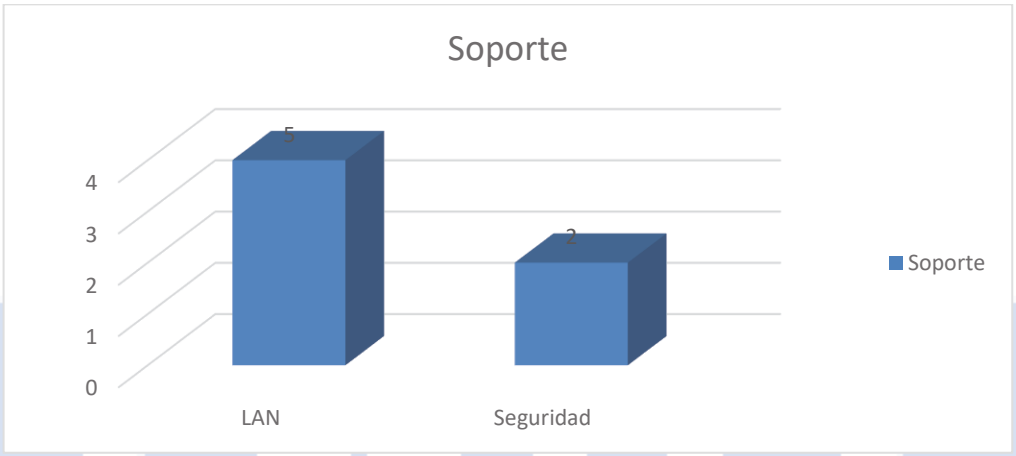
Rango del Período	RMA	Equipo o Parte	Cantidad
20-sep-2024 a 19-oct-2024	0	N/A	0
Total, RMA del Período			0

Tabla 46 Cantidad de RMA ejecutados durante el periodo

10.6 Casos de Soporte al TAC de CISCO

Durante este período, se crearon 7 casos al TAC de Cisco de Soporte técnico en las plataformas de referencia.

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



Gráfica 11 Resumen Casos TAC durante el periodo

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

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

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

- Debido al cambio de proveedor de Antivirus McAfee hacia Trendmicro, se envió informe en modo auditoria a la Vicepresidencia de Riesgos de FNA. Por lo anterior, se recomienda validar los usuarios que aparecen reportados y que no cumplen la política.
- Se recomienda definir posibles fechas para realizar la ventana de actualización del IOS de los switchs 3850 de 24 y 48 puertos en esquema de HA que se encuentran ubicados en la zona Edge. Esta ventana genera indisponibilidad en los servicios de publicación de páginas, navegación y acceso vía VPN Ipsec y VPN SSL hacia terceros y proveedores de soporte.
- Para la integración de nuevos productos y/o proveedores, se deben exigir las arquitecturas de red y servicio que detallen flujos de entrada y salida, activos involucrados, puertos de servicio; que permiten no solo una óptima gestión documental sino tener una base sólida de soporte que ayude en temas de troubleshooting
- Se recomienda continuar con el proceso de migración de telefonía Cisco hacia plataforma Teams. En la actualidad aún continúan 326 usuarios bajo este servicio Cisco, modalidad Jabber, IP Communicator y Teléfonos físicos.
- El proceso de doble factor de autenticación en la red LAN bajo software DUO de Cisco ya se encuentra instalado en los equipos de funcionarios de la Gerencia de Informática y a la fecha está en monitoreo permanente de esta implementación obteniendo resultados satisfactorios.

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	05	11	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: Credito
Medio de pago: Acuerdo mutuo
Vencimiento:
Hora emisión: 16:59:58
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	VR UNIT.	TOTAL
1		1,00	Servicios de Operación de Redes LAN No. FNA 079 2023 periodo del 20 de septiembre de 2024 al 19 de octubre de 2024	WSD	$745.678.903,00	$745.678.903,00
2		1,00	Administración	WSD	$50.129.674,00	$50.129.674,00
3		1,00	Bolsa (Suministro de bienes y servicios por demanda)	WSD	$ 2.856.825,21	$ 2.856.825,21

) **CUFE**:

NOTAS:
FAVOR CONSIGNAR EN EL BANCO DE OCCIDENTE CUENTA DE AHORROS No. 041966193 A NOMBRE DE EMPRESA DE TLECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 079 2023.SE DEBE APLICAR RETENCION EN LA FUENTE DEL 4%.

SUBTOTAL:	$ 798.665.402,21
DESCUENTO:	$
IVA	$ 151.746.426,42
TOTAL:	$ 950.411.828,63

IMPUESTO	BASE	TARIFA	IMPORTE
IMPUESTOS			
01 IVA	$ 798.665.402,21	19,00%	$ 151.746.426,42

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

Banco de Occidente

NIT. 890.300.279-4

CERTIFICADO

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

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

Expedimos esta certificación hoy 05 de noviembre de 2024.

Gerardo Jose Silva Castro
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 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
54. Código	2 3									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

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

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

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2024 - 09 - 05 / 10 : 02: 28

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre MORENO PALACIOS TATIANA IVETH

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141122568270

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

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

Características y formas de las organizaciones

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

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Vigencia

80. Desde	1 9 9 8 1 0 2 0
81. Hasta	

Composición del Capital

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

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 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

	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	119. Razón social	120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
1	Cédula de Ciudada 1 3	1 0 3 0 0 4 7 1		COLOMBIA 1 6 9	ACOSTA	ORTEGA	ROBINSON	FELIPE				2 0 2 4 0 2 2 2	
2	Cédula de Ciudada 1 3	1 2 1 9 9 0 6 8		COLOMBIA 1 6 9	MUÑOZ	VASQUEZ	EDWIN	HEIVER				2 0 2 4 0 2 2 2	
3	Cédula de Ciudada 1 3	1 0 5 4 0 2 5 2		COLOMBIA 1 6 9	FLOREZ	OROZCO	JAIR	HERNAN				2 0 2 4 0 2 2 2	
4	Cédula de Ciudadan 1 3	2 5 2 8 9 8 6 2		COLOMBIA 1 6 9	HURTADO	ORDOÑEZ	YASMIN					2 0 2 4 0 2 2 2	
5	Cédula de Ciudadan 1 3	3 4 3 1 7 0 9 0		COLOMBIA 1 6 9	SARMIENTO	CASTILLO	JULIANA	ISABEL				2 0 2 4 0 2 2 2	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

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

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141122568270

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

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

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

1

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

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

119. Razón social

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

2

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

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

119. Razón social

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

3

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

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

119. Razón social

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

4

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

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

119. Razón social

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

5

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

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

119. Razón social

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

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

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

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

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

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 18764063247879

(415)7707212489984(8020) 001876406324787 9

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

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

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

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

AUTORIZADO

SEÑORES
FONDO NACIONAL DE LA HORRO S.A.
CIUDAD

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

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

Se expide a los cinco (05) días del mes de noviembre de 2024.

Cordialmente,

TATIANA IVETH MORENO PALACIOS
C.C. 1.061.686.657 de Popayán
Representante Legal
EMTEL S.A. E.S.P.
NIT. 891.502.163-1

División de Presupuesto
Documento de Pago

N° ORDEN DE PAGO	5300673302	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	21.11.2024
N° DE REFERENCIA	1469	**FECHA DE PAGO**	11.12.2024

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	ELEC1469 RAD 02-2303-202411264253843		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO	LERF	RE-L	VALOR
20001278	5400001767	00110	CTO 079-2023 ADIC 2.	1000052710	5105629266	887.357.893
20001278	5400001767	00110	CTO 079-2023 ADIC 2.	1000052710	5105629266	59.654.311
20001278	5400001767	00120	CTO 079-2023 ADIC 2.	1000051237	5105629266	3.399.624
					AFECTACIÓN PEDIDO	950.411.828

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	950.411.828,00
DESCUENTOS	60.213.943,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	890.197.885,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 13.12.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1469	**FECHA DE CONTABILIZACION**	11-dic-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300673302	**FECHA DE DOCUMENTO**	11-dic-24
		FECHA DE COMPENSACION	11-dic-24
PROPUESTA	47726	**FECHA DE LA PROPUESTA**	11-dic-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:	ELEC1469 RAD 02-2303-202411264253843		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BO08		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	890.197.885		

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	5300673302	1469	890.197.885	ELEC1469 RAD 02-2303-202411264253843	5400001767	CTO 079-2023 AD