

Contratante: MINISTERIO TIC		Fecha de Diligenciamiento DD/MM/AAAA	23/09/2025
Contratante: FONDO UNICO TIC	x		

SUPERVISOR(ES) (En el evento de tener asignado más de un Supervisor registrarlo)	Cargo y Nombre	Coordinadora GIT Gestion Sistemas de Información - Liliana Carolina Perilla	Correo Institucional	lperilla@mintic.gov.co
	Cargo y Nombre		Correo Institucional	
	Cargo y Nombre		Correo Institucional	

NOMBRE DE LA INTERVENTORIA			
----------------------------	--	--	--

NUMERO CONTRATO	799-2025	REGISTRO PRESUPUESTAL	120125 del 25/03/2025	
FECHA SUSCRIPCIÓN DD/MM/AAAA	21/03/2025			

I. INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR

Nombre del Proveedor	Autorizado a Facturar Para Este Pago Indicar SI o NO	NIT	Correo electrónico del Proveedor
SERTISOFT S.A.S.	SI	830.015.840	administrativo@sertisoft.com.co

INFORMACION DE CONSORCIO O UNIONES TEMPORALES
(La calidad tributaria debe indicarse en las facturas emitidas)

Nombre del Miembro del Consorcio o Unión Temporal	Autorizado a Facturar Para Este Pago Indicar SI o NO	NIT	Participación

DATOS BANCARIOS PARA EL DESEMBOLSO

NIT	TITULAR CUENTA	TIPO CTA	NÚMERO CUENTA	ENTIDAD FINANCIERA
830015840	SERTISOFT SAS	CORRIENTE	4200057371	BANCOLOMBIA S.A.

II. OBJETO CONTRACTUAL:

Prestar el servicio de fortalecimiento y evolución del Sistema Electrónico de Recaudo – SER, asegurando acceso a la información en condiciones de calidad y oportunidad.

III. FACTURACION

Relación de Factura(s) Electrónica(s) de Venta / Nota Crédito / Nota Débito: Emitidas y Aprobadas Para Este Trámite de Pago

NUMERO	FECHA EXPEDICION	VALOR ANTES DE IVA	IVA	VALOR TOTAL
6457	16/09/2025	38.172.555,00	7.252.785,00	45.425.340,00
			-	-
			-	-

Nota 1: Las facturas/NC/ND aquí relacionadas deben corresponder en número y en valores autorizados a través del sistema de facturación del SIIF NACION

Nota 2: Las condiciones especiales que tenga el proveedor de carácter tributario deberán ser indicadas en la facturación entregada o mediante la entrega de la información de carácter especial que les aplique.

Contratante: MINISTERIO TIC		Fecha de Diligenciamiento DD/MM/AAAA	23/09/2025
Contratante: FONDO UNICO TIC	x		

IV. VERIFICACION E INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE PAGO

AUTORIZACIONES PARA PAGO

1. Se autoriza el pago	5	de	10	Según Cláusula (en letras)	Quinta
2. He recibido y aprobado los entregables establecidos para este pago según Artículo o Cláusula					Quinta
3. La aprobación de la interventoría fue radicada con numero y fecha de recibido así:		Radicado		Fecha	

ENTREGABLES ADICIONALES RECIBIDOS (relaciónelos aquí)

Informe de actividades del proveedor y anexos de agosto 2025, Presentación Power Point con resultados de agosto 2025, Acta Seguimiento contractual agosto 2025, Acta conciliación ANS agosto 2025 y Reporte técnico mensual agosto 2025 del Sistema Electrónico de Recaudo – SER.

Documentos adjuntos por ser requisitos para el trámite de pago (Señalar con una x)		
Nombre de Documento	SI	NO
Acta de inicio		x
Entrada al almacén		x
Certificado de seguridad social y parafiscales	x	
Recibo a satisfacción del Bien o el Servicio		x
Informe de Seguimiento a la Ejecucion	x	
Otros. Indique Cuáles:		
Factura correspondiente	x	
La Seguridad Social debe ser certificada al mes inmediatamente anterior a la presentación de este cumplido. Antes del 15 de cada mes se reciben certificaciones con corte al mes tras anterior a partir del día 16 solo se reciben al corte del mes anterior.		

V. CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE PAGO Y FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

El (los) abajo firmante(s) como Supervisor(es) del contrato, certifico(amos) que el PROVEEDOR ha cumplido con las obligaciones establecidas en el contrato (Convenio/Aceptación de Oferta/Orden de Compra) indicado en el presente documento y está conforme con los requisitos establecidos de pago y relacionados en este formato. Así mismo, he recibido todos los documentos requeridos para el presente proceso de pago, entre ellos, la factura electrónica de venta y la misma ha sido aprobada a través del sistema de facturación del SIIF NACIÓN, el proveedor entregó los documentos y formatos establecidos por el Ministerio y Fondo Único TIC para la ejecución del mismo y los cuales cuentan con mi (nuestra) aprobación como Supervisor(es); he(mos) verificado el cumplimiento de todas las obligaciones legales establecidas contractualmente y que por encontrarse de conformidad con los requisitos de ejecución establecidos, autorizo(mos) el trámite del pago aquí gestionado y que corresponde a la forma de pago definida.

Para constancia, se firma el trámite de pago, de forma electrónica, a través del Sistema de Gestión Documental designado por el Ministerio y Fondo Único TIC Documental, incluyendo todos los documentos soportes del presente trámite de pago.

Pago Autorizado

45.425.340,00 CUARENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOSVENTI CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE

[FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE] Liliana Carolina Perilla SUPERVISOR 1	[FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE] 0 SUPERVISOR 2	[FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE] 0 SUPERVISOR 3
--	---	---

En el evento de tener asignado más de un Supervisor favor firmar mediante el sistema de gestión documental designado por la Entidad



CUFE: 1696eaff31550b8e44b60e88c3c931221f88b6daf220833521fe1cd1a59870bc8ea39689b99b2c9c42f6742b46ef3124

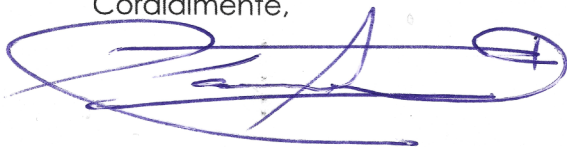
CERTIFICACIÓN

HEBERT FULA HERNANDEZ, identificado con cedula de ciudadanía número 71.625.696, en mi condición de revisor fiscal de SERTISOFT S.A.S., con NIT 830.015.840, certifico que la compañía ha cumplido en forma oportuna y completa con los aportes y demás obligaciones legales que le corresponden respecto al sistema de seguridad social en cuanto a salud, pensiones y riesgos laborales y en las circunstancias que ha sido necesario los aportes parafiscales al servicio nacional de aprendizaje, el Instituto colombiano de bienestar familiar y las cajas de compensación familiar, encontrándose al día y a paz y salvo durante los últimos seis (6) meses por todo concepto relacionado con dichos aportes.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y demás normas concordantes.

La presente se expide a solicitud del **FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**, a los dos (2) días del mes de septiembre de 2025.

Cordialmente,



HEBERT FULA HERNÁNDEZ

Revisor Fiscal

TP 28113-T

SERTISOFT S.A.S

NIT: 830.015.840-7

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

9 B 4 0 9 A 6 C F 4 3 9 B B 9 7

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 **HEBERT FULA HERNANDEZ** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 71625696 de MEDELLIN (ANTIOQUIA) Y Tarjeta Profesional No 28113-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

EL CONTADOR PUBLICO NO HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION DE ACTUALIZAR EL REGISTRO

Dado en BOGOTA a los 18 días del mes de Julio de 2025 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

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **71.625.696**

FULA HERNANDEZ

APELLIDOS

HEBERT

NOMBRES


FIRMA




INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **15-MAY-1962**

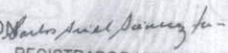
BOGOTA D.C
(CUNDINAMARCA)

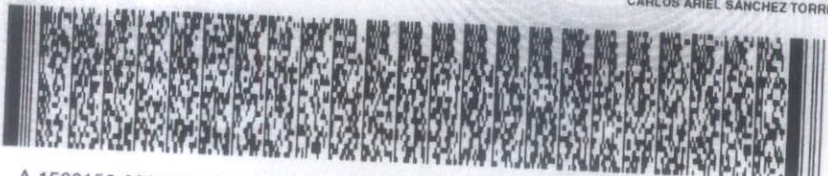
LUGAR DE NACIMIENTO

1.70 **A+** **M**

ESTATURA G.S. RH SEXO

25-FEB-1981 MEDELLIN

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION 
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-1500150-00245098-M-0071625696-20100717 0022822265A 1 1360114982

Republica de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

28113-T

HEBERT
FULA HERNANDEZ
C.C. 71.625.696
RESOLUCION INSCRIPCION 2873-T FECHA 28-IX-90
UNIVERSIDAD CENTRAL



Presidente

00035581

FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como
CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en
la ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de
Contadores.



EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO 799 DE 2025

CERTIFICA:

Que conforme a la documentación y al informe suministrado a la supervisión por parte del equipo de Apoyo Técnico, Financiero y Jurídico; la empresa SERTISOFT S.A.S., con NIT 830.015.840-7, en ejecución del contrato No. 799 de 2025, suscrito con el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, realizó entrega de la documentación requerida y se recibió a satisfacción, acorde con lo estipulado en la cláusula quinta del contrato por concepto soporte técnico y servicios profesionales, así:

Entregables quinto pago soporte y servicios profesionales:

- Informe de ejecución contrato de prestación de servicios y anexos de agosto 2025
- Acta conciliación ANS de agosto 2025
- Reporte técnico mensual de agosto 2025
- Certificación expedida por el revisor fiscal, representante legal o gerente en la que se certifica que el contratista se encuentra a paz y salvo por concepto de las contribuciones al Sistema General de Seguridad Social
- Factura electrónica previamente validada por la DIAN, correspondiente a los servicios efectivamente prestados en agosto 2025

Para este periodo el proveedor dio cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) establecidos en el Anexo Técnico, se aclara que el valor a pagar corresponde a los servicios efectivamente prestados.

Por lo anterior, autorizo se realice el pago No. 05 por concepto de:

CONCEPTO	FACTURA	RP	ACTIVIDAD AFECTADA	VALOR
Soporte técnico del Sistema Electrónico de Recaudo SER. Mes de agosto de 2025.	6457	120125	C-2399-0400-15-53105D-399063-02 Adquis. de ByS - Servicios de Información implementados - Fortalecimiento del portafolio De servicios de tecnologías de Información para la Transformación digital en el Ministerio de tecnologías de la Información y las comunicaciones	\$ 24,716,376.00
Servicios profesionales para asistencia funcional del Sistema Electrónico de Recaudo SER, en sitio del cliente. Mes de agosto de 2025.	6457	120125	C-2399-0400-15-53105D-399063-02 Adquis. de ByS - Servicios de Información implementados - Fortalecimiento del portafolio De servicios de tecnologías de Información para la Transformación digital en el Ministerio de tecnologías de la Información y las comunicaciones	\$ 13,456,179.00
IVA				\$ 7,252,785.00
VALOR TOTAL				\$ 45,425,340.00



La presente certificación se expide en el mes de septiembre de 2025 para el trámite al pago No. 5 correspondiente al mes de agosto de 2025, con cargo a la factura de venta No. 6457 emitida con cargo al Registro Presupuestales No. 120125 del 25 de marzo 2025.

(Firma electrónicamente)
LILIANA CAROLINA PERILLA AMAYA
Coordinadora del GIT Gestión Sistemas de Información

Elaboró: Milena Pulido Orellano – funcionaria GIT GSI OTI

Revisó: – Diana Hernandez - Presupuesto - funcionaria.

Revisó: Camilo Ramírez Velázquez - Abogado Contratista Oficina TI.

DATOS DEL CONTRATO									
No. Contrato-Año		Dependencia			No. Identificación del contratista		Nombre del Contratista		
799-2025		Oficina de Tecnologías de la Información			830015840		SERTISOFT S.A.S.		
		Grupo Interno de Trabajo de Gestión y Sistemas de Información							
Objeto contractual	1400053 Prestar el servicio de fortalecimiento y soporte del Sistema Electrónico de Recaudo – SER, asegurando acceso a la información en condiciones de calidad y oportunidad.					Valor inicial del contrato/orden de compra	\$ 1.094.477.400,00		
Fecha de suscripción	Plazo (días)	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Periodo de reporte	Nombre del supervisor		Cargo del supervisor		No. Identificación del supervisor
21/03/2025	271	04/04/2025	31/12/2025	agosto-2025	Liliana Carolina Perilla Amaya		Coordinadora GIT Gestion Sistemas de Informacion		53067088
SEGUIMIENTO DE RECURSOS Y MODIFICACIONES AL CONTRATO									
Seguimiento de Recursos/Modificación Contractual		Registro Presupuestal No.	Fecha creación/operación del RP o Fecha de Modificación Contractual	Tiempo en días (en caso de suspensión, otrosi o prórroga)		Valor	Justificación de la operación de recursos o modificación contractual (para el registro presupuestal inicial no es necesario escribir la justificación)		
RP inicial del contrato de prestación de servicio/orden de compra		120125	25/03/2025			\$ 1.094.477.400,00			
TOTAL OPERACIONES/MODIFICACIONES (no se tienen en cuenta los ítems relacionados con el valor inicial del contrato)						\$ -			
NOMBRE DEL CEDENTE						No. Identificación			Monto aún sin ejecutar, al momento de la cesión:
NOMBRE DEL CESIONARIO						No. Identificación			
Cuando se realice una cesión, se debe indicar en los espacios destinados a tal fin, la información relacionada con la póliza y el registro presupuestal, la información de este formato debe incluir la totalidad de la información del contrato.									
Terminación anticipada		Fecha terminación	Acta de terminación				Fecha del acta de terminación anticipada		
			SI		NO	X			

Contrato	799-2025					
INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE						
Valor Total de Contrato					\$	1.094.477.400,00
Pagos programados		Desembolsos realizados y ejecución financiera acumulada				
Fecha	Valor	Fecha Orden de Pago	No. Orden de Pago	%	Valor Orden de Pago (\$)	Observaciones aclaratorias
22/04/2025	\$ 45.425.340,00			0,00%		Este valor no se facturará toda vez que el contrato inició el 04/04/2025
22/05/2025	\$ 45.425.340,00	19/06/2025	199553725	3,74%	\$ 40.882.806,00	Pago del mes de Abril
20/06/2025	\$ 292.529.340,00	30/07/2025	268187225	4,15%	\$ 45.425.340,00	Pago mes de Mayo
22/07/2025	\$ 337.457.340,00			14,78%	\$ 161.788.860,00	Pago Junio
22/08/2025	\$ 45.425.340,00			4,15%	\$ 45.425.340,00	Pago Julio
22/09/2025	\$ 45.425.340,00			0,00%		
22/10/2025	\$ 45.425.340,00			0,00%		
21/11/2025	\$ 45.425.340,00			0,00%		
16/12/2025	\$ 146.513.340,00			0,00%		
26/12/2025	\$ 45.425.340,00			0,00%		



INFORME DE EJECUCIÓN
CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS / ÓRDENES DE COMPRA



TOTALES	\$ 1.094.477.400,00	Ejecución financiera acumulada:	26,82%	\$ 293.522.346,00	
					SALDO POR GIRAR
					73,2%
					\$ 800.955.054

EJECUCIÓN CONTRACTUAL: INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES						
Obligaciones específicas del contrato		Ponderación en el contrato	Actividades realizadas	% avance del mes	% avance acumulado	(%) pendiente de ejecución
OBLIGACIÓN 1:	Presentar, al supervisor del contrato, el plan de fortalecimiento para el sistema electrónico de recaudo - SER, el cual debe contemplar el cronograma de reuniones para el seguimiento de la ejecución del contrato, la definición del equipo de trabajo y el detalle del servicio para dar cumplimiento a los ANS definidos en el Anexo Técnico dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.	5,88%	El Plan de Fortalecimiento se presentó en el mes de abril de 2025, dando cumplimiento a los términos establecidos, el cual incluyó el cronograma de reuniones de seguimiento, la definición del equipo de trabajo y el detalle del servicio para dar cumplimiento a los ANS definidos en el anexo técnico.	0,65%	3,23%	2,65%
OBLIGACIÓN 2:	Realizar el diagnóstico, análisis, especificación, diseño, desarrollo, implementación y puesta en producción de las soluciones a las incidencias reportadas por la entidad, de acuerdo con los acuerdos de niveles de servicio y cronogramas establecidos en el anexo técnico, estableciendo prioridades para dar respuesta efectiva y oportuna para garantizar la continuidad en la operación y disponibilidad del Sistema de Información SER.	5,88%	Durante el periodo fueron atendidas cuatro (4) solicitudes (50568-20250804, 53499-2025082553456-20250822, 53497-20250822) en la herramienta DexonBPM, para la radicación de casos del Ministerio a nombre de Soporte.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 3:	Generar e instalar los paquetes de actualización o de corrección (FIX) en los ambientes de pruebas y/o certificación de acuerdo con las modificaciones que se realicen al Sistema Electrónico de Recaudo – SER.	5,88%	el día 5 de agosto se generó el segundo para dar solución a lo reportado en el caso 50568-20250804, el tercero se implementó el día 29 de agosto para generar una actualización del componente IA en producción	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 4:	Mantener la disponibilidad del recurso humano establecido en el anexo técnico, que garantice la atención oportuna de incidentes presentados con la más alta calidad profesional.	5,88%	Durante el periodo de agosto de 2025 se dispuso del recurso humano establecido en el anexo técnico, que garantizó la atención de las incidencias y requerimientos, apoyó a las diferentes dependencias del Ministerio en temas relacionados con el SER, asistencia a reuniones funcionales y técnicas. Esta disponibilidad tuvo la cobertura de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 5:	Brindar acompañamiento en los procesos de gestión y control de cambios, sobre actividades propias al mantenimiento, estabilización, desarrollos y/o mejoras en el sistema de información por gestión de incidentes o nuevos desarrollos, a fin de garantizar la continuidad en la operación y disponibilidad del Sistema de Información SER.	5,88%	Durante el periodo agosto 2025, se dispuso del recurso humano establecido en el anexo técnico, que garantizó la atención de las incidencias y requerimientos, apoyó a las diferentes dependencias del Ministerio en temas relacionados con el SER, asistencia a reuniones funcionales y técnicas. Esta disponibilidad tuvo la cobertura de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 6:	En los casos de extrema urgencia que se vea interrumpida la operación y no se encuentre disponible el Servicio del sistema de Información, se hará necesario la asistencia presencial e inmediata del equipo del SER, para llevar a cabo mesas de trabajo en conjunto a fin de determinar causas y plantear soluciones.	5,88%	Durante el periodo agosto 2025 se dispuso del recurso humano descrito en el anexo técnico para asegurar la continuidad del servicio, sin embargo en este periodo no se presentó una caída de este tipo	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 7:	Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) establecidos en el anexo técnico y evidenciarlo con los resultados de la aplicación de los indicadores en el informe de actividades que mensualmente debe presentar al Ministerio TIC, a través del Supervisor	5,88%	En la herramienta DexonBPM, se evidencia el cumplimiento de los siguientes indicadores para el mes de agosto de 2025: Indicador 1: Porcentaje de casos atendidos a tiempo. Casos atendidos = 4/4 Casos atendidos = 100%	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 8:	Presentar trimestralmente el Plan de capacitación, entrenamiento y actualización y realizar las transferencias de conocimiento y entrenamiento a los usuarios del sistema en el MinTIC para el uso y apropiación de la herramienta, sobre todas las funcionalidades y actualizaciones - mejoras realizadas en el sistema de información SER.	5,88%	Durante el periodo de agosto de 2025, no fue solicitada alguna capacitación en el uso del SER.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 9:	Mantener una infraestructura que contemple: Administración de código fuente, políticas de respaldo del código fuente y versionamiento del sistema.	5,88%	Dentro de las instalaciones de Sertisoft, se mantiene una infraestructura que contempla la administración del código fuente, políticas de respaldo del código fuente y versionamiento del sistema en la herramienta Team Foundation Server – TFS.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 10:	Seguir a cabalidad lo expreso en la metodología de la Entidad, en cuanto al ciclo de vida de desarrollo, fase análisis de requerimiento – fase de desarrollo, descritos en los procedimientos No GTI-TIC-PR-016 y No GTI-TIC-PR-017.	5,88%	Durante el periodo de agosto de 2025 se siguió a cabalidad lo expreso en la metodología de la Entidad, en cuanto al ciclo de vida de desarrollo, fase análisis de requerimiento – fase de desarrollo, descritos en los procedimientos No GTI-TIC-PR-016 y No GTI-TIC-PR-017.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 11:	Realizar un reporte mensual técnico del sistema en forma remota o presencial dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.	5,88%	Durante el mes de agosto de 2025 se entregó un reporte mensual técnico del sistema SER en forma remota o presencial dentro de los primeros cinco (5) días hábiles.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 12:	Tramitar y entregar a favor del MinTIC Fondo Único de las Tecnologías de la Información previo a la liquidación del contrato, la cesión de derechos de autor, derechos patrimoniales, propiedad intelectual y/o propiedades de uso correspondientes, de acuerdo con las normas previstas en la Decisión Andina 351 de 1993 y en las Leves 23 de 1982	5,88%	La cesión de derechos de autor a favor del MinTIC se tramitará y entregará previo a la liquidación del contrato.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 13:	Cumplir a cabalidad con el anexo técnico y lo ofertado en la propuesta presentada por el CONTRATISTA.	5,88%	Durante todo el periodo de agosto de 2025, Sertisoft ha cumplido a cabalidad con lo solicitado por el Ministerio / Fondo Único de TIC.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 14:	Garantizar la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información en cumplimiento a la Política de Gobierno Digital – Marco de Interoperabilidad, alienados a las tecnologías disponibles Web Service, API y ESB (Enterprise Bus Service) sin generar costos adicionales para la Entidad.	5,88%	Durante el periodo de agosto de 2025 se garantizó la Interoperabilidad entre los diferentes sistemas (SGE, BDU, SEVEN y PSE) en cumplimiento a la Política de Gobierno Digital – Marco de Interoperabilidad, alienados a las tecnologías disponibles Web Service, API y ESB (Enterprise Bus Service) sin generar costos adicionales para la Entidad.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 15:	Implementar un tablero de control con una interfaz gráfica para visualizar los indicadores facilitando la toma de decisiones correctas a la Entidad. Este desarrollo será sin costo para la Entidad y deberá entregarse dentro de los primeros 90 días contados a partir del día de inicio.	5,88%	Este tablero se entregó el día 07 de julio para dar cumplimiento a la obligación específica N° 15 del contrato entre Sertisoft y Mintic.	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 16:	Entregar al supervisor del contrato, una vez se desarrolle el requerimiento y sea aprobado por el área funcional; los manuales respectivos dentro de los dos días siguientes. Así mismo, ajustar los manuales con la implementación de los desarrollos de procesos existentes, a fin de que los mismos queden actualizados.	5,88%	Durante el periodo de agosto de 2025 Por parte de Sertisoft se entregará la documentación correspondiente a los requerimientos aprobados	0,65%	3,17%	2,71%
OBLIGACIÓN 17:	Las demás obligaciones que sean necesarias para la ejecución del contrato, inherentes al objeto contractual.	5,88%	En el desarrollo del contrato, se asistió a las reuniones solicitadas por el Ministerio de TIC y a las actividades en que fue requerido. El detalle de estas reuniones se puede observar en Informe de Avance del Contrato para el mes de agosto de 2025.	0,65%	3,17%	2,71%
Ponderación de servicios		100%	% de avance general del contrato	11,07%	53,94%	46,06%

ENTREGABLES DEL CONTRATO (ACUMULADOS)			
Productos o servicios a entregar	Fecha de entrega programada	Anexo al informe del mes de	Observaciones
https://mintic-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/oficinai_mintic_gov_co/Documents/OTI/CONTRATOS%20PERSONAS%20JU	22/04/2025	abril-2025	Entrega de informe digital correspondiente al mes de abril de 2025
https://mintic-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/oficinai_mintic_gov_co/Documents/OTI/CONTRATOS%20PERSONAS%20JU	22/05/2025	mayo-2025	Entrega de informe digital correspondiente al mes de mayo de 2025
https://mintic-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/oficinai_mintic_gov_co/Documents/OTI/CONTRATOS%20PERSONAS%20JU	22/06/2025	junio-2025	Entrega de informe digital correspondiente al mes de junio de 2025
https://mintic-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/oficinai_mintic_gov_co/Documents/OTI/CONTRATOS%20PERSONAS%20JU	22/07/2025	julio-2025	Entrega de informe digital correspondiente al mes de julio de 2025
https://mintic-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/oficinai_mintic_gov_co/Documents/OTI/CONTRATOS%20PERSONAS%20JU	22/08/2025	agosto-2025	Entrega de informe digital correspondiente al mes de agosto de 2025

DIFICULTADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS, CONTABLES Y JURÍDICAS PRESENTADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL						
Causas	Tipo de dificultad	Alternativa de Solución		Fecha solución	Gestión	Resultados
¿Se materializó alguno de los riesgos previsibles contractuales?	SI		NO	X		

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR	

SUSCRIPCIÓN DEL INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES			
Contratista:		Supervisor: Certifico que las actividades relacionadas corresponden a las pactadas en el contrato y que el contratista dio cumplimiento durante el periodo ejecutado al pago de la totalidad de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensión y riesgos laborales, de conformidad con las normas legales vigentes. Me comprometo a incorporar este informe al Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOF) y a reportar el avance a Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	
FIRMA O NÚMERO DE FACTURA	6457	FIRMA	
fecha	16/09/2025	fecha	16/09/2025
"Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios".			

Original: Expediente del Contrato

Copia: Oficina para la Gestión de Ingresos del Fondo (Cargue en herramienta establecida por la Oficina para este fin)



TIC

ACTA DE REUNIÓN



CÓDIGO TRD: 1402

ACTA No. 35	LUGAR: TEAMS	FECHA: 05/09/2025	HORA DE INICIO: 8:30 a.m.	HORA FINAL: 10:00 a.m.
-----------------------	------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

OBJETO DE LA REUNIÓN

Realizar el seguimiento de evaluación y conciliación de ANSs y seguimiento a la matriz de riesgos, correspondiente al mes de agosto de 2025, conforme a lo estipulado en el contrato 799-2025 con Sertisoft S.A.S.

ORDEN DEL DÍA

1. Seguimiento, evaluación y conciliación de ANSs.
2. Seguimiento a la Matriz de Riesgos.

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

ITEM	COMPROMISO	ESTADO (Culminado – Pendiente – En proceso)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Seguimiento, evaluación y conciliación de ANSs.

Se realiza la revisión de los casos registrados en el *Service Manager* durante el mes de agosto de 2025, conforme a la matriz de los casos:

Matriz de casos	
Cantidad de Requerimientos	4
Cantidad de Incidencias	0
Total, casos	4
Casos atendidos a tiempo	3
Total, casos con incumplimiento	0

INDICADORES

Indicador 1: Porcentaje de casos atendidos a tiempo= Número de casos atendidos a tiempo / Número total de casos.:

Cálculo del indicador:

- ☐ Número de casos atendidos a tiempo = 3
- ☐ Número total de casos = 4

Porcentaje de casos atendidos a tiempo = $3/4 * 100 = 75\%$

Mediciones x Factor de Calidad (FC):	
	De 0 a 60,99%
	De 61% a 90,99%
	De 91% a 100%

“Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios”

Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12 y 13
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248

GDO-TIC-FM-007
V4.0

**TIC****ACTA DE REUNIÓN**

No.	No. de Caso	Descripción	Fecha de Creación	Fecha de Solución	Estado	Prioridad	Horas empleadas en la solución	Tiempo esperado de Respuesta	Cumplió ANS
1	53456-20250822	Solicitud: De forma atenta reenviamos correo del operador COLOMBIA MOVIL identificado con el NIT: 830114921 en el cual informan de un inconveniente en la plataforma del SER para el pago de unas autoliquidaciones q deben hacer el día de hoy.	22/08/2025	2025-08-22 16:46:14 p.m	Cerrado	Baja	3 horas	80 horas	Si
2	50568-20250804	Solicitud del usuario: ERROR AL GENERAR FORMULARIO PARA PAGO TRIMESTRAL EN EL SER-BDU EXP. 69000018 Buenas tardes: Solicito por favor revisar este caso desde la Subdirección de Asuntos Postales y la situación que se está presentando en el SER, respecto de lo siguiente: La Resolución 27 del 24/06/2020 "REGISTRO POSTAL" se prorrogó la habilitación para prestar el servicio postal de mensajería expresa hasta el 22 de agosto de 2030, la cual en BDU aparece como "NO APLICA COBRO" y con la Resolución 1057 del 24/06/2020 "PRORROGA DE LICENCIA" también dice que se prorrogó la habilitación para prestar el servicio postal de mensajería expresa hasta el 22 de agosto de 2030, es decir, el mismo resuelve, pero esta aparece como "SI APLICA COBRO". La situación es que en el SER tal y como se visualiza en la imagen, la que está dando vigencia es la resolución 27 que en BDU aparece como "NO APLICA COBRO", agradezco a la subdirección por favor revisar esta situación y en conjunto con el SER determinar por qué está	4/08/2025	5/08/2025 10:24:34 a. m	Cerrado	Baja	5 horas	80 horas	Si
3	53499-20250825	Solicitud: Evidentemente, al especialista no le quedó clara la problemática relacionada con estos dos expedientes. Por lo anterior, solicito que se comunique conmigo por Teams a la brevedad posible, con el fin de explicarle cómo se están presentando estas obligaciones en cada caso. Dado que el tema es complejo, es importante que desde el área financiera se le brinde la orientación necesaria para que pueda dejarlo correctamente registrado y así continuar con el proceso correspondiente. Podemos programar la sesión con el especialista de la plataforma SER y con la Mesa de Servicios para el día martes 26 de agosto a las 10:00 am. Quedo atenta a su confirmación.	25/08/2025	2025-08-27 11:51:16 a. m	Cerrado	Baja	19 horas	80 horas	Si

"Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios"

Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12 y 13
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248

GDO-TIC-FM-007
V4.0



TIC

ACTA DE REUNIÓN



4	53497-20250822	Solicitud del usuario: Buen Día, Debido al inconveniente presentado con la firma electrónica, cordialmente solicitamos sean revisados los formularios de presentación y pago electrónico procesados en el mes de agosto, esto debido a que hay algunos que no se pueden descargar y validar que es encuentren firmados electrónicamente. Se adjunta reporte. Adicional a eso es importante revisar que todos los formularios procesados en presentaciones electrónicas del mes de agosto contengan la firma electrónica. Nota: Se adjunta correo enviado por el usuario	22/08/2025	Pendiente por Usuario	Baja	horas	80 horas	Si
---	----------------	---	------------	-----------------------	------	-------	----------	----

Nota: Se recomienda instruir a la Mesa de servicios validar primero antes de escalar el caso al equipo SER con el soporte de los aplicativos SGE, BDU y SEVEN ya que en este mes nos escalaron varios casos que no eran error del aplicativo SER por ende no es nuestra competencia y el usuario si tenía claro que aplicativo era el error.

Indicador 2: Porcentaje de requerimientos de desarrollo entregados a tiempo = Número de requerimientos de desarrollo entregados a tiempo / Número total de requerimientos de desarrollo a entregar según cronograma.

Cálculo del indicador:

- ☐ Número de requerimientos de desarrollo entregados a tiempo = 0
- ☐ Número total de requerimientos de desarrollo a entregar según cronograma = 0

Porcentaje de requerimientos entregados a tiempo = para el periodo no se programó entrega de requerimientos

Mediciones x Factor de Calidad (FC):	
	De 0 a 60,99%
	De 61% a 90,99%
	De 91% a 100%

2. Seguimiento a la Matriz de Riesgos.

Para la sección de Matriz de Riesgos, cada uno de estos fue revisado como se menciona a continuación:

Riesgo No.1 **Inadecuada escogencia de la modalidad de contratación.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo.

Riesgo No.2 **Inadecuada planeación del proceso de contratación.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo.

Riesgo No.3 **Inadecuada escogencia de la tipología contractual del futuro negocio jurídico.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo.

Riesgo No.4 **Retraso en el cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, por causas atribuibles al Proveedor.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Cronogramas y Metodología de Proyectos.

Riesgo No.5 **El proveedor no estima adecuadamente la oferta (tiempo y costo) o los conceptos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato, lo cual podría redundar en eventuales inconvenientes o incumplimiento durante el plazo de ejecución de la misma.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Metodología de Proyectos.

Riesgo No.6 **Alteración, modificación y/o divulgación indebida de la información, violación de seguridad de datos personales o confidenciales.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Manual de directrices de Seguridad y Acuerdo de confidencialidad Representante Legal.

“Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios”

Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12 y 13
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248

GDO-TIC-FM-007
V4.0



TIC

ACTA DE REUNIÓN



Riesgo No.7 **Eventos desfavorables por inadecuados procesos, procedimientos, parámetros, instalación o relacionados con los sistemas de información y licenciamiento por parte del proveedor.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Directrices de seguridad, Protocolo de Desarrollo y Protocolo de Instalación.

Riesgo No.8 **Eventos desfavorables por interrupciones en la prestación de Servicios por fallas atribuibles al Proveedor por el no acompañamiento oportuno bajo los ANS establecidos en el contrato.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Protocolo de Continuidad del Negocio y Protocolo de Soporte.

Riesgo No.9 **Fallos o interrupciones en los servicios derivados de la obsolescencia de los bienes o servicios.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo.

Riesgo No.10 **Incumplimiento de la normatividad de medio ambiente y normatividad de telecomunicaciones.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Protocolo de Políticas Empresariales.

Riesgo No.11 **Efectos desfavorables por fallas de seguridad o vulnerabilidades que tenga el software licenciado y/o instalación automática o ejecución de malware debido a que terceros aprovechan fallas de seguridad o vulnerabilidades que tenga el software licenciado, al momento de realizar instalación de nuevos desarrollos o en cualquiera de las etapas de prestación del servicio.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Protocolo de Continuidad del negocio y Protocolo de BackUp.

Riesgo No.12 **Efectos desfavorables por demoras en nuevos desarrollos y mejoras debido a reprocesos en alguna (s) de las etapas de desarrollo para prestación del servicio, producto de fallas en la estimación de tiempos, errores u omisiones al establecer los requerimientos; errores y omisiones en el diagnóstico, diseño, especificación e implementación de mejoras y nuevas funcionalidades y/o falta de rigor en el control de calidad, diseño inadecuado, y en general otras razones que sean atribuibles al contratista.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Metodología de Proyectos.

Riesgo No.13 **Efectos desfavorables por fallas en la seguridad que permita el acceso a terceros sin autorización del contratante por errores u omisiones en el diagnóstico, diseño, especificación e implementación de mejoras y nuevas funcionalidades y/o falta de rigor en el control de calidad, diseño inadecuado, y en general otras razones que sean atribuibles al contratista.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Manual Directrices de seguridad, Protocolo de Instalación y Protocolo de BackUp.

Riesgo No.14 **Falta de liquidez o capital de trabajo del proveedor.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Entrega de informes y factura de cobro (Sertisoft); y Gestión de pago (MinTIC).

Riesgo No.15 **Eventos de fuerza Mayor asegurables.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo. **Control** Pólizas.

Riesgo No.16 **Eventos de fuerza Mayor no asegurables.** Durante el mes de agosto 2025, no se materializó este riesgo.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACCIÓN A EJECUTAR	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FECHA LÍMITE DE EJECUCIÓN
Se recomienda instruir a la Mesa de servicios validar primero antes de escalar el caso al equipo SER con el soporte de los aplicativos SGE, BDU y SEVEN ya que en este mes nos escalaron varios casos que no eran error del aplicativo SER por ende no es nuestra competencia.	Milena del Carmen Pulido	31/08/2025

REGISTRO DE ASISTENCIA

"Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios"

Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12 y 13
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248

GDO-TIC-FM-007
V4.0

**TIC****ACTA DE REUNIÓN**

NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
LILIANA PERILLA	Coordinador GIT Gestión y Sistemas de Información - Supervisor del contrato	
LUIS MIGUEL CASTAÑEDA SIERRA	Contratista Apoyo GIT Gestión y Sistemas de Información – Apoyo Supervisión	
MILENA DEL CARMEN PULIDO ORELLANO	Profesional especializado GIT Gestión y Sistemas de Información – Apoyo Supervisión	
DIANA MARÍA ROJAS MORENO	Gerente de Proyecto Sertisoft	
EDISON HERNANDEZ BALANTA	Analista funcional SER Sertisoft	

Anexos

1. Presentación de evaluación y conciliación de ANS Agosto 2025

“Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo a la política de tratamiento de datos personales del MinTIC (www.mintic.gov.co), la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios”

Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12 y 13
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248

GDO-TIC-FM-007
V4.0



TIC



Conciliación de ANSs y Riesgos Agosto de 2025

05 de Septiembre de 2025





Solicitudes atendidas



Solicitudes atendidas durante el mes de Agosto de 2025



4

Solicitudes Reportadas en
la Mesa de Servicios



3

Solucionadas

Gestión de Incidencia	0
Gestión de Requerimiento	3



1

Pendiente por Usuario

Gestión de Incidencia	0
Gestión de Requerimiento	1

Solicitudes atendidas durante el mes de Agosto de 2025



Número caso	Tipo de Caso	Catalogado como			
53456-20250822	Requerimiento	Error en funcionabilidad			
53456-20250822					
Azael Ulises Rodriguez Gomez					
Descripción del caso					
Solicitud: De forma atenta reenviamos correo del operador COLOMBIA MOVIL identificado con el NIT: 830114921 en el cual informan de un inconveniente en la plataforma del SER para el pago de unas autoliquidaciones q deben hacer el día de hoy.					
Fecha de creación	22/08/2025 1:41:57 p. m..	Fecha de solución	2025-08-22 16:46:14..	Tiempo de solución	3 Horas
Estado	Cerrado	Fecha de cierre	22/08/2025	Prioridad	Baja
Descripción de la solución y/o avance del caso					
Con relación a lo reportado en este caso, se informa que después de las validaciones realizadas frente al error, encontramos dentro del event viwer del servidor en producción que al momento de realizar el firmado del FUR el sistema no estaba encontrando el certificado de firma, de acuerdo con eso nos reunimos con los ingenieros de datacenter para validar este inconveniente y proceder a importar el certificado al almacén de certificados y que de esta manera el sistema logre alcanzarlo y firmar los FUR's y poder continuar con el proceso de pago de los mismos de manera electrónica, sin embargo se requiere que se le solicite al operador que realice el proceso para determinar la solución del inconveniente reportado. Se realiza la validación de la solución del inconveniente con el operador y funciona de manera correcta.					
Recomendaciones					
Ninguna. Se recomienda que los procesos que corresponden a temas de infraestructura se realicen con los instructivos para garantizar que no falten actividades. Por parte de Sertisoft se remitió el manual para la instalación del certificado PJEE, el cual ya ha sido entregado al Ministerio en años anteriores					

Solicitudes atendidas durante el mes de Agosto de 2025



Número caso		Tipo de Caso		Catalogado como	
50568-20250804		Requerimiento		Soporte	
50568-20250804					
Marly Yaneth Trujillo Castaño					
Descripción del caso					
Solicitud: De manera atenta me permito reportar que el día de hoy fueron habilitados para todos los usuarios del SER de GIT de Cartera, una cantidad de opciones en el menú del SER, las cuales no teníamos habilitadas y algunas de ellas solo las deben tener algunos roles.					
Fecha de creación		4/08/2025 2:28:01 p. m.	Fecha de solución		5/08/2025 10:24:34 a. m.
Estado		Cerrado	Fecha de cierre		5/08/2025
			Tiempo de solución		5 Horas
			Prioridad		Baja
Descripción de la solución y/o avance del caso					
Se realiza la validación del inconveniente reportado en este caso, se realiza el ajuste de solución al inconveniente en el ambiente de pruebas, se realizan las pruebas y funciona correctamente, se procede a generar el archivo SDC y entregar la solución por correo, El día 5 de agosto se aplico el SDC con la solución a este caso, todo funciona correctamente.					
Recomendaciones					
Ninguna. Procedimiento normal de ejecución de tarea sobre una solicitud realizada.					

Solicitudes atendidas durante el mes de Agosto de 2025



Número caso	Tipo de Caso	Catalogado como			
53499-20250825	Requerimiento	Error en funcionabilidad			
53499-20250825					
Luz Parra Moreno					
Descripción del caso					
Solicitud: Evidentemente, al especialista no le quedó clara la problemática relacionada con estos dos expedientes. Por lo anterior, solicito que se comunique conmigo por Teams a la brevedad posible, con el fin de explicarle cómo se están presentando estas obligaciones en cada caso. Dado que el tema es complejo, es importante que desde el área financiera se le brinde la orientación necesaria para que pueda dejarlo correctamente registrado y así continuar con el proceso correspondiente. Podemos programar la sesión con el especialista de la plataforma SER y con la Mesa de Servicios para el día martes 26 de agosto a las 10:00 am. Quedo atenta a su confirmación.					
Fecha de creación	25/08/2025 7:13:25 a. m.	Fecha de solución	2025-08-27 11:51:16.	Tiempo de solución	19 Horas
Estado	Cerrado	Fecha de cierre	27/08/2025	Prioridad	Baja
Descripción de la solución y/o avance del caso					
Se realiza la validación y el análisis del inconveniente reportado, encontrando que este es un error en el aplicativo SEVEN y por intermedio del soporte de seven se debe dar la solución, ya que el SER trae esta información de este aplicativo y solamente la presenta en pantalla, posteriormente genera el FUR y facilita la interoperabilidad con PSE para el pago, se adjunto la consulta realizada a seven, de acuerdo con esto el caso se cierra y se sugiere generar un caso a SEVEN					
Recomendaciones					
Al igual que se reporto el mes de Julio, este caso no era un error de aplicativo SER, sin embargo se realizaron validaciones y se hizo seguimiento con los funcionales y técnicos del aplicativo SEVEN en una sesión de trabajo hasta que se logro encontrar el error y la solución.					

Solicitudes atendidas durante el mes de Agosto de 2025



Número caso	Tipo de Caso		Catalogado como		
53497-20250822	Requerimiento		Soporte		
53497-20250822					
Angelica Maria Cortes Celis					
Descripción del caso					
Solicitud del usuario: Buen Día, Debido al inconveniente presentado con la firma electrónica, cordialmente solicitamos sean revisados los formularios de presentación y pago electrónico procesados en el mes de agosto, esto debido a que hay algunos que no se pueden descargar y validar que es encuentren firmados electrónicamente. Se adjunta reporte. Adicional a eso es importante revisar que todos los formularios procesados en presentaciones electrónicas del mes de agosto contengan la firma electrónica. Nota: Se adjunta correo enviado por el usuario					
Fecha de creación	22/08/2025 5:45:29 p. m..	Fecha de solución	.	Tiempo de solución	Horas
Estado	Pendiente por Usuario	Fecha de cierre		Prioridad	Baja
Descripción de la solución y/o avance del caso					
Se procede a validar toda la base de fures generados en el mes de agosto, encontrando que 12 fures de casi 3000, están generando un mensaje de error y al validar el PDF están sin el sello de firma, de acuerdo con eso hemos estado realizando validaciones para determinar cual fue el problema y para continuar con esta revisión el 29 de agosto se envió un correo solicitando la restauración de la base de datos del servidor de pruebas la cual quedo restaurada el 01 de septiembre y el 01 de septiembre se envió correo con la solicitud de instalar el certificado de firma en el servidor Berlin de pruebas, para de esta manera intentar replicar el error en este ambiente y poder aplicar la solución en producción una vez la tengamos, se adjuntan correos enviados con las solicitudes.					
Se realiza la consulta y se adjunta al caso la información solicitada					
Se esta revisando cual es la causa del inconveniente que se presento para esos 12 FURES, sin embargo el caso esta dentro de los tiempos de los ANS’s pactados en el contrato, y a la fecha se esta a la espera de la instalación del certificado de firma para continuar con la revisión					

Conciliación de ANSs – Indicador 1

Indicador 1: Porcentaje de casos atendidos a tiempo.

$$\text{Indicador 1} = \frac{\text{Núm. casos atendidos a tiempo}}{\text{Num. total de casos}}$$

Medición x Factor de Calidad (FC):

- ✓ De 0 a 60.99% - **Rojo:** Nivel de servicio deficiente. Requiere intervención inmediata.
- ✓ De 61% a 90.99% - **Amarillo:** Nivel de servicio insuficiente. Detectar, eliminar y prevenir defectos.
- ✓ De 91% a 100% - **Verde:** Nivel de servicio requerido. Detectar puntos y acciones de mejora.

Casos atendidos = 3 / 3

Casos atendidos = 100%

Conciliación de ANSs – Indicador 2

Indicador 2: Porcentaje de requerimientos de desarrollo entregados a tiempo.

$$\text{Indicador 2} = \frac{\text{Núm. requerimientos de desarrollo entregados a tiempo}}{\text{Num. total requerimientos desarrollo entregar según cronograma}}$$

Medición x Factor de Calidad (FC):

- ✓ De 0 a 60.99% - **Rojo:** Nivel de servicio deficiente. Requiere intervención inmediata.
- ✓ De 61% a 90.99% - **Amarillo:** Nivel de servicio insuficiente. Detectar, eliminar y prevenir defectos.
- ✓ De 91% a 100% - **Verde:** Nivel de servicio requerido. Detectar puntos y acciones de mejora.

Requerimiento entregados a tiempo = 0 / 0
Requerimiento entregados a tiempo = para el
periodo no se programo entrega de
requerimientos



Seguimiento a la Matriz de Riesgos



Seguimiento a la Matriz de Riesgos



Riesgo No. 1. Inadecuada escogencia de la modalidad de contratación. Durante el periodo, no se materializó este riesgo.



Riesgo No. 2. Inadecuada planeación del proceso de contratación. Durante el periodo, no se materializó este riesgo.



Riesgo No. 3. Inadecuada escogencia de la tipología contractual del futuro negocio jurídico. Durante el periodo, no se materializó este riesgo.



Riesgo No. 4. Retraso en el cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, por causas atribuibles al Proveedor Durante el periodo, no se materializó este riesgo.. Control **Cronogramas** y **Metodología de Proyectos**.



Seguimiento a la Matriz de Riesgos



Riesgo No. 5. El proveedor no estima adecuadamente la oferta (tiempo y costo) o los conceptos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato, lo cual podría redundar en eventuales inconvenientes o incumplimiento durante el plazo de ejecución de la misma. Durante el periodo, no se materializó este riesgo.. Control **Metodología de Proyectos**.



Riesgo No. 6. Alteración, modificación y/o divulgación indebida de la información, violación de seguridad de datos personales o confidenciales. Durante el periodo, no se materializó este riesgo. Control **Manual de directrices de Seguridad** y **Acuerdo de confidencialidad Representante Legal**. Auditoría interna (revisión por la dirección) para acuerdos de confidencialidad anual.



Riesgo No. 7. Eventos desfavorables por inadecuados procesos, procedimientos, parámetros, instalación o relacionados con los sistemas de información y licenciamiento por parte del proveedor. Durante el periodo, no se materializó este riesgo.. Control **Directrices de seguridad**, **Protocolo de Desarrollo** y **Protocolo de Instalación**. Paquetes de Instalación SDC.



Riesgo No. 8. Eventos desfavorables por interrupciones en la prestación de Servicios por fallas atribuibles al Proveedor por el no acompañamiento oportuno bajo los ANS establecidos en el contrato. Durante el periodo, no se materializó este riesgo. Control **Protocolo de Continuidad del Negocio** y **Protocolo de Soporte**. Informe de soporte.



Seguimiento a la Matriz de Riesgos



Riesgo No. 9. Fallos o interrupciones en los servicios derivados de la obsolescencia de los bienes o servicios. Durante el periodo, no se materializó este riesgo..



Riesgo No. 10. Incumplimiento de la normatividad de medio ambiente y normatividad de telecomunicaciones. Durante el periodo, no se materializó este riesgo. Control **Protocolo de Políticas Empresariales**.



Riesgo No. 11. Efectos desfavorables por fallas de seguridad o vulnerabilidades que tenga el software licenciado y/o instalación automática o ejecución de malware debido a que terceros aprovechan fallas de seguridad o vulnerabilidades que tenga el software licenciado, al momento de realizar instalación de nuevos desarrollos o en cualquiera de las etapas de prestación del servicio. Durante el periodo, no se materializó este riesgo.. Control **Protocolo de Continuidad del negocio** y **Protocolo de BackUp**. Reporte de los respaldos a los Backup realizados en SERTISOFT.



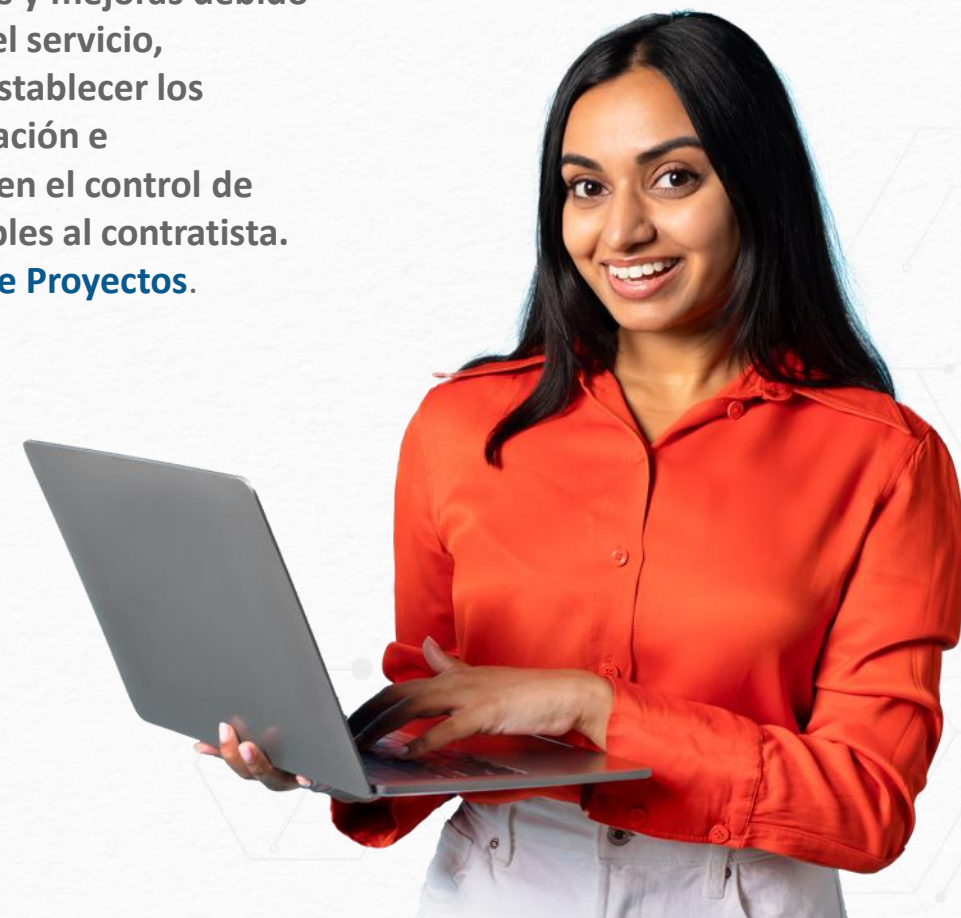
Seguimiento a la Matriz de Riesgos



Riesgo No. 12. Efectos desfavorables por demoras en nuevos desarrollos y mejoras debido a reprocesos en alguna (s) de las etapas de desarrollo para prestación del servicio, producto de fallas en la estimación de tiempos, errores u omisiones al establecer los requerimientos; errores y omisiones en el diagnóstico, diseño, especificación e implementación de mejoras y nuevas funcionalidades y/o falta de rigor en el control de calidad, diseño inadecuado, y en general otras razones que sean atribuibles al contratista. Durante el periodo, no se materializó este riesgo. Control **Metodología de Proyectos**.



Riesgo No. 13. Efectos desfavorables por fallas en la seguridad que permita el acceso a terceros sin autorización del contratante por errores u omisiones en el diagnóstico, diseño, especificación e implementación de mejoras y nuevas funcionalidades y/o falta de rigor en el control de calidad, diseño inadecuado, y en general otras razones que sean atribuibles al contratista. Durante el periodo, no se materializó este riesgo. Control **Manual Directrices de seguridad, Protocolo de Instalación y Protocolo de BackUp**. Auditoría interna (revisión por la dirección) para acuerdos de confidencialidad anual.



Seguimiento a la Matriz de Riesgos



Riesgo No. 14. Falta de liquidez o capital de trabajo del proveedor. Durante el periodo, no se materializó este riesgo. Control **Entrega de informes, factura de cobro (Sertisoft)** y **Gestión de pago (MinTIC)**.



Riesgo No. 15. Eventos de fuerza Mayor asegurables. Durante el periodo, no se materializó este riesgo. Control **Pólizas**.



Riesgo No. 16. Eventos de fuerza Mayor no asegurables. Durante el periodo, no se materializó este riesgo.





TIC



2025

Ministerio de Tecnologías de la Información
y las Comunicaciones

Tel: +57(601) 344 34 60

Edif. Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13, Bogotá,
Colombia - Código Postal 111711

www.mintic.gov.co



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Acta ANSs y Riesgos Contrato 799- agosto 2025

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20250910-151439-ad5fa2-24827084

Creación: 2025-09-10 15:14:39

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-09-10 17:36:03

Revisión: Contratista - Apoyo a la Supervisión

Luis Miguel Castañeda Sierra
1098607590
lmcastaneda@mintic.gov.co
Contratista
GIT Gestión y Sistemas de Información

Revisión: Profesional especializado GIT Gestión y Sistemas de Información ? Apoyo Supervisión

MILENA DEL CARMEN PULIDO ORELLANO
32837114
mpulidoo@mintic.gov.co
Profesional Especializado
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Revisión: Gerente de Proyecto Sertisoft

Diana Maria Rojas Moreno
35532670
drojas@sertisoft.com.co
Gerente de Proyectos
Sertisoft

Elaboración: Analista funcional SER Sertisoft

Edison Hernández Balanta
79907759
ehernandezb@mintic.gov.co

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		
Acta ANSs y Riesgos Contrato 799- agosto 2025		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20250910-151439-ad5fa2-24827084		Creación: 2025-09-10 15:14:39
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-09-10 17:36:03
Firma: Coordinadora del GIT - Gestión y Sistemas de Información		
		
Liliana Carolina Perilla Amaya 53067088 lcperilla@mintic.gov.co Profesional Especializado MINTIC		

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
Acta ANSs y Riesgos Contrato 799- agosto 2025			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20250910-151439-ad5fa2-24827084		Creación: 2025-09-10 15:14:39	
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-09-10 17:36:03	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Edison Hernández Balanta ehernandezb@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-09-10 15:14:51 Lec.: 2025-09-10 15:16:01 Res.: 2025-09-10 15:16:09 IP Res.: 190.145.189.98
Revisión	Diana Maria Rojas Moreno drojas@sertisoft.com.co Gerente de Proyectos Sertisoft	Aprobado	Env.: 2025-09-10 15:16:09 Lec.: 2025-09-10 15:25:21 Res.: 2025-09-10 15:25:31 IP Res.: 186.31.116.33
Revisión	MILENA DEL CARMEN PULIDO ORELLANO mpulidoo@mintic.gov.co Profesional Especializado Ministerio de Tecnología de la Información y las C	Aprobado	Env.: 2025-09-10 15:25:31 Lec.: 2025-09-10 15:25:56 Res.: 2025-09-10 15:26:21 IP Res.: 190.145.189.98
Revisión	Luis Miguel Castañeda Sierra lmcastaneda@mintic.gov.co Contratista GIT Gestión y Sistemas de Información	Aprobado	Env.: 2025-09-10 15:26:21 Lec.: 2025-09-10 15:37:34 Res.: 2025-09-10 15:37:40 IP Res.: 191.156.154.208
Firma	Liliana Carolina Perilla Amaya lcperilla@mintic.gov.co Profesional Especializado MINTIC	Aprobado	Env.: 2025-09-10 15:37:40 Lec.: 2025-09-10 17:35:59 Res.: 2025-09-10 17:36:03 IP Res.: 190.253.163.18

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Pago N° 5 CTO 799 Sertisoft _ Agosto _ factura6457

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250926-092656-0d1eb2-56734814

Creación: 2025-09-26 09:26:56

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-09-29 17:44:18



Escanee el código
para verificación

Revisión: Contratista Apoyo a la Supervisión

Luis Miguel Castañeda Sierra
1098607590
lmcastaneda@mintic.gov.co
Contratista
GIT Gestión y Sistemas de Información

Revisión: Contratista Revisión Componente Jurídico

Camilo Ramírez Velásquez
1110454681
cramirezv@mintic.gov.co
Abogado Contratista Oficina de TI

Revisión: Profesional Revisión Componente Presupuestal

DIANA HERNANDEZ
1072364167
dhernandezm@mintic.gov.co

Elaboración: Profesional especializado GIT- Gestión de Sistemas de Información

MILENA DEL CARMEN PULIDO ORELLANO
32837114
mpulidoo@mintic.gov.co
Profesional Especializado
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		 Escanee el código para verificación
Pago N° 5 CTO 799 Sertisoft _ Agosto _ factura6457		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20250926-092656-0d1eb2-56734814		Creación: 2025-09-26 09:26:56
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-09-29 17:44:18
Firma: Coordinadora del GIT - Gestión y Sistemas de Información		
		
Liliana Carolina Perilla Amaya 53067088 lcperilla@mintic.gov.co Profesional Especializado MINTIC		

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Pago Nº 5 CTO 799 Sertisoft _ Agosto_factura6457

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250926-092656-0d1eb2-56734814

Creación: 2025-09-26 09:26:56

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-09-29 17:44:18

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	MILENA DEL CARMEN PULIDO ORELLANO mpulidoo@mintic.gov.co Profesional Especializado Ministerio de Tecnología de la Información y las C	Aprobado	Env.: 2025-09-26 09:27:09 Lec.: 2025-09-26 09:28:18 Res.: 2025-09-26 09:28:30 IP Res.: 190.145.189.98
Revisión	DIANA HERNANDEZ dhernandezm@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-09-26 09:28:30 Lec.: 2025-09-26 14:39:44 Res.: 2025-09-26 14:40:23 IP Res.: 191.156.224.184
Revisión	Camilo Ramírez Velásquez cramirezv@mintic.gov.co Abogado Contratista Oficina de TI	Aprobado	Env.: 2025-09-26 14:40:23 Lec.: 2025-09-28 21:06:58 Res.: 2025-09-28 21:08:00 IP Res.: 186.84.88.60
Revisión	Luis Miguel Castañeda Sierra lmcastaneda@mintic.gov.co Contratista GIT Gestión y Sistemas de Información	Aprobado	Env.: 2025-09-28 21:08:01 Lec.: 2025-09-29 09:20:35 Res.: 2025-09-29 09:21:33 IP Res.: 190.145.189.98
Firma	Liliana Carolina Perilla Amaya lcperilla@mintic.gov.co Profesional Especializado MINTIC	Aprobado	Env.: 2025-09-29 09:21:33 Lec.: 2025-09-29 17:44:10 Res.: 2025-09-29 17:44:18 IP Res.: 190.145.189.98