INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO 334-2025 N° 1

Para:	**Unidad Administrativa Especial Migración Colombia Subdirección de control migratorio**
Proyecto:	**"SERVICIO DE INFORMACIÓN ANTICIPADA DE VIAJEROS (APIS - POR SUS SIGLAS EN INGLÉS ADVANCE PASSENGER INFORMATION SYSTEM)."**
Contrato Número:	**No. 334 de 2025**
Periodo:	**SEPTIEMBRE 2025**
Elaborado por:	**Jorge Alberto Círigo González**

Por medio del presente reporte se deja a su disposición el informe de actividades referente a la ejecución del contrato **334 de 2025**, el cuanto tiene como Objeto:

Contenido

A. Especificaciones técnicas

1. Acompañamiento y Soporte:

Obligación	Ejecución
Realizar el acompañamiento técnico a las empresas de transporte aéreo internacional, tanto a las que ya se encuentren en operación, como a las empresas que lleguen al sector, durante la vigencia del contrato, presentando una aprobación cuando la Entidad lo solicite, en la que se acredite que la empresa se encuentra y continua técnicamente lista para realizar la transmisión de información API, bajo los estándares y requerimientos normativos. Teniendo en cuenta que el acompañamiento y la aprobación no debe conllevar ningún costo adicional para la empresa de transporte aéreo, ni para Migración Colombia.	• Se realizó la incorporación de 61 aerolíneas a las transmisiones para el sistema. • Estas 61 aerolíneas se activaron al 30 de agosto de 2025.
Acompañar y asesorar a las empresas de transporte aéreo con el fin de asegurar que la transmisión de la información de pasajeros y tripulantes sea recibida por la entidad en los tiempos y con las características contempladas en las disposiciones vigentes.	• SITA realizó el acompañamiento y asesoría para la incorporación de las aerolíneas al servicio de transmisión
Identificar y resolver toda problemática tecnológica que se presente en el sector de transporte aéreo internacional del País, relacionado con la transmisión de la información API, siempre y cuando el problema sea originado por el contratista.	• Como parte del soporte de SITA, se identificaron y resolvieron las problemáticas encontradas para la incorporación de las aerolíneas al servicio.
Proveer y mantener dentro del servicio dos tipos de ambientes, uno donde la Entidad recibirá la información API en su funcionamiento productivo, y un ambiente pre-productivo, en donde se puedan realizar las pruebas de interconexión y transmisión de datos para el proceso previo a la aprobación de funcionamiento de las empresas de transporte aéreo.	• SITA realizó la incorporación de las aerolíneas siguiendo el proceso estándar de pruebas en el ambiente pre-productivo, antes de incorporarlas a las transmisiones en el ambiente de producción.

INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO 334-2025 N° 1

Prestar durante la implementación, puesta en marcha de la solución API y durante la vigencia del contrato el soporte técnico, mantenimiento y atención a las empresas de transporte aéreo internacional o particulares obligados a reportar API en un modelo 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año, en idioma español e inglés.	• El soporte de SITA estuvo disponible 24 horas, 7 días a la semana, durante el periodo reportado.
Realizar los desarrollos, integraciones, implementaciones, arreglos y demás acciones necesarias para integrar al Servicio de Información Anticipada de Pasajeros – API, con las empresas de transporte aéreo internacional que operan en Colombia y este a su vez con el envío de la información hacia Migración Colombia.	• SITA realizó las integraciones necesarias para la incorporación de las diversas aerolíneas al servicio de transmisión
Apoyar los procesos de actualización de documentos, guías y su respectiva difusión a los operadores aéreos, respecto al API, cuando Migración Colombia lo requiera.	• SITA proporcionó el apoyo solicitado a Migración Colombia cada que le fue solicitado.
Suministrar a Migración Colombia la información necesaria para adelantar la administración de los datos de usuarios y registro de empresas de transporte aéreo internacional que operan en Colombia y que se interconectarán mediante la solución API.	• SITA proporcionó la información a Migración Colombia para el registro de las aerolíneas en el servicio.
Validar que las empresas de trasporte aéreo internacional que envían información API están autorizadas para trasmitir dicha información, es decir que cumplieron con el proceso de aprobación de interconexión y transmisión de datos para incorporase al ambiente productivo.	• SITA recibió y procesó la información de las aerolíneas ya certificadas durante el periodo reportado.

Aerolíneas Incorporadas y Transmitiendo:

ID	Código de Aerolínea	Nombre de Aerolínea
1	21	N/A
2	2I	STAR PERU
3	2K	AVIANCA-ECUADOR
4	2W	WORLD 2 FLY, S.L
5	5X	UNITED PARCEL SERVICE CO.
6	5Y	ATLAS AIR
7	64	N/A
8	6R	ALROSA AIR COMPANY
9	8W	FLY ALWAYS N.V.
10	9V	AVIOR AIRLINES
11	AA	AMERICAN AIRLINES
12	AC	AIR CANADA
13	ACL	N/A
14	AF	AIR FRANCE
15	AG	ARUBA AIRLINES-SUN AIR
16	AM	AEROMEXICO
17	AR	AEROLINEAS ARGENTINAS
18	AV	AVIANCA
19	B6	JETBLUE AIRWAYS CORPORATION
20	CJT	CARGOJET AIRWAYS LTD.
21	CM	COPA AIRLINES
22	D5	DHL AERO EXPRESO S.A.
23	DAE	DHL AERO EXPRESO S.A.
24	DL	DELTA AIR LINES
25	EK	EMIRATES
26	ETH	ETHIOPIAN AIRLINES
27	FDX	FEDEX
28	G3	GOL LINHAS AEREAS S.A.
29	GTI	ATLAS AIR
30	GU	AVIATECA
31	IB	IBERIA

32	K4	KALITTA AIR
33	KL	KLM-ROYAL DUTCH AIRLINES
34	KR	CAMBODIA AIRWAYS CO. LTD
35	L7	LATAM CARGO COLOMBIA
36	LA	LATAM AIRLINES GROUP
37	LAE	LATAM CARGO COLOMBIA
38	LH	DEUTSCHE LUFTHANSA AG
39	LR	AVIANCA COSTA RICA S.A.
40	LTG	N/A
41	M6	AMERIJET INTERNATIONAL, INC.
42	N8	NATIONAL AIRLINES
43	NK	SPIRIT AIRLINES
44	OLC	N/A
45	P5	AERO REPUBLICA
46	PU	PLUS ULTRA LINEAS AEREAS S. A.
47	QL	LASER AIRLINES
48	QT	TAMPA CARGO S.A.S
49	T9	TURPIAL AIRLINES
50	TA	TACA INTERNATIONAL AIRLINES
51	TK	TURKISH AIRLINES
52	UA	UNITED AIRLINES
53	UC	LATAM CARGO CHILE
54	UCG	UNIWORLD AIR CARGO CORP.
55	UX	AIR EUROPA
56	VB	VIVAAEROBUS
57	VTU	TURPIAL AIRLINES
58	WL	WORLD ATLANTIC AIRLINES
59	WQ	SWIFT AIR L.L.C.
60	XL	LATAM AIRLINES ECUADOR
61	Y4	VOLARIS

2. Reporte de Operadores Regulares

Respecto a las operaciones de Operadores Regulares, se anexa el detalle del reporte de los vuelos y pasajeros recibidos de estas aerolíneas.

Código de Aerolínea	Nombre de Aerolínea	Número de Pasajeros	Tipo de Aerolínea
2I	STAR PERU	69	Regular
2K	AVIANCA-ECUADOR	40,860	Regular
2W	WORLD 2 FLY, S.L	4,243	Regular
9V	AVIOR AIRLINES	265	Regular
AA	AMERICAN AIRLINES	48,287	Regular
AC	AIR CANADA	6,500	Regular
AF	AIR FRANCE	10,922	Regular
AM	AEROMEXICO	30,821	Regular
AR	AEROLINEAS ARGENTINAS	3,549	Regular
AV	AVIANCA	387,398	Regular
B6	JETBLUE AIRWAYS CORPORATION	13,885	Regular
CM	COPA AIRLINES	85,834	Regular
DL	DELTA AIR LINES	6,338	Regular
EK	EMIRATES	1,445	Regular
ETH	ETHIOPIAN AIRLINES	100	Regular
G3	GOL LINHAS AEREAS S.A.	2,899	Regular
GU	AVIATECA	4,615	Regular
IB	IBERIA	11,217	Regular
KL	KLM-ROYAL DUTCH AIRLINES	5,533	Regular
LA	LATAM AIRLINES GROUP	101,649	Regular

LH	DEUTSCHE LUFTHANSA AG	5,940	Regular
LR	AVIANCA COSTA RICA S.A.	11,461	Regular
M6	AMERIJET INTERNATIONAL, INC.	231	Regular
NK	SPIRIT AIRLINES	585	Regular
P5	AERO REPUBLICA	1,626	Regular
PU	PLUS ULTRA LINEAS AEREAS S. A.	2,595	Regular
QL	LASER AIRLINES	469	Regular
QT	TAMPA CARGO S.A.S	603	Regular
T9	TURPIAL AIRLINES	184	Regular
TA	TACA INTERNATIONAL AIRLINES	9,702	Regular
TK	TURKISH AIRLINES	7,627	Regular
UA	UNITED AIRLINES	11,113	Regular
UC	LATAM CARGO CHILE	51	Regular
UX	AIR EUROPA	17,232	Regular
VB	VIVAAEROBUS	15,885	Regular
XL	LATAM AIRLINES ECUADOR	14	Regular
Y4	VOLARIS	3,660	Regular
	Total	**855,407**	

3. Reporte de Operadores NO regulares

Respecto a las operaciones de Operadores NO Regulares, se anexa el detalle del reporte de los vuelos y pasajeros recibidos de estas aerolíneas.

Código de Aerolínea	Nombre de Aerolínea	Número de Pasajeros	Tipo de Aerolínea
21	N/A	98	No Regular
5X	UNITED PARCEL SERVICE CO.	12	No Regular
5Y	ATLAS AIR	145	No Regular
64	N/A	8	No Regular
6R	ALROSA AIR COMPANY	76	No Regular
8W	FLY ALWAYS N.V.	62	No Regular
ACL	N/A	328	No Regular
AG	ARUBA AIRLINES-SUN AIR	190	No Regular
CJT	CARGOJET AIRWAYS LTD.	10	No Regular
D5	DHL AERO EXPRESO S.A.	322	No Regular
DAE	DHL AERO EXPRESO S.A.	5	No Regular
FDX	FEDEX	32	No Regular
GTI	ATLAS AIR	30	No Regular
K4	KALITTA AIR	77	No Regular
KR	CAMBODIA AIRWAYS CO. LTD	8	No Regular
L7	LATAM CARGO COLOMBIA	651	No Regular
LAE	LATAM CARGO COLOMBIA	2	No Regular
LTG	N/A	110	No Regular
N8	NATIONAL AIRLINES	26	No Regular
OLC	N/A	242	No Regular
UCG	UNIWORLD AIR CARGO CORP.	30	No Regular
VTU	TURPIAL AIRLINES	144	No Regular
WL	WORLD ATLANTIC AIRLINES	9	No Regular
WQ	SWIFT AIR L.L.C.	1,220	No Regular
	Total	**3,837**	

INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO 334-2025 N° 1

4. Aspectos Generales

Aspectos Generales	
Garantizar que los datos API transmitidos por las aerolíneas hacia el contratista, serán recibidos por este último, independientemente de los medios y protocolos de comunicaciones que utilicen los explotadores aéreos.	• Los datos fueron recibidos y procesados por SITA independientemente de los medios y protocolos utilizados por las aerolíneas.
Proveer los dispositivos físicos y lógicos, software, hardware y todos los elementos o equipos necesarios para garantizar la prestación del servicio, en lo correspondiente a la recepción y envío de la información API.	• SITA activó el servicio proporcionando toda la infraestructura que soporta la plataforma y que permitió la recepción de la información API.
Proveer un servicio de almacenamiento y disponibilidad de respaldo de los datos API enviados a Migración Colombia, por un periodo no inferior a tres (3) meses, posteriores a su recibo y trasmisión a la Entidad.	• SITA ha almacenado los datos según el periodo de retención establecido en el contrato.
Garantizar una disponibilidad del 99,96% de su infraestructura de comunicaciones y el servicio prestado.	• La plataforma de transmisión de SITA estuvo disponible el 100% del tiempo durante el periodo reportado.
Implementar los medios alternativos que le permitan cubrir las situaciones de contingencia presentadas durante la operación, garantizando la no interrupción en la transmisión de los mensajes, independiente del canal de transmisión usado por el operador aéreo.	• La plataforma implementada por SITA cuenta con mecanismos que permiten garantizar la retransmisión de los datos recibidos por la plataforma, independientemente que hubiera problemas de transmisión
Contar durante la vigencia del contrato, con un centro de soporte y monitoreo del envío de datos API, con servicio las 24 horas diarias, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atienda las fallas y de solución a los incidentes técnicos que afecten la continuidad en la trasmisión de la información entre los explotadores aéreos y el contratista, y entre el contratista y Migración Colombia.	• SITA cuenta con un soporte regional (San José, Costa Rica) y centralizado (Amman, Jordania) que permiten el soporte de la plataforma 24 horas diarias, los 7 días de la semana, los 365 días del año para asegurar la continuidad del servicio.
Garantizar que los canales dispuestos para la atención y asistencia de operadores aéreos, durante la implementación, puesta en marcha del proyecto API y vigencia del contrato, operen 24 horas diarias, los 7 días a la semana, los 365 días al año, en idioma español e inglés.	• SITA cuenta con un soporte regional (San José, Costa Rica) y centralizado (Amman, Jordania) que permiten el soporte de la plataforma 24 horas diarias, los 7 días de la semana, los 365 días del año para asegurar la continuidad del servicio.
Presentar dentro de los primero diez (10) días calendario de ejecución del contrato, el protocolo de atención de incidentes técnicos que indique por niveles jerárquicos, los roles, contactos y disponibilidad de atención según el nivel de riesgo de los posibles incidentes que se presenten, que permita prevenirlos y atenderlos de manera ágil, el cual en todo caso deberá contemplar un servicio de atención y solución a incidentes técnicos las 24 horas diarias, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Este protocolo será revisado por el supervisor del contrato, quien hará, si el del caso, las observaciones que considere pertinentes para ser tenidas en cuenta por el contratista.	• SITA proporcionó el modelo de servicio con la matriz de escalación para la atención de incidentes.
Proporcionar a la Entidad las alertas necesarias para identificación de problemas técnicos y riesgos relacionados con la prestación del servicio, los cuales se revisarán en conjunto, para darle pronta solución.	• La plataforma implementada por SITA cuenta con un monitoreo que genera alertas automáticas para la atención proactiva de incidentes.
Proveer informes con la periodicidad que lo establezca el supervisor del contrato, sobre los problemas o inconvenientes que hayan sido reportados por las empresas de transporte internacional, y que requirieron la atención del centro de soporte.	• SITA atendió los inconvenientes reportados por las aerolíneas y proporcionó la atención requerida, durante el periodo reportado.
Proveer de informes a Migración Colombia, bajo demanda, sobre envíos extemporáneos, envíos de mensajes erróneos respecto al estándar, y el no envío de información (pasajeros y tripulantes) por parte de empresas de transporte aéreo Regular y No Regular obligados a suministrar API a Migración Colombia.	• SITA atendió los inconvenientes reportados por las aerolíneas y proporcionó la atención requerida, durante el periodo reportado.

Suministrar el servicio bajo los términos y condiciones descritos en el presente documento, sin generar costos o cobros directos por la implementación, operación, transmisión y demás, a las empresas de transporte aéreo internacional o personas naturales obligadas a reportar.	• El servicio de SITA funcionó bajo los términos y condiciones establecidos en el contrato, durante el periodo reportado.
Suministrar el servicio bajo los términos y condiciones descritos en el presente documento sin generar costos o cobros adicionales a Migración Colombia sin importar el número de empresas del sector de transporte aéreo internacional o particulares que estén obligadas a reportar la información API, como tampoco por el número de rutas y frecuencias, durante la ejecución del contrato.	• El servicio de SITA funcionó bajo los términos y condiciones establecidos en el contrato, durante el periodo reportado.

5. Plan de Implementación de la Solución

ACTIVIDAD	PLAZO MÁXIMO	ACTIVIDAD A CARGO DE
PARA OPERADORES REGULARES		
Recibir de Migración Colombia el listado de Operadores Regulares, que a la fecha trasmiten información API a Migración Colombia a través del contratista actual.	Dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la adjudicación del contrato.	Migración Colombia **Nota:** SITA recibió el listado de operadores por parte de Migración Colombia.
Garantizar la interconexión de la totalidad de las empresas de transporte aéreo internacional, que ya se encuentren transmitiendo información API a Migración Colombia a través del actual contratista.	Dentro de los seis (6) días calendario siguientes de tener dispuesta la infraestructura.	Del Contratista **Nota:** SITA realizó las actividades necesarias para la interconexión con las aerolíneas, de acuerdo al plan.
Efectuar las pruebas de trasmisión y recepción de datos API a Migración Colombia, en estándar EDIFACT (Tripulación y Pasajeros), con las empresas de transporte aéreo internacional, que ya se encuentren transmitiendo información API a Migración Colombia a través del actual contratista.	En el término de ocho (8) días calendario, una vez dispuesta la infraestructura.	Del Contratista **Nota:** SITA realizó las pruebas de transmisión necesarias para la transmisión y recepción de los datos de las aerolíneas, de acuerdo al plan.
Garantizar el aseguramiento, correcto funcionamiento y estabilización de la solución implementada para la trasmisión de datos API a Migración Colombia en estándar EDIFACT (Tripulación y Pasajeros), por parte de las empresas de transporte aéreo internacional, que ya se encuentren transmitiendo información API a Migración Colombia a través del actual contratista.	Una vez efectuadas las pruebas, en el término establecido. en los seis (6) días calendario siguientes	Del Contratista **Nota:** SITA realizó las acciones necesarias para estabilizar el funcionamiento de la solución, de acuerdo al plan.
Iniciar recepción y trasmisión de datos API en estándar EDIFACT (Tripulación y Pasajeros), al ambiente productivo de Migración Colombia, garantizando la no interrupción del servicio, para el 100% de operadores aéreos Regulares; lo anterior, con base en listado inicial entregado por la Entidad.	Una vez finalizado el termino de aseguramiento y correcto funcionamiento de la solución, garantizando la no interrupción del servicio.	Del Contratista **Nota:** SITA inició la recepción y transmisión de los datos hacia Migración Colombia de acuerdo al plan.

INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO 334-2025 N° 1

PARA OPERADORES NO REGULARES		
Recibir de Migración Colombia el listado de Operadores No Regulares, que a la fecha trasmiten información API a Migración Colombia a través del contratista actual.	Dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la adjudicación del contrato.	Migración Colombia **Nota:** SITA recibió el listado de operadores por parte de Migración Colombia.
Realizar pruebas de trasmisión de datos de Operadores No Regulares, hacia Migración Colombia.	En el término de ocho (8) días calendario, una vez dispuesta la infraestructura.	Del Contratista **Nota:** SITA realizó las pruebas de transmisión necesarias para la transmisión y recepción de los datos de las aerolíneas, de acuerdo al plan.
Garantizar el aseguramiento, correcto funcionamiento y estabilización de la solución implementada para la recepción y trasmisión de datos API por parte de Operadores No Regulares.	Una vez efectuadas las pruebas, en el término de seis (6) días calendario siguientes	Del Contratista **Nota:** SITA realizó las acciones necesarias para estabilizar el funcionamiento de la solución, de acuerdo al plan.
Iniciar recepción y trasmisión de información, a través de la solución implementada para la recepción y trasmisión de datos API por parte de Operadores No Regulares, garantizando la no interrupción del servicio, para el 100% de operadores aéreos No Regulares; lo anterior, con base en listado inicial entregado por la Entidad.	Una vez finalizado el término de aseguramiento y correcto funcionamiento de la solución, garantizando la no interrupción del servicio.	Del Contratista **Nota:** SITA inició la recepción y transmisión de los datos hacia Migración Colombia de acuerdo al plan.

INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO 334-2025 N° 1

B. Certificación de obligaciones en materia de seguridad social, parafiscales y demás en Colombia

Respecto a esta certificación, SITA anexa al presente informe la carta firmada por el Apoderado especial de **SITA Advanced Travel Solutions Limited**, Sr. Iván Amezquita Gonzalez, C.C. nro. 79.393.136 de Bogotá D.C. en donde se certifica la no contratación de personal en territorio colombiano para la ejecución del objeto contractual comprendido dentro del periodo del 1 de septiembre de 2025 al 30 de septiembre de 2025.

INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO 334-2025 N° 1

C. Anexos

a. Cuadro de ANS y cumplimiento

<table>
<tr><th>DESCRIPCION</th><th>PENALIZACION</th></tr>
<tr><td>Por efectividad en la instalación del servicio (interconexión de operadores aéreos Regulares y No Regulares obligados a reportar información API).</td><td>De acuerdo con el cronograma de actividades definido en el punto No. 5 Plan de Implementación de la Solución, se evaluará la efectividad en el cumplimiento de los hitos definidos. Siendo esto, se aplicará el siguiente descuento de acuerdo al incumplimiento en el avance del cronograma de instalación, sobre el valor del cargo mensual del servicio:

<table>
<tr><th>Retraso en cronograma</th><th>Descuento</th></tr>
<tr><td>Entre 1 y 2 actividades incumplida.</td><td>10 % del valor de la primera factura.</td></tr>
<tr><td>Entre 3 y 4 actividades incumplida.</td><td>20 % del valor de la primera factura.</td></tr>
<tr><td>Entre 5 y 6 actividades incumplida.</td><td>50 % del valor de la primera factura.</td></tr>
<tr><td>Entre 7 o 10 más actividades incumplida.</td><td>100 % del valor de la primera factura.</td></tr>
</table>

NOTA:
SITA cumplió con la instalación del servicio en tiempo y forma conforme al plan</td></tr>
<tr><td>Por disponibilidad del servicio</td><td>Se aplicará el siguiente descuento de acuerdo al nivel de disponibilidad de servicio, sobre el valor del cargo mensual del servicio:

<table>
<tr><th>Disponibilidad</th><th>Descuento</th></tr>
<tr><td>Entre 99,95 % y 96.65 %</td><td>10 % del valor mensual</td></tr>
<tr><td>Entre 96.64 % y 93.25 %</td><td>30 % del valor mensual</td></tr>
<tr><td>Entre 93.24 % y 90,00 %</td><td>50 % del valor mensual</td></tr>
<tr><td>Entre 89.99 % y 86.75 %</td><td>70 % del valor mensual</td></tr>
<tr><td>Menor a 86.75%</td><td>100 % del valor mensual</td></tr>
</table>

Los lapsos de indisponibilidad serán acumulables durante el mes de prestación del servicio.

NOTA:
El servicio de SITA estuvo disponible el 100% del tiempo durante el periodo reportado, según se muestra en la tabla anexa.</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>Por efectividad en atención de solicitudes de soporte (cambios, incidentes, reportes) y atención de nuevas empresas que inician operación.

Los tiempos para la atención de solicitudes de soporte, deben ser definidos en el protocolo de atención de incidentes técnicos, definido en el punto No. 4 Aspectos Generales, ítem 9.</td>
<td>El indicador mencionado se calculará de la siguiente manera:

(Número de solicitudes atendidas dentro de los tiempos definidos / Número total de solicitudes) * 100%.

Se aplicará el siguiente descuento de acuerdo al resultado del indicador definido, sobre el valor del cargo mensual del servicio:

<table>
<tr><th>Efectividad</th><th>Descuento</th></tr>
<tr><td>Entre 95 % y 90 %</td><td>10 % del valor mensual</td></tr>
<tr><td>Entre 89 % y 80 %</td><td>20 % del valor mensual</td></tr>
<tr><td>Entre 79 % y 65 %</td><td>50 % del valor mensual</td></tr>
<tr><td>Menor a 65%</td><td>100 % del valor mensual</td></tr>
</table>
NOTA:
No se reportaron incidentes durante el periodo reportado, según se muestra en la tabla anexa.</td>
</tr>
</table>

Resumen de Disponibilidad (Septiembre 2025)

Servicio	API-PNR COLOMBIA
Porcentaje de Disponibilidad	**100%**
Porcentaje comprometido en el SLA	**99.60%**
Minutos Disponibles	**43,200 (Max. 44,640)**
Minutos de Interrupción	**0**
Porcentaje de Interrupción	**0 %**

Disponibilidad de Infraestructura (Septiembre 2025)

Servicio	Porcentaje de Disponibilidad
API-PNR COLOMBIA	**100%**

INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO 334-2025 N° 1

Resumen de Problemas Activos

Prioridad	Abierto	Progreso Trabajo	Cambios Pendientes	Devuelto al Cliente	Resueltos	Cerrados	Total
1	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
2	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
3	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
4	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

El resumen de incidentes en la mesa de ayuda reportados por Migración Colombia, se detalla en el archivo PDF:

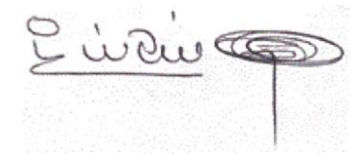
- incidentes_colombia_septiembre_2025.pdf

INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO 334-2025 N° 1

b. Certificación de obligaciones en materia de seguridad social, parafiscales y demás en Colombia

Respecto a esta certificación, SITA anexa al presente informe la carta firmada por el Apoderado especial de **SITA Advanced Travel Solutions Limited**, Sr. Iván Amezquita Gonzalez, C.C. nro. 79.393.136 de Bogotá D.C. en donde se certifica la no contratación de personal en territorio colombiano para la ejecución del objeto contractual comprendido dentro del periodo del 1 de septiembre de 2025 al 30 de septiembre de 2025

Firma de representante legal



IVÁN AMÉZQUITA GONZALEZ

C.C. nro. 79.393.136 de Bogotá D.C.
Apoderado especial
SITA Advanced Travel Solutions Limited

El presente documento hace las veces de guía didáctica, la modificación alteración adición o supresión de cualquier elemento el de libre decisión del contratista

INFORME DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CO 334-2025 N° 1

ANEXO ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO CONTRATO CO 334-2025 N° 1

Fecha: 24/Oct/2025
Periodo: Septiembre 2025

Elaborado por:

Jorge Alberto Círigo González

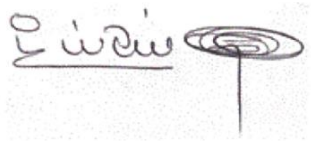
Para:

Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Subdirección de control migratorio

Por medio del presente anexo se deja a su disposición el anexo de cumplimento referente al ANS de ejecución del contrato **CO 334-2025** , el cuanto tiene como Objeto:

DESCRIPCION	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Por efectividad en la instalación del servicio (interconexión de operadores aéreos regulares y no regulares obligados a reportar información API).	Resumir el cumplimiento de las 9 actividades a cargo adelantas con éxito. 100% de cumplimiento	La interconexión se realizó en tiempo y forma
Por disponibilidad del servicio	100% de cumplimiento	La disponibilidad del servicio estuvo al 100%
Por efectividad en atención de solicitudes de soporte (cambios, incidentes, reportes) y atención de nuevas empresas que inician operación. **Los tiempos para la atención de solicitudes de soporte, deben ser definidos en el protocolo de atención de incidentes técnicos, definido en el punto No. 4 Aspectos Generales, ítem 9**	100% de cumplimiento	No se recibieron solicitudes por parte de la Unidad Administrativa durante el periodo reportado

Firma de representante legal



IVÁN AMÉZQUITA GONZALEZ

C.C. nro. 79.393.136 de Bogotá D.C.
Apoderado especial
SITA Advanced Travel Solutions Limited

El presente documento hace las veces de guía didáctica, la modificación alteración adición o supresión de cualquier elemento el de libre decisión del contratista