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:**	

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

INFORME No 13 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000052630-1000052632

FECHA

08	NOV	2024
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO CIM No 79 (Número de Contrato) **DE** 2023 (Año de suscripción) **TIPO DE CONTRATO** PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Prestación de servicios, interventoria, consultoría, Convenio)

ORDENADOR DEL GASTO SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN (Nombre del ordenador del Gasto) — SECRETARIA GENERAL (Cargo del ordenador del Gasto)

CONTRATISTA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. - EMTEL E.S.P (Escriba el nombre o razón social del contratista)

TIPO DE INTERVENTORIA Y/O SUPERVISIÓN: **INDIVIDUAL** [X] **COLEGIADA** [ ]

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR JHONNY ARLEY BALANTA CRIOLLO (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) — (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

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

OBJETO DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 5400001497-2023, 5400001767-2024

VALOR DEL CONTRATO

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

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

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	6 meses 18 dias
2	
3	

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

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 5,689,845,280.00	**57.69%**
Adicion	$ 4,172,553,207.00	**42.31%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 9,862,398,487.00**	**100.00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 7,586,460,372	**76.92%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 632,205,031	**6.41%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 8,218,665,403**	**83.33%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**83.33%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0.00%**

OBSERVACIONES

Pago 13 : Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Durante el periodo 28 de Septiembre 2024 al 27 de Octubre de 2024

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

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha (Incluido Otrosi2)	**87.00%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha (Incluido Otrosi2)	**87.00%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	**0.0%**

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

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

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

OBSERVACIONES

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

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

Acorde con el avance presentado y las actividades efectuadas en el periodo en mención, incluido otrosi2 se concluye que se logró un porcentaje de ejecución en tiempo del 87% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 83,33% en el cumplimiento del contrato firmado para la prestación de servicios de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la vicepresidencia de tecnología y transformación digital, a través de la Línea 2.1. MESA DE SERVICIO con objeto: Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios.
Nota: A partir del 19 de enero de 2024 hasta el 31 de mayo de 2024, el Contrato 079-2023 suscrito el 11 de julio del 2023, quedo bajo la supervisión de la Ingeniera Aura Elisa Guerrero Moreno, Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura; y el apoyo a la Supervisión de la línea de mesa de servicio quedo asignada la ingeniera Edilma Pérez Madroñero, con memorando interno del FNA S.A.
A partir del 4 de junio de 2024 el Contrato 079-2023 suscrito el 11 de julio del 2023 queda bajo la supervisión del Ingeniero Jhonny Arley Balanta Criollo.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

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

CERTIFICA:

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

ANEXOS PRESENTE INFORME

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

OCHO (día en letras) **8** (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

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Apoyo a la Supervisión

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002662	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	20.11.2024	Fecha contab.	20.11.2024	Período	11
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1466				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202411204236763				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1000000605	EMPRESA DE TELECOMUN		W0	592,147,670-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	632,205,031
3	91	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
4	50	2519050901	SERVICIOS 4%			21,250,589-
5	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			15,141,045-
6	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			3,665,727-

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

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

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

Departamento	Fecha		
Bogotá	20	11	2024

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

N° ELEC1466

Cliente: FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
NIT: 899999284
Fecha de firmado: 20/11/2024 10:37:29
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 19 del 2024
Hora emisión: 05:37:26
Moneda: COP Colombia, Pesos
Fecha de pago: 19/12/2024
Total de Lineas: 2

#	CÓDIGO	CANT	DESCRIPCIÓN	U. M.	IMPUESTOS			VR UNIT.	TOTAL
					NOM.	% o VAL	MONTO		
1	042	1,00	Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1. Contrato interadministrativo No. FNA 079 2023 periodo del 28 de septiembre de 2024 al 27 de octubre de 2024 - 1000052630	WSD	IVA	19%	94581855.03	$497.799.237,00	$497.799.237,00
2	382	1,00	Administración - 1000052632	WSD	IVA	19%	6358444.05	$33.465.495,00	$33.465.495,00

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

Subtotal:	$531.264.732,00
Cargos:	$0.00
Descuento:	$0.00
IVA:	$100.940.299,08
Total:	$632.205.031,08

SON: (seiscientos treinta y dos millones doscientos cinco mil treinta y un pesos ocho centavos)
CUFE: ed2f5374a6476564a51c7cffaa2422e2882bbf1e63beb3e9e416d1338f91db838de160ba0c4b133309f43f62f4ce68de

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

Firma Digital: sgQkZtqINUcpv10x0AS4pSBz+NF+hivXhNn+OL+Ka2UeFZ8VkfJc/g+7PLkaCq+m
n8C9n8iR1V1H4HcFmIlqLBY02z4r2uz5neimb3ONiKee185izR
hasjjACEuoWF05 BKnXE8BqvXxfqkmQaZtJcgTPX54Q9C/TqtkhVjTVMojuaEBOFx6RGcvlnVDH9eRS qtIpUw9kS/RZv/8PWoZ/hcpHH7HsTS0fMOu
BM2RZqdEbA8l1m8CVZL0Ia+AGA/B+ 2VjLg2efgtx4+yYveDZD9JPaTmp5lTq4KU4votETxhYievN9BAg2IS//Gr3CMEjv zXZ7F9RwpQ5gIPKu3h6R
kg==

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.

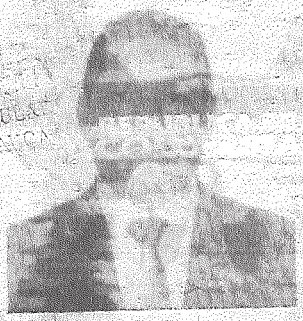
JAVIER FRANCISCO YANZA NARVAEZ
C.C 10.549.311
T.P Nº 124734-T

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-MS-233-SEGUIMIENTOANS-27-05112024	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, treceavo periodo de la línea de servicio mesa de servicio.
Fecha:	05/11/2024	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A - 2 piso
Hora inicio:	03:00 p.m.	**Hora fin:**	05:00 p.m.
Objetivo	Presentar y revisar los acuerdos niveles de servicio (ANS) del Contrato 079-2023 para el período No. 13 correspondiente al 28 septiembre al 27 de octubre 2024.		

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

1. TEMAS TRATADOS

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

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

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

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

Siendo las 03:00 p.m. se realiza la presentación de los ANS correspondiente al periodo del 28 de septiembre al 27 de octubre del 2024 presentado por el Ing. *Daniel Moreno Avellaneda - Líder de Servicio EMTEL S.A. E.S.P.*, por lo cual, se proyectan los datos en atención del servicio de mesa de servicio teniendo en cuenta el ingreso de solicitudes a través de llamada o correo electrónico.

Para este periodo se detallan los ANS, establecidos para el cumplimiento del servicio prestado por la línea Mesa de Servicio. A continuación, se presenta el resultado de (ANS), para el treceavo periodo.

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
1	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Total, de llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. (15 Segundos)	Llamadas Contestadas = (Total de Llamadas atendidas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	6806 / 6846	80%	**99,42%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
2	Nivel de Abandono (VA)	Total, de llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado.	Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100.	145 / 7210	<= 5%	**2,01%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
3	Tiempo de Atención de Correo Electrónico (TAC)	Es el tiempo en el que se registra una solicitud en la herramienta de gestión (HP service manager) a partir de un correo que fue recibido vía mail.	Número de Requerimientos del Canal (Correo) atendidos antes de (tiempo definido por la entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100.	3334 / 3360	>= 90 %	**99,23%**	• Para medir el ANS, solo se toman los correos que están categorizados como casos registrados, que implica un registro de un caso en la herramienta de gestión de casos SM, las categorías caso existente y No registrado no se incluyen.
4	Escalamiento de tickets (C)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal	9805 / 9849	95%	**99,55%**	*Solo se tienen en cuenta los casos que fueron abiertos por Mesa de Servicios.
5	Oportunidad en la entrega de documentos para el inicio del contrato	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripción del contrato	De acuerdo a lo establecido en el anexo técnico 1 Requerimientos técnicos	Número de días hábiles adicionales requeridos para el envío de la información	Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas de todo slos analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:06:56**	Datos tomados del reporte de la planta telefónica.
7	Inasistencia Recurso Humano	Cuando se evidencie la ausencia del personal establecido en el contrato sin previa notificación y autorización por parte del contratista al Fondo Nacional del Ahorro S.A. se contará como un incumplimiento	Número de horas o días hábiles requeridos. Incumplimiento = sumatoria de Incumplimientos por ausencias del personal	Descuento = # de horas o días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	Recurso Humano

8	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matriz de riesgos del proyecto	Tiempo establecido para la ejecución de la actividad a mitigar del riesgo materializado	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo materializado	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	* Matriz de Riesgo
9	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Porcentaje de satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel de la mesa de servicio	[(Cantidad de tickets calificados como excelente o bueno) /(Total de tickets calificados en el periodo)] x 100%	51 51	>= 85%	**100%**	*Este indicador será medido más no penalizable.

Tabla 1: Acuerdo de Nivel de servicio (ANS)

- Para los ANS, de escalamiento de tickets, se tienen en cuenta los casos que son devueltos a la mesa de servicios y que son registrados y enviados en las datas remitidas por parte de la administradora de la herramienta. Para este periodo se registran (97) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 44 casos, por ende, para el cálculo del ANS, solo te tiene en cuenta este número de casos.
- Por parte de la mesa de servicios se lleva una bitácora de devoluciones que se gestiona diariamente en la que se documenta cada una de las devoluciones. (Se adjunta bitácora) como parte del soporte del ANS.
- En este corte se presentan los resultados del ítem (9) del ANS (Nivel de Satisfacción del Usuario) sin embargo, es importante señalar que por parte de la mesa de servicio se expuso la necesidad de mejorar la participación de los funcionarios para lo que se propuso: revisar la posibilidad con el área encargada la viabilidad de que el link de encuesta que llega al buzón de los funcionarios omita el ingreso al aplicativo Portal Service, y se redireccione de forma directa al panel de encuesta; lo anterior para que los funcionarios tengan mayor facilidad para calificar nuestros servicios.
- Para el FNA-0792023-MS-233-SEGUIMIENTOANS-27-05112024 actual se cumple con la totalidad de los niveles de servicio requeridos para los nueve (9) ANS referidos en la tabla anterior, por ende, no aplica ningún descuento o sanción.

Siendo las 05:00 p.m. se da por terminada la reunión de evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios del treceavo periodo.

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

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Mantener el seguimiento y gestión a la disponibilidad y calidad del servicio prestado para validar cumplimiento de los ANS establecidos.	Daniel Moreno Avellaneda – EMTEL S.A. E.S.P.	06/12/2024

APROBÓ	APROBÓ
FIRMA  **Edilma Pérez Madroñero** Cargo: Profesional 4 Dependencia: Apoyo a la supervisión	FIRMA  **Oscar Diaz Rodríguez** Cargo: Gerente de Proyecto 079-2023 Dependencia: EMTEL S.A. E.S.P.

SUPERVISIÓN AL CONTRATO No. CIM 079 - 2023 FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Informe No. 13
Periodo: 28 de septiembre al 27 de octubre de 2024.

OBJETO:

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

Bajo Línea 2.1. MESA DE SERVICIO

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

Bogotá, D.C. - noviembre de 2024

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

2. RESUMEN EJECUTIVO

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

3. OBJETIVO DEL INFORME

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

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME

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

5. INFORME DE AVANCE

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

especializado para garantizar la prestación de los servicios y centralizar la atención de los servicios TI del catálogo del FNA S.A.

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

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

5.1 Especificaciones del proveedor asociados a la mesa de servicio

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

Soporte de primer nivel telefónico y remoto de los servicios de la entidad. Es el servicio ofrecido al usuario interno que requiere atención tecnológica, que es atendido en primera instancia por la Mesa de Servicio como único punto de contacto a través del cual se canalizan las consultas de los usuarios, los requerimientos y problemas asociados a la plataforma tecnológica, permitiendo así una resolución eficiente de un alto porcentaje de los casos, con retroalimentación periódica de información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento continuo.

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

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

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

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

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

5.1.2. Actividades ejecutadas en el periodo

- ✓ La mesa de servicio continúa gestionando todas las solicitudes enfocadas en buenas prácticas y metodologías ITIL, con evaluación de resultados, cumplimiento de ANS y planes de acción para el mejoramiento continuo, enfocados en la gestión de calidad garantizando el cumplimiento de indicadores y de acuerdos de niveles de servicio establecidos por los clientes.
  Resultados y monitoreo de calidad del servicio Telefonía con criterios de medición PENC y PEC, generando muestreo y seguimiento en la atención y lineamientos de calidad al usuario final, en el cumpliendo de protocolos de atención al cliente por parte del analista de la mesa de servicio.

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

- ✓ Para este periodo debido a la demanda y necesidad del servicio, se apoyaron las ferias de vivienda en Atlanta y Hábitat (Bogotá); para cada feria se reservó un recurso dedicado que incluyeron horarios domingos, festivos y nocturnos.

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

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

- ✓ Se continúa realizando seguimiento y sensibilización periódicos a los grupos solucionadores a través de diferentes medios, para gestionar los casos pendientes por documentación, atención y cierres. apoyados con la herramienta de gestión Service Manager, con la gestión

de notificaciones en el módulo de incidentes, con el objetivo de alertar a los operadores de los grupos resolutores para que no dejen vencer su SLA.

- **Temas pendientes:**

Se expone a la gestora de catalogo la necesidad de generar flujos para el proveedor de GSE para la generación de (incidentes o peticiones), con el fin de registrarse, controlarse, escalarse y manejar todo su ciclo de vida; por medio de la Herramienta de Gestión Service Manager SM. Con lo cual se trabajó en conjunto con la gestora de catalogo y administradora de la herramienta de gestión Service Manager en la creación del flujo y medición de tiempos en la herramienta de gestión en conjunto con el proveedor de GSE, sin embargo, no se ha podido configurar porque está pendiente de la revisión de los tiempos de ANS y aprobación por parte de la gerencia de sistemas de la información.

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

Se requiere estandarizar en la BD de conocimientos de Service mánager los nombres de los servicios del portafolio, ingresar los servicios que hacen falta del portafolio de servicio en la BD de conocimiento de la herramienta de gestión Service mánager, se solicita que todos los usuarios tengan el perfil requerido para acceder y consultar la BD de conocimiento para se pueda consultar en el momento que se requiera y que las búsquedas se puedan realizar por el nombre del documento, etiquetas, por palabras relacionadas.

Es de especificar que estos temas fueron escalados a la administradora de la herramienta de gestión quien se encuentra validando con los especialistas.

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

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

Como se ha manifestado en el informe anterior, con la finalización de la temporada y cargue de cesantías en la entidad, el proveedor retiro el día 30 de abril de 2024 doce (12) analistas de la mesa de servicios, teniendo en cuenta que este recurso fue provisto específicamente para la temporada de cesantías y entrega de nuevos servicios según anexo número (2) personal mínimo requerido, se vincularon 3 analistas a la línea base.

En el siguiente cuadro se relaciona el personal que se encuentra actualmente en la mesa de servicio.

Perfil	Cantidad
Coordinador	1
Gestores	4
Analista de mesa	21
Total	26

tabla 1. Recurso Humano Asignado

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

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
2	ALMANZAR BONILLA MAURICIO	79.689.640	Analista Mesa Servicios
3	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
4	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
5	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
6	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
7	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1.022.998.951	Analista Mesa Servicios
8	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52.782.127	Analista Mesa Servicios
9	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1.022.412.935	Analista Mesa Servicios
10	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1.019.106.051	Analista Mesa Servicios
11	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79.772.064	Analista Mesa Servicios
12	SÁNCHEZ PÁEZ FEDERICO	1.075.680.899	Analista Mesa Servicios
13	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1.007.816.745	Analista Mesa Servicios
14	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1.072.195.243	Analista Mesa Servicios
15	VARGAS LOPEZ MARIA JOHANA	33.376.955	Analista Mesa Servicios
16	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1.005.726.131	Analista Mesa Servicios
17	ROJAS RAMIREZ CRISTIAN JULIAN	1.024.599.312	Analista Mesa Servicios
18	SOLANO MOLINA ANDRES FELIPE	1.013.677.512	Analista Mesa Servicios
19	CAICEDO SACHICA LUIS ANGEL	80.096.932	Analista Mesa Servicios
20	VALBUENA VANEGAS NATALIA	1.010.124.514	Analista Mesa Servicios
21	RODRIGUEZ MOYA JOHANNA PATRICIA	52.935.462	Analista Mesa Servicios
22	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Gestor de Procesos
23	RUBIANO ROJAS GLADYS	51.992.390	Gestor de Conocimiento
24	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1.023.896.548	Gestor de Incidentes
25	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Gestor de Calidad
26	MORENO AVELLANEDA DANIEL	79.944.064	Coordinador Mesa de Servicios

Tabla 2. Relación del Recurso Humano Asignado durante el periodo

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

Acorde con el avance presentado y las actividades efectuadas en el periodo en mención, incluido otrosi2 se concluye que se logró un porcentaje de ejecución en tiempo del 87% y sobre la ejecución presupuestal se obtuvo un avance del 83,33% en el cumplimiento del contrato firmado para la *prestación de servicios de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la* vicepresidencia de tecnología y transformación digital, a través de la Línea 2.1. MESA DE SERVICIO con objeto: Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios.

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

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

6.1. ASPECTO FINANCIERO

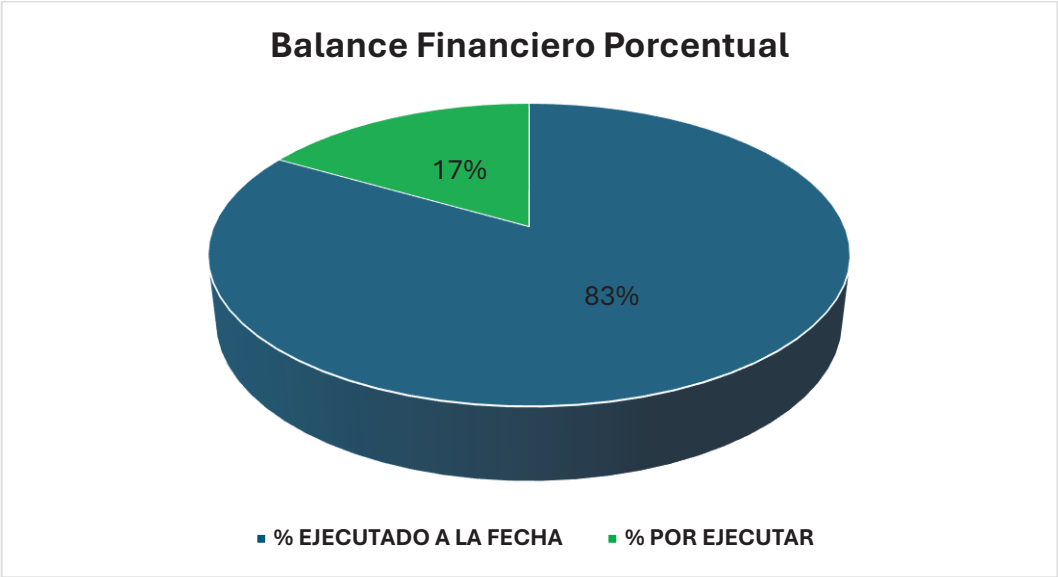
A continuación, se relaciona el análisis presupuestal del Contrato CIM No. 079 de 2023 EMTEL, incluido Otrosi2.

6.1.1 BALANCE FINANCIERO

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

BALANCE FINANCIERO	VALORES	%
VALOR INICIAL DEL CONTRATO ACTUAL	5,689,845,279	57.69%
VALOR ADICION	4,172,553,207	42.31%
VALOR TOTAL CONTRATO	9,862,398,486	100%
TOTAL, EJECUTADO ANTES DEL PRESENTE PAGO	7,586,460,372	76.92%
APLICACIÓN POR ANS EN EL PERIODO	0	0%
APLICACIÓN POR ANS ACUMULADOS	0	0%
VALOR PARA PAGAR EN EL PERÍODO	632,205,031	6.41%
TOTAL, EJECUTADO	8,218,665,403	83.33%
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	1,643,733,083	16.67%

Tabla 3 - Balance financiero general del contrato



- **FORMA DE PAGO**

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

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

COORDINADOR Y AGENTE DE MESA DE SERVICIOS

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

A. REQUISITOS PARA AUTORIZAR EL PAGO:

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

B. DOCUMENTOS PARA EL TRAMITE DE PAGO:

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

C. CONDICIONES PARA EL PAGO:

Estará supeditado a la disponibilidad Presupuestal correspondiente

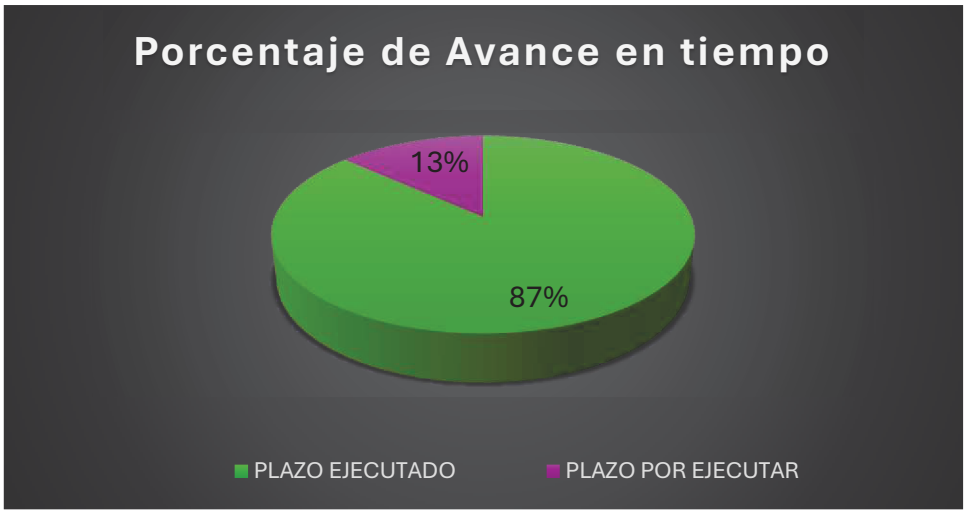
Teniendo en cuenta lo anterior y dado que para este período se prestaron los servicios definidos contractualmente, se recomienda proceder con el pago del presente pago.

6.1.2. AVANCE EN TIEMPO DE EJECUCIÓN

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

EJECUCION DEL PLAZO	PLAZO DEL CONTRATO	PLAZO EJECUTADO	PLAZO POR EJECUTAR
Meses	15	13	2
% DE EJECUCION	100%	87%	13%

Tabla 4 – Porcentaje de avance en la ejecución de actividades



6.2 NIVELES DE SERVICIO

El día 05 de noviembre de 2024 se realizó el debido seguimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos en el anexo 3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS, para el periodo comprendido entre 28 de septiembre al 27 de octubre 2024, consignado en actas FNA-0792023-MS-233-SEGUIMIENTOANS-27-05112024 - FNA-0792023-MS-234-SEGUIMIENTOYRIESGOS-28-05112024 e informe de gestión del proveedor, adjunto al presente informe. De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para el período objeto del presente informe, el contratista cumplió con los acuerdos de niveles de servicio, establecidos contractualmente.

7. VERIFICACIÓN DE ENTREGABLES

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

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

Tabla 5 – Relación de entregables

8. CONCLUSIÓN

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

9. CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA

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

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

Tabla 6 – Calificación desempeño del proveedor

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

Se firma el día 08 de noviembre de 2024.

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

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

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 079–2023

Informe de Gestión Mensual: 28 de septiembre al 27 de octubre del 2024.

Elaborado por:
Daniel Moreno

Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023

Tabla de contenido

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS. 3
1.1. Medios de Recepción de Solicitudes. 3
1.2. Cantidad y Estado de solicitudes (SD) en primer nivel por mesa de servicios. 4
1.2.1. Creación Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 4
1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio. 5
2. GESTIÓN TELEFÓNICA 6
2.1. Atención Canal Telefónico. 6
2.2. Nivel de Abandono. 6
2.3. Fechas Ingreso de Llamada. 8
3. GESTIÓN DE CORREO. 9
3.1. Detalle Gestión Correo. 9
3.2. Top 10 Usuarios de Correo. 10
4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS. 11
4.4. Estado Peticiones (RF) 13
5. GESTIÓN DE CALIDAD 15
5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía. 15
5.3. Gestión a Grupos Resolutores. 17
5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones. 18
5.5. hallazgos y recomendaciones. 18
5.6. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio. 19
6. GESTIÓN DE PROCESOS 21
6.1. Actividades desarrolladas: 21
7. GESTION DEL CONOCIMIENTO 22
7.1. Actividades desarrolladas: 22
7.3. Documentos retirados en el periodo. 23
7.4. Documentos Creados y Publicados. 23
7.5. Documentos Actualizados. 23
7.6. Documentos que se están trabajando. 23
7.7. Análisis 24
7.8. Logros 24
7.9. Recomendaciones 24

8. GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS. 25
9. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO. 26
9.1. Personal y roles requeridos en la operación. 26
9.2. Novedades de Personal. 26
9.3. Horario de atención. 27
10. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO. 28
11. FACTURACIÓN 29
10.1. Adición presupuesto firma Otrosí 2 29
11.1. Valor Presupuesto General 29
11.2. Relación Factura Corte 30
12. ANEXOS 30

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Canales de Comunicación 3
Ilustración 2 Estado Solicitudes. 4
Ilustración 3 Detalle Llamadas 7
Ilustración 4 Fechas Llamadas. 8
lustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel. 11
Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel. 11
Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel. 13
Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel. 13

Listado de Tablas

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1 4
Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1 5
Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica. 6
Tabla 4 Reporte diario de Llamadas. 7
Tabla 5 Excepciones. 8
Tabla 6 Detalle Gestión Correo. 9
Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario. 10
Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top10. 10
Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos. 12
Tabla 10 Top 5 Detalle Incidentes. Grupo Resolutor Más Asignaciones. 12
Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido 14
Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor 14
Tabla 13 Resultado Monitoreo Gestión Telefónica 15
Tabla 14 Resultado Monitoreo Gestión Correo 16
Tabla 15 Resultado Monitoreo Gestión Grupos Resolutores 17
Tabla 16 Actividades Gestor de procesos 21
Tabla 17 Histórico Trimestral Gestión Base del Conocimiento 23
Tabla 18 Creados y Publicados Base del Conocimiento 23
Tabla 19 Documentos Actualizados Base del Conocimiento 23
Tabla 20 Documentos en proceso. 23
Tabla 21 Personal Actual Mesa de Servicios. 26
Tabla 22 Relación Cumplimiento ANS. 28
Tabla 24 Relación Presupuesto General 29
Tabla 25 Relación Valor a Facturar. 30

En cumplimiento de las obligaciones contractuales dentro del desarrollo de la ejecución del **Contrato Interadministrativo No. 079 – 2023**, y la prórroga del Otrosí No. 2, que establece un plazo de ejecución de seis meses y dieciocho días, es decir, su ejecución irá hasta el 15 de enero de 2025, celebrado entre el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN - EMTEL S.A. E.S.P, específicamente para la mesa de servicios se presenta el informe de gestión mensual del periodo comprendido entre el 28 de septiembre al 28 de octubre de 2024.

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS.

1.1. Medios de Recepción de Solicitudes.

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

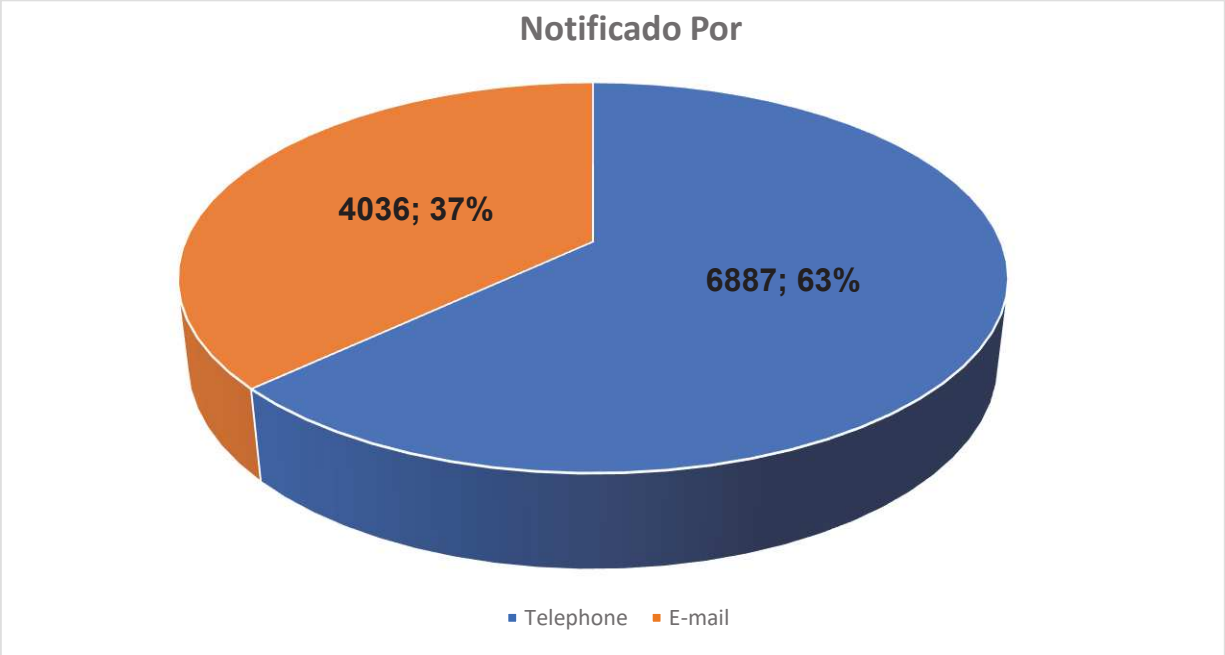


Ilustración 1 Canales de Comunicación

Para el corte se registraron, 10923 tickets, distribuidos así: 6887, vía telefónica que corresponden al 63% y 4036 a través del buzón de correo que representa el 37% de la totalidad de solicitudes; siendo el canal más representativo la línea telefónica.

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

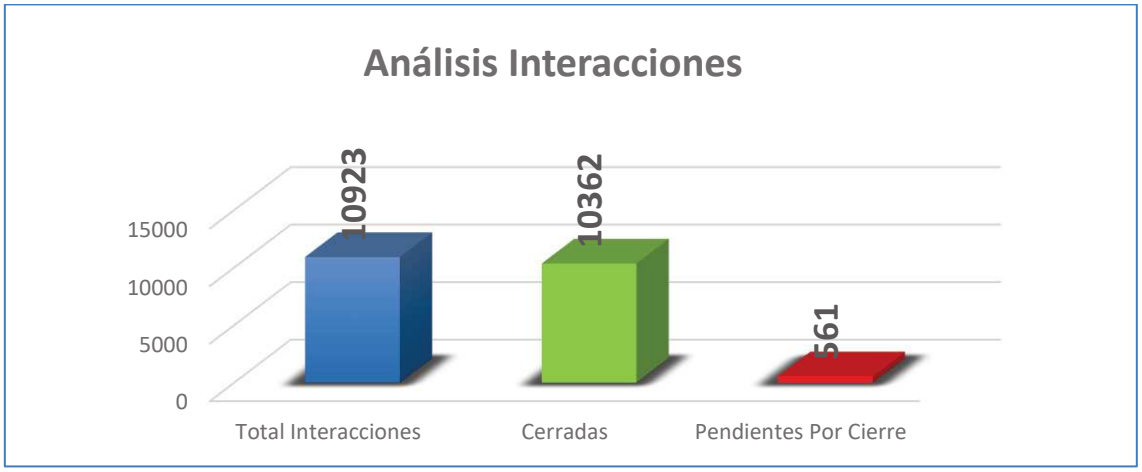


Ilustración 2 Estado Solicitudes.

En el periodo se registraron 10923, solicitudes, de las cuales fueron atendidas y cerradas 10362 que corresponden al 95%, quedando pendientes 561 solicitudes con un 5%.

Los restantes casos hacen parte de diferentes grupos solucionadores y se encuentran en proceso de confirmación de datos, validación de pruebas y confirmación de la solución por parte del funcionario; gestiones que realizan grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios. siete (7) casos corresponden a pruebas generados por parte de los administradores de Service manager.

1.2.1. Creación Solicitudes (SD) Mesa de Servicio.

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

ÍTEM	ANALISTA	Total
1	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	766
2	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	765
3	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	368
4	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	482
5	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	368
6	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	416
7	NATALIA VALBUENA VANEGAS	493
8	WILLIAM MORENO QUIROGA	488
9	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	678
10	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	415
11	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	424
12	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	513
13	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	478
14	FEDERICO SANCHEZ PAEZ	446
15	ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA	405
16	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	468
17	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	345
18	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	555
19	MARIA JOHANA VARGAS LOPEZ	431
20	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	467
21	JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA	78
Total, General		**9849**

Tabla 1 Gestión creación solicitudes agentes Nivel 1

De las 10923 (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la creación de **9849,** que se traduce en el 90% de la totalidad; 1072 casos fueron abiertos por usuarios líderes y gestión humana a través del Service Portal que corresponden a un 10%.

1.2.2. Cierre Solicitudes (SD) Mesa de Servicio.

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

ÍTEM	ANALISTA	Total
1	LUIS ANGEL CAICEDO SACHICA	417
2	OSCAR ENRIQUE RENGIFO	412
3	CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA	405
4	EDINSON FERNANDO MADRIGAL TIQUE	382
5	DUVAN FELIPE GARZÓN CONDE	381
6	BRAYAM ALEXANDER CLAROS GALLEGO	370
7	NATALIA VALBUENA VANEGAS	340
8	FEDERICO SANCHEZ PAEZ	333
9	EDGAR ALIRIO NIETO ARZAYÚS	328
10	ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA	327
11	CRISTIAN JULIAN ROJAS RAMIREZ	319
12	GERSON YAIR ACEVEDO RODRÍGUEZ	315
13	JESSICA ANDREA DAZA CARVAJAL	315
14	WILLIAM MORENO QUIROGA	309
15	MARIA JOHANA VARGAS LOPEZ	308
16	DUVER HARVEY GUTIÉRREZ HURTADO	304
17	FABIAN ESTEBAN GARCÍA ESPITIA	240
18	GLORIA MARCELA MALUENDAS PARDO	119
19	SEBASTIÁN DAVID MUÑOZ ARAGÓN	76
20	KAREN NATHALIE BERNAL ROJAS	74
21	JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA	31
Total, General		**6105**

Tabla 2 Gestión cierre solicitudes agentes Nivel 1

En el corte se registraron 10923 (SD) de las cuales fueron cerradas 10362, que corresponden a un 95%. De la totalidad de casos cerrados, los agentes de la mesa de servicios cerraron 6105, con un promedio de solución en primer nivel del 59% de la totalidad de casos cerrados. Los restantes casos fueron documentados y cerrados por otros grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios.

2. GESTIÓN TELEFÓNICA

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

2.1. Atención Canal Telefónico.

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

TOTAL, DE LLAMADAS 28 SEPTIEMBRE AL 27 OCTUBRE 2024	
Concepto-Medición	**Total**
Total, de Llamadas Entrantes	7210
Total, Llamadas Contestadas	6846
Porcentaje de Llamadas Respondidas	95%
Marcadas como abandono (1 y 4) por planta	364
Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	219
Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	145
Llamadas atendidas antes de (Tiempo definido por la entidad 15 Segundos)	6806
Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 15 Segundos (>= 90%)	99,42%
Nivel de abandono (<= 5%)	2,01%
Duración Llamada (<= 15 Minutos) Tiempo Medio de Operación (TMO)	0:06:56

Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica.

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

2.2. Nivel de Abandono.

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

Día	Llamadas abandonadas	Llamadas contestadas	Total, Llamadas	Porcentaje de Abandono
28-sep	7	81	88	8,0%
30-sep	44	422	466	9,4%
1-oct	3	283	286	1,0%
2-oct	1	332	333	0,3%
3-oct	9	236	245	3,7%
4-oct	6	386	392	1,5%
5-oct	1	60	61	1,6%
7-oct	89	430	519	17,1%
8-oct	62	363	425	14,6%
9-oct	23	356	379	6,1%
10-oct	23	378	401	5,7%
11-oct	12	335	347	3,5%

Día	Llamadas abandonadas	Llamadas contestadas	Total, Llamadas	Porcentaje de Abandono
12-oct	0	70	70	0,0%
15-oct	37	509	546	6,8%
16-oct	6	328	334	1,8%
17-oct	1	247	248	0,4%
18-oct	2	219	221	0,9%
19-oct	12	79	91	13,2%
21-oct	10	408	418	2,4%
22-oct	7	313	320	2,2%
23-oct	2	319	321	0,6%
24-oct	6	291	297	2,0%
25-oct	0	312	312	0,0%
26-oct	1	89	90	1,1%
	364	**6846**	**7210**	**5,0%**

Tabla 4 Reporte diario de Llamadas.

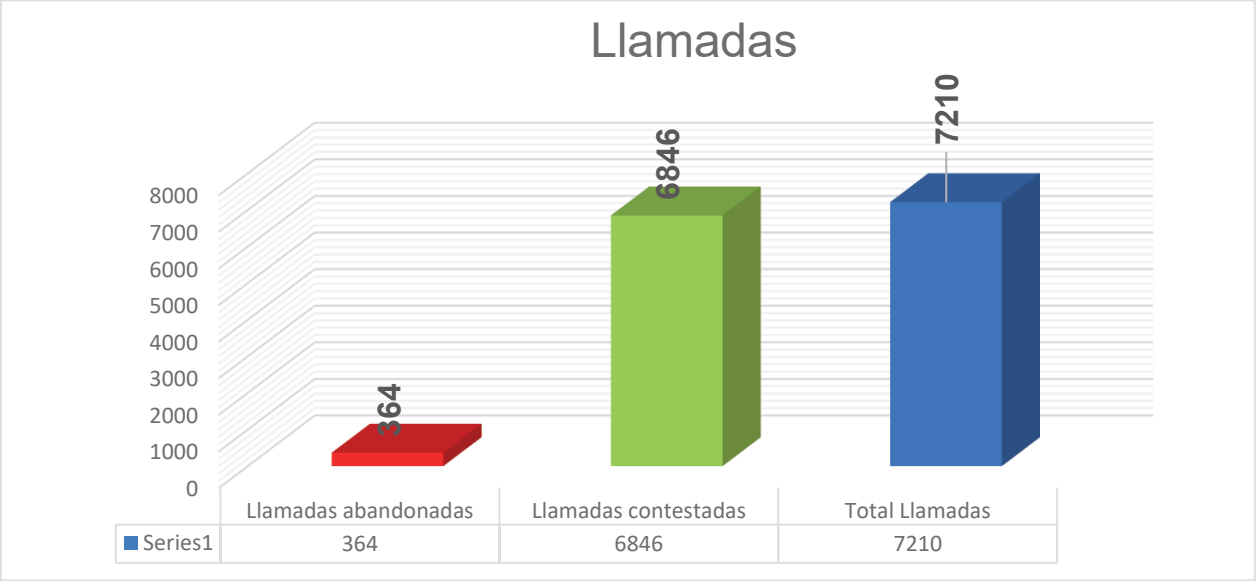


Ilustración 3 Detalle Llamadas

Análisis: En el corte ingresaron 7210 llamadas a la planta telefónica, de las cuales fueron contestadas 6846; con 364 llamadas marcadas por la planta telefónica como abandonadas, sin embargo, es importante aclarar que se excluyen (219), llamadas de acuerdo con lo establecido en el "*anexo 3 acuerdos de nivel de servicios "llamadas en cola abandonadas menor o igual a 15 segundos"*

Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es de: **2.01 %.** El porcentaje de abandono fue afectado por seis (6) incidentes mayores que incidieron directamente

en el volumen de llamadas que generan desborde de la capacidad instalada de la mesa de servicios, a continuación, se relaciona el detalle:

Incidentes Mayores y Despliegues de Cobis:

IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
IM156153	BLOQUEO EJECUCIÓN .BAT	7/10/2024	GTII-WINDOWS	89
IM156162	SOLICITUD EXCEPCIÓN POLÍTICA EJECUCIÓN APLICATIVO TEAMS Y MAC BIOMETRÍA	8/10/2024	GTII-WINDOWS	62
IM156205	AFECTACIÓN EN APLICATIVO WORKMANAGER EN EQUIPO DE CÓMPUTO	9/10/2024	STI GESTIÓN DOCUMENTAL	23
IM156316	AFECTACIÓN TOMA DE BIOMETRÍA PUNTOS DE ATENCIÓN FNA	15/10/2024	GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	37
IM156494	AFECTACIÓN SISTEMA DE TURNOS	21/10/2024	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	10
IM156525	FALLAS EN LOS KIOSCOS	22/10/2024	GTII-KIOSCOS	7
			Total, Abandonos	**228**

Tabla 5 Excepciones.

En la tabla anterior (Tabla 5 Excepciones) se evidencia que, debido a los incidentes mayores, se perdieron **228**, llamadas, lo que se traduce en el **63% de la totalidad de abandonos del periodo.**

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

2.3. Fechas Ingreso de Llamada.

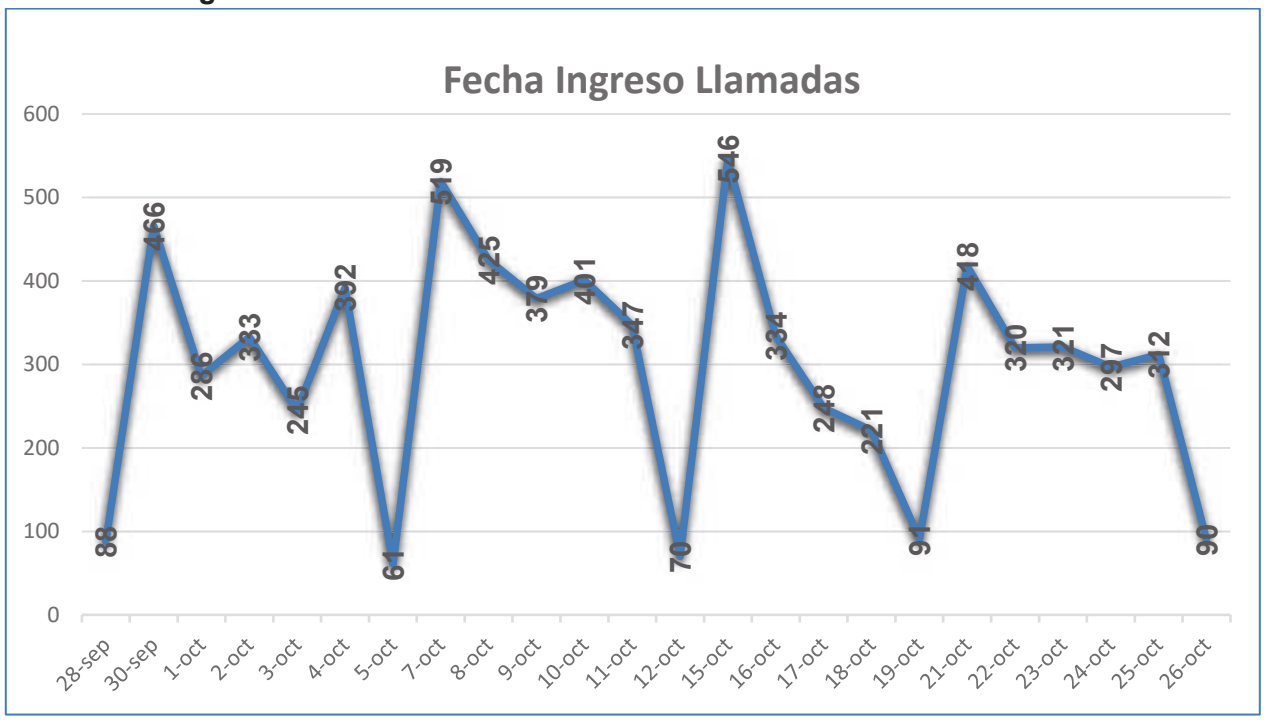


Ilustración 4 Fechas Llamadas.

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

3. GESTIÓN DE CORREO.

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

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

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

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados
5360	3360	1652	348
	63%	**31%**	**6%**

Tabla 6 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron 5360 correos a: mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 3360, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un 63% de la totalidad de correos ingresados al buzón; en esta categoría se asignan los correos que fueron registrados y a los que se les proporcionó soporte técnico de primer nivel o que fue escalado a un grupo solucionador.

Los casos existentes 1652, correo que hace parte de un caso ya registrado en la herramienta de Service Manager con un 31%. Los casos existentes son todas las solicitudes que fueron previamente registrados en Service Manager, bien sea porque el funcionario se comunicó a la extensión de mesa de servicio o porque hace referencia a la trazabilidad en el correo.

Los no registrados son 348 y corresponden al 6%; la categoría es utilizada para marcar los correos de conversaciones entre especialistas que no requiere el soporte de mesa de servicio.

3.1. Detalle Gestión Correo.

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

Fecha	Cuenta de Recibido
28/09/2024	11
29/09/2024	1
30/09/2024	358
1/10/2024	331
2/10/2024	290
3/10/2024	293
4/10/2024	291
5/10/2024	25
6/10/2024	4

Fecha	Cuenta de Recibido
7/10/2024	337
8/10/2024	233
9/10/2024	233
10/10/2024	306
11/10/2024	339
12/10/2024	24
13/10/2024	1
14/10/2024	3
15/10/2024	317
16/10/2024	239
17/10/2024	218
18/10/2024	214
19/10/2024	27
20/10/2024	5
21/10/2024	259
22/10/2024	261
23/10/2024	263
24/10/2024	198
25/10/2024	259
26/10/2024	8
27/10/2024	12
Total general	**5360**

Tabla 7 Detalle Gestión Correo Diario.

Se tienen asignados tres agentes de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 279; para los sábados se gestionan en promedio 19 correos; adicionalmente en la tabla anterior se registran correos que llegan al buzón los domingos y feriados que son gestionados posteriormente.

3.2. Top 10 Usuarios de Correo.

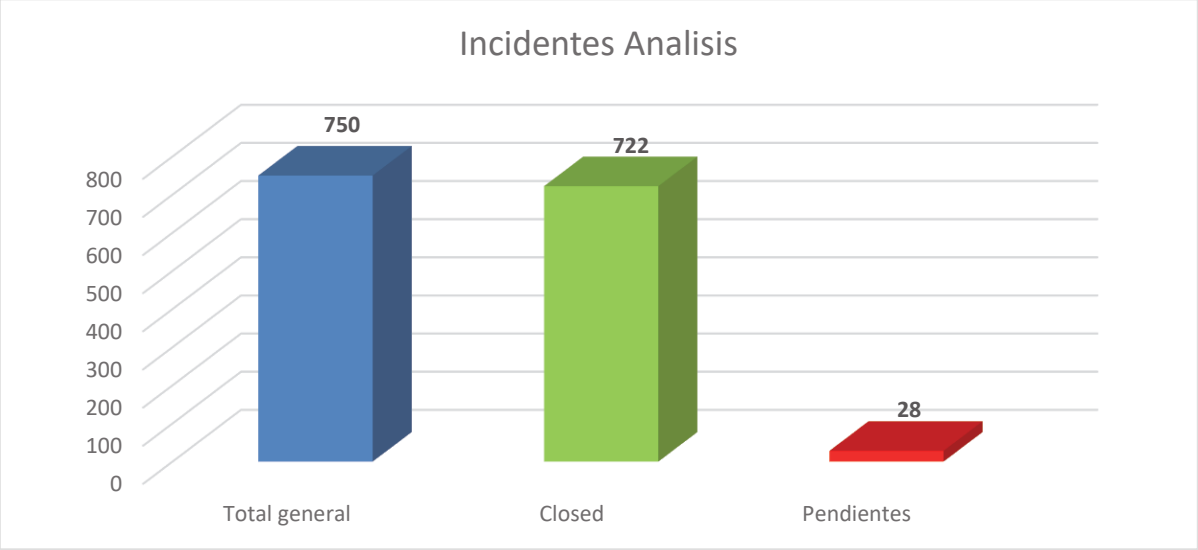
Solicitante	Cantidad	Área
mesa.servicios@gse.com.co	193	Contratista - Mesa GSE
Operador Centro de Computo	168	Contratista - Cobiscorp
Brayan Estiven Vargas Roa	144	Usuario Líder Gerencia Administrativa
Ricardo Martínez Alfonso	122	Contratista - AND
Fabiola Geneth Gómez Niño	122	Contratista - AND
Fabian Leonardo Marin Nieto	121	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Jair Gonzalo Leandro Leon Alvarez	117	Usuario Líder Gerencia Legalizadora
Jenny Adriana Lopez Sanchez	115	Usuario Líder Gerencia Comercial y Mercadeo
Angie Del Mar Escobar Rodríguez	92	Contratista - AND
Erika Paola Quintero	91	Usuario Líder Gerencia Crédito Individual
Total, General	**1285**	

Tabla 8 Detalle Gestión Correo Top10.

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

4. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.

4.2. 4.1. Estado Incidentes (IM)



lustración 5 Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 750 Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 722 que corresponde al 96%, quedando pendiente 22 requerimientos con un 4%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

Incidentes Pendientes por Cierre:

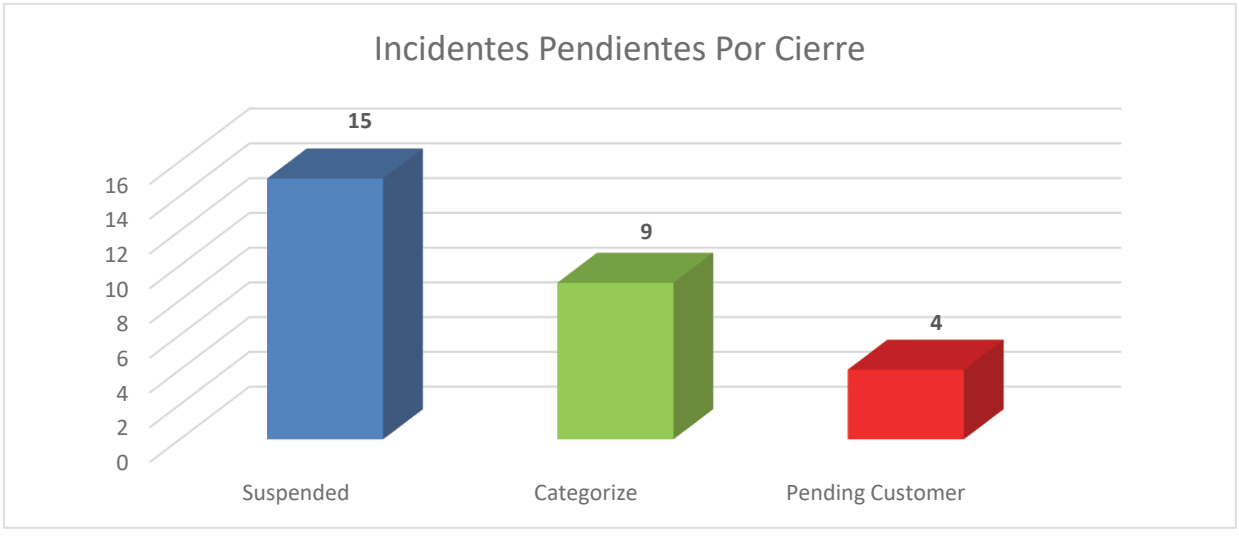


Ilustración 6 Detalle estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 15 de estos incidentes se encuentran en estado “Suspended”, 9 se encuentran en estado Categorizado y 4 en estado “Pending Customer”

Incidentes Suspendidos:

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

Etiquetas de fila	Cuenta de ID de incidente
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	12
GTII-KIOSCOS	1
GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	1
GTIOI-IMPRESION	1
Total, general	**15**

Tabla 9 Detalle Incidentes Suspendidos.

Análisis: Se evidencia que la incidencia asignada al grupo GSI-FABRICA APLICACIONES WEB, corresponden a peticiones de errores funcionales de la aplicación las cuales se encuentran en validación de los logs de las aplicaciones y en espera de ejecuciones de Mejoras para la corrección de ciertos elementos.
En el caso de la solicitud asignado al grupo de GTII-KIOSCOS, Corresponde a una incidencia mayor que se encuentra en espera de las validación y reportes correspondientes, el caso asignado al grupo de GTIOI-IMPRESIÓN, Se encuentra suspendido en espera de la visita de un técnico al PA para revisar la falla reportada. En el caso del caso asignado al grupo GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI, corresponde a una incidencia mayor en el proceso de toma de biometría en algunos equipos de los PA, el cual se asignado a este grupo teniendo en cuenta que el proveedor GSE aun no cuenta con flujos y catálogos autorizados en la herramienta de Service Manager, se encuentra en espera de la entrega del ejecutable que corrige la falla.

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

Etiquetas de fila	Cuenta de ID de incidente
GTII-CRM	226
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	197
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	61
GTII-KIOSCOS	56
GTII-WAN	53
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	42
Total	**635**

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

4.4. Estado Peticiones (RF)

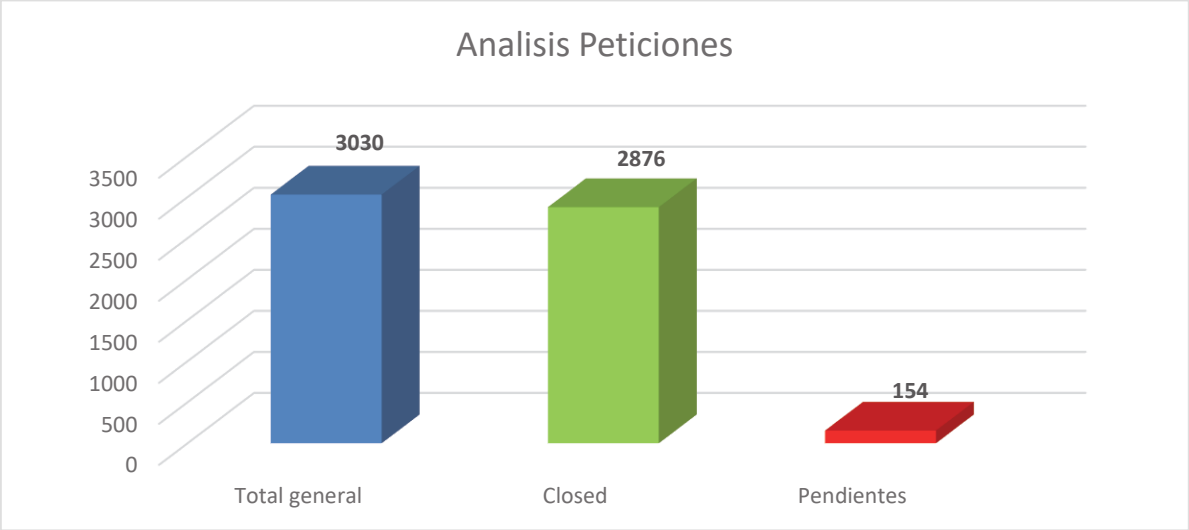


Ilustración 7 Detalle gestión peticiones en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron 3030, requerimientos asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 2876 que corresponde al 95%, quedando pendiente 154 requerimientos con un 5%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre

Peticiones pendientes por cierre:

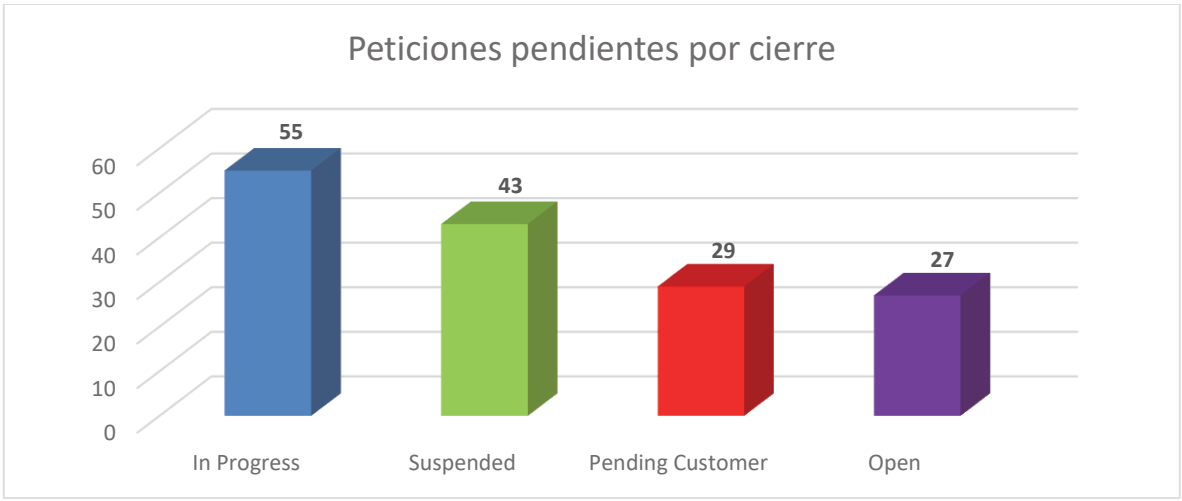


Ilustración 8 Detalle Estado Peticiones Segundo Nivel.

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre, donde evidenciamos que el 36 % de las peticiones se encuentra en estado “In Progress” por los grupos solucionadores, 28% se encuentran en estado “Suspendido”, 19 % se encuentran en estado “Pending Customer” y 17 % se encuentran en estado “Open”.

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Número
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	13
GTIOI-IMPRESION	12
GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	3
GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	3
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	2
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	2
GTII-WINDOWS	1
GTII - BUSINESS OBJECTS	1
GTIOI-ACCESOS	1
GTII-BASES DE DATOS SQL	1
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	1
GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	1
GSI-GESTION DOCUMENTAL	1
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	1
Total, general	**43**

Tabla 11 Detalle Peticiones Estado Suspendido

Análisis: Se identifica que de las 44 peticiones que se encuentran en estado "Pendientes" 30% (13) se encuentran asignadas al grupo **GTIOI-SOPORTE EN SITIO,** 19 % (12) se encuentran asignadas al grupo **GTIOI-IMPRESION,** 7 % (3) se encuentran asignados al grupo de **GTII-BASES DE DATOS SAP IQ** y **GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS. Haciendo en estos 4 grupos solucionadores el 63 % de las incidencias en este estado.**
Las peticiones asignadas al grupo **GTIOI-SOPORTE EN SITIO** corresponden a solicitudes de cambios de equipos y periféricos, también corresponde a despliegues masivos de instalación de los agentes de seguridad del FNA. En el caso del grupo **GTIOI-IMPRESION,** corresponden solicitudes de envío de suministros (Toners, Unidades de Imagen, Papelería) y configuración es impresoras en equipos de cómputo. en el caso de las peticiones asignadas al grupo **GTII-BASES DE DATOS SAP IQ,** corresponde a solicitudes de instalación de la bodega de datos en ambiente preproducción, en el caso de las solicitudes asignadas al grupo **GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS,** corresponden a solicitudes de Backup de correo y configuración de las herramientas de office 365.

4.5. Distribución top 5 Peticiones por Grupo resolutor:

Etiquetas de fila	Cuenta de Número
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	437
GTIOI-ACCESOS	273
GSI-GESTION DOCUMENTAL	198
GTII-WINDOWS	187
GTII-BASES DE DATOS SQL	179
Total, general	**1274**

Tabla 12 Detalle Peticiones Grupo Resolutor

5. GESTIÓN DE CALIDAD

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

5.1. Resultados monitoreo de calidad del servicio Telefonía.

Criterios de medición:

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

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

A continuación, se relaciona una muestra de llamadas recibidas y salientes en el periodo comprendido entre el día 28 de septiembre y el 27 de octubre del 2024, donde se monitorea un total de Ciento dieciséis (116) llamadas, entre cinco y diez (5-10) por cada analista para la gestión de telefonía, aplicadas a la totalidad de los analistas incluyendo todo el personal, así mismo los casos registrados y atendidos por los analistas de la Mesa de Servicios que fueron evaluadas por la gestión de monitoreo y calidad de acuerdo con los criterios de medición relacionados.

GESTIÓN DE MONITOREO DE LLAMADAS						
No.	**ANALISTAS MESA DE SERVICIOS**	**COMPARACIÓN DE ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS**	**Cantidad de monitoreos**	**PENC (40%)**	**PEC (60%)**	**Total**
1	Andres Felipe Solano Molina	0	10	40%	60%	100%
2	Brayam Alexander Claros Gallego	0	5	40%	60%	100%
3	Cindy Paola Jaramillo Garcia	0	10	40%	60%	100%
4	Cristian Julián Rojas Ramirez	0	10	40%	60%	100%
5	Duván Felipe Garzon Conde	1	6	40%	57%	97%
6	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	0	5	40%	60%	100%
7	Edgar Alirio Nieto Arzayus	0	5	40%	60%	100%
8	Édison Fernando Madrigal Tique	0	5	40%	60%	100%
9	Fabian Esteban Garcia Espitia	2	5	39%	52%	91%
10	Federico Sanchez Páez	0	5	40%	60%	100%
11	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	0	5	40%	60%	100%
12	Gloria Marcela Maluendas Pardo	0	5	40%	60%	100%
13	Jessica Andrea Daza Carvajal	0	5	40%	60%	100%
14	Karen Nathalie Bernal Rojas	0	5	40%	60%	100%
15	Luis Angel Caicedo Sáchica	0	5	39%	60%	99%
16	Maria Johana Vargas Lopez	2	5	38%	52%	90%
17	Natalia Valbuena Vanegas	0	5	40%	60%	100%
18	Oscar Enrique Rengifo Cuesta	0	5	40%	60%	100%
19	Sebastián David Munoz Aragón	1	5	39%	56%	95%
20	William Moreno Quiroga	1	5	40%	60%	100%
Total, General		**7**	**116**	**40%**	**59%**	**99%**

Tabla 13 Resultado Monitoreo Gestión Telefónica

De acuerdo con la tabla anterior, se observa un **99**% de cumplimiento de los servicios en la gestión de telefonía, sin embargo, el **1%** de la muestra evaluada evidencia que se requiere continua retroalimentación

Para los analistas que incumplen con instructivo gestión telefónica y correo primer nivel Código: **GT-GSI-IT-005**, y que sus resultados afectando la calidad del servicio, están sujetos a llamados de atención y seguimiento continuo por parte del coordinador y gestión de Calidad.

5.2. Resultados monitoreo gestión de correo.

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

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

A continuación, se relaciona una muestra de correos recibidos al buzón de la Mesa de Servicios en el periodo comprendido entre el día 28 de septiembre y el 27 de octubre del 2024, donde se monitorea un total de cincuenta y uno (51) solicitudes tres (3) por cada analista para la gestión de correo.

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	Cantidad de monitoreos	PENC (20%)	PEC (80%)	Total
1	Andres Felipe Solano Molina	3	5%	80%	85%
2	Brayam Alexander Claros Gallego	3	20%	80%	100%
3	Cindy Paola Jaramillo Garcia	3	20%	80%	100%
4	Cristian Julian Rojas Ramirez	3	20%	80%	100%
5	Duvan Felipe Garzon Conde	3	20%	80%	100%
6	Duver Harvey Gutierrez Hurtado	3	5%	80%	85%
7	Edgar Alirio Nieto Arzayus	3	20%	80%	100%
8	Edinson Fernando Madrigal Tique	3	20%	80%	100%
9	Fabian Esteban Garcia Espitia	3	20%	80%	100%
10	Federico Sanchez Paez	3	20%	80%	100%
11	Gerson Yair Acevedo Rodriguez	3	20%	80%	100%
12	Karen Nathalie Bernal Rojas	3	20%	80%	100%
13	Luis Angel Caicedo Sachica	3	20%	80%	100%
14	Maria Johana Vargas Lopez	3	20%	80%	100%
15	Natalia Valbuena Vanegas	3	20%	80%	100%
16	Oscar Enrique Rengifo Cuesta	3	20%	80%	100%
17	Sebastian David Munoz Aragón	3	20%	80%	100%
Resultado Total		**51**	**18%**	**80%**	**98%**

Tabla 14 Resultado Monitoreo Gestión Correo

De acuerdo con la tabla anterior, se observa un **99**% de cumplimiento de los servicios en la gestión de correo, sin embargo, el **2%** de la muestra evaluada requiere refuerzo en:

- Lectura y análisis
- Categorización
- Error Grupo Solucionador.

5.3. Gestión a Grupos Resolutores.

Durante el periodo comprendido entre el día 28 de septiembre y el 27 de octubre del 2024 se relaciona una muestra del monitoreo de seguimiento para los grupos resolutores de segundo nivel en incidentes, peticiones de acuerdo con la data descargada de la herramienta de gestión Service Manager del 01 de enero 2023 al 21-octubre-2024.

No.	GRUPO RESOLUTOR	Peticiones	Incidentes
1	GAI-ASEGURAMIENTO INFORMATICO	6	0
2	GAI-TRANSFERENCIA SEGURA	14	0
3	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	23	1
4	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	34	18
5	GSI-GESTION DOCUMENTAL	12	0
6	GSI-SOLUCIONES EXTERNAS	0	4
7	GTII - SAP DATA SERVICES	0	1
8	GTII-BASES DE DATOS HANA	0	3
9	GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	2	0
10	GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	13	0
11	GTII-CRM	0	9
12	GTII-GESTION DE ACTIVOS	6	0
13	GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA	3	0
14	GTII-GESTOR BASES DE DATOS	3	0
15	GTII-GRABACION DE LLAMADAS	2	0
16	GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	17	0
17	GTII-PKI	31	5
18	GTII-VALIDACION SOFTWARE	10	0
19	GTII-WAN	0	2
20	GTIOI-IMPRESION	16	0
21	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	39	9
22	SUPPORT ADMIN	10	0
Resultado Total		**241**	**52**

Tabla 15 Resultado Monitoreo Gestión Grupos Resolutores

ERRORES FRECUENTES	OPORTUNIDAD DE MEJORA
La información registrada en las solicitudes con respecto a notas de suspensión o descripción de la solución, no son detalladas con relación a la gestión que realiza cada especialista	Documentar de manera detallada la gestión realizada sobre la solicitud, facilitando al usuario un seguimiento efectivo de las solicitudes.
El uso de la herramienta de gestión Service Manager no se está realizando de manera adecuada.	Realizar seguimiento constante a todos las solicitudes, incidentes, peticiones y tareas.
No se documenta de forma detallada el procedimiento, esto con el fin brindar a los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro una solución eficaz y efectiva.	Implementar seguimientos periódicos de los casos asignados al grupo, con el fin de asegurar la atención en los tiempos correspondientes
Se recomienda siempre validar la ortografía y puntuación de los comentarios registrados en la herramienta de gestión.	Documentar de forma clara y continua los casos, con el fin de preservar la integridad de la información en el seguimiento o solución brindada.
No dejar los casos en estado suspendido sin tener una justificación apropiada, por lo cual siempre debe quedar registrada en las actualizaciones del caso.	No se deben suspender las solicitudes si no se ha realizado ninguna gestión, usar los estados y razones según corresponda.
Realizar el correcto seguimiento de forma frecuente esto con el fin de informar a los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro los avances de estas solicitudes.	Utilizar un lenguaje claro y conciso que sea fácil de entender para todos los lectores, incluyendo a aquellos que puedan no estar familiarizados con los detalles técnicos.

5.4. Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones.

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

5.5. hallazgos y recomendaciones.

Tema 1:

Actividad: Se expone la necesidad de generar flujos para el proveedor de **GSE** para la generación de (incidentes o peticiones), con el fin de registrarse, controlarse, escalarse y manejar todo su ciclo de vida; por medio de la Herramienta de Gestión Service Manager SM.

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

Tema 2:

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

Seguimiento: Se envía correo a la administración de la herramienta con la solicitud expuesta, quien brinda la siguiente respuesta *"Después de realizar dos meses de validaciones de la mano con Microfocus, no se pudo corregir la manera de responder la encuesta y esto se debe a lo que te comenté en su momento, la versión del portal y la versión de SM influyen en que no se pueda homologar esta url, por lo cual es necesario subir las versiones tanto de portal como de SM, actualmente nos encontramos de la mano de comware y open text migrando las versiones, una vez se migre este tema quedara corregido, a continuación veras la respuesta por parte de Microfocus"*

Tema 3:
Actividad: Se expone la necesidad de validar que usuarios administran el grupo de GSI-FABRICA APLICACION CRM ya que en este momento no cuenta con usuarios de asignación.

Seguimiento: Se envía correo a la gestión de catalogo para tener información sobre lo expuesto y no tener imprecisiones a la hora de escalar a los grupos resolutores, se continua en constante seguimiento.

5.6. Nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

En este corte se presentan resultados de las encuestas de satisfacción de los funcionarios entre el 28 de septiembre al 28 de octubre; se respondieron (17) encuestas. (se adjunta la data de las encuestas)

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

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

A continuación, se presenta el promedio de calificación obtenida para cada pregunta, en este ítem se omite la respuesta de la última pregunta, la cual se enfoca en identificar comentarios relacionados con aspectos positivos y mejoras en el servicio.

1. ¿Cómo califica la actitud, disposición y conocimientos del analista que atendió su caso:(1 - "Deficiente" y 5 - "Excelente")?				
N°	**CALIFICACIÓN**	**28 de septiembre y el 27 octubre del 2024**	**Septiembre-octubre 2024**	**Nivel de satisfacción**
5	Excelente	16	94%	
4	Bueno	1	6%	
3	Regular	0	0%	
2	Malo	0	0%	
1	Deficiente	0	0%	
	TOTAL	***17***	100%	**100%**

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención y solución brindada a su caso: (1 - "Deficiente" y 5 - "Excelente")?				
N°	**CALIFICACIÓN**	**28 de septiembre y el 27 octubre del 2024**	**Septiembre-octubre 2024**	**Nivel de satisfacción**
5	Excelente	16	94%	
4	Bueno	1	6%	
3	Regular	0	0%	
2	Malo	0	0%	
1	Deficiente	0	0%	
	TOTAL	***17***	100%	**100%**

3. ¿Cómo califica los medios de comunicación utilizados durante la interacción con la mesa de servicios: (1 - "Deficiente" y 5 - "Excelente")?				
N°	**CALIFICACIÓN**	**28 de septiembre y el 27 octubre del 2024**	**Septiembre-octubre 2024**	**Nivel de satisfacción**
5	Excelente	15	88%	
4	Bueno	2	12%	
3	Regular	0	0%	
2	Malo	0	0%	
1	Deficiente	0	0%	
	TOTAL	***17***	100%	**100%**

Formula Aplicada Ponderado:

$$\left[\frac{\text{Cantidad de tickets calificados como excelente o bueno}}{\text{Total de tickets calificados en el periodo}}\right] = \left[\frac{51}{51}\right] \text{x } 100\% = 100$$

6. GESTIÓN DE PROCESOS

6.1. Actividades desarrolladas:

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando:

ITEM	ACTIVIDAD	ESTADO	RESPONSABLE	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
1	INSTRUCTIVO GESTION TELEFONICA Y CORREO PRIMER NIVEL	Pendiente: por enviar al ingeniero de Isolución Jesús Alberto Cortes Contreras para su autorización de la actualización del instructivo	Responsable del envío del correo apoyo de la supervisión de la mesa de servicios	30/09/2024/
2	NUEVO FLUJO DEL CONTROL DE CAMBIOS EN TI	Pendiente: Agendamiento de sesión	Gestora de catálogo	30/09/2024/
3	CUATRO CAMBIOS PRÓXIMOS A VENCER - SEPTIEMBRE	Ejecutado: fueron renovados antes de la fecha de vencimiento sin presentar ningún inconveniente.		11/09/2024/
4	CAMBIOS PRÓXIMOS A VENCER - OCTUBRE	Seguimiento: No se cuenta con controles de cambios (RFC) que estén próximos a vencer por parte de los grupos de redes LAN, durante el período comprendido entre el 01 y el 31 octubre 2024		27/09/2024/
5	OPTIMIZAR EL PROCESO ACTUAL BITLOCKER	Seguimiento: Se envía el correo al ingeniero Andrés Ricardo Garzon Quiroga (Gerente de seguridad de la Información) solicitando respuesta y avance al proceso.	Gerencia de Seguridad de la información	30/09/2024/
6	CHECK LIST PARA LAS FERIAS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL	Ejecutado: Se llevaron a cabo en el mes de septiembre en Cali, Chile y New York, se realizaron reuniones con las personas participantes de las ferias, se verifico que aplicativos y permisos se ejecutaran de forma correcta para el éxito en las ferias.		30/09/2024/
7	MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA GERENCIA DE TI E INFRAESTRUCTURA	Actividad continua: Es actualizada mensualmente, ya que contiene las mallas de los grupos, sin embargo, no se cuenta aún con la información de los grupos pertenecientes a la gerencia de sistemas de la información.		30/09/2024/
8	PLANTILLAS UTILIZADAS POR PARTE DE LA MESA DE SERVICIOS	Ejecutado: Se informa a los analistas de la mesa de servicio, llevando a cabo la actualización en las plantillas del buzón: mesadeservicio@fna.gov.co		30/09/2024/
9	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES Y PETICIONES DE SERVICIOS TI - PROCESO DE GESTIÓN DE SOPORTE E INCIDENTES	Pendiente: Se llevó a cabo la primera sesión en compañía de la gestora de catálogo (Ginna Martínez) y la gestora de calidad (Andrea Silva) en donde surge el compromiso de buscar el glosario de ITIL para poder llevar a cabo la actualización de las definiciones para la próxima sesión.	Gestor de Procesos / Gestor de Calidad.	26/09/2024/
10	REVISIÓN DE LAS TAREAS DE CAMBIOS DE LOS AÑOS 2023 Y 2024	Se evidencia que a la fecha del corte 13 de septiembre de año 2024 había 1124 tareas de cambios, se verifico una por una, documentándola con la información requerida.		16/09/2024

Tabla 16 Actividades Gestor de procesos

Nota: el detalle de las actividades se relaciona en el informe que se entrega como anexo “Informe Gestión de Procesos 28 septiembre al 27 octubre 2024 “

7. GESTION DEL CONOCIMIENTO

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

7.1. Actividades desarrolladas:

- Se participo en capacitación de entrega de los servicios de GSE, Biometría Dactilar 01oct2024.
- Se participo en la reunión de revisión instructivos servicio gestión accesos, Instructivo Gestión de Usuarios-GT-GGT-IT-017 e Instructivo creación y mantenimiento de usuarios y contraseñas - GT-GGT-IT-018. 01oct2024.
- Se participo en una reunión de software free, 07oct2024.
- Se participo en la reunión de Errores CRM.10oct2024.
- Se participo en la reunión de Solicitud instalación componente capture.16oct2024.
- Se participo en la capacitación de instalación componente capture Workmanager 18oct2024.
- Se participación en la reunión de exploración inicial de la herramienta COPILOT 25oct2024.
- Se realizó la creación y publicación de documentos en la BD de conocimiento.
- Se realizó la actualización y publicación de documentos en la BD de conocimiento.
- Se está trabajando en los documentos:
    - ✓ **Guía para contestar las encuestas MDS:** Se crea documento, se encuentra en revisión.
    - ✓ **Instructivo Instalación Firma Digital:** Se crea documento de apoyo para la gestión de la Mesa de servicio
    - ➢ **Service mánager contactos:** Se actualiza documento, se encuentra en revisión y aprobación del FNA.
    - ➢ **Procedimiento Telefonía Teams:** Se crea documento, se está a la espera que se pase a producción el catálogo del servicio de telefonía teams, para actualizar el documento.
    - ➢ **Restricción DLP Formato GC-CC-FO-002 Actualización Datos Persona Natural:** Se crea documento se está a la espera de validación por parte del dueño del servicio de la aplicación de la restricción.

- **Solicitud Usuario Correo Certificado:** Se crea un tip informático, se está en revisión y validación del FNA.
- **Solicitud Cambio De Rol Usuario Correo Certificado:** Se crea un tip informático, se está en revisión y validación del FNA.

7.2. Histórico Actividades en la base de conocimiento.

Se relaciona el histórico de los últimos tres periodos:

ACTIVIDAD	28JUL-27AGO	28AGO-27SEP	28SEP-27OCT
Documentos Retirados	12	5	0
Documentos Creados y Publicados	2	3	2
Documentos Actualizados	2	6	2
Documentos que se están Trabajando	8	5	7
TOTALES	**24**	**19**	**11**

Tabla 17 Histórico Trimestral Gestión Base del Conocimiento

7.3. Documentos retirados en el periodo.

Durante el periodo no se realizaron retiros de documentos de la BD de conocimiento.

7.4. Documentos Creados y Publicados.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1760	ERROR TERCERO NO EXISTE EN CIFIN
2	KM1766	GESTIÓN DE HERRAMIENTAS ITOM

Tabla 18 Creados y Publicados Base del Conocimiento

7.5. Documentos Actualizados.

ITEM	ID	DOCUMENTO
1	KM1762	MANUAL USUARIO FAD-FNA- BIMETRÍA FACIAL
2	KM1763	MANUAL DE USUARIO ROL GESTOR

Tabla 19 Documentos Actualizados Base del Conocimiento

7.6. Documentos que se están trabajando.

ITEM	DOCUMENTO
1	INSTRUCTIVO INSTALACIÓN FIRMA DIGITAL
2	PROCEDIMIENTO TELEFONÍA TEAMS
3	SERVICE MANAGER CONTACTOS
4	RESTRICCION DLP FORMATO GC-CC-FO-002 ACTUALIZACIÓN DATOS PERSONA NATURAL
5	SOLICITUD USUARIO CORREO CERTIFICADO
6	SOLICITUD CAMBIO DE ROL USUARIO CORREO CERTIFICADO
7	GUÍA PARA CONTESTAR LAS ENCUESTAS MDS

Tabla 20 Documentos en proceso.

7.7. Análisis

Durante el periodo se participó en las siguientes capacitaciones

- **Gestión de accesos:** Capacitación de la nueva aplicación de autogestión Verify, se realiza publicación en la BD de conocimiento del documento **"paso a paso de autogestión".**
- **Firma digital:**
  Capacitación en Certificación digital VINKEL Función Pública y Capacitación en la plataforma de Firmaya driver. se publican en la BD de conocimiento.
- **Correo certificado:** Capacitación en la plataforma Firma@email
- **Biometría Dactilar:** Capacitación Biometría Dactilar Vr. RNEC
- **Biometría facial:** Capacitación Biometría facial rostro contra documento ANI

Se ha estado trabajo en la elaboración del plan de acción por eventos de fraude, para establecer el plan de acción de acuerdo con los lineamientos del FNA para el desbloqueo de usuarios y restablecimiento de contraseñas de funcionarios y contratistas, se han realizado las siguientes actividades:

- Se han validado los instructivos GT-GGT-IT-017 y GT-GGT-IT-018
- Se presentaron los hallazgos encontrados en la validación de los instructivos GT-GGT-IT-017 y GT-GGT-IT-018.
- Se realizo reunión con el grupo de accesos donde se dieron a conocer los hallazgos encontrados en los instructivos GGT-IT-017 y GT-GGT-IT-018.

7.8. Logros

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

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

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

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

7.9. Recomendaciones

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

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

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

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

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

- Convocar a los lideres de servicio que no tienen publicados documentos en la BD de conocimiento a compartir información importante que ayude a la respuesta de preguntas frecuentes, fallas, errores conocidos etc.

- Consultar con los funcionarios que información de consulta esperarían encontrar en la BD de conocimiento para ayudar a agilizar sus procesos.

- Designar por servicio un apoyo a la gestión de conocimiento, quien informe cuando publicar, actualizar, retirar documentos de la BD de conocimiento.

8. GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS.

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando por parte del gestor de incidentes y requerimientos

- ✓ Seguimiento al backlog de incidencias y requerimientos en el cumplimiento en la atención, recepción, registro, clasificación, diagnostico, solución, documentación, cierre y escalamiento de las solicitudes a los grupos solucionadores y dueños del servicio.

- ✓ Realizar seguimientos periódicos a los grupos solucionadores por medio de correo electrónico para las validaciones de los casos pendientes por cierre.

- ✓ Revisar los tiempos de los casos asignados a los grupos resolutores.

- ✓ Reuniones y sesiones técnicas con el propósito de asegurar el restablecimiento de los servicios que presentaron afectaciones, a continuación, se relaciona la bitácora

Tema de la reunión-Sesión Técnica	Fecha	Hora Inicio	Hora Final
Sesión Seguimiento con el Ingeniero Jonny Balanta	4/10/2024	11:00 a. m.	12:40 a. m.
Validación Sarltaf - Bizagi	7/10/2024	7:58 a. m.	9:08 a. m.
Reunión Socialización Herramienta Veeam Backup	7/10/2024	2:00 p. m.	4:00 p. m.
validación Inconvenientes Biometría	10/10/2024	3:00 p. m.	5:15 p. m.
Validación Inconvenientes Biometría	11/10/2024	7:30 a. m.	5:19 p. m.
Pruebas de Biometría	12/10/2024	8:00 a. m.	3:00 p. m.
Validación Biometría	15/10/2024	7:30 a. m.	4:20 p. m.
Pruebas de Biometría	16/10/2024	7:30 a. m.	12:00 p. m.
Pruebas instalador biometría 2.0.5	19/10/2024	12:00 p. m.	3:00 p. m.
Pruebas Biometría Instalador 2.0.5.2	22/10/2024	8:00 a. m.	12:00 p. m.
pruebas ejecutables biometría	23/10/2024	8:15 a. m.	4:40 p. m.
Sesión Seguimiento con el Ingeniero Jonny Balanta	25/10/2024	11:00 a. m.	12:30 a. m.
Sesión Control de Cambios	29/10/2024	2:30 p. m.	3:23 p. m.
Sesión Sartlaft - Bizagi	29/10/2024	3:40 p. m.	5:20 p. m.

9. GENERALIDADES DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO.

9.1. Personal y roles requeridos en la operación.

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

ÍTEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	1.013.622.999	Analista Mesa Servicios
2	ALMANZAR BONILLA MAURICIO	79.689.640	Analista Mesa Servicios
3	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	80.122.638	Analista Mesa Servicios
4	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	1.016.070.447	Analista Mesa Servicios
5	MORENO QUIROGA WILLIAM	80.399.838	Analista Mesa Servicios
6	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	1.024.463.994	Analista Mesa Servicios
7	DAZA CARVAJAL JESSICA ANDREA	1.022.998.951	Analista Mesa Servicios
8	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	52.782.127	Analista Mesa Servicios
9	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	1.022.412.935	Analista Mesa Servicios
10	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	1.019.106.051	Analista Mesa Servicios
11	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	79.772.064	Analista Mesa Servicios
12	SÁNCHEZ PÁEZ FEDERICO	1.075.680.899	Analista Mesa Servicios
13	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	1.007.816.745	Analista Mesa Servicios
14	GUTIERREZ HURTADO DUVER HARVEY	1.072.195.243	Analista Mesa Servicios
15	VARGAS LOPEZ MARIA JOHANA	33.376.955	Analista Mesa Servicios
16	MADRIGAL TIQUE EDINSON FERNANDO	1.005.726.131	Analista Mesa Servicios
17	ROJAS RAMIREZ CRISTIAN JULIAN	1.024.599.312	Analista Mesa Servicios
18	SOLANO MOLINA ANDRES FELIPE	1.013.677.512	Analista Mesa Servicios
19	CAICEDO SACHICA LUIS ANGEL	80.096.932	Analista Mesa Servicios
20	VALBUENA VANEGAS NATALIA	1.010.124.514	Analista Mesa Servicios
21	RODRIGUEZ MOYA JOHANNA PATRICIA	52.935.462	Analista Mesa Servicios
22	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	1.032.462.121	Gestor de Procesos
23	RUBIANO ROJAS GLADYS	51.992.390	Gestor de Conocimiento
24	OSORIO CASALLAS OMAR JAVIER	1.023.896.548	Gestor de Incidentes
25	BARRETO GARZÓN ANGIE VALENTINA	1.026.306.563	Gestor de Calidad
26	MORENO AVELLANEDA DANIEL	79.944.064	Coordinador Mesa de Servicios

Tabla 21 Personal Actual Mesa de Servicios.

9.2. Novedades de Personal.

Presentó renuncia, KELLY ANDREA SILVA MONROY, su último día de labores fue el 21 de octubre del presente año, se desempeñaba como gestora de Calidad; por parte de EMTEL S.A. E.S.P. se entregó la hoja de vida y respectivos soportes académicos y laborales del candidato, CINDY PAOLA JARAMILLO GARCIA remplazo que fue autorizado por parte del apoyo a la supervisión; e ingresó a operación el 28 de octubre.

En el periodo se contrató a JOHANNA PATRICIA RODRIGUEZ MOYA quien hará los remplazos de la malla de vacaciones que fue presentada y autorizada por parte del apoyo a la supervisión del FNA, relaciono la malla:

Ítem	Nombre Empleado	Días	Fecha Inicio	Fecha Fin	Retorna
1	ACEVEDO RODRIGUEZ GERSON YAIR	7	18 de octubre de 2024	25 de octubre de 2024	26 de octubre de 2024
2	GARZON CONDE DUVAN FELIPE	7	26 de octubre de 2024	2 de noviembre de 2024	5 de noviembre de 2024
3	GARCÍA ESPITIA FABIAN ESTEBAN	7	5 de noviembre de 2024	13 de noviembre de 2024	14 de noviembre de 2024
4	BERNAL ROJAS KAREN NATHALIE	7	14 de noviembre de 2024	21 de noviembre de 2024	22 de noviembre de 2024
5	MUÑOZ ARAGÓN SEBASTIÁN DAVID	7	22 de noviembre de 2024	29 de noviembre de 2024	30 de noviembre de 2024
6	RENGIFO OSCAR ENRIQUE	7	30 de noviembre de 2024	7 de diciembre de 2024	9 de diciembre de 2024
7	JARAMILLO GARCIA CINDY PAOLA	7	9 de diciembre de 2024	16 de diciembre de 2024	17 de diciembre de 2024
8	NIETO ARZAYÚS EDGAR ALIRIO	7	17 de diciembre de 2024	24 de diciembre de 2024	26 de diciembre de 2024
9	CLAROS GALLEGO BRAYAM ALEXANDER	7	26 de diciembre de 2024	3 de enero de 2025	4 de enero de 2025
10	MORENO QUIROGA WILLIAM	7	26 de diciembre de 2024	3 de enero de 2025	4 de enero de 2025
11	MALUENDAS PARDO GLORIA MARCELA	7	4 de enero de 2025	13 de enero de 2025	14 de enero de 2025

9.3. Horario de atención.

Analista de la Mesa de Servicio:

- Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados de 6:00 a.m. a 5:00 pm
- Domingos y Festivos: Por Demanda disponibilidad.

✓ Se presenta la malla de turnos formalmente mediante correo electrónico a la supervisión del cliente en la que se detallan los horarios y personal en la que se cumple con los horarios establecidos.

✓ En este corte debido a la demanda se apoyaron las ferias de vivienda en Atlanta y Hábitat (Bogotá); para cada feria se reservó un recurso dedicado que incluyeron horarios domingos, festivos y nocturnos.

10. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

#	ANS	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	FORMULA	Nivel requerido	RESULTADO	OBSERVACIÓN
1	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Total, de llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. (15 Segundos)	Llamadas Contestadas = (Total de Llamadas atendidas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	6806 6846	90%	**99,42%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
2	Nivel de Abandono (VA)	Total, de llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado.	Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100.	145 7210	<= 5%	**2,01%**	• Datos registrados y obtenidos de la planta telefónica.
3	Tiempo de Atención de Correo Electrónico (TAC)	Es el tiempo en el que se registra una solicitud en la herramienta de gestión (HP service manager) a partir de un correo que fue recibido vía mail.	Número de Requerimientos del Canal (Correo) atendidos antes de (tiempo definido por la entidad) / Número Total de requerimientos del Canal *100..	3334 3360	>= 90 %	**99,23%**	• Para medir el ANS, solo se toman los correos que están categorizados como casos registrados, que implica un registro de un caso en la herramienta de gestión de casos SM, las categorías caso existente y No registrado no se incluyen.
4	Escalamiento de tickets (C)	Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo	Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal	9805 9849	95%	**99,55%**	*Solo se tienen en cuenta los casos que fueron abiertos por Mesa de Servicios.
5	Oportunidad en la entrega de documentos para el inicio del contrato	Tiempo establecido para la entrega de informes contados desde la suscripción del contrato	De acuerdo a lo establecido en el anexo técnico 1 Requerimientos técnicos	Número de días hábiles adicionales requeridos para el envío de la información	Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.	**100%**	
6	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Promedio de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicios y que son atendidas en un periodo de tiempo determinado.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas contestadas de todos los analistas de primer nivel.	Promedio del tiempo de duración de las llamadas de todo slos analistas de primer nivel.	<= 15 Minutos (Duración llamada)	**0:06:56**	Datos tomados del reporte de la planta telefónica.
7	Inasistencia Recurso Humano	Cuando se evidencie la ausencia del personal establecido en el contrato sin previa notificación y autorización por parte del contratista al FNA se contará como un incumplimiento	Número de horas o días hábiles requeridos. Incumplimiento = sumatoria de Incumplimientos por ausencias del personal	Descuento = # de horas o días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	Recurso Humano
8	Oportunidad en el cumplimiento del control de la matriz de riesgos del proyecto	Tiempo establecido para la ejecución de la actividad a mitigar del riesgo materializado	Número de días hábiles requeridos para la mitigación del riesgo materializado	Descuento = # de días hábiles de retraso a los requeridos * (2% * VFM)	0%	**0%**	* Matriz de Riesgo
9	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Porcentaje de satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel de la mesa de servicio	[(Cantidad de tickets calificados como excelente o bueno) /(Total de tickets calificados en el periodo)] x 100%	51 51	>= 85%	**100%**	*Este indicador será medido más no penalizable.

Tabla 22 Relación Cumplimiento ANS.

- Para los ANS, de escalamiento de tickets, se tienen en cuenta los casos que son devueltos a la mesa de servicios y que son registrados y enviados en las datas remitidas por parte de la administradora de la herramienta. Para este periodo se registran (97) devueltos. De acuerdo con la revisión y análisis realizado por la gestora de calidad de la mesa de servicios aplica la devolución para 44 casos, por ende, para el cálculo del ANS, solo te tiene en cuenta este número de casos.
- Por parte de la mesa de servicios se lleva una bitácora de devoluciones que se gestiona diariamente en la que se documenta cada una de las devoluciones. (Se adjunta bitácora) como parte del soporte del ANS.
- En este corte se presentan los resultados del ítem (9) del ANS (Nivel de Satisfacción del Usuario) sin embargo, es importante señalar que por parte de la mesa de servicio se expuso la necesidad de mejorar la participación de los funcionarios para lo que se propuso: revisar la posibilidad con el área encargada la viabilidad de que el link de encuesta que llega al buzón de los funcionarios omita el ingreso al aplicativo Portal Service, y se redireccione de forma directa al panel de encuesta; lo anterior para que los funcionarios tengan mayor facilidad para calificar nuestros servicios.
- Para el periodo actual se cumple con la totalidad de los niveles de servicio requeridos para los nueve (9) ANS referidos en la tabla anterior, por ende, no aplica ningún descuento o sanción.

11. FACTURACIÓN

10.1. Adición presupuesto firma Otrosí 2

Se procede a realizar ajuste en los valores del contrato. Inicialmente, el valor del contrato ascendía a CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($5.689.845.279,00).

No obstante, mediante la suscripción del Otrosí No.2 con fecha del 18 de junio del 2024, se generó una adición por valor de CUATRO MIL CIENTO SETENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SIETE PESOS M/CTE ($4.172.553.207,00). Por consiguiente, el valor total y final del contrato asciende a NUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($9.862.398.487,00).

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

11.1. Valor Presupuesto General

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

Tabla 23 Relación Presupuesto General

11.2. Relación Factura Corte

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte número trece (13), que corresponde a la prórroga del Otrosí No. 2. Periodo comprendido entre el 28 de septiembre al 27 de octubre del 2024:

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

Tabla 24 Relación Valor a Facturar.

12. ANEXOS

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

- ✓ Informe de Gestion Procesos 28 septiembre al 27 octubre 2024.pdf
- ✓ Bitácora devueltos 27 de septiembre al 28 de octubre.xlsx
- ✓ Informe de Gestion Calidad 28 septiembre al 27 octubre 2024.pdf
- ✓ Informe de Incidentes y Requerimientos 28 septiembre al 27 octubre 2024.pdf
- ✓ Informe de Gestion Conocimiento 28 septiembre al 27 octubre 2024.pdf
- ✓ Reporte Encuestas 28 de septiembre al 27 de octubre del 2024.xlsx
- ✓ Informe Casos en SM 28 de septiembre al 27 de octubre 2024-Mesa.xlsx
- ✓ Reporte Llamadas 28 de septiembre al 27 de octubre del 2024.xlsx



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

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

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

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

Departamento	Fecha		
Bogotá	07	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: Noviembre 23 del 2023
Hora emisión: 16:59:58
Moneda: COP Colombia, Pesos
Total de Lineas: 2

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

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

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

SUBTOTAL:	$531.264.732,00
DESCUENTO:	
IVA	$100.940.299,08
TOTAL:	$632.205.031,09

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

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

Representación Gráfica de la Factura de Venta.

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

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	3 1 7 3 6 5 5 9 6 9

CLASIFICACIÓN

Actividad económica				Ocupación	
Actividad principal		**Actividad secundaria**		**Otras actividades**			
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	5300663183	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	20.11.2024
N° DE REFERENCIA	1466	**FECHA DE PAGO**	04.12.2024

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°**	CUENTA13
N° FACTURA PROVEEDOR	ELEC1466 RAD 02-2303-202411204236763		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO	LERF	RE-L	VALOR
20001278	5400001767	00230	CTO 079-2023 ADIC 2.	1000052630	5105629167	592.381.092
20001278	5400001767	00230	CTO 079-2023 ADIC 2.	1000052630	5105629167	39.823.939
					AFECTACIÓN PEDIDO	632.205.031

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

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

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 05.12.2024

División de Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	1466	**FECHA DE CONTABILIZACION**	04-dic-24
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300663183	**FECHA DE DOCUMENTO**	04-dic-24
		FECHA DE COMPENSACION	04-dic-24
PROPUESTA	47554	**FECHA DE LA PROPUESTA**	04-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:	ELEC1466 RAD 02-2303-202411204236763		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BO08		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	592.147.670		

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

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

DETALLE DOCUMENTO DE COMPENSACIÓN

ACREEDOR	DOC.COMP.	REFERENCIA	IMPORTE	TEXTO	PEDIDO	CONTRATO
1000000605	5300663183	1466	592.147.670	ELEC1466 RAD 02-2303-202411204236763	5400001767	CTO 079-2023 AD