03-2303-202603140005536

MEMORANDO

PARA **JOHANNA ALEJANDRA SÁNCHEZ MUÑOZ**
1.3.2. Gerencia Contratación (E)

DE **1.13. Vicepresidencia De Tecnología Y Transformación Digital**

ASUNTO Remisión Informes de Supervisión y pago Factura(s) y Soportes – Cto 052-2025

FECHA 14/03/2026 11:47:22 a. m.

Cordial saludo,

En cumplimiento de las funciones de vigilancia administrativa, técnica, financiera, contable y jurídica previstas en el Anexo 2 – Reglas para la supervisión contractual del Manual de Contratación, versión 5, remitimos la siguiente relación de documentos correspondiente al Contrato 052 de 2025, con el fin de que se proceda a su archivo en el expediente contractual electrónico correspondiente.

ITEM	# Informe	# Factura Original	# Documento de Pago (Orden de Pago)	Total, imágenes
1	08 - Kioskos	INN76	5300155978	95
2	08 - Lan	INN72	5300155975	146
3	08 – Mesa	INN74	5300155976	135
4	08- Opi	INN75	5300155977	111
5	08-Plantas Eléctricas	INN71	5300155974	107
6	08-Sistema de Turnos	INN73	5300155979	112
7	08-Total Voice	INN70	5300155973	97

Cordialmente,

DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Profesional - VTTD

Anexos: Lo enunciado

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

INFORME No 8 **FACTURA No** INN74

No. DE ACEPTACIÓN: 1000060006

FECHA		
19	2	2026
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO CIM No 52 (Número de Contrato) **DE** 2025 (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 UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025 (COMWARE S.A. 20% - SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS - SERVIALCO SAS 30% - TSG THE IT EXPERTS SAS-TSGIT SAS 20% - TIGLOBAL SAS 30%) (Escriba el nombre o razón social del contratista)

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

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA (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 PARA LA GESTIÓN, MODERNIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS, NECESARIOS PARA RESPALDAR LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
LINEA DE SERVICIO: Mesa de Servicio

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

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 12 MESES (Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO 23 (Día) **DE** ABRIL (Mes) **DE** 2025 (Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 22 (Día) **DE** ABRIL (Mes) **DE** 2026 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 5400001997-2025

VALOR DEL CONTRATO

VALOR INICIAL LINEA: OCHO MIL QUINIENTOS UN MILLONES CIENTO TREINTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE $8.501.132.604,00 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	
2	
3	

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1		
2		
3		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 8.501.132.604	**100,00%**
Adicion	$ -	**0,00%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 8.501.132.604**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 4.958.994.019	**58,33%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 708.427.717	**8,33%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 5.667.421.736**	**66,67%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**66,67%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0,00%**

OBSERVACIONES

Pago 8 : Servicio de Mesa de soporte Técnico. Durante el periodo 23 de Noviembre 2025 al 22 de Diciembre de 2025

(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	**67,00%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**67,00%**
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

De conformidad con la verificación realizada por el equipo de apoyo a la supervisión de la prestación de los servicios por parte del contratista UT INNOVACIÓN, correspondiente al período comprendido entre el 23 de noviembre y el 22 de diciembre de 2025, se recomienda adelantar el procedimiento para el trámite de pago.
Dicha verificación incluye los servicios recurrentes y la operación mensual del contrato. Se concluye que el proveedor ha cumplido con los requisitos establecidos para el reconocimiento del pago, conforme a la preliquidación presentada, por un valor total de setecientos ocho millones cuatrocientos veintisiete mil setecientos diecisiete pesos ($708.427.717). Por lo tanto, se recomienda efectuar el procedimiento correspondiente para realizar la cancelación del valor mencionado.

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 INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TI, EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 052 DE 2025.

CERTIFICA:

Que U.T. INNOVACION FNA 2025, identificada con NIT. No 901.937.317-1 entregó un informe de las actividades desarrolladas durante el período en mención. Dando de esta manera cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato No 052 de fecha 14 de abril de 2025.

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Certifiicado pago Seguridad Social	x	**PDF**	Certificado UT Certificado COMWARE Certificado SERVIALCO Certificado TIGLOBAL Certificado TSG
Actas	X	**PDF**	Acta ANS
Informes	X	**PDF**	Informe de supervisión Informe de gestión del proveedor
OTROS	X	**PDF**	Prefactura UT Certificación Bancaria UT RUT Comware RUT Servialco RUT TI Global RUT TSG RUT UT Autorización Resolucion Numeración Dian UT Circular 042-2012 UT Antecedentes-CC-TP Contador y Revisor Fiscal Conformación UT

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

DIECINUEVE (día en letras) **19** (día en números) días del mes de **FEBRERO** (mes en letras) de **2026** (Año)

(Firma) EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

ALFREDO TELLEZ ARIZA
Gerente de Infraestructura y Operaciones TI
Supervisor

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Apoyo a la Supervisión

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100000300	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	19.02.2026	Fecha contab.	19.02.2026	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	74				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202602200239492				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1004112931	UNIÓN TEMPORAL INNOV		W0	668,303,324-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	708,427,717
3	50	2519050901	SERVICIOS 4%			19,050,157-
4	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			16,966,546-
5	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			4,107,690-

UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025
NIT 901.937.317-1
CR 14 76 25 OF 204
Tel: (601) 7217338
Bogotá - Colombia
info@utinnovafna.com

Factura electrónica de venta
No. INN 74

Señores	FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA		
NIT	899.999.284-4	**Teléfono**	(601) 3810150 - Ext. 000
Dirección	CL 12 65 11	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	19/02/2026, 17:07
Expedición	19/02/2026, 17:11
Vencimiento	25/02/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total	Impto. Rete.
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico, Contrato No.052-2025, periodo 23 de noviembre de 2025 a 22 de diciembre de 2025 - 1000060006	1.00	595,317,409.24	113,110,307.76	708,427,717.00	0 %

Total items: 1

Valor en Letras:
Setecientos ocho millones cuatrocientos veintisiete mil setecientos diecisiete pesos m/cte

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Crédito - Cuota No. 001 vence el 2026-02-25 por $ 708,427,717.00

Total Bruto	595,317,409.24
IVA 19%	113,110,307.76
Total a Pagar	**708,427,717.00**

Observaciones:
Favor consignar Cta Cte Davivienda No. 0550473400148556
Participación de la UT Innovación FNA 2025
SERVIALCO SAS 30%
TIGLOBAL SAS 30%
COMWARE SA 20%
TSG THE IT EXPERTS SAS 20%

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764093350181 aprobado en 20250520 prefijo INN desde el número 1 al 500 Vigencia: 24 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas Tarifa
CUFE: ab4222db50668d3348fe11e64b8a19d47c12b25f3ea2c0e6b00ea948023ed016b1c3900a3954eec46b1afc8fa32de8aa

Fabricante Software y Proveedor tecnológico: Siigo SAS - Nit 830.048.145-8. Nombre Software: Siigo Nube. Firma electrónica: ver en el XML

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
COMWARE S.A. NIT: 860.045.379-1

CERTIFICA:

1. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera. Igualmente, es responsable de la correcta liquidación y pago oportuno de los aportes de seguridad social y parafiscales.

2. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año que terminará el 31 de diciembre de 2025.

3. De acuerdo con los registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por **COMWARE S.A.**, la compañía da cumplimiento al pago de salarios, prestaciones sociales y ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos laborales y pensiones, así como los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los seis (6) últimos meses, dando cumplimiento a la Ley 100 de 1993, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Decreto 1990 de 2016 y sus modificatorios.

4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:

- Verificación del pago de las planillas PILA que se relacionan a continuación, de acuerdo con las fechas establecidas por el Decreto 1990 de 2016 y sus modificatorios:

No. de Planilla	Fecha de Pago
9488816859	16/07/2025
9490038614	21/08/2025
9491496311	17/09/2025
9493019179	21/10/2025
9494489653	19/11/2025
9495967081	10/12/2025
9498127110	20/01/2026

5. De igual manera certifico que a partir del 1ro de septiembre de 2013, la compañía realiza la autorretención del impuesto sobre la renta para la equidad-CREE presentada en los plazos establecidos, lo anterior fue modificado y reemplazado por la autorretención especial de renta bajo la Ley 1819 de diciembre de 2016.

6. Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las planillas PILA que me ha suministrado la compañía.

Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la Ley 789 de diciembre de 2.002, y Art. 1º de la Ley 828 de 2003 y no podrá ser utilizado para otros fines.

Dada en Bogotá, D.C., a los diez (10) días del mes de febrero de dos mil veintiséis (2026).

Atentamente,



GERARDO PRADA MIRANDA
Revisor Fiscal
TP 30.593-T
CERC-0004-26

SERVIALCO SAS
NIT 860.502.347 - 5

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS- SERVIALCO SAS
NIT. 860.502.347-5

CERTIFICA:

Que **SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS – SERVIALCO SAS** identificada bajo **Nit. 860.502.347-5** , da estricto cumplimiento con el pago de salarios, prestaciones sociales y las obligaciones con los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, dando cumplimiento con la ley 1607 de Diciembre 26 de 2012, y Decreto 0862 de Julio 26 de 2013, y en la fecha se encuentra a paz y salvo por dichos conceptos, incluyendo los últimos seis (6) meses, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Decreto 1670 de 2007.

Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la Ley 789 de diciembre 27 de 2.002, Art. 1º de la Ley 828 de 2003.

Dada en Bogotá a los cinco (05) días de febrero del año dos mil veintiséis (2026)

Atentamente,

GIZETTE MOSQUERA MOSQUERA
Revisor Fiscal
TP No. 191359-T
C.C 1.144.153.310

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL
DE TI GLOBAL S.A.S.
NIT: 901.039.004-7

CERTIFICA:

Que la sociedad TI GLOBAL S.A.S., identificada con NIT 901.039.004-7, ha cumplido durante los últimos seis (6) meses calendario, en forma oportuna y completa con los aportes y demás obligaciones legales que les corresponden respecto del Sistema de Seguridad Social Integral y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar que incluye los pagos al ICBF y al SENA, cuando a ello ha habido lugar; y por lo tanto a la fecha no se encuentra en mora por ninguno de estos conceptos.

La actual certificación se expide el día cinco (05) del mes de febrero del año 2026 en cumplimiento al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003.

Atentamente,

JULIO ALEJANDRO ARANDA BUITRAGO
T.P. 136178-T
CC. 80.217.219

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE LA SOCIEDAD TSG THE IT EXPERTS S.A.S NIT 900.994.724-3

CERTIFICAN

Yo, WILLIAM MARTINEZ CHAPARRO identificado con cédula de ciudadanía No. 80.757.484, y con Tarjeta Profesional No. 140135-T de la Junta Central de Contadores, en mi condición de Revisor Fiscal de TSG THE IT EXPERTS S.A.S. identificada con NIT. 900.994.724-3, luego de examinar los estados financieros de la empresa de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certifico que,

La empresa contrata el personal de manera directa con todas sus prestaciones, dando cumplimiento con la normatividad actual, pagando oportunamente los salarios y pagos laborales relacionados con el personal y a la fecha se encuentra al día con todas las obligaciones laborales.

En los últimos seis (6) meses ha realizo el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo 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 el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007

Dada en Bogotá D.C., a los 5 días del mes de febrero 2026.

WILLIAM MARTÍNEZ CHAPARRO

Revisor Fiscal

T.P. 140135-T

Bogotá D.C. 05 de febrero de 2026

Señores
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Ciudad

Asunto: CERTIFICACIÓN DE NO PAGO DE APORTES AL SGSS Y PARAFISCALES – **UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025**

Estimados señores,

En mi condición de Representante Legal de la **UNIÓN TEMPORAL INNOVACION FNA 2025** me permito informar que actualmente no contamos con empleados contratados directamente, razón por la cual no estamos obligados a liquidar y pagar planillas de seguridad social, por tanto, no se presenta certificación de aportes al Sistema General de Seguridad Social SGSS y parafiscales a nombre de la UT.

En consecuencia, dado que la empresa SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS – SERVIALCO SAS, según el acuerdo de Unión Temporal tiene una participación del 30% en la UT y es la encargada de liderar, administrar y dirigir el proyecto, se adjunta la certificación de pago de aportes al SGSS y parafiscales realizado por este integrante de la Unión Temporal Innovación FNA 2025.

Se expide a los cinco (05) días del mes de febrero de 2026.

Cordialmente,

NEVARDO CONTRERAS FONSECA
Representante Principal
UT. INNOVACION FNA 2025

FONDO NACIONAL DEL AHORRO	**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 1

Acta N°	MDS_ActaANSPeríodo8_16	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, octavo periodo de la línea de servicio mesa de servicio.
Fecha:	02/02/2026	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A - 2 piso
Hora inicio:	02:30 p.m.	**Hora fin:**	04:00 p.m.
Objetivo	Presentar y revisar los acuerdos de niveles de servicio (ANS) del contrato 052-2025 para el período No. 08 correspondiente del 23 de noviembre 2025 y el 22 de diciembre 2025.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Edilma Pérez Madroñero	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TI	Profesional 4, Apoyo a la supervisión	Si
Óscar Díaz Rodríguez	UT INNOVACION FNA 2025	Gerente de Proyecto	Si
Daniel Moreno Avellaneda	UT INNOVACION FNA 2025	Coordinador Mesa de Servicio	Si
Raúl Armando Díaz Garzón	UT INNOVACION FNA 2025	Líder de gestión de servicios TI	Si
David Stiven Garcia Rojas	UT INNOVACION FNA 2025	Apoyo Administrativo	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 052-2025, cuyo objeto es: “Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos, necesarios para respaldar dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A.” y que dentro del alcance del objeto se encuentra incluido la línea de Mesa de servicio con sus respectivas obligaciones contractuales.

Cabe resaltar que el contrato No. 052-2025, con acta de inicio del 23 de abril de 2025, a partir del 3 de junio de 2025, la supervisión fue asumida por el ingeniero Alfredo Téllez Ariza, actual Gerente de Infraestructura y Operaciones TI. Y el apoyo a la supervisión en la línea de Mesa de Servicio fue asignado a la ingeniera Edilma Pérez Madroñero, conforme a lo establecido mediante memorando interno del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Se presenta el informe de gestión y los ANS correspondientes al octavo periodo, comprendido entre el 23 de noviembre y el 22 de diciembre de 2025. La presentación fue realizada por el proveedor, a cargo del coordinador ingeniero Daniel Moreno Avellaneda.

Para este periodo se detallan los ANS, establecidos para el cumplimiento del servicio prestado por la línea Mesa de Servicio, para el octavo periodo.

ITEM	ANS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado	Descuento
1	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Tiempo de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicio. Es una métrica clave que indica el tiempo promedio que un agente tarda en resolver una lamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	710:59:00 / 5967	≤ 15 Minutos	0:07:09	15 Minutos ≤ TMO ≤ 17 Minutos : Descuento = (2%*VFM) TMO > 17 Minutos (5%*VFM)
2	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Porcentaje Velocidad de Respuesta de la Llamada = (Total de Llamadas contestadas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	5704 / 5967	≥ 95%	95,59	93% ≤ VRL ≤ 95 % : Descuento = (2%*VFM) VLR < 93% : Descuento = (5%*VFM)
3	Nivel de Abandono (VA)	Llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. Se toman los datos de la planta telefónica del FNA.	Porcentaje Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100	88 / 6166	≤ 5%	1,43	5% ≤ VA ≤ 7% : Descuento = (2%*VFM) > 7% : Descuento = (5%*VFM)
4	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Nivel de Satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel por la mesa de servicio	Porcentaje de Satisfacción = (Cantidad de respuestas satisfechas /Total de respuestas) *100 Satisfacción = Respuestas con escala Excelente y Bueno Nota: No se aplicará una encuesta a toda la población, sino a una muestra representativa, calculada con base a una formula estadística.	21 / 21	≥ 85%	100	< 85 % Descuento= (2%*VFM)

5	Escalamiento de tickets (ET)	Tickets correctamente escalados al siguiente nivel	(Número de tickets correctamente escalados / Número total de tickets escalados por cualquier canal) *100	9131 9144	≥ 95 %	99,86	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento = (2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

Tabla 1: Acuerdo de Nivel de servicio (ANS)

Siendo las 4:00 p.m. se da por terminada la reunión de evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios del octavo 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 y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos, con el objetivo de asegurar la calidad, continuidad y eficiencia de los servicios brindados.	UT INNOVACION FNA 2025	Durante la ejecución del contrato
Dar continuidad al seguimiento del proceso de validación del catálogo para la nueva herramienta.	UT INNOVACION FNA 2025	30/12/2025
Realizar la validación de los errores conocidos para la base de conocimiento.	UT INNOVACION FNA 2025	30/12/2025

APROBÓ	APROBÓ
FIRMA Edilma Pérez Madroñero Cargo: Profesional 4 Dependencia: Gerencia de Infraestructura Y Operaciones TI - Apoyo a la supervisión	FIRMA Oscar Diaz Rodríguez Cargo: Gerente de Proyecto Dependencia: UT INNOVACION FNA 2025

ELABORÓ
David Stiven Garcia Rojas FIRMA David Stiven Garcia Rojas Cargo: Apoyo Administrativo Dependencia: UT INNOVACION FNA 2025

INFORME DE SUPERVISIÓN GENERAL
CONTRATO No. 052 de 2025
Informe No. 8

PERÍODO:
23 de noviembre de 2025 – 22 de diciembre de 2025

BOGOTÁ D.C., febrero 2026

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe relaciona las actividades desarrolladas por el Contratista UT INNOVACIÓN 2025**,** en cumplimiento del Contrato No. 052 de 2025 cuyo objeto es: *"*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*",* para el periodo comprendido entre el 23 de noviembre y el 22 de diciembre de 2025.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

Presentar el informe de seguimiento a las actividades ejecutadas en el marco del apoyo a la supervisión del Contrato No. 052–2025, específicamente en lo relacionado con la línea de Mesa de Servicio, con el fin de Informar sobre el estado y avance general del inicio y ejecución de la línea de servicio:

- Informar sobre el estado actual y el avance general del contrato durante el período evaluado.
- Revisar el informe entregado por el contratista, así como las actividades desarrolladas en el marco del contrato.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato y sus respectivos anexos.
- Expedir constancia de cumplimiento para soportar los pagos del período reportado

3. RESUMEN CONTRATO

Contrato No.	052-2025
Valor del Contrato	$ 8.501.132.604 valor incluido Iva
Plazo	12
Fecha Inicio	23 de abril de 2025
Fecha Finalización	22 de abril de 2026

Técnico	
Niveles de servicio	Durante el periodo evaluado no se presentó aplicación de Niveles de Servicio
Especificaciones técnicas	Durante el periodo el Contratista efectúo las siguientes actividades: ✓ Revisión y análisis de forma estructurada del desempeño mensual de la mesa de servicio, mediante el análisis de indicadores clave (KPI/ANS), volumen de atención, causas recurrentes de incidentes, eventos excepcionales y acciones correctivas implementadas. Este informe facilita la supervisión contractual, respalda la toma de decisiones estratégicas y promueve la mejora continua del servicio. ✓ Gestión solicitudes ✓ Gestión telefónica. ✓ Gestion de Correo ✓ Gestion de Incidentes ✓ Gestion de requerimientos ✓ Gestion de Conocimiento ✓ Gestion de Calidad ✓ Logros Generales Mesa de servicio ✓ Gestión del Recurso humano asignado a la línea de servicio. ✓ Seguimiento a los (Niveles de Servicio) y riesgos del contrato. ✓ Ejecución financiera ✓ Análisis de riesgo y recomendaciones ✓ Porcentaje y avance de cronograma de actividades ✓ Seguimiento y evaluación a la documentación y entregables.
Condiciones técnicas del equipo o proveedor	De acuerdo con el Anexo No. 3.1 Organigrama Personal Mínimo Requerido, y a las especificaciones Técnicas del Capítulo 5. Equipo de trabajo. Se presto apoyo con 26 recursos asignados a la línea de mesa de servicio.
Otras consideraciones técnicas	Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.
Administrativo	
Cronograma	**AVANCE ACTIVIDADES DEL CONTRATO** Duración del contrato (operación): 12 meses Periodo de ejecución: 8 de 12 Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha: 67%
SGC	**Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** Reporte de novedades: Durante el periodo, el contratista no presentó ninguna novedad. Cumplimiento de directrices: No se registraron omisiones de directrices que impliquen la aplicación de niveles de servicio. **Conclusión:** Durante el periodo el Contratista NO presentó novedades respecto al Sistema de Gestión de la Calidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A.
Riesgos	Realizar seguimiento a los riesgos identificados, los controles e indicadores establecidos y los nuevos riesgos identificados o materializados en el periodo.

Otras consideraciones administrativas	No se ha efectuado ninguna Modificación, adición o prórroga.
Jurídico	
Pólizas	Se validan las pólizas del contrato 052 2025, por el momento no se requiere ajustes a la póliza.

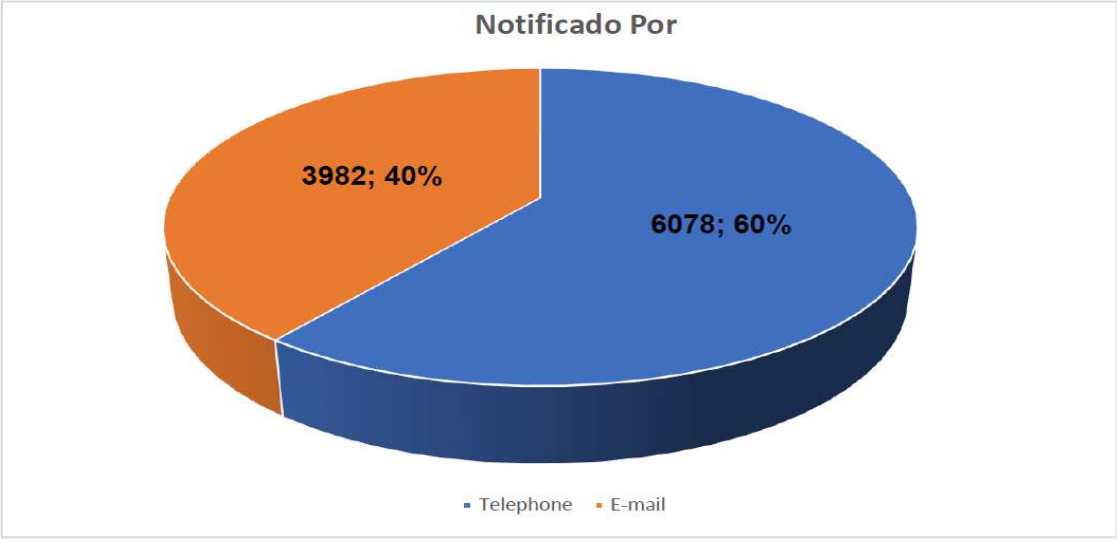
4. INFORME DE AVANCE

El contratista UT INNOVACIÓN ejecutó las actividades establecidas en el Contrato No. 052–2025, prestando soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios del catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital. Además, gestionó los requerimientos asociados y contó con el personal técnico requerido para la operación.

Durante el periodo, se desarrollaron las siguientes actividades contractuales:

- **Medios de Recepción de las Solicitudes en el periodo.**

  Durante el periodo evaluado se registraron **10060,** interacciones a través de los canales oficiales de atención: línea telefónica (ext. 6828) y correo electrónico (**mesadeservicio@fna.gov.co**). A continuación, se presenta la distribución detallada por canal:



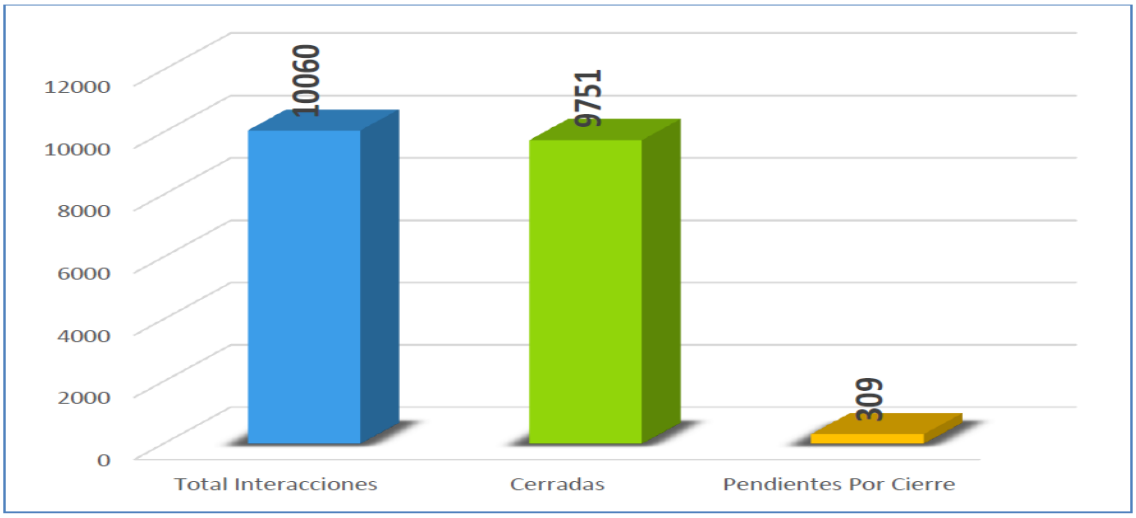
Iustración Canales de Comunicación

Análisis del resultado Medios de Recepción:

- ✓ Para el corte se registraron, **10060,** interacciones, distribuidos así: **6078** solicitudes con un 60% fueron recibidas a través de la línea telefónica, consolidándose como el canal más utilizado.
- ✓ Ingresaron 3982 solicitudes que corresponden a 40%, por medio del buzón de correo electrónico.

Esta distribución evidencia una mayor preferencia por el canal telefónico como medio de contacto con la Mesa de Servicios.

- **Estado de Recepcion de solicitudes efectuado en primer Nivel por Mesa de Servicio.**



lustración Estado Solicitudes (SD)

Análisis del resultado

Durante el periodo reportado se registraron 10060 solicitudes, de las cuales se atendieron y cerraron 9751, alcanzando un cumplimiento del 97%. Permanecen 309 solicitudes pendientes (3%), clasificadas así:

- ✓ De las 309 interacciones pendientes, 266 están en estado *distribuido*.
- ✓ Dentro de estas, 73 corresponden al flujo de Gestión Humana, lo que representa el 27% del total de pendientes.

Estas solicitudes no requieren intervención de la Mesa de Servicios, pero comparten un flujo que se refleja hasta el cierre del ciclo de vida.

Las solicitudes restantes están asignadas a otros grupos solucionadores, y se encuentran en proceso de Confirmación de datos, Validación de pruebas y confirmación de solución por parte del funcionario. Estas gestiones están siendo adelantadas por equipos distintos a la Mesa de Servicios.

- **Porcentaje de estado de solución en primer por la Mesa de Servicio.**
-

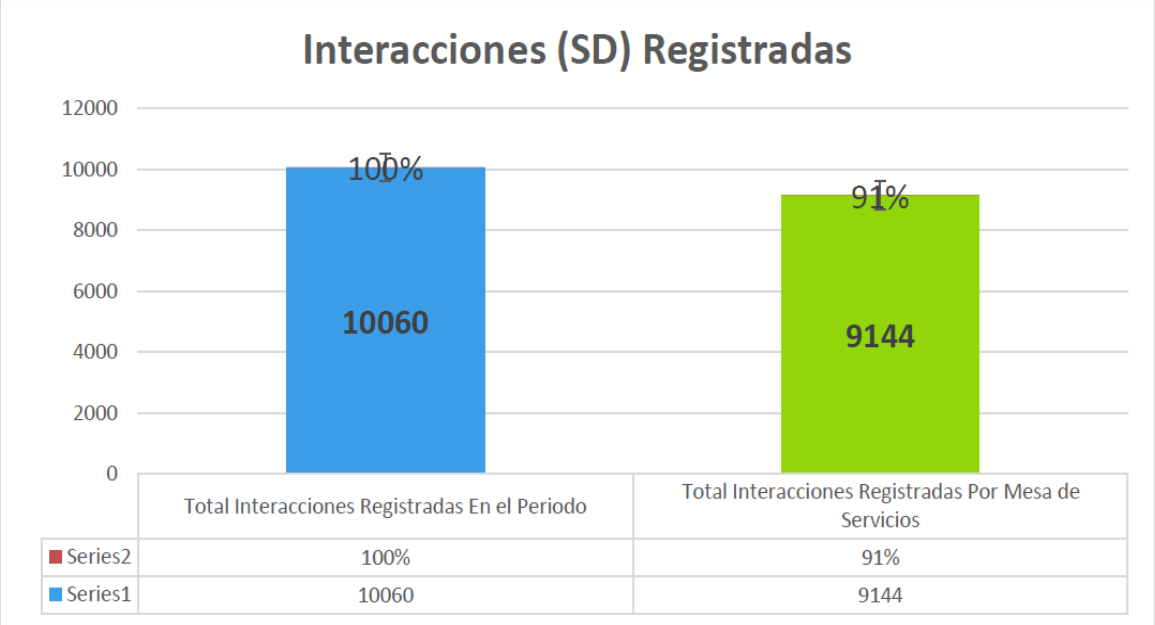


Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios

Análisis del resultado:

Durante el periodo reportado se registraron 10060 solicitudes (SD), de las cuales se cerraron 9144, alcanzando un nivel de cumplimiento del 91%. Detalle de los casos cerrados:

De las 10.060 solicitudes (SD) registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la Mesa de Servicios creó 9.144 casos, lo que representa el 91% del total. Las 885 solicitudes restantes (9%) fueron generadas directamente por usuarios líderes y la Gerencia de Gestión Humana a través del Service Portal.
Nota: Adicionalmente, se registraron 30 casos de prueba creados por la administradora de la herramienta Service Manager.

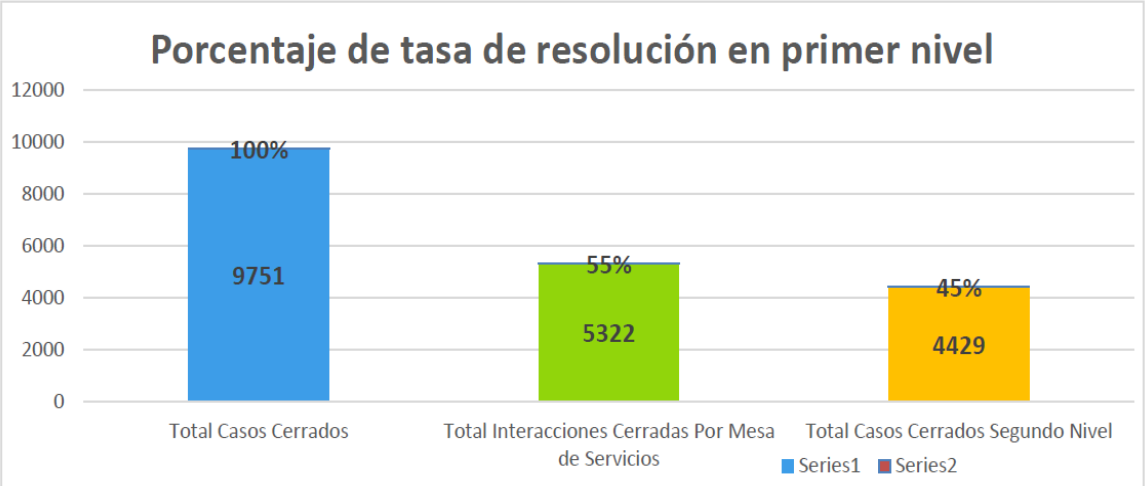


Ilustración 1 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD)

Análisis: En el corte se cerraron 9751 casos**,** de los cuales los analistas de la mesa de servicios solucionaron **5322**, con un promedio de atención en primer nivel del 55**%**. Los restantes casos 4429 correspondientes al 45%, fueron documentados y cerrados por otros grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios.

- **Gestión Atención Canal Telefónico.**

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

TOTAL, DE LLAMADAS 23 DE NOVIEMBRE AL 22 DICIEMBRE		
ÍTEM	Concepto-Medición	Total
1	Total, de Llamadas Entrantes	6166
2	Total, Llamadas Contestadas	5967
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	199
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	111
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	88
6	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	5704
7	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	96%
8	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	1,43%
9	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:07:09
10	Total, Llamadas Salientes	1075
11	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	7241

Tabla Resultados Gestión Telefónica.

Análisis:

Durante el período analizado se registraron 6.166 llamadas entrantes y 1.075 llamadas salientes, para un total de 7.241 llamadas gestionadas a través de la planta telefónica. De este total, 199 llamadas fueron clasificadas como abandonadas.

El Nivel de Abandono de Llamadas (VA) y la Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) se vieron impactados por la ocurrencia de seis (7) incidentes mayores y por un despliegue de COBIS en el módulo de Cesantías, los cuales generaron incrementos significativos en el volumen de llamadas y en los niveles de encolamiento. Estas situaciones, de origen externo y ajenas a la operación regular de la Mesa de Servicios, ocasionaron un desbordamiento temporal de la capacidad instalada, afectando los indicadores de atención. A continuación, se presenta el detalle correspondiente.

A continuación, se relaciona el detalle correspondiente:

ítem	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
1	IM167291	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO BIOMETRÍA	24/11/2025	GTII-BIOMETRIA	26
2	IM167364	SOLICITUD DE REVISIÓN CAMBIO DE CONTRASEÑA - VERIFY	26/11/2025	GTIOI-IAM	20
3	IM167447	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO WORK MANAGER	1/12/2025	GSI-GESTION DOCUMENTAL	25
4	IM167504	PROBLEMA EN UN APLICATIVO BIOMETRIA	3/12/2025	GTII-BIOMETRIA	69
5	WI- 223318	CORRECTIVO IM167098-SD1309791-NOVEDAD BUZON COBIS CESANTIAS		FABRICA COBIS	
6	IM167573	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO CRM Y ATENCIÓN AL CLIENTE	5/12/2025	GTII-WINDOWS	5
7	IM167772	AFECTACIÓN CONEXIÓN VPN	17/12/2025	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	15
Total, llamadas abandonadas					160

- **Estado de solicitudes que ingresan por correo.**

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados	Incidente Mayor
4875	3349	1377	144	5
	69%	28%	3%	0%

Análisis:

El análisis de los correos electrónicos recibidos en el buzón mesadeservicio@fna.gov.co evidencia el siguiente comportamiento durante el período evaluado:

Durante el período evaluado ingresaron 4.875 correos al buzón mesadeservicio@fna.gov.co. De este total, 3.349 (69%) se convirtieron en interacciones (SD) en Service Manager, es decir, solicitudes efectivamente gestionadas por la Mesa (resueltas en primer nivel o escaladas a un grupo solucionador). Este indicador refleja una alta capacidad de conversión del canal correo en casos trazables, fortaleciendo el control y seguimiento de la demanda.

Adicionalmente, 1.377 correos (28%) fueron clasificados como casos existentes, lo que evidencia un volumen relevante de comunicaciones asociadas a solicitudes ya creadas (seguimiento, ampliación de información o trazabilidad del caso). Este comportamiento es consistente con lo observado en informes previos, donde los “casos existentes” representan una porción significativa del flujo de correo y constituyen un componente natural del ciclo de atención y seguimiento.

Finalmente, 144 correos (3%) se categorizaron como no registrados, correspondientes principalmente a conversaciones entre especialistas que no requieren intervención de la Mesa; adicionalmente, 5 correos fueron asociados a incidentes mayores. Mantener este porcentaje en niveles bajos favorece la eficiencia del canal, al reducir ruido operativo y concentrar el esfuerzo en solicitudes gestionables.

- **Top 10 de Usuarios con mayor consumo de correo.**

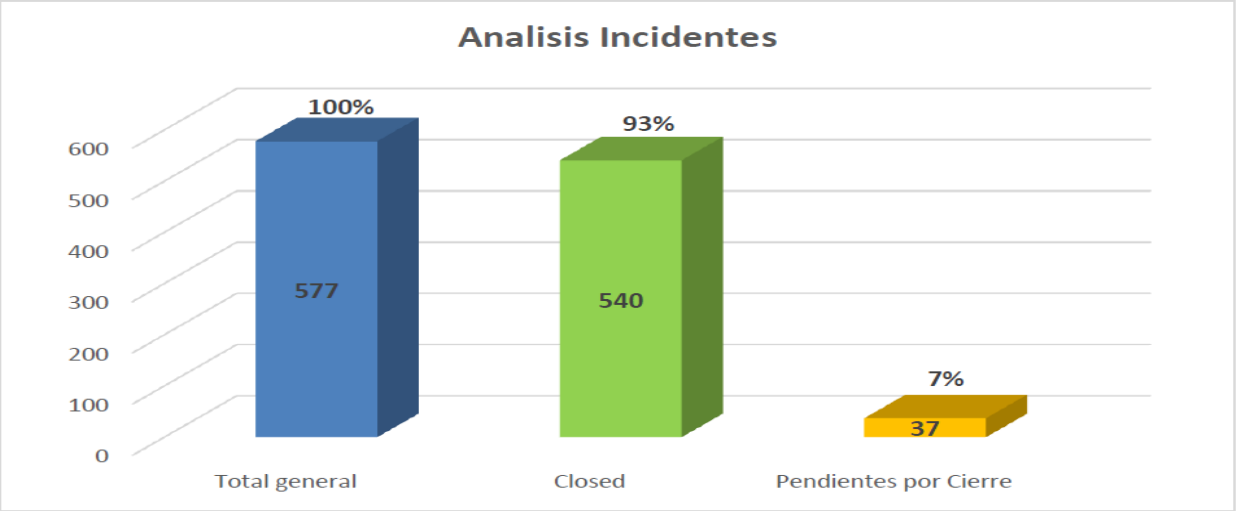
Solicitante	Cantidad	Área
Mesa de Servicios GSE	252	Contratista - Mesa GSE
Operador Centro de Computo	198	Contratista - Cobiscorp
Ricardo Martínez Alfonso	137	Contratista - AND
Adalberto Naranjo	126	Contratista - UT Innovacion
Fabiola Geneth Gómez Niño	119	Contratista - AND
Gestión Accesos	118	Gestión Accesos
Ibo Luis Cerra Escobar	113	Contratista - Comware
Fabian Leonardo Marín Nieto	106	Usuario Líder - Gerencia Puntos de Atención
Brayan Estiven Vargas Roa	73	Usuario Líder - Gerencia Administrativa
Jairo Alonso Cristancho	72	Gerencia de Arquitectura e Ingeniería de Software
Total, Top 10	**1314**	

Análisis:

Durante el periodo evaluado, el mayor consumo del servicio de correo fue del operador centro de cómputo proveedor Mesa de Servicios GSE a pesar de gestionar por la herramienta de gestión de servicios (SM) están copiando a la mesa de servicios, principalmente por: enrolamiento de biométricos, entrega de testigos y estados de una herramienta de gestión paralela a SM, , el grupo Gestión de accesos representa un alto volumen por el flujo de vigencias y restablecimientos de usuarios de SAP.

Adicionalmente, se observa un alto consumo por parte de líderes funcionales y fabricas, quienes requieren gestiones tecnológicas específicas como desbloqueos, asignación de permisos y validaciones. Estas solicitudes se coordinan directamente con operadores y fábricas del área de TI, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la formalización de servicios y optimizar los canales de atención.

- **Gestión de incidentes**

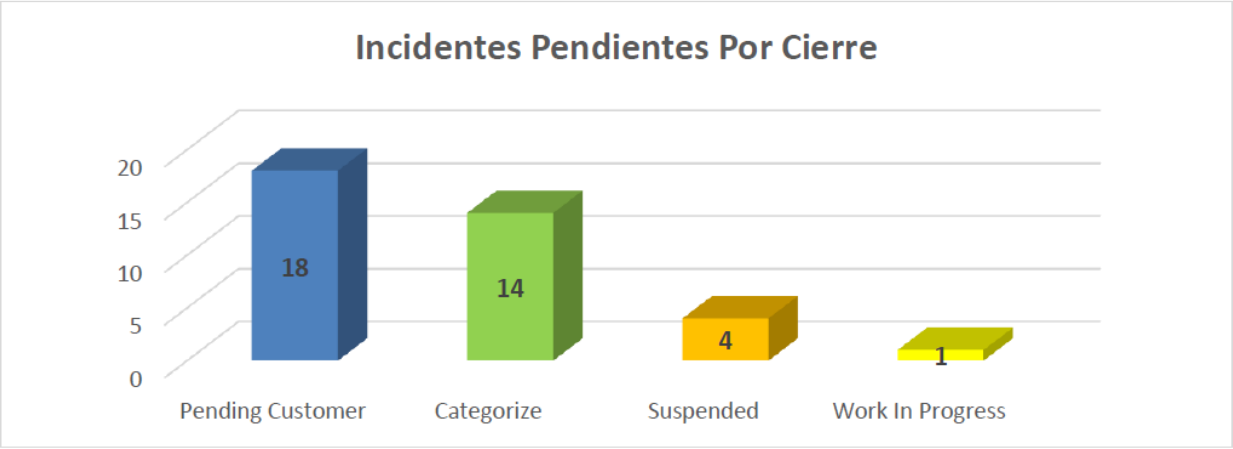


lustración Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis:

Durante el período evaluado se registraron 577 incidentes asignados a los grupos de soporte de segundo nivel. De estos, 540 fueron solucionados, alcanzando un nivel de cierre del 93%, mientras que 37 incidentes (7%) permanecen pendientes, actualmente en proceso de gestión y validación por parte de los grupos solucionadores para su cierre definitivo.

- **Estados incidentes pendientes por cierre.**



Análisis:
Se presenta el detalle de los incidentes pendientes de cierre, evidenciando que 18 se encuentran en estado pendiente, 14 en estado categorizado, 4 en Suspendido y 1 en progreso.

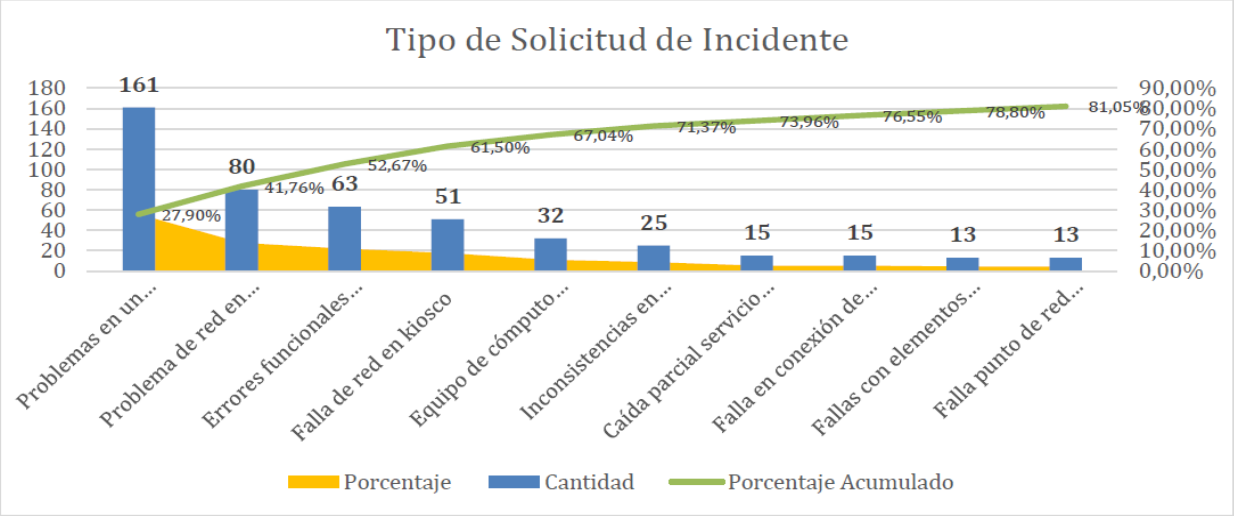
- **Estados de incidentes por grupo resolutores**

El volumen de incidentes del período evaluado evidencia una alta concentración de solicitudes en un número reducido de categorías: el 80% de los casos se agrupa en diez (10) tipos de requerimientos, lo que permite identificar los grupos solucionadores con mayor recurrencia operativa y potenciales oportunidades de mejora.

Nombre de la Solicitud	Cantidad
Problemas en un aplicativo /Programa	161
Problema de red en equipo de Cómputo	80
Errores funcionales CRM	63
Falla de red en kiosco	51
Equipo de cómputo no enciende	32
Inconsistencias en tramite especifico	25
Caída parcial servicio de internet Puntos de atención	15
Falla en conexión de impresora en el equipo de cómputo	15
Fallas con elementos externos	13
Falla punto de red datos	13

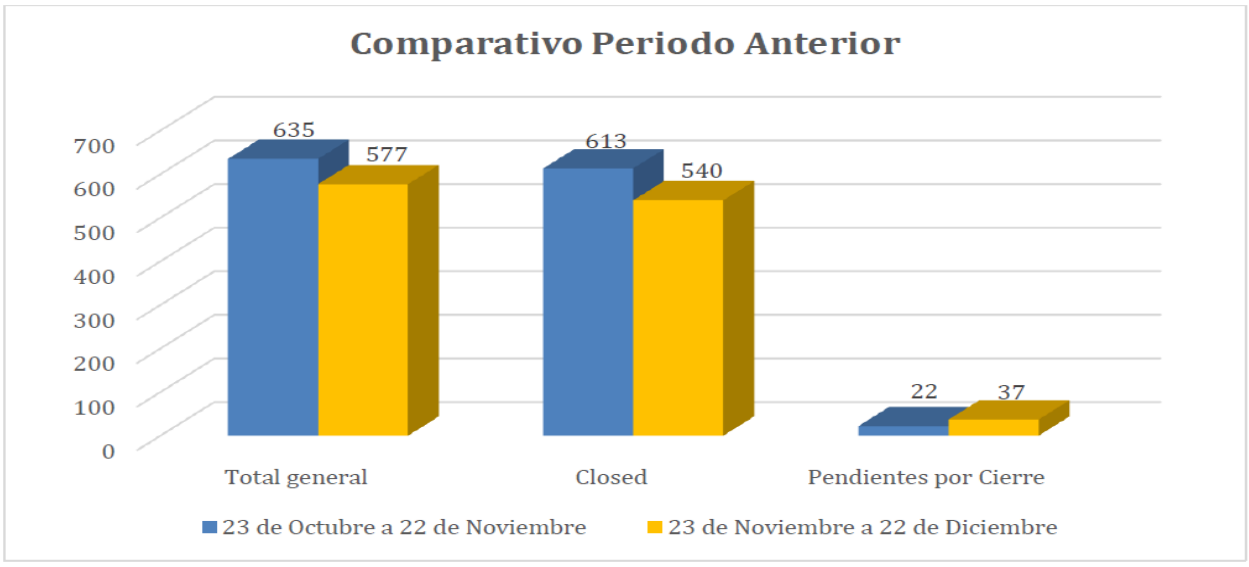
Análisis:

Dentro del grupo principal de incidentes, la categoría “Problemas en un aplicativo/programa” concentra la mayor participación, con 161 casos (27,9%), evidenciando que más de una cuarta parte de los incidentes se asocia a fallas en el software institucional. Le sigue “Problema de red en equipo de cómputo”, con 80 casos (13,86%), alcanzando un acumulado del 41,76%, lo que refleja un impacto significativo de fallas de conectividad y desempeño en los puestos de trabajo.



Los incidentes se concentran catalogados principalmente por fallas funcionales y de software, siendo GTIOI-Soporte en Sitio y GTII-CRM los grupos con mayor carga operativa. Se recomienda priorizar el seguimiento y cierre de los incidentes asociados a CRM para reducir la acumulación de casos y garantizar la continuidad operativa.

- **Comparativo incidentes periodo anterior (23 de noviembre al 22 de diciembre).**



lustración Comparativo incidentes vs periodo anterior

Análisis:

En comparación con el período inmediatamente anterior, se registra una disminución del 12% en los incidentes escalados a grupos de segundo nivel, equivalente a 78 casos menos. Si bien el porcentaje de cierre se mantiene alto y estable (>95%), el incremento en la proporción de casos pendientes (>3%) evidencia un mayor backlog operativo en los grupos solucionadores frente al período previo.

El análisis de las causas de la disminución en algunos grupos evidencia una reducción en las solicitudes asociadas a la verificación de pantallas de turno en línea (MSTSC) en el grupo GTIOI-Sistema de Turnos, lo que explica la caída significativa en la asignación de incidentes. Adicionalmente, durante el último período no se registraron escalamientos hacia grupos como GTII-Telefonía Virtual y GTII-Telefonía IP, lo que contribuyó a la disminución general de las asignaciones.

Esta segmentación permite identificar el avance en la gestión y facilita el seguimiento específico de cada caso para su resolución oportuna.

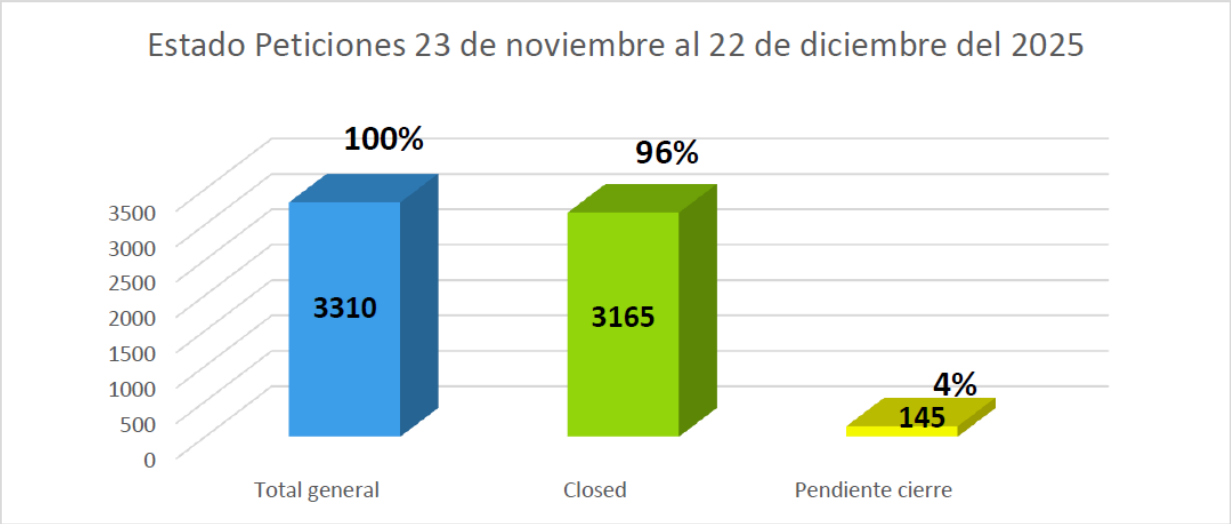
- **Comparativo Periodo Anterior por Grupos**

ÍTEM	23 de septiembre a 22 de octubre	Cant	23 de noviembre a 22 de diciembre	Cant
1	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	278	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	295
2	GTII-KIOSCOS	79	GTII-CRM	63
3	GTII-CRM	70	GTII-KIOSCOS	54
4	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	48	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	46
5	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	35	GTII-WAN	20

lustración Comparativo incidentes vs periodo anterior

El análisis de las causas de la disminución en algunos grupos muestra una reducción en las solicitudes asociadas a la verificación de pantallas de turno en línea (MSTSC) en el grupo GTIOI-Sistema de Turnos, lo que explica la caída significativa en la asignación de incidentes. Adicionalmente, durante el último período no se registraron escalamientos hacia los grupos GTII-Telefonía Virtual y GTII-Telefonía IP, contribuyendo a la reducción general de las asignaciones.

- **Gestión de requerimientos.**

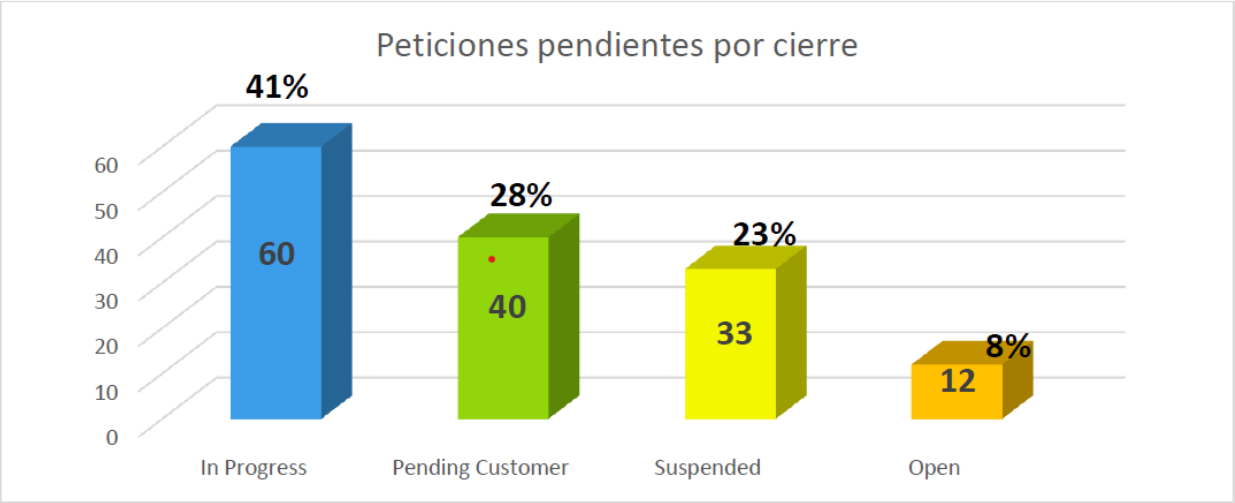


lustración Porcentaje de peticiones

Análisis:

Durante el período reportado se registraron 3.310 peticiones asignadas a los grupos de soporte de segundo nivel. De estas, 3.165 fueron atendidas y cerradas, lo que representa un nivel de cumplimiento del 96%. Las 145 peticiones restantes permanecen activas, equivalentes al 4% del total gestionado en el corte.

- **Detalle requerimientos pendientes:**



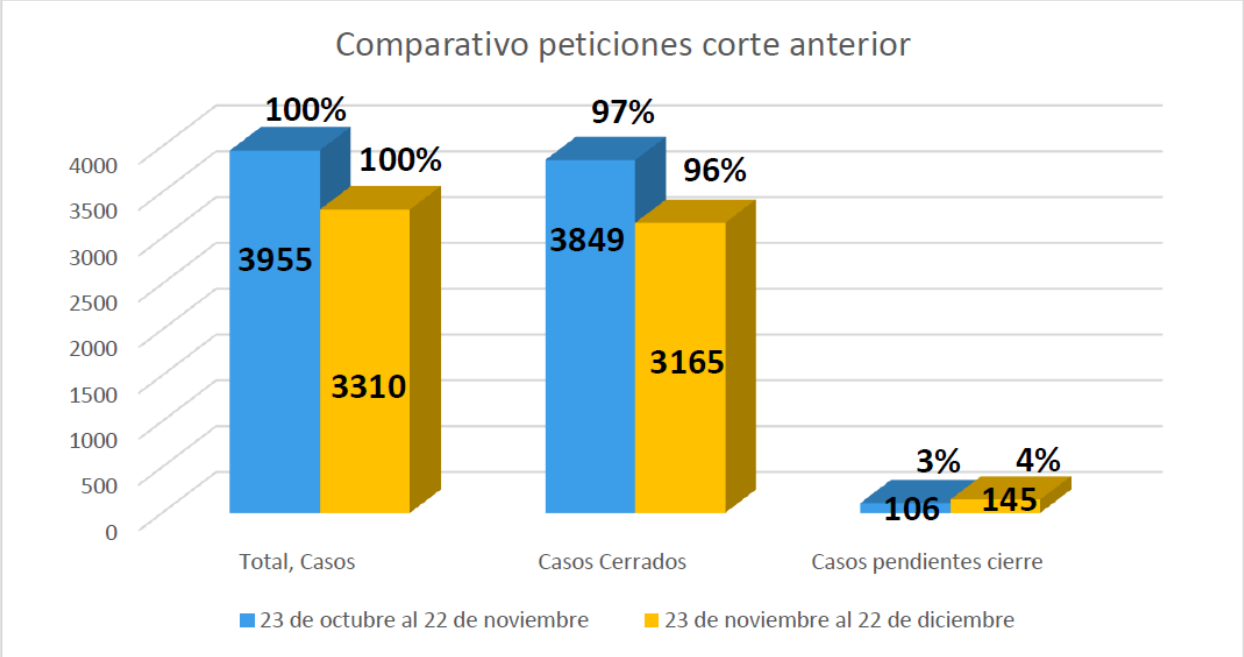
lustración Peticiones pendientes por cierre

Análisis:

De las 145 peticiones pendientes de cierre, el 41% se encuentra en estado In Progress, el 28% en Pending Customer, el 23% en Suspended y el 8% en Open, lo que evidencia una mayor concentración del backlog en procesos en curso y dependientes de gestión o respuesta.

Estos porcentajes reflejan la situación actual frente a los grupos solucionadores y permiten priorizar acciones para agilizar el cierre.

Seguimiento al backlog de los Grupos Resolutores



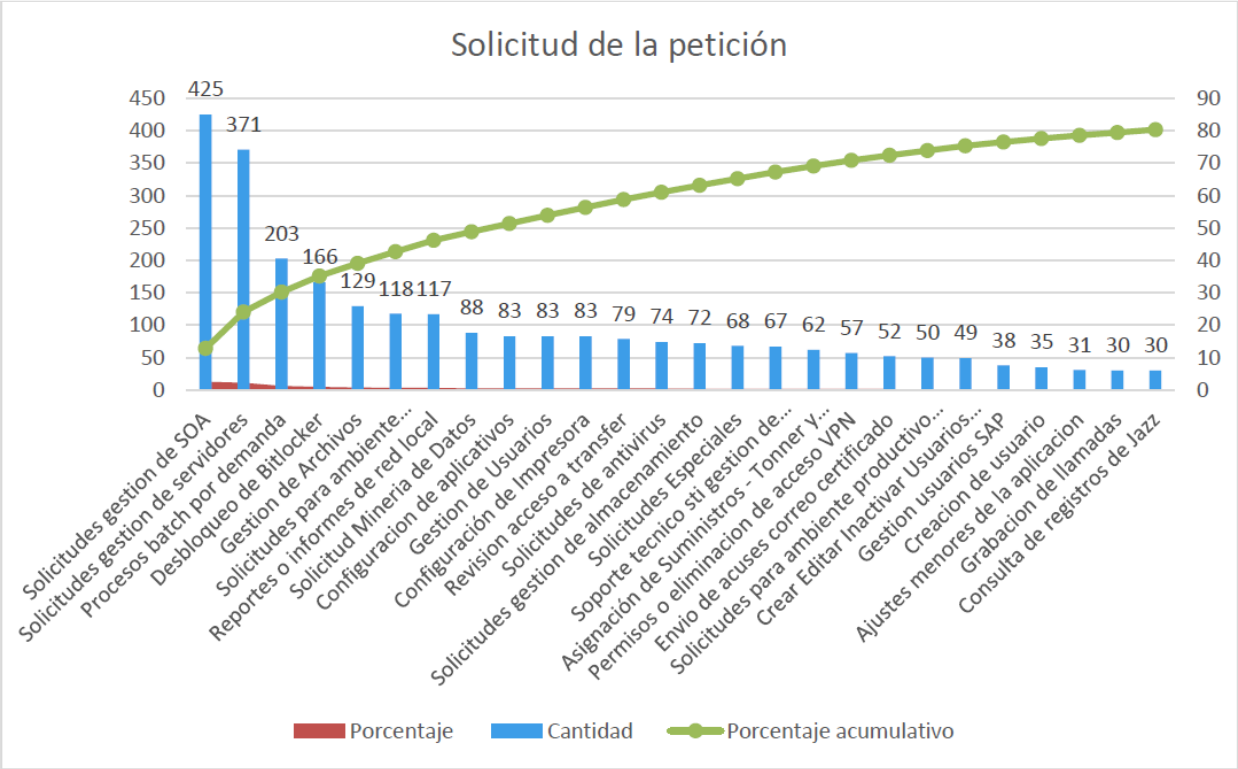
lustración 11 Comparativo requerimientos corte anterior

Análisis:

Al comparar los períodos del 23 de noviembre al 22 de diciembre y del 23 de diciembre al 22 de enero, se observa que el volumen total de casos se mantuvo prácticamente estable (-0,5%). No obstante, se evidencian variaciones relevantes en la composición de la demanda: se registra una disminución significativa en los requerimientos de Gestión de Plataforma y TI para Puestos de Trabajo, mientras que Transferencia Segura de Información presenta un incremento considerable. De igual forma, Centro de Datos y Gestión Documental muestran crecimientos moderados. Este comportamiento refleja un cambio en el perfil de la demanda que requiere ajustes en la priorización y asignación de capacidades operativas.

El volumen total de casos se mantuvo estable (-0,5%); sin embargo, se evidencia un cambio relevante en la demanda, con una fuerte reducción en Gestión de Plataforma y Puestos de Trabajo, y un incremento significativo en Transferencia Segura de Información, así como aumentos moderados en Centro de Datos y Gestión Documental.

- **Comparativo por grupo:**



Análisis:

Entre el 23 de octubre y el 22 de noviembre se gestionaron 3.955 casos, de los cuales 3.849 fueron cerrados, alcanzando un 97% de cierre, con 106 casos abiertos (3%). En el período siguiente, comprendido entre el 23 de noviembre y el 22 de diciembre, el volumen descendió a 3.310 casos, con 3.165 cerrados (96%) y 145 abiertos (4%).

La comparación entre ambos períodos evidencia una disminución del 16% en el volumen total de casos y una reducción de 1,7 puntos porcentuales en el nivel de cierre, lo que refleja un leve deterioro operativo y un incremento proporcional de casos pendientes.

Este comportamiento estuvo principalmente asociado a cinco subcategorías con alta incidencia operativa:

- GTIOI-Soporte en Sitio: Los casos aumentaron de 300 a 320, incrementando su participación del 8% al 10%, impulsados por desbloqueos de BitLocker, configuración de impresoras y gestión de periféricos, lo que evidencia una demanda sostenida de soporte en campo.
- GTII-Windows: Se presentó una disminución de 303 a 226 casos, lo que sugiere una normalización de requerimientos críticos; sin embargo, la reducción en el porcentaje de cierre indica mayor acumulación de solicitudes pendientes.

- GTIOI-Accesos: Los casos descendieron de 288 a 199, alineados con la reducción de solicitudes VPN (-40%) y ajustes en listas de distribución, reflejando una estabilización posterior a picos operativos.
- GSI-Gestión Documental: Se registró una disminución del 10%, pasando de 234 a 211 casos, asociada a la normalización de reasignaciones de flujos, inactivaciones y ajustes de roles, aunque el volumen sigue siendo relevante.
- GTII-Operadores Centro de Cómputo: Los casos aumentaron levemente de 199 a 205, consistente con la ejecución programada de procesos batch, acorde con el calendario operativo.

En conclusión, aunque el volumen total de solicitudes disminuyó en el segundo período, la reducción en el porcentaje de cierre y el aumento proporcional de casos pendientes evidencian la necesidad de reforzar los procesos de cierre y la coordinación entre equipos, con el fin de evitar acumulación y retrasos en la resolución.

- **Gestión de conocimiento**

Para este periodo el gestor de conocimiento realizo análisis, almacenamiento y publicación de la información igualmente el retiro del conocimiento que ya no se utiliza o se encuentra desactualizado.

Actividades ejecutadas durante el periodo:

ACTIVIDAD	23 octubre a 22 noviembre 2025	23 noviembre a 22 diciembre 2025	23 diciembre 2025-22 enero 2026
Documentos Retirados	1	0	5
Documentos Creados y Publicados	11	6	3
Documentos Actualizados	2	3	4
Documentos en proceso	3	3	9
TOTALES	**17**	**12**	**21**

Se realizaron las siguientes acciones en el marco de la gestión de documentos por servicio del portafolio:

Durante el período comprendido entre el 23 de diciembre de 2025 y el 22 de enero de 2026, se gestionaron 21 documentos en el marco de la gestión de conocimiento TI. En este lapso, se retiraron 5 documentos, como parte del proceso de depuración y actualización de la base de conocimiento.

Se evidencia una disminución del 50% en los documentos creados y publicados frente al período anterior, atribuible principalmente a la existencia de documentos pendientes

de aprobación provenientes del ciclo previo. En contraste, los documentos actualizados aumentaron en un 25%, impulsados por solicitudes de actualización asociadas al proveedor de impresión, reflejando un enfoque en la vigencia y calidad del contenido existente.

Asimismo, los documentos en proceso registraron un incremento del 67%, debido a la documentación de nuevos contenidos que actualmente se encuentran en revisión, validación y aprobación por parte del FNA. Estos documentos abarcan procedimientos y guías críticas relacionadas con gestión de correos, aplicaciones de seguridad, procesos de inducción, gestión de solicitudes SIPE y manejo de errores y advertencias en CRM, lo que demuestra una ampliación del alcance funcional de la base de conocimiento.

Capacitaciones y Socialización

Se han gestionado jornadas de socialización y capacitación a los analistas de la Mesa de Servicio, fortaleciendo sus competencias técnicas y asegurando el uso efectivo del conocimiento documentado durante la atención de los casos.

Durante el período se realizaron jornadas de socialización y capacitación a los analistas de la mesa de servicio, orientadas a fortalecer la capacidad de atención y resolución efectiva. Las capacitaciones incluyeron documentación de SharePoint–OneDrive, instalación de Biometric Desktop, gestión de solicitudes SIPE y manejo de errores frecuentes en CRM, contribuyendo a la estandarización del conocimiento y a la mejora del soporte operativo.

Actividades en Curso

Actualmente, se encuentran en proceso de validación y revisión por parte del FNA varios documentos clave para su posterior publicación en la base de conocimiento, relacionados principalmente con procedimientos operativos, gestión de accesos, procesos CRM y manejo de errores recurrentes.

Recomendaciones Ejecutivas

Si bien la base de conocimiento se encuentra activa dentro de la herramienta de gestión de casos (Service Manager) y se han adelantado procesos de retiro, actualización y publicación documental, aún no es accesible para los funcionarios, lo que limita su impacto en la reducción de la demanda de soporte.
Se recomienda automatizar y habilitar el acceso a la base de conocimiento para los usuarios, permitiendo la consulta directa de guías y soluciones a problemas recurrentes, con el fin de fomentar la autogestión, reducir solicitudes repetitivas y mejorar la experiencia del usuario.

Adicionalmente, se identifica la necesidad de estandarizar los nombres de los servicios del portafolio, actualmente inconsistentes en formato y denominación, lo que genera

confusión y duplicidad. Finalmente, se recomienda fortalecer el modelo de corresponsabilidad, contando con el apoyo de cada servicio para mantener la base de conocimiento actualizada, relevante y alineada con la operación de la mesa de servicios.

Implementación con la nueva Herramienta de Gestión:

Se inició la implementación e integración de la nueva herramienta de Gestión de Servicios, en respuesta a la obsolescencia tecnológica y la versión desactualizada de la plataforma actual. La solución vigente limita la eficiencia operativa, presenta restricciones en la automatización de procesos y dificulta su integración con otros sistemas institucionales. La adopción de la nueva herramienta permitirá modernizar la operación, mejorar los tiempos de respuesta y habilitar una gestión más integrada, ágil y eficiente de los servicios.

En síntesis, la Gestión de Conocimiento reduce el riesgo operativo de la implementación, acelera la adopción de la nueva herramienta y transforma el arranque del servicio en un proceso controlado y sostenible, con impacto directo en la eficiencia de la Mesa de Servicio, la reducción del backlog y la satisfacción del usuario.

- **Gestión de calidad**

  - Cambio en los procedimientos, Manuales
  - Necesidad de documentar errores,
  - Información de nuevos servicios

Análisis Calidad:

Durante el período evaluado, el gestor de monitoreo y calidad ejecutó actividades orientadas a asegurar el cumplimiento de los lineamientos operativos, fortalecer la calidad del servicio y promover la mejora continua en la Mesa de Servicio.

Se realizaron auditorías y monitoreos de calidad conforme al *Instructivo de Gestión Telefónica y Correo de Primer Nivel (GT-GSI-IT-005)*, evaluando un total de 298 llamadas y 252 correos electrónicos gestionados por los analistas. Estas revisiones permitieron validar la correcta aplicación de los protocolos de atención y la adecuada documentación de los tickets, incluyendo criterios de redacción, ortografía y claridad. Los resultados y análisis detallados se encuentran documentados en los anexos del informe.

Como resultado del monitoreo, se elaboraron informes de evaluación del desempeño en calidad del servicio, acompañados de procesos formales de retroalimentación

individual a los analistas, con el fin de reforzar buenas prácticas y cerrar brechas identificadas en la atención.

Adicionalmente, se diseñaron, implementaron y realizaron seguimientos a planes de mejora continua, orientados a fortalecer las competencias del equipo y asegurar el cumplimiento de los protocolos institucionales. Durante este corte se mantuvo el seguimiento a dos planes de acción activos de periodos anteriores, enfocados en la mejora de la redacción y ortografía, así como en el protocolo de despedida. Asimismo, se identificó la necesidad de implementar un nuevo plan de acción y capacitación relacionado con la correcta categorización de los servicios de telefonía IP y virtual, debido a oportunidades de mejora detectadas en el proceso de escalamiento.

Como complemento, se desarrollaron clínicas de diagnóstico para identificar fortalezas y oportunidades en la aplicación del protocolo de atención y en la gestión de correos, permitiendo orientar acciones preventivas y correctivas de manera focalizada.

En el marco del aseguramiento de la experiencia del usuario, se realizó el seguimiento a la encuesta de satisfacción, analizando la información registrada en la herramienta de gestión (*Service Manager*), con el fin de cerrar el ciclo de mejora continua sobre la percepción del servicio prestado.

Finalmente, se efectuó la documentación y análisis de los casos devueltos por los grupos solucionadores, se brindó apoyo a la revisión de documentos de la Gestión de Conocimiento, y se continuó con la ejecución del Plan de Mejora para la Gestión de Correos, orientado a estandarizar la clasificación, mejorar el seguimiento y optimizar la eficiencia en la gestión de la correspondencia.

Monitoreo De Llamadas.

A continuación, se presenta una muestra de llamadas recibidas durante este periodo, con un total de (298) llamadas monitoreadas de la totalidad de los analistas. Asimismo, se evaluaron los casos registrados y atendidos por los analistas de la Mesa de servicios, conforme a los criterios de medición establecidos por la gestión de monitoreo y calidad.

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS	CANTIDAD DE MONITOREOS	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
1	Andrés Felipe Solano Molina	0	14	40%	60%	100%
2	Angie Ginneth Gutiérrez Rios	3	16	39%	60%	99%
3	Cristian Julián Rojas Ramírez	0	17	40%	60%	100%
4	Duván Felipe Garzon Conde	2	15	40%	60%	100%
5	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	0	7	39%	60%	99%
6	Edgar Alirio Nieto Arzayus	1	17	40%	56%	96%
7	Edinson Fernando Madrigal Tique	0	15	40%	60%	100%
8	Fabian Esteban García Espitia	3	16	38%	48%	86%
9	Brayam Alexander Claros Gallego	3	7	38%	45%	83%
10	Federico Sánchez Páez	0	17	40%	58%	98%
11	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	0	10	40%	60%	100%
12	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	0	15	40%	60%	100%
13	Gloria Marcela Maluendas Pardo	0	7	40%	60%	100%
14	Jessica Andrea Daza Carvajal	1	6	39%	60%	99%
15	Jimmy Orlando Sierra Méndez	3	15	38%	60%	98%
16	Johanna Patricia Rodríguez Moya	0	16	40%	60%	100%
17	Julián Andrés Real Arboleda	3	18	39%	60%	99%
18	Mauricio Almánzar Bonilla	2	16	40%	60%	100%
19	Natalia Valbuena Vanegas	1	17	40%	60%	100%
20	Sebastián David Munoz Aragón	2	19	40%	60%	100%
21	Sebastián Ortiz Riveros	1	18	40%	60%	100%
Resultado Total		**25**	**298**	**39%**	**58%**	**98%**

Análisis:

se presenta la gráfica que consolida el desempeño individual de los analistas en la gestión de monitoreo de llamadas. De acuerdo con la tabla de resultados, se evidencia un nivel de cumplimiento del 98% en la gestión de los servicios telefónicos. No obstante, en la muestra evaluada se identificaron 25 hallazgos clasificados como errores críticos, principalmente asociados a:

- Uso incorrecto de la herramienta de gestión Service Manager, relacionado con errores en la categorización y generación de casos.
- Inconsistencias en la aplicación del guion de despedida y en la forma de cierre de la llamada.

Monitoreo de Correos

En cuanto a la gestión de correos, se evaluó una muestra de 308 solicitudes recibidas a través del buzón de la Mesa de Servicio. La distribución del monitoreo consideró 20 correos por analista que recibió retroalimentación en el corte anterior y 10 correos para aquellos analistas sin observaciones previas, permitiendo un seguimiento focalizado al desempeño. Asimismo, se verificaron los casos registrados y escalados por los analistas, de acuerdo con los criterios definidos por la Gestión de Monitoreo y Calidad, con el fin de asegurar la correcta clasificación, trazabilidad y cumplimiento de los lineamientos establecidos.

5. PERSONAL MINIMO ASIGNADO AL CONTRATO

Durante el periodo evaluado se realiza seguimiento al recurso asignado por el proveedor UT INNOVACIÓN., bajo el Contrato No. 052-2025, acorde con los perfiles descritos en el Anexo N.3 Personal Mínimo requerido.

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	20
Tecnico de PC	1
Total	26

Tabla Recurso Humano Asignado

Según lo establecido en el anexo número (3) personal mínimo requerido, la ampliación del recurso se solicitará de acuerdo con la recepción de servicios o ampliación de requerimientos por demanda, y demás establecidas en el Anexo No. 1 Especificaciones Técnicas Capítulo 5. EQUIPO DE TRABAJO.

Durante el periodo no se presentó novedades ni reemplazos de personal.
Se adjunta anexo con el informe, del listado del personal activo en el contrato.

6. BOLSA DE RECURSOS

El contrato no tiene Bolsa de recursos.

7. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

Durante el periodo evaluado no se presentó aplicación de Niveles de Servicio.

El día 11 de diciembre de 2025, se realizó seguimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos en el anexo 3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS, para el periodo comprendido entre 23 de noviembre al 22 de diciembre 2025, consignado en actas MDS_ActaANSPeríodo7_14, anexos documento Acuerdos Niveles de Servicio 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.

8. EJECUCIÓN FINANCIERA

Se realizó el seguimiento y análisis presupuestal de pagos, de acuerdo con lo establecido en el contrato base No. 052 de 2025, respecto al valor y la forma de pago, como se relaciona en el siguiente cuadro.

BALANCE FINANCIERO	VALORES	%
VALOR INICIAL DEL CONTRATO ACTUAL	8.501.132.604	100,00%
VALOR TOTAL CONTRATO	8.501.132.604	100%
TOTAL, EJECUTADO ANTES DEL PRESENTE PAGO	5.667.421.736	66,67%
APLICACIÓN POR ANS EN EL PERIODO	0	0%
APLICACIÓN POR ANS ACUMULADOS	0	0%
VALOR PARA PAGAR EN EL PERÍODO	708.427.717	8,33%
TOTAL, EJECUTADO	6.375.849.453	75,00%
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	2.125.283.151	25,00%

Cuadro análisis presupuestal de pagos

9. LOGROS, RIESGOS Y RECOMENDACIONES

Logros en el periodo

- Se realizaron sesiones de trabajo con los grupos de resolución de segundo nivel: GTII-Soporte en Sitio, GTII-Infraestructura Red LAN, GTII-WAN, GTIOI-Impresión, GTIOI-Autogestión Contratistas, GTIOI-Sistema de Turnos, GTIOI-Cartelera Digital y GTII-Kioscos.
- Durante estas sesiones se revisaron en detalle y actualizaron las categorías de seis (6) servicios, con el objetivo de prepararlos para su validación dentro del proyecto de migración del ITSM, optimizando procesos y asegurando la correcta alineación de los grupos resolutores para la migración.
- Los servicios del catálogo TI del FNA trabajados fueron:

Servicios TI de Apoyo – Escritorio, Puesto de Trabajo, Impresión, Telefonía,
Servicios TI de Apoyo – Conectividad, Internet, Red Local, Red Remota.

Adicionalmente, se logró mejorar la precisión en la categorización de las peticiones asociadas a la *"Solicitud de reportes o informes de internet"*, mediante un plan de acción enfocado en seguimiento y capacitación, optimizando la asignación de casos al grupo GTII-WAN. Esta mejora permitió generar reportes más confiables, así como reducir tiempos de atención y reprocesos en la gestión de incidentes.

- Como parte del ciclo de mejora continua, se realizaron capacitaciones acompañadas de la respectiva documentación para todos los analistas de la Mesa de Servicio, asegurando el conocimiento necesario para brindar un soporte efectivo y oportuno.
- Durante el periodo evaluado, se alcanzó un índice de efectividad del 95% en la resolución de incidentes escalados a segundo nivel, solucionando 569 de los 602 casos registrados, lo que refleja una gestión altamente eficiente y orientada a resultados.
- Alta efectividad en la resolución de incidentes: Se logró solucionar 569 incidentes, lo que representa un 95% de efectividad en la gestión por parte de los grupos de segundo nivel.
- Se continua un monitoreo constante al backlog, supervisando el estado de cada solicitud, identificando procesos de mejora y acciones con los equipos responsables. Esta labor ha permitido optimizar los tiempos de respuesta y asegurar que las peticiones se gestionen de forma oportuna por parte de los diferentes grupos solucionadores. Este esfuerzo contribuyó directamente a incrementar la eficiencia operativa y mejorar la satisfacción del usuario final.

- Optimización de gestión DLP: Creación e implementación del flujo formal en Service Manager, mejorando escalamiento, trazabilidad y tiempos de atención para una experiencia más ágil y precisa.
- Mejora en comunicación profesional: Ejecución efectiva del plan "Mejora tu ortografía y redacción", logrando cero retroalimentaciones por errores en el último mes y fortaleciendo la claridad y calidad en la atención.
- Gestión proactiva de incidentes: Identificación temprana de anomalía en BitLocker (Windows 11) y aplicación de actualización KB5066835, mitigando riesgo de falla masiva y asegurando continuidad del servicio.
- Coordinación tecnológica estratégica: Adecuación exitosa del punto de atención Pereira, garantizando conectividad y disponibilidad en articulación con Infraestructura y Operaciones TI.
- Capacitación integral para soporte eficiente: Formación completa a analistas en nuevos procedimientos y resolución de errores críticos (CRM, COBIS, Totalvoice, SAC ADSECURITY), fortaleciendo tiempos de respuesta y calidad del servicio.

Soporte en ferias institucionales

- Se brindó soporte técnico integral en ferias, incluyendo configuración, conectividad y accesos VPN, garantizando continuidad operativa y satisfacción de usuarios en eventos de alto impacto.
-

Apertura y traslado de puntos estratégicos

- Coordinación exitosa del punto empresarial Ecopetrol y traslado del punto Mitú, asegurando conectividad y disponibilidad tecnológica en articulación con Infraestructura y Operaciones TI.

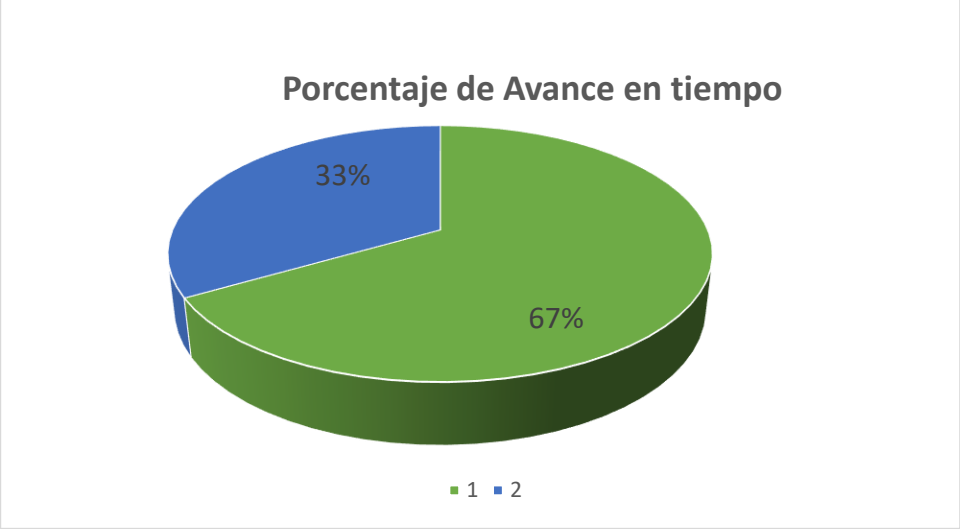
Mejora en categorización de solicitudes

- Implementación de plan de acción y capacitación para la categoría "Solicitud de reportes o informes de internet", optimizando asignación de casos al grupo GTII-WAN.
- **Resultado:** Incremento del 83 % en categorización correcta durante el trimestre, reduciendo tiempos de atención y reprocesos.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN CONTRACTUAL

Descripción Actividades

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	67%
Porcentaje de ejecución de actividades ejecutado a la fecha	67%
Diferencia en la Ejecución de Actividades del Contrato	**0%**



Grafica porcentaje en tiempo de ejecución

Evaluación Contratista

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

Evaluación Parcial	
Cumplimiento del contrato	**4**
Plazos	**4**
Aspectos Administrativos	**4**

11. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE ENTREGABLES

Durante el periodo el Contratista UT INNOVACION del Contrato No. 052 de 2025, proporcionó los siguientes entregables:

N°	Nombre del Entregable	Criterio de Aceptación	Observaciones
1	Informe de Gestion del proveedor	Cumplió	Informe Gestión Mesa de Servicios 23 de noviembre a 22 diciembre 2025.

Una vez verificada la prestación de los servicios por parte del contratista de acuerdo con la revisión de los documentos mencionados en la tabla anterior, el apoyo a la supervisión CTO 052 se permite aprobar estos entregables para trámite de pago.

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Profesional N. 4
Gerencia Infraestructura y Operaciones TI
Apoyo a la Supervisión CTO 052 de 2025

12. CONCLUSIONES

De conformidad con la verificación realizada por el equipo de apoyo a la supervisión de la prestación de los servicios por parte del contratista UT INNOVACIÓN, correspondiente al período comprendido entre el 23 de noviembre y el 22 de diciembre de 2025, se recomienda adelantar el procedimiento para el trámite de pago.

Dicha verificación incluye los servicios recurrentes y la operación mensual del contrato. Se concluye que el proveedor ha cumplido con los requisitos establecidos para el reconocimiento del pago, conforme a la preliquidación presentada, por un valor total de **setecientos ocho millones cuatrocientos veintisiete mil setecientos diecisiete pesos ($708.427.717)**. Por lo tanto, se recomienda efectuar el procedimiento correspondiente para realizar la cancelación del valor mencionado.

Se firma a los 18 días del mes febrero del año 2026.

EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

ALFREDO TELLEZ ARIZA
Gerente Infraestructura y Operaciones TI
Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital - FNA
Supervisor CTO 052 de 2025

CONTRATO NO. 052–2025

Informe de Gestión Mensual: 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.

Elaborado por:
Daniel Moreno
Coordinador De Mesa de Servicios

Tabla de contenido

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS. 4
1.1. Medios de Recepción de Solicitudes. 4
1.2. Estadísticas de interacciones (SD) Registradas en el Periodo 5
1.2.1. Creación de interacciones (SD) Mesa de Servicio 5
1.2.2. Resolución en Primer Nivel Mesa de Servicios 7
2. GESTIÓN TELEFÓNICA 8
2.1. Estadísticas Atención Canal Telefónico. 8
2.2. Reporte diario de llamadas 9
2.3. Fechas Ingreso de Llamada. 10
3. GESTIÓN DE CORREO. 11
3.1. Detalle Gestión Correo. 11
3.2. Top 10 Usuarios de Correo. 12
4. GESTION DE INCIDENTES 13
4.1. Estado Incidentes (IM) 13
4.2. Estados incidentes pendientes por cierre. 14
4.3. Comparativo incidentes periodo anterior (23 de octubre al 22 de noviembre) 14
4.3.1. Comparativo Periodo Anterior por Grupos (23 de septiembre al 22 de octubre) 15
4.4. Histórico Incidentes Abiertos Semestral 15
4.5. Incidentes Mayores registrados durante el periodo 16
5. GESTION DE REQUERIMIENTOS 18
5.1. Estado requerimientos (RF) 18
5.2. Estados requerimientos pendientes por cierre 19
5.3. Comparativo corte anterior (23 de octubre al 22 de noviembre) 19
5.4. Histórico Peticiones Abiertos Semestral 21
5.5.1 Detalle por grupos solucionadores 21
6. GESTION DEL CONOCIMIENTO 22
6.1. Histórico Actividades en la base de conocimiento 22
6.2. Capacitaciones 23
6.3. Recomendaciones 23
7. GESTIÓN DE CALIDAD 24

7.1. Monitoreo De Llamadas. 27
7.2. Monitoreo De Correo. 28
7.3. Seguimiento Backlog Grupos Resolutores 29
7.4. Comparativo tareas de cambio periodo anterior (23 de septiembre al 22 de octubre)....30
7.5. Casos Devueltos. 31
7.6. Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) 32
8. LOGROS GENERALES MESA DE SERVICIOS 33
9. PERSONAL Y ROLES REQUERIDOS EN LA OPERACIÓN....35
10. HORARIO DE ATENCIÓN. 36
11. AVANCE CRONOGRAMA 36
12. FACTURACIÓN 38
12.1. Valor Presupuesto General 38
12.2. Relación Factura Corte 38
13. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO. 39
14. ANEXOS 40

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Canales de Comunicación 4
Ilustración 2 Estado Solicitudes (SD) 5
Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios (SD) 6
Ilustración 4 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD) 7
Ilustración 5 Fechas Llamadas. 10
lustración 6 Estado Incidentes en segundo nivel. 13
lustración 7 Comparativo incidentes periodo anterior 14
lustración 8 Histórico Incidentes abiertos Semestre 16
Ilustración 9 Detalle gestión peticiones en segundo nivel. 18
lustración 10 Comparativo requerimientos corte anterior 19
lustración 11 Histórico Peticiones abiertos Semestre 21
Ilustración 12 Seguimiento a grupos Resolutores 30
Ilustración 13 Seguimiento Tareas de cambio 30

Listado de Tablas

Tabla 1 Creación interacciones (SD) Analistas Nivel 1 6
Tabla 2 Resolución analistas Mesa de Servicios Nivel 1 7
Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica. 8
Tabla 4 Excepciones ANS Nivel de Abandono. 8
Tabla 5 Excepciones ANS Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 9
Tabla 6 Reporte diario de Llamadas. 10
Tabla 7 Detalle Gestión Correo. 11
Tabla 8 Detalle Gestión Correo Diario. 12
Tabla 9 Detalle Gestión Correo Top10. 12
Tabla 10 Detalle Incidentes por cierre 14
Tabla 11 Incidentes Mayores del Periodo. 17
Tabla 12 Detalle Peticiones por cierre 19
Tabla 13 Histórico Trimestre Gestión Base del Conocimiento 22
Tabla 14 Resultado Monitoreo Gestión Telefónica 27
Tabla 15 Resultado Monitoreo Gestión Correo 29
Tabla 16 Resumen Casos Devueltos 31
Tabla 17 Personal Actual Mesa de Servicios. 35
Tabla 18 Avance Ejecución Cronograma. 37
Tabla 19 Relación Presupuesto General 38
Tabla 20 Relación Valor a Facturar 38
Tabla 21 Relación Cumplimiento ANS 39

En cumplimiento de las obligaciones contractuales dentro de la ejecución del CONTRATO NO. 052–2025, celebrado entre el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y la - UT INNOVACIÓN FNA 2025, específicamente para la línea de la mesa de servicios, se presenta el informe de gestión mensual del periodo comprendido entre el 23 de noviembre al 22 de diciembre de 2025.

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.

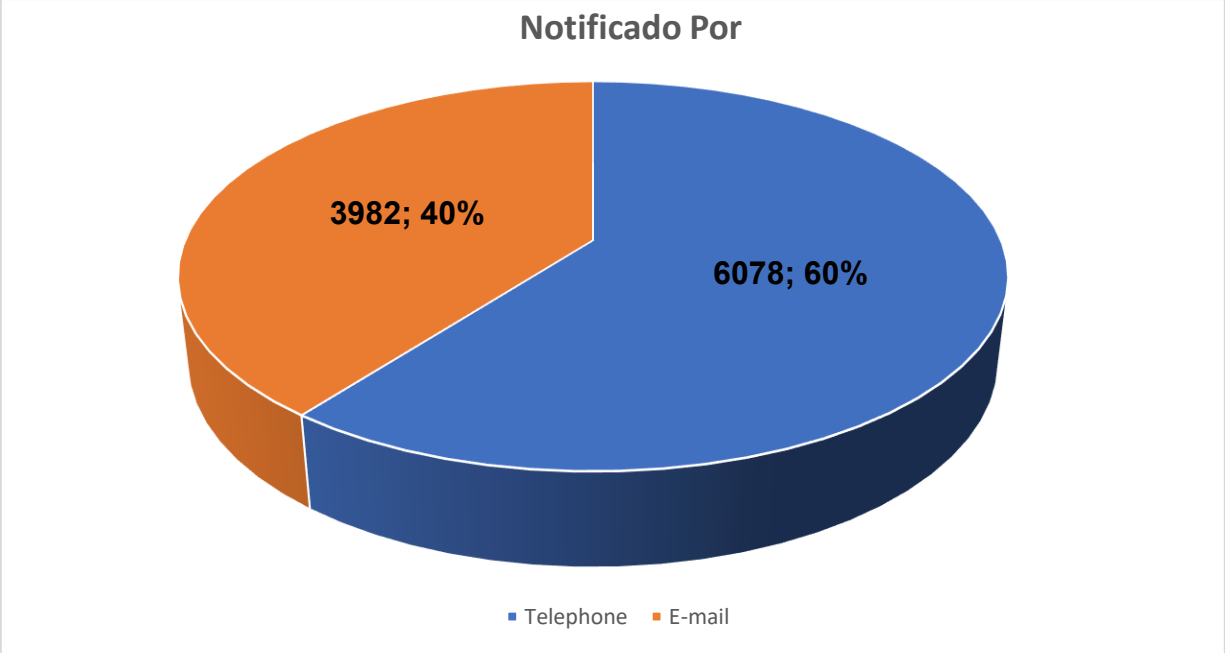


Ilustración 1 Canales de Comunicación

Para el corte se registraron, **10060**, interacciones, distribuidos así: **6078**, vía telefónica que corresponden al **60 %** y **3982** a través del buzón de correo que representa el **40%** de la totalidad de solicitudes; siendo el canal más representativo la línea telefónica.

1.2. Estadísticas de interacciones (SD) Registradas en el Periodo

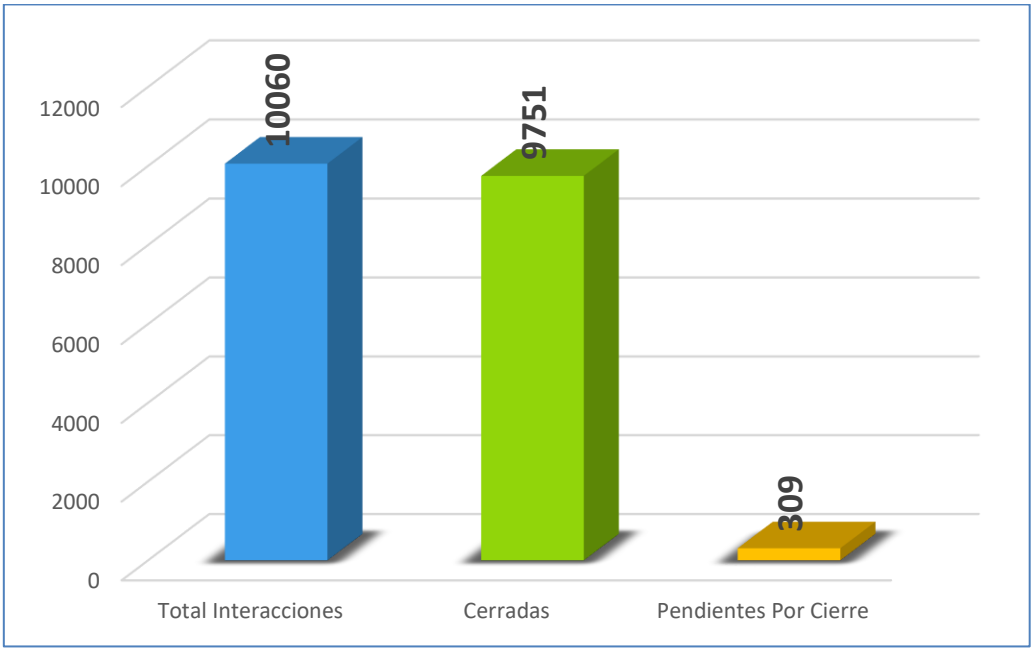


Ilustración 2 Estado Solicitudes (SD)

Análisis: En el periodo se registraron **10060,** interacciones, de las cuales fueron atendidas y cerradas **9751** que corresponden al **97%,** quedando pendientes **309** solicitudes con un **3%.**

De las 309 interacciones pendientes por cierre; 266 se encuentran en estado distribuido, de estas 73 son del flujo de gestión humana que corresponden al 27% de la totalidad de pendientes por cierre. Flujo en el que no interviene la mesa de servicios. 41 se encuentran en estado pendiente cliente; de los 266 pendientes por cierre 217 son peticiones y 49 incidentes.

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.

1.2.1. Creación de interacciones (SD) Mesa de Servicio

A continuación, se relaciona el detalle de gestión de creación por cada uno de los analistas de la mesa de servicios en el periodo:

Ítem	Analista	Usuario	Cantidad
1	Jessica Andrea Daza Carvajal	jeadazac	755
2	Gloria Marcela Maluendas Pardo	glmmaluendasp	628
3	Brayam Alexander Claros Gallego	braclarosg	522
4	Duván Felipe Garzón Conde	dfgarzonc	512
5	Natalia Valbuena Vanegas	navalbuenav	508

Ítem	Analista	Usuario	Cantidad
6	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	gyacevedor	482
7	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	gasanchezr	456
8	Julián Andrés Real Arboleda	jareala	445
9	Edgar Alirio Nieto Arzayus	edanietoar	431
10	Jimmy Orlando Sierra Méndez	josierram	431
11	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	dhgutierrezh	430
12	Johanna Patricia Rodríguez Moya	jparodriguezm	429
13	Mauricio Almanzar Bonilla	malmanzarb	428
14	Federico Sanchez Paez	fsanchezp	405
15	Angie Ginneth Gutiérrez Ríos	aggutierrezr	400
16	Cristian Julián Rojas Ramírez	cjrojasr	391
17	Fabian Esteban García Espitia	fesgarciae	350
18	Edinson Fernando Madrigal Tique	edfmadrigalt	339
19	Sebastián Ortiz Riveros	seortizr	337
20	Andrés Felipe Solano Molina	afsolanom	328
21	Sebastián David Muñoz Aragón	sedmunoza	82
22	Barreto Garzón Angie Valentina	anvbarretog	55
Total, General			**9144**

Tabla 1 Creación interacciones (SD) Analistas Nivel 1

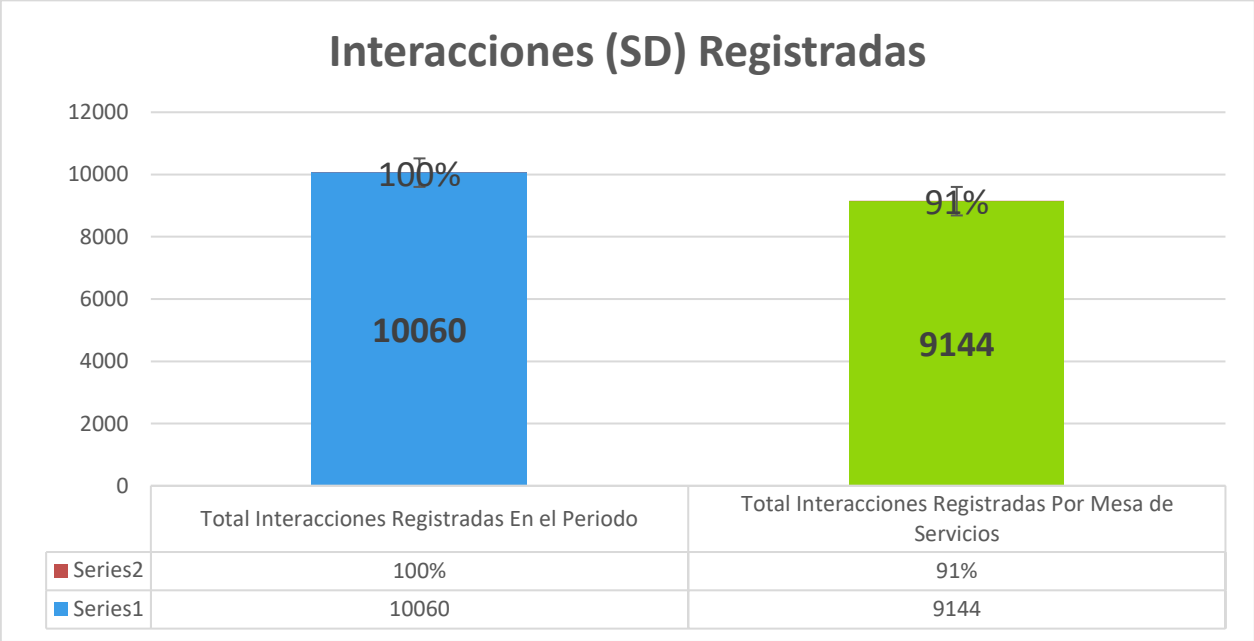


Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios (SD)

Análisis: De las, **10060** (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la creación de **9144 ,** que se traduce en el **91%** de la totalidad.
885, casos fueron abiertos por usuarios líderes y la gerencia de gestión humana a través del Service Portal que corresponden a un **9%.**
Nota: Se generaron 30 casos de prueba por parte de la administradora de la herramienta SM.

1.2.2. Resolución en Primer Nivel Mesa de Servicios

A continuación, se relaciona el detalle de gestión de casos solucionados por cada uno de los analistas de la mesa de servicios en el periodo:

Ítem	Analista	Usuario	Cantidad
1	Natalia Valbuena Vanegas	navalbuenav	385
2	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	gasanchezr	361
3	Edgar Alirio Nieto Arzayus	edanietoar	356
4	Julián Andrés Real Arboleda	jareala	355
5	Johanna Patricia Rodríguez Moya	jparodriguezm	354
6	Jimmy Orlando Sierra Méndez	josierram	333
7	Cristian Julián Rojas Ramírez	cjrojasr	309
8	Mauricio Almanzar Bonilla	malmanzarb	303
9	Federico Sánchez Páez	fsanchezp	292
10	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	gyacevedor	292
11	Edinson Fernando Madrigal Tique	edfmadrigalt	285
12	Andrés Felipe Solano Molina	afsolanom	272
13	Angie Ginneth Gutiérrez Ríos	aggutierrezr	265
14	Duván Felipe Garzón Conde	dfgarzonc	265
15	Sebastián Ortiz Riveros	seortizr	262
16	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	dhgutierrezh	207
17	Fabian Esteban García Espitia	fesgarciae	191
18	Sebastián David Muñoz Aragón	sedmunoza	66
19	Gloria Marcela Maluendas Pardo	glmmaluendasp	54
20	Barreto Garzón Angie Valentina	anvbarretog	47
21	Brayam Alexander Claros Gallego	braclarosg	40
22	Jessica Andrea Daza Carvajal	jeadazac	28
Total, General			**5322**

Tabla 2 Resolución analistas Mesa de Servicios Nivel 1

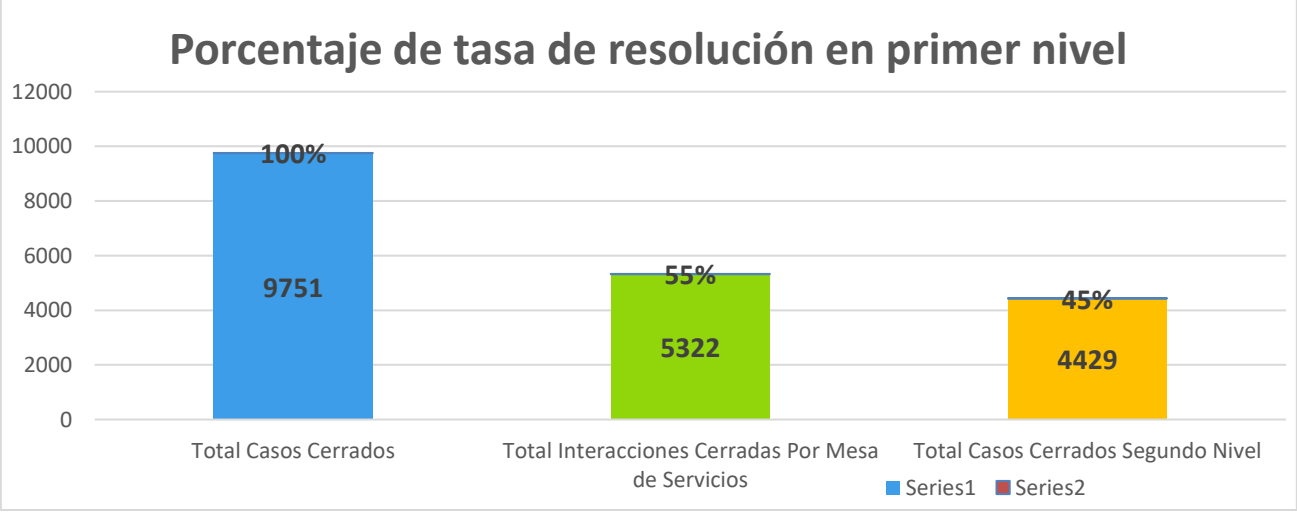


Ilustración 4 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD)

Análisis: En el corte se solucionaron **9751** casos; de los cuales fueron solucionados **5322** en primer nivel, con una tasa de resolución de solución del **55%**. Los restantes casos fueron documentados y solucionados por otros grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios con un **45%.**

2. GESTIÓN TELEFÓNICA

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

2.1. Estadísticas Atención Canal Telefónico.

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

TOTAL, DE LLAMADAS 23 DE NOVIEMBRE AL 22 DICIEMBRE		
ÍTEM	**Concepto-Medición**	**Total**
1	Total, de Llamadas Entrantes	6166
2	Total, Llamadas Contestadas	5967
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	199
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	111
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	88
6	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	5704
7	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	96%
8	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	1,43%
9	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:07:09
10	Total, Llamadas Salientes	1075
11	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	7241

Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica.

Análisis: El total de llamadas entrantes fue de 6166 y se realizaron 1075 llamadas salientes, para un total de **7241** llamadas registradas en la planta telefónica; con 199 llamadas marcadas por la planta telefónica como abandonadas.

Para el ítem 8, nivel de abandono (VA) solo se tienen en cuenta las (Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos (88) / Total Número de llamadas entrantes (6166) * 100. Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es del 1.43%. El Nivel de abandono de abandono (VA) y la Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) fue afectado por afectado por seis (6) incidentes mayores y un despliegue de Cobis; en el módulo de Cesantías que incidieron directamente en el volumen de llamadas y encolamientos ajenos y externos a la mesa de servicios que generan desborde de la capacidad instalada de la mesa de servicios, a continuación, se relaciona el detalle:

ítem	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
1	**IM167291**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO BIOMETRÍA	24/11/2025	GTII-BIOMETRIA	26
2	**IM167364**	SOLICITUD DE REVISIÓN CAMBIO DE CONTRASEÑA - VERIFY	26/11/2025	GTIOI-IAM	20
3	**IM167447**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO WORK MANAGER	1/12/2025	GSI-GESTION DOCUMENTAL	25
4	**IM167504**	PROBLEMA EN UN APLICATIVO BIOMETRIA	3/12/2025	GTII-BIOMETRIA	69
5	**WI- 223318**	CORRECTIVO IM167098-SD1309791-NOVEDAD BUZON COBIS CESANTIAS		FABRICA COBIS	
6	**IM167573**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO CRM Y ATENCIÓN AL CLIENTE	5/12/2025	GTII-WINDOWS	5
7	**IM167772**	AFECTACIÓN CONEXIÓN VPN	17/12/2025	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	15
Total, llamadas abandonadas					**160**

Tabla 4 Excepciones ANS Nivel de Abandono.

En la tabla anterior (Tabla 4 Excepciones ANS Nivel de Abandono) se evidencia que, debido a los incidentes mayores y el versionamiento de Cobis módulo cesantías, se perdieron **160**, llamadas, lo que se traduce en el **80%** de la totalidad de abandonos del periodo**.**

Para ítem 7, Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL), se excluyeron las llamadas de los días 24 de noviembre y 03 de diciembre que superaron los 15 segundos en la respuesta, teniendo en cuenta que se presentó un incidente mayor y un despliegue de Cobis, lo que generó un alta demanda de los funcionarios, por ende, al existir más llamadas que analistas disponibles en la línea ; las llamadas no se pueden atender de inmediato o dentro de los 15 segundos, por lo que se acumulan en la cola de espera. Esta espera aumenta el tiempo de respuesta, se relaciona detalle:

Fecha	Llamadas abandonadas	Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento	Llamadas contestadas	Total Llamadas Entrantes	Porcentaje de Abandono	Observaciones
3/12/2025	69	135	416	485	14%	1.WI- 223318 -DESPLIEGUE COBIS CESANTIAS 2.IM167504-PROBLEMA EN UN APLICATIVO BIOMETRIA
24/11/2025	20	82	371	397	5%	IM167291-PROBLEMAS EN UN APLICATIVO BIOMETRÍA
Total, Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento		**217**				

Tabla 5 Excepciones ANS Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)

- La gestión de cambio de contraseñas con respecto al periodo anterior (23 de octubre al 22 de noviembre 2025) disminuyo un **23 %,** pasando de 556 a **424** para este periodo. Gestiones que solucionan los analistas de la mesa de servicios.
  En el archivo adjunto *"Reporte Llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx"* que se entrega con el presente informe, se detallan las Exclusiones de velocidad de respuesta de la llamada VRL.

2.2. Reporte diario de llamadas

Se presenta el registro de llamadas para cada día, con el respectivo porcentaje de abandono, a nivel general:

Día	Llamadas abandonadas	Llamadas contestadas	Total, Llamadas	Porcentaje de Abandono
24-nov	26	371	397	7%
25-nov	1	267	268	0%
26-nov	20	335	355	6%
27-nov	2	294	296	1%
28-nov	0	209	209	0%
29-nov	0	52	52	0%
01-dic	25	380	405	6%

Día	Llamadas abandonadas	Llamadas contestadas	Total, Llamadas	Porcentaje de Abandono
02-dic	1	250	251	0%
03-dic	69	416	485	14%
04-dic	4	295	299	1%
05-dic	5	297	302	2%
06-dic	0	50	50	0%
08-dic	1	0	1	100%
09-dic	3	269	272	1%
10-dic	8	277	285	3%
11-dic	2	233	235	1%
12-dic	1	259	260	0%
13-dic	0	51	51	0%
15-dic	6	319	325	2%
16-dic	3	199	202	1%
17-dic	15	359	374	4%
18-dic	0	205	205	0%
19-dic	1	232	233	0%
20-dic	0	35	35	0%
22-dic	6	313	319	2%
Totales	**199**	**5967**	**6166**	**3%**

Tabla 6 Reporte diario de Llamadas.

2.3. Fechas Ingreso de Llamada.

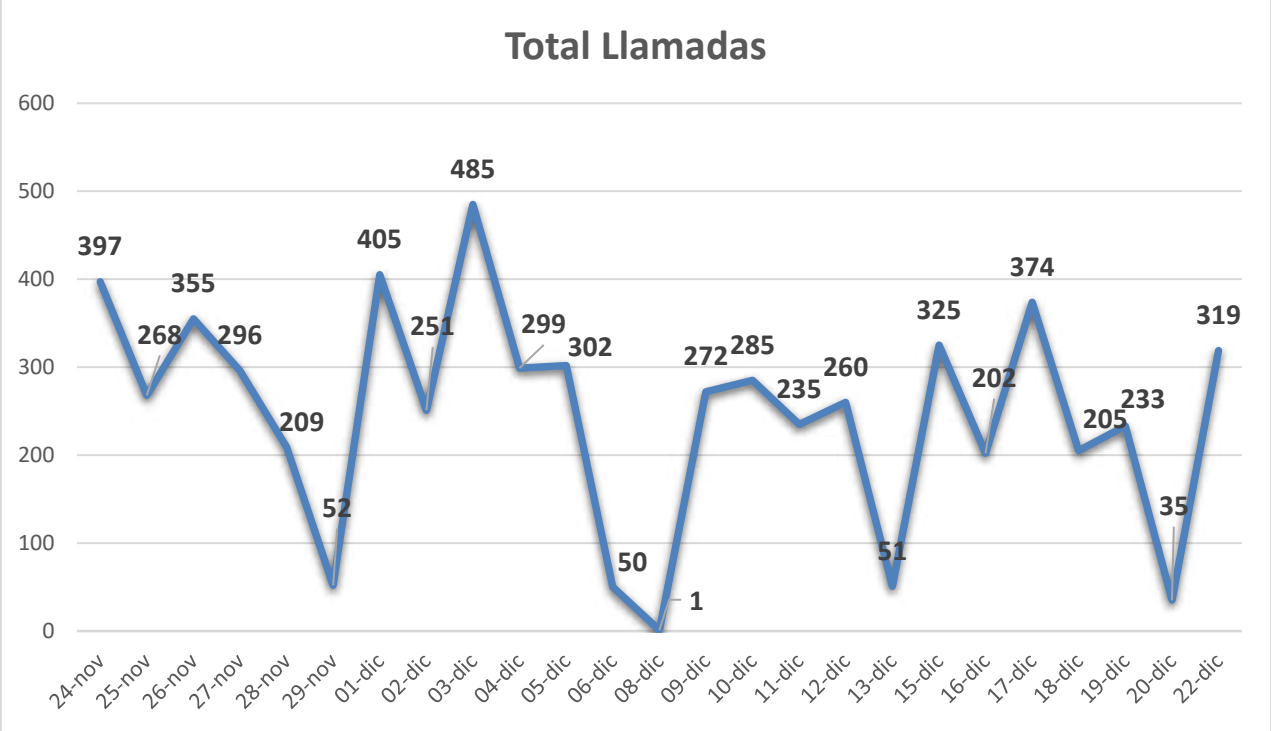


Ilustración 5 Fechas Llamadas.

Nota: Se presenta de forma gráfica, con el propósito de visualizar los picos de ingreso de llamada.

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	Incidente Mayor
4875	3349	1377	144	5
	69%	**28%**	**3%**	**0%**

Tabla 7 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron **4875** correos a: mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 3349, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un **69%** 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 1377, correos que hacen parte de un caso ya registrado en la herramienta de Service Manager con un 28%. 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 correos no registrados son 144 que corresponden al 3%. Esta es la categoría utilizada para marcar los correos de conversaciones entre especialistas que no requiere el soporte de mesa de servicio y 5 correos fueron marcados y asociados a incidentes mayores.

3.1. Detalle Gestión Correo.

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

Fecha	Cuenta de Recibido
23/11/2025	4
24/11/2025	279
25/11/2025	270
26/11/2025	276
27/11/2025	255
28/11/2025	257
29/11/2025	36
30/11/2025	9
1/12/2025	263
2/12/2025	205
3/12/2025	238
4/12/2025	261

Fecha	Cuenta de Recibido
5/12/2025	196
6/12/2025	16
7/12/2025	2
8/12/2025	5
9/12/2025	150
10/12/2025	184
11/12/2025	278
12/12/2025	216
13/12/2025	17
14/12/2025	4
15/12/2025	273
16/12/2025	258
17/12/2025	248
18/12/2025	194
19/12/2025	238
20/12/2025	24
21/12/2025	3
22/12/2025	216
Total, general	**4875**

Tabla 8 Detalle Gestión Correo Diario.

Nota: Se tienen asignados tres (3) analistas de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 238; para los sábados se gestionan en promedio 23 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 de Servicios GSE	252	Contratista - Mesa GSE
Operador Centro de Computo	198	Contratista - Cobiscorp
Ricardo Martínez Alfonso	137	Contratista - AND
Adalberto Naranjo	126	Contratista - UT Innovacion
Fabiola Geneth Gómez Niño	119	Contratista - AND
Gestión Accesos	118	Gestión Accesos
Ibo Luis Cerra Escobar	113	Contratista - Comware
Fabian Leonardo Marín Nieto	106	Usuario Líder - Gerencia Puntos de Atención
Brayan Estiven Vargas Roa	73	Usuario Líder - Gerencia Administrativa
Jairo Alonso Cristancho	72	Gerencia de Arquitectura e Ingeniería de Software
Total, Top 10	**1314**	

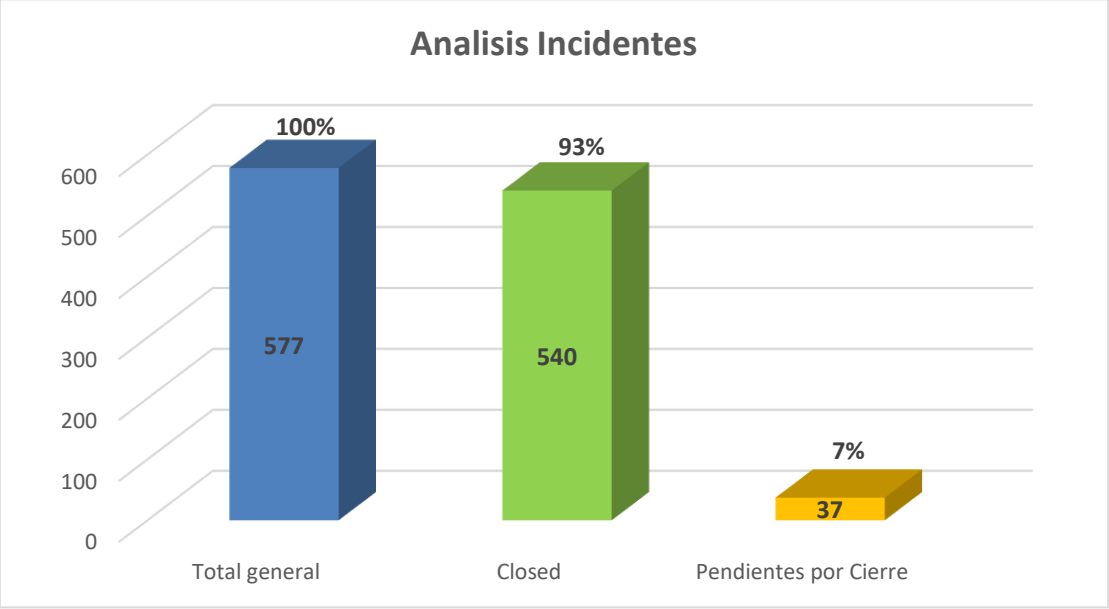
Tabla 9 Detalle Gestión Correo Top10.

4. GESTION DE INCIDENTES

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

- ✓ 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.
- ✓ Registrar documentar y realizar seguimiento con los diferentes grupos resolutores de incidentes mayores validando acciones tomadas, resolución y aseguramiento del formato 045.
- ✓ Reuniones y sesiones técnicas con el propósito de asegurar el restablecimiento de los servicios que presentaron afectaciones, a continuación, se relaciona la bitácora:

4.1. Estado Incidentes (IM)



lustración 6 Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron **577** Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados **540** que corresponde al **93 %,** quedando pendiente 37 solicitudes con un **7%,** que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

4.2. Estados incidentes pendientes por cierre.

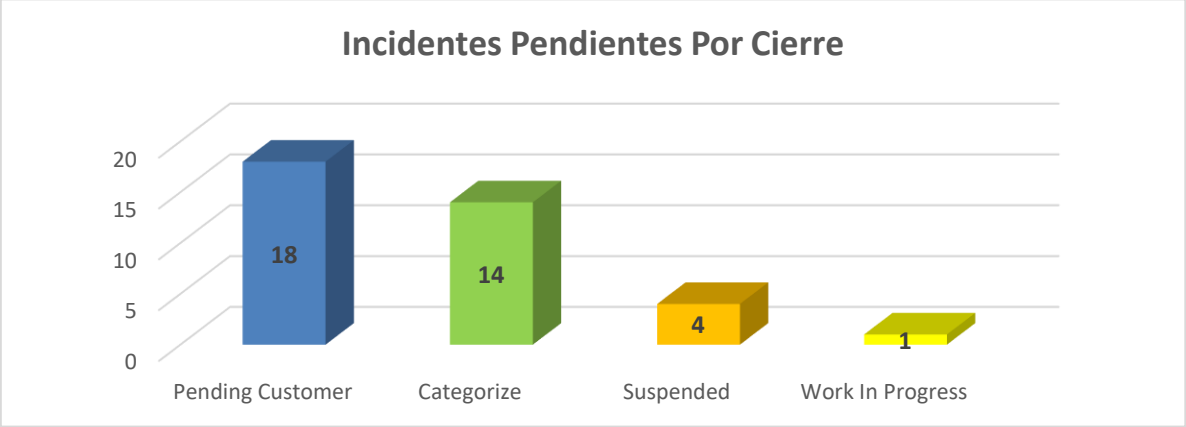
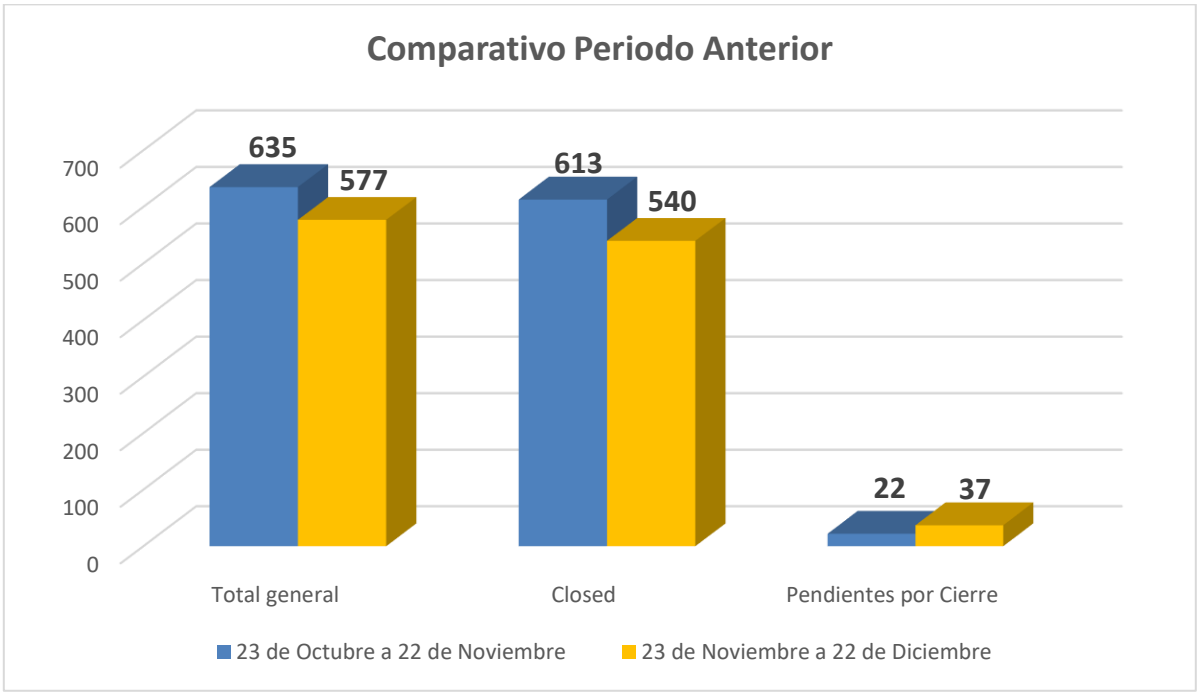


Tabla 10 Detalle Incidentes por cierre

Análisis: Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 18 se encuentran en estado “Pending Customer”, 14 de estos incidentes se encuentran en estado “Categorize”, 4 en estado “Suspended” y 1 en estado “Work In Progress”.

Al realizar el análisis de las solicitudes pendientes al momento del corte, se identifican 37 incidentes abiertos, distribuidos en 7 grupos solucionadores, evidenciando una concentración significativa en dos de ellos. El grupo GTIOI-SOPORTE EN SITIO presenta el mayor número de casos pendientes con 15 incidentes, seguido de GTII-CRM con 11 incidentes, lo que demuestra que estos dos grupos representan el mayor volumen de trabajo pendiente y podrían requerir priorización en la gestión de cierre.

4.3. Comparativo incidentes periodo anterior (23 de octubre al 22 de noviembre)



lustración 7 Comparativo incidentes periodo anterior

Estado	23 de octubre al 22 de noviembre	23 de noviembre al 22 de diciembre
Total, Casos	635	557
Casos Cerrados	613	540
Casos pendientes cierre	22	37

Análisis: Al comparar el periodo actual con el inmediatamente anterior, se observa una disminución del 12% en los incidentes escalados a los grupos de segundo nivel, lo que representa 78 casos menos. Aunque el porcentaje de cierre se mantiene alto y estable (>95%), el aumento en la proporción de casos pendientes (>3%) indica un mayor backlog de los grupos solucionadores en comparación al periodo anterior.

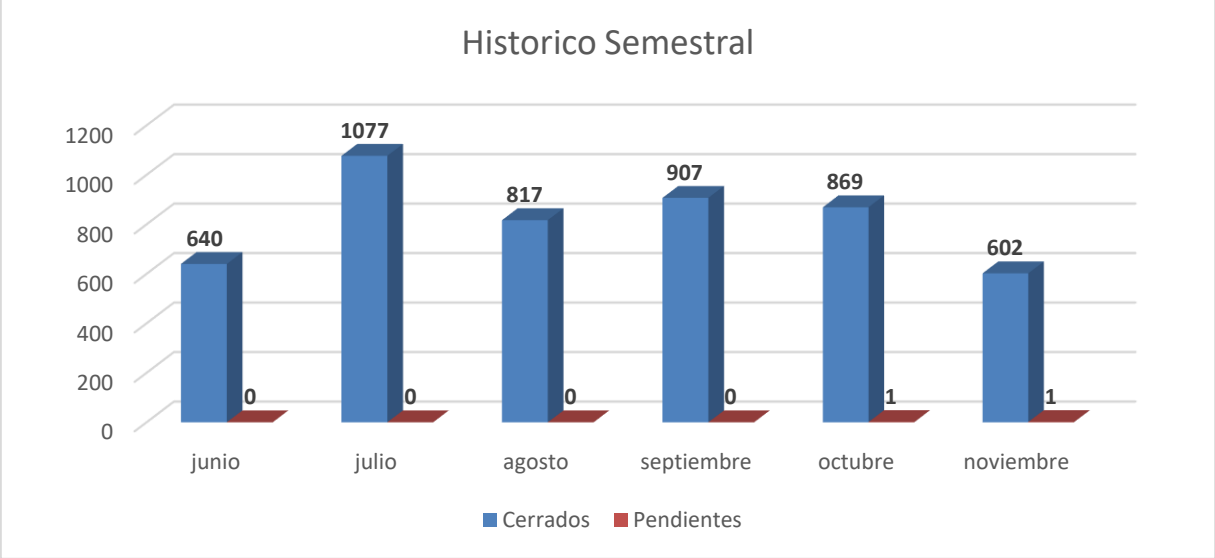
4.3.1. Comparativo Periodo Anterior por Grupos (23 de septiembre al 22 de octubre)

ÍTEM	23 de septiembre a 22 de octubre	Cant	23 de noviembre a 22 de diciembre	Cant
1	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	278	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	295
2	GTII-KIOSCOS	79	GTII-CRM	63
3	GTII-CRM	70	GTII-KIOSCOS	54
4	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	48	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	46
5	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	35	GTII-WAN	20

Análisis: Al analizar el comportamiento por grupo, se evidencia un aumento en los casos asignados al grupo GTIOI-SOPORTE EN SITIO con un aumento del 6% de los casos comparado con el periodo anterior, también se evidencia una disminución de los casos asignados a los grupos GTII-KIOSCOS del 22%, GTII-CRM del 20% y GTIOI-SISTEMA DE TURNOS del 48%.
Al profundizar en las posibles causas de la disminución en algunos grupos, se identifica una reducción en las solicitudes asociadas a "Verificación de pantallas de turno en línea por MSTSC" dentro del grupo GTIOI-SISTEMA DE TURNOS

4.4. Histórico Incidentes Abiertos Semestral

Se realiza un seguimiento de los incidentes que permanecen abiertos en los últimos seis meses, con el propósito de mantener un control adecuado y obtener una respuesta oportuna por parte de los grupos responsables. Con base en la información obtenida del tablero de control (Power BI), se identificó un total de dos (2) incidentes sin cierre: uno al mes de octubre y uno al mes de noviembre.



lustración 8 Histórico Incidentes abiertos Semestre

Análisis: Al revisar los grupos responsables de los casos pendientes por cierre, se identifica lo siguiente: GSI-FABRICA APLICACIONES WEB: un (1) caso asignado a este grupo, corresponde a solicitudes de validación y respaldo de información de la aplicación Control de Garantías. Permanecen abiertos debido a la dependencia de confirmación del repositorio donde debe entregarse dicha información. GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA: Un caso asignado a este grupo, corresponde a una solicitud de revisión por inconvenientes eléctricos en el PA Popayán, el cual fue atenido y durante este proceso se identifica unos inconvenientes con la UPS asignada al punto por lo cual se requiere una validación por parte del técnico especializado, de acuerdo con los últimos comentarios esta revisión está programada para el día 23 de diciembre, después del cierre del punto de atención. En espera de avances adicionales de los casos.

4.4.1. Detalle por grupos solucionadores

Grupo Solucionador	Cuenta de ID de incidente
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	1
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	1
Total, general	**2**

4.5. Incidentes Mayores registrados durante el periodo

A continuación, se relacionan los incidentes mayores y estado, registrados durante el periodo del corte del informe:

ÍTEM	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Estado	Fecha de Cierre
1	**IM167291**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO BIOMETRÍA	24/11/2025	GTII-BIOMETRIA	Cerrado	01/12/2025
2	**IM167364**	SOLICITUD DE REVISIÓN CAMBIO DE CONTRASEÑA - VERIFY	26/11/2025	GTIOI-IAM	Cerrado	26/11/2025

ÍTEM	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Estado	Fecha de Cierre
3	**IM167447**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO WORK MANAGER	01/12/2025	GSI-GESTION DOCUMENTAL	Cerrado	03/12/2025
4	**IM167504**	PROBLEMA EN UN APLICATIVO BIOMETRIA	03/12/2025	GTII-BIOMETRIA	Suspendido	
5	**IM167573**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO CRM Y ATENCIÓN AL CLIENTE	05/12/2025	GTII-WINDOWS	Cerrado	09/12/2025
6	**IM167693**	PROBLEMAS DE CONEXION VPN	12/12/2025	GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	Cerrado	12/12/2025
7	**IM167703**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO VPN	12/12/2025	GTII-WAN	Pendiente Cliente	
8	**IM167772**	AFECTACIÓN CONEXIÓN VPN	17/12/2025	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	Cerrado	19/12/2025

Tabla 11 Incidentes Mayores del Periodo.

Análisis: Durante el periodo reportado se registró un total de ocho (8) incidentes mayores, presentándose afectaciones en diferentes aplicativos institucionales. Del total, seis (6) casos fueron cerrados dentro del periodo, mientras que dos (2) permanecen en estado Pendiente/Suspendido, los cuales se encuentran a la espera de la entrega de informes técnicos por parte de los grupos responsables, no obstante, las afectaciones operativas asociadas a dichos incidentes ya fueron mitigadas y normalizadas.

- Tres (3) incidentes asociados a fallas de conexión remota en la infraestructura WAN/SEGURIDAD.
- La mayoría de los incidentes reportados tuvieron resolución en menos de 7 días.
- Los incidentes pendientes no representan afectación operativa actual, ya que la solución fue aplicada, quedando únicamente pendiente el cierre formal.

El comportamiento del periodo muestra una gestión oportuna frente a incidentes críticos, con una tendencia marcada hacia fallas en conectividad VPN y procesos de autenticación biométrica. Se recomienda mantener seguimiento a los incidentes aún abiertos hasta su cierre

Nota: El detalle y análisis de la gestión de incidentes se encuentra adjunto, como parte de los anexos del presente informe específicamente en: *"Informe Gestión Incidentes 23 de noviembre a 22 diciembre 2025.pdf"*

5. GESTION DE REQUERIMIENTOS

- ✓ Revisar los tiempos de los casos asignados a los grupos resolutores.
- ✓ Revisar los tiempos de los casos asignados a los grupos resolutores.
- ✓ Se realiza seguimiento a los casos que están por vencer (TIME RANGE PRÓXIMOS VENCIMIENTOS RFC - MES 2025), se validó su impacto en servicios/aplicativos y se notificó a los responsables para gestionar su renovación.
- ✓ Se ha implementado un proceso de notificación dirigido a todos los grupos de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones TI, informando los eventos programados cada fin de semana con el propósito de garantizar la correcta disponibilidad de los aplicativos y coordinar de manera efectiva la programación de las ventanas de mantenimiento, asegurando la continuidad del servicio y la alineación entre los equipos involucrados.
- ✓ Actualización de la matriz de comunicación y escalamiento: Se consolidó y publicó en SharePoint la matriz con horarios, contactos y puntos únicos de contacto (PUC) de los grupos resolutores, facilitando la consulta por supervisión y contratistas.
- ✓ Control de cambios en mesas técnicas: Se participó en sesiones de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital para validar y aprobar cambios postulados, asegurando trazabilidad y cumplimiento de requisitos.
- ✓ De acuerdo con las tareas registradas en el corte anterior, se hace seguimiento a los cambios por vencer, se confirma renovación efectiva de la mayoría de los cambios que se tenían pendiente de cortes anteriores.
- ✓ Se ha realizado reuniones con los grupos solucionadores para validar y gestionar los casos abiertos a la fecha.

5.1. Estado requerimientos (RF)

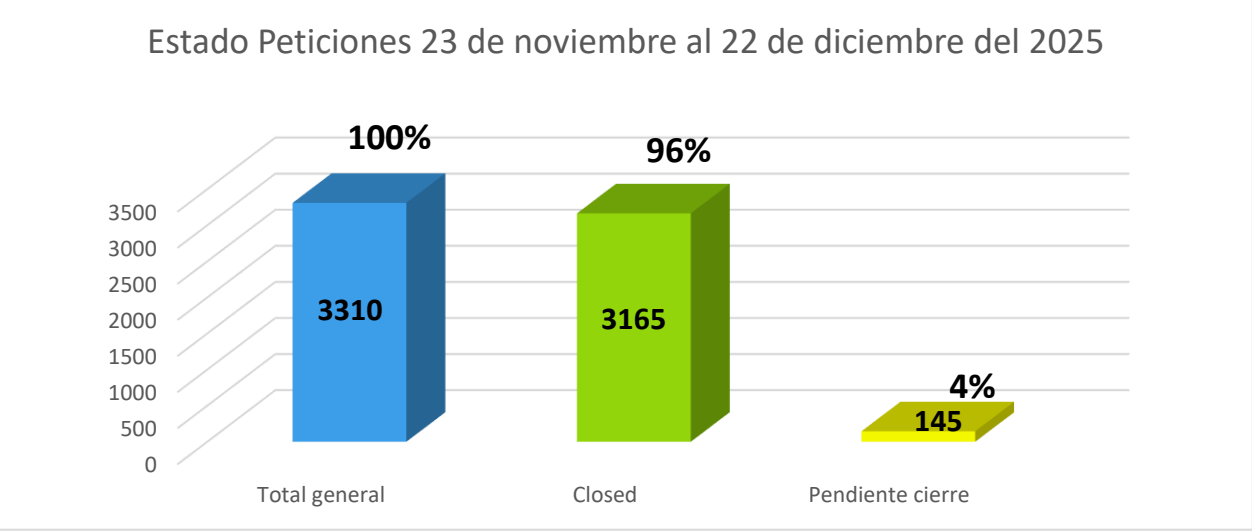


Ilustración 9 Detalle gestión peticiones en segundo nivel.

Análisis: Durante el periodo reportado se registró un total de 3.310 peticiones asignadas a los grupos de soporte de segundo nivel. De este total, 3.165 solicitudes fueron atendidas y cerradas, lo que representa un cumplimiento del 96%. Por otro lado, 145 peticiones permanecen en estado activo, lo que equivale al 4% del total de registros gestionados en el corte.

5.2. Estados requerimientos pendientes por cierre.

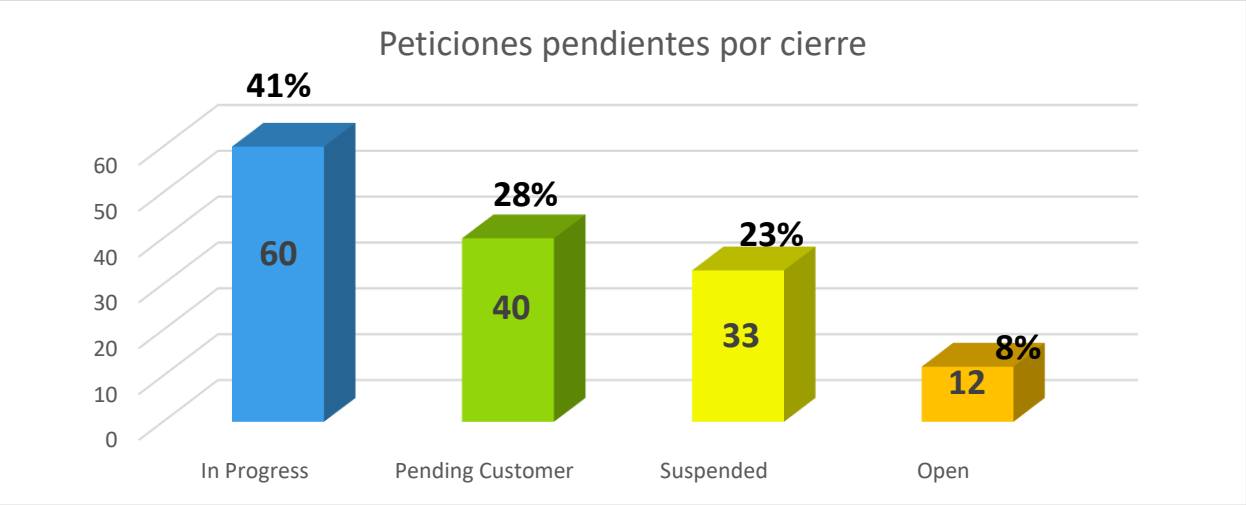
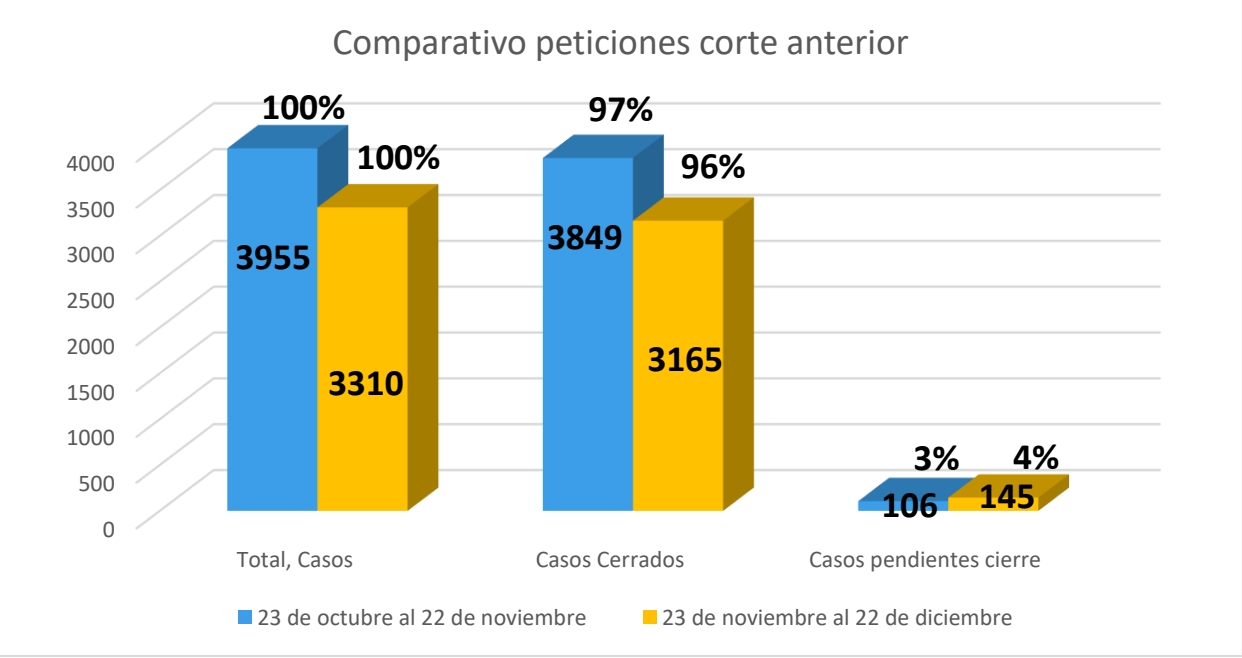


Tabla 12 Detalle Peticiones por cierre

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre (145), donde evidenciamos que el 41% de las peticiones se encuentra en estado “In Progress”, 28% se encuentran en estado “Pending Customer”, 23% se encuentran en estado “Suspended” y 8% se encuentran en estado “Open” por los grupos solucionadores.

5.3. Comparativo corte anterior (23 de octubre al 22 de noviembre)



lustración 10 Comparativo requerimientos corte anterior

ESTADO	23 de octubre al 22 de noviembre	23 de noviembre al 22 de diciembre
Total, Casos	3955	3310
Casos Cerrados	3849	3165
Casos pendientes cierre	106	145

23 de octubre al 22 de noviembre: 3955 / 3849 = 97% (de peticiones cerradas)
23 de noviembre al 22 de diciembre: 3310 / 3165 = 96% (de peticiones cerradas)

Análisis: Entre el 23 de octubre y el 22 de noviembre se gestionaron 3.955 casos, de los cuales 3.849 fueron cerrados (97%) y 106 permanecieron abiertos (3%); para el corte del 23 de noviembre al 22 de diciembre el volumen total fue de 3.310 casos, con 3.165 cerrados (96%) y 145 abiertos (4%). Al comparar ambos periodos, el total de casos disminuyó en 16%, y la proporción de cierre cayó en 1,70.

23 de octubre al 22 de noviembre		23 de noviembre al 22 de diciembre	
Grupo de asignación	Cantidad	Grupo de asignación	Cantidad
GTII-WINDOWS	303	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	320
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	300	GTII-WINDOWS	226
GTIOI-ACCESOS	288	GSI-GESTION DOCUMENTAL	211
GSI-GESTION DOCUMENTAL	234	GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	205
GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	200	GTIOI-ACCESOS	199

Análisis: Este aumento estuvo principalmente asociado a cinco subcategorías:

- GTIOI-SOPORTE EN SITIO: Se registraron 300 casos en el primer corte y 320 en el segundo, crece su participación (del 8% al 10%) impulsado por desbloqueos de BitLocker, configuración de impresoras y entrega/ajuste de periféricos; esto evidencia una demanda sostenida en atención de puesto de trabajo en campo.

- GTII-WINDOWS: Se registraron 303 casos en el primer corte y 226 en el segundo, la disminución sugiere normalización de requerimientos críticos (eventos de monitoreo, movimientos de VMs y revisiones de dispositivos Windows), aunque se redujo el porcentaje de casos cerrados, lo que indica que hay más solicitudes pendientes.

- GTIOI-ACCESOS: Se registraron 288 casos en el primer corte y 199 en el segundo, la reducción está alineada con la caída de solicitudes VPN (−40% en ocurrencias de palabra clave) y ajustes de listas de distribución; este descenso apunta a estabilización post-picos de alta rotación/ingresos y a cierres de actividades especiales.

- GSI-GESTIÓN DOCUMENTAL: Se registraron 234 casos en el primer corte y 211 en el segundo, se genera una disminución del 10% de los casos generados, se normalizan las reasignaciones de flujos WorkManager, inactivaciones y ajustes en roles/perfiles; aun así, siguen siendo numerosas.

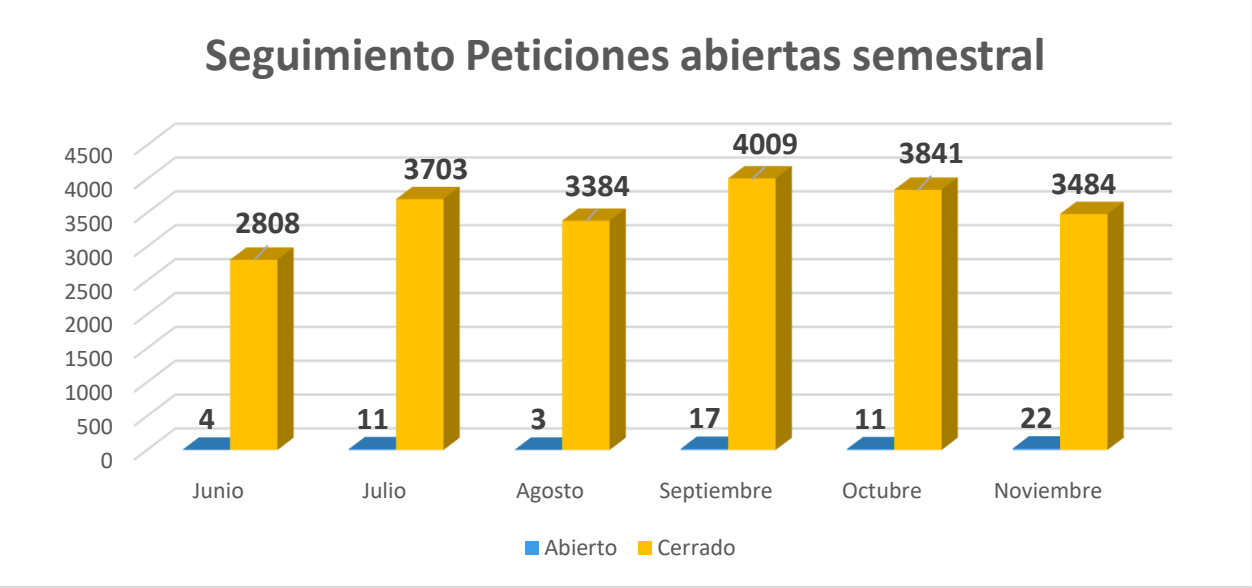
- GTII-OPERADORES CENTRO DE CÓMPUTO: Se registraron 199 casos en el primer corte y 205 en el segundo, se evidencia un aumento del 3% en los casos generados. Ligera subida por ejecución de procesos batch (Trámites Vigentes, Habitando, Constructor, etc.), consistente con calendario

operativo.

- En el primer periodo (23 de octubre al 22 de noviembre) se registraron 3.955 casos, con un 97% de cierre, mientras que en el segundo corte (23 de noviembre al 22 de diciembre) se generaron 3.310 casos, lo que representa una disminución del 16% en el volumen. Sin embargo, el porcentaje de cierre también bajó a 96%, lo que indica que, aunque hubo menos solicitudes, aumentó la proporción de casos pendientes. Este comportamiento sugiere revisar los procesos de cierre y reforzar la coordinación entre equipos para evitar acumulación y retrasos en la resolución.

5.4. Histórico Peticiones Abiertos Semestral

A partir de la presente gestión, se implementará un control proactivo sobre los requerimientos abiertos con antigüedad de seis meses. Este seguimiento será liderado desde la Gestión de Requerimientos, con el objetivo de garantizar el cierre oportuno de casos y evitar acumulación de solicitudes en estado abierto (Suspended, In Progress, Pending Customer y Open). La estrategia contempla la revisión periódica del backlog histórico, priorizando aquellos requerimientos que impactan la operación crítica o la experiencia del usuario. Con esta medida se busca optimizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio (SLA), mejorar la trazabilidad de las solicitudes y fortalecer la eficiencia operativa en la atención de requerimientos, asegurando que cada caso evolucione hacia su resolución definitiva.



lustración 11 Histórico Peticiones abiertos Semestre

5.5.1 Detalle por grupos solucionadores

ÍTEM	Grupo de asignación	Cantidad
1.	GTII-WAN	18
2.	GSI-APLICACIONES DEL NEGOCIO	16
3.	GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	14
4.	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	6
5.	GSI-GESTION DOCUMENTAL	5
6.	GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	2
7.	GTIOI-ACCESOS	2

ÍTEM	Grupo de asignación	Cantidad
8.	GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	1
9.	GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	1
10.	GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	1
11.	GTII-GESTOR BASES DE DATOS	1
12.	GTII-GESTION DE ACTIVOS	1
	Total, general	**68**

Análisis: Durante el periodo junio–noviembre 2025 se mantienen 68 peticiones abiertas, principalmente en fase Ejecución (36) y Cumplimiento (32), con predominio de estados Pendiente cliente (30), Suspendido (21) y En progreso (17); el SLA refleja 43 casos cumplidos y 25 incumplidos. El mayor volumen corresponde a GTII-WAN (18 casos), seguido por GSI-Aplicaciones del Negocio (16) y GTII-Bases de Datos SAP ASE (14), concentrando requerimientos de conectividad, optimización Cobis y accesos en ambientes productivos. Los grupos restantes registran entre 1 y 6 casos, asociados a validaciones de equipos, gestión documental y herramientas colaborativas. La alta proporción de solicitudes pendientes y suspendidas indica necesidad de reforzar coordinación con áreas solicitantes para acelerar cierres y reducir el incumplimiento del SLA (36%).

Nota: El detalle y análisis de la gestión de peticiones se encuentra adjunto, como parte de los anexos del presente informe específicamente en: *"Informe Gestión Requerimientos 23 de noviembre a 22 diciembre 2025.pdf"*

6. GESTION DEL CONOCIMIENTO

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando por parte del gestor de conocimiento

6.1. Histórico Actividades en la base de conocimiento.

Se relaciona la gestión histórica del de la base del conocimiento del último trimestre:

ACTIVIDAD	23SEP2025-22OCT2025	23OCT2025-22NOV2025	23NOV2025-22DIC2025
Documentos Retirados	0	1	0
Documentos Creados y Publicados	4	11	6
Documentos Actualizados	3	2	3
Documentos en proceso	8	3	3
TOTALES	**15**	**17**	**12**

Tabla 13 Histórico Trimestre Gestión Base del Conocimiento

Análisis: Durante el periodo del 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025, se gestionaron 12 documentos

- Durante el periodo no se presentaron documentos retirados
- Los documentos creados y publicados aumentaron en un 45%, con respecto al periodo anterior, esto se presentó por que se tenían documentos pendientes de aprobación de publicación del periodo anterior, se documentación más errores de CRM
- Los documentos en proceso se mantuvieron con respecto al periodo anterior,
  - Gestión solicitudes ajuste tamaño máximo permitido de envío de mensajes de correo"
  - Procedimiento de Gestión claves y fallas aplicación SAC ADSECURITY - CONTACT CENTER
  - Proceso de inducción analista nuevo mesa de servicio FNA

Estos documentos se encuentran en revisión, validación y aprobación

6.2. Capacitaciones

- ✓ Socialización catálogo de servicio TI Nov-2025.
- ✓ Socialización modificaciones en services mánager servicio transferencia segura.
- ✓ Socialización nuevas categorías flujo DLP.
- ✓ Socialización biometría facial puntos de atención.
- ✓ Socialización cambio de contraseña sistema de turnos por verify.
- ✓ Socialización modificación categoría gestión de usuarios - Inactivación usuario.
- ✓ Socialización procedimiento de escalamiento correcto de casos.
- ✓ Errores CRM
    - ✓ Advertencia Código de tipo de documento de identidad no válido en CRM
    - ✓ Desmarcación de colombianos en el exterior – CRE en CRM.
    - ✓ Error Invalid Id Field Null en CRM.
    - ✓ Error Procedure is only valid for system dmlexception and system.mailexcepcion en CRM.
    - ✓ Error ya existe un prospecto con el mismo número y tipo de documento
    - ✓ Existe un asesor que es dueño de la oportunidad, usted no puede gestionarla en CRM.

6.3. Recomendaciones

Actualmente se cuenta con un base conocimiento que se encuentra en la herramienta de gestión de casos (Service Manager) en esta base se ha estado retirando, publicando y actualizando documentación por parte de la gestora de conocimiento, sin embargo, todavía no es accesible a los funcionarios. Se recomienda automatizar la base de conocimiento para que los funcionarios puedan consultar guías, soluciones a problemas comunes y procedimientos, logrando disminuir las solicitudes de soporte por temas ya documentados; facilitando la autogestión, fomenta la autonomía y mejora la experiencia del usuario, ya que encuentra respuestas rápidamente, sin depender de la mesa de servicios.

En la actualidad la base de conocimiento no tiene estandarizados los nombres de los servicios del portafolio, esto ocasiona que no sea claro cuál es el nombre del servicio que se debe usar, ya que aparecen en mayúscula, en minúscula, repetidos, con tilde sin tilde. Se recomienda ajustar o estandarizar los nombres de los servicios para que se vea organizado, que no haya nombres repetidos y se eviten confusiones.

Es importante contar con un apoyo a la gestión de conocimiento por parte de cada servicio, con el fin de trabajar en conjunto para mantener la base de conocimiento actualizada, con información relevante para la gestión de la mesa de servicios.

Nota: El detalle de las actividades de la gestión de conocimiento se relaciona en el informe que se entrega como anexo del presente informe *"Informe Gestión Conocimiento 23 de noviembre a 22 diciembre 2025.pdf"*

7. GESTIÓN DE CALIDAD

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando por parte del gestor de monitoreo y calidad:

- ✓ Se realizaron revisiones y monitoreos para asegurar el cumplimiento de los procedimientos y protocolos que regulan la interacción entre el proyecto y el Fondo Nacional del Ahorro S.A., conforme al INSTRUCTIVO GESTION TELEFONICA Y CORREO PRIMER NIVEL Código: GT-GSI-IT-005, estas actividades incluyeron la auditoría de llamadas y correos electrónicos gestionados por los analistas de la Mesa de Servicio, con el objetivo de garantizar la calidad en la atención, así como la correcta documentación de los tickets, incluyendo aspectos de (redacción, ortografía, y gramática)

  Para este corte se efectuó el monitoreo de 308 correos y 317 llamadas, resultados y análisis descritos en los capítulos siguientes del presente informe. Se adjunta, el resultado de la auditoria de llamadas y correos como parte del presente informe los archivos “Consolidado Auditoría Llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsm” y “Consolidado Auditoría Correos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsm”

- ✓ Se elaboraron informes de evaluación de desempeño de la calidad del servicio a los analistas de la mesa de servicios, los cuales se adjuntan en el presente informe como parte de los anexos:
  - Retroalimentación Correos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.pdf
  - Retroalimentación Llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.pdf

- ✓ Se elaboraron e implementaron planes de mejora continúa dirigidos a los analistas de la mesa de servicio, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los protocolos, procedimientos e instructivos establecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

  Con el fin de potenciar las competencias y la capacidad de respuesta de los analistas de la mesa de servicio, actualmente se encuentran en seguimiento cuatro (4) planes de acción que fueron ejecutados en cortes anteriores. Estos planes se orientan a asegurar la eficacia de las estrategias implementadas y a impulsar un proceso de mejora continua.

  Sin embargo, para este corte se da cierre a dos planes de acción, de acuerdo con el seguimiento que se ha realizado. Los planes a los que se les dio cierre son los siguientes:
  - Plan de acción categoría solicitud de reportes o informes de internet
  - Plan de acción Documentación de casos generados en SM

  Así mismo, se adjuntan los archivos que contienen el análisis y la justificación que soportan el cierre de los planes de acción.
  - Cierre Plan de acción categoría solicitud de reportes o informes de internet.pdf
  - Acta capacitación categoría solicitud de reportes o informes de internet.pdf
  - Análisis categoría Solicitud Reportes o Informes Internet.xlsx
  - Cierre Plan de capacitación Documentación casos generados en SM.pdf
  - Acta capacitación documentación casos generados en SM.pdf

Los planes de acción que se encuentran aún en seguimiento son los siguientes:

- Plan de acción mejora tu ortografía y redacción
- Plan de acción protocolo despedida

Como parte del presente informe, se adjuntan los anexos:

- Plan de acción mejora tu ortografía y redacción
- Plan de acción protocolo despedida

✓ Se realizaron clínicas de diagnóstico a los analistas de la mesa de servicios, con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades en la aplicación del protocolo de atención y en la gestión de correos. Estas evaluaciones se basaron en lo establecido en el instructivo de gestión de telefonía y correo de primer nivel GT-GSI-IT-005.

Se adjunta como evidencia el archivo:

- Fortalezas y debilidades auditoría llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx
- Fortalezas y debilidades auditoría correos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx

✓ Se llevo a cabo el seguimiento correspondiente a la encuesta de satisfacción de los usuarios, con el fin de asegurar el ciclo de mejora continua en relación con la percepción del servicio prestado por la Mesa de Servicio.

✓ Con el propósito de dar seguimiento a la encuesta, se recopilaron los datos del panel publicado en la herramienta de gestión de servicios (Service Manager). A continuación, se presenta la cuantificación y el análisis correspondiente. El detalle completo se encuentra en los anexos adjuntos a este informe.

- Data Encuestas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx
- Estadísticas Encuestas 23 de noviembre al 22 diciembre del 2025.xlsx

✓ Se Registraron y documentaron los casos que son devueltos por los diferentes grupos solucionadores a la mesa de servicio. Con el presente informe se presenta el análisis correspondiente y el detalle se encuentra en los anexos que se adjuntan.

- Bitácora casos devueltos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx

✓ Se brindó apoyo en la revisión de los documentos elaborados y publicados por la gestión de conocimientos, conforme a las necesidades operativas identificadas en la mesa de servicios.

✓ Se llevó a cabo la revisión de 625 casos como parte del proceso de monitoreo de llamadas y correos, con un enfoque en la verificación de la correcta categorización, la asignación a los grupos correspondientes, así como en la evaluación de aspectos relacionados con la ortografía y la redacción.

✓ Se encuentra en ejecución el Plan de Mejora para la Gestión de Correos, el cual incluye la socialización del documento elaborado con los analistas de la mesa de servicio, con el fin de homogeneizar la clasificación de los correos, facilitar el seguimiento de las solicitudes y mejorar la eficiencia en la gestión de la correspondencia.

- ✓ Como parte de las acciones de mejora continua y con el objetivo de asegurar la correcta gestión de los incidentes (IM), se realizó, en conjunto con la administradora de la herramienta de SM, la actualización del formulario de registro durante la creación de casos.

  El cambio consiste en la incorporación del campo "Teléfono de contacto" y en la modificación del nombre del campo a "Teléfono/Correo contacto", con el fin de estandarizar la información registrada y asegurar la disponibilidad de los datos de contacto del funcionario.

  Esta mejora permite reducir las devoluciones a la mesa de servicio, minimizar reprocesos y garantizar una atención más oportuna a los funcionarios.

  Una vez realizada la actualización del formulario en la herramienta de SM, se llevó a cabo la socialización del cambio con los grupos de resolución, con el fin de evitar devoluciones de casos cuando no se cuente con el número de contacto registrado en la documentación.

  Los grupos socializados fueron:
  - Mesa de Servicio
  - Soporte en Sitio
  - LAN
  - Herramientas Colaborativas

  ***Nota**: Con el presente informe se adjuntan las actas de capacitación firmadas por los grupos solucionadores, correspondientes a la "Actas grupos socialización del campo Teléfono-Correo contacto.pdf".*

- Se realizaron sesiones con los grupos de resolución con el objetivo de levantar y estructurar las categorías del catálogo de servicios, siguiendo los lineamientos ITIL, como parte de la implementación de la nueva herramienta ITSM.

  Las sesiones realizadas fueron las siguientes:
  - "Levantamiento árbol de categorías TI - Puestos de Trabajo"
    Grupo: GTII-SOPORTE EN SITIO
    Fecha: 15 de diciembre
    Hora: 8:00 a.m. – 9:00 a.m.
  - "Levantamiento árbol de categorías TI - LAN"
    Grupo: GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN
    Fecha: 15 de diciembre
    Hora: 11:00 a.m. – 11:40 a.m.
  - "Levantamiento árbol de categorías TI - WAN"
    Grupo: GTII-WAN
    Fecha: 16 de diciembre
    Hora: 3:00 p.m. – 4:00 p.m.
  - "Levantamiento árbol de categorías TI - Impresión"
    Grupo: GTIOI-IMPRESIÓN
    Fecha: 16 de diciembre
    Hora: 11:00 a.m. – 12:00 p.m.

7.1. Monitoreo De Llamadas.

A continuación, se presenta una muestra de llamadas recibidas durante este periodo, con un total de (317) llamadas monitoreadas de la totalidad de los analistas. Asimismo, se evaluaron los casos registrados y atendidos por los analistas de la Mesa de servicios, conforme a los criterios de medición establecidos por la gestión de monitoreo y calidad.

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS	CANTIDAD DE MONITOREOS	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
1	Andrés Felipe Solano Molina	0	18	40%	60%	99%
2	Angie Ginneth Gutiérrez Ríos	1	18	39%	56%	94%
3	Cristian Julián Rojas Ramírez	2	16	38%	60%	98%
4	Duvan Felipe Garzón Conde	1	18	40%	60%	100%
5	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	0	14	39%	60%	100%
6	Edgar Alirio Nieto Arzayus	1	18	40%	60%	100%
7	Edinson Fernando Madrigal Tique	0	21	40%	60%	100%
8	Fabian Esteban Garcia Espitia	3	17	39%	60%	99%
9	Brayam Alexander Claros Gallego	2	6	37%	50%	87%
10	Federico Sánchez Páez	0	19	40%	60%	100%
11	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	3	18	38%	58%	96%
12	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	0	18	40%	60%	100%
13	Gloria Marcela Maluendas Pardo	0	2	40%	60%	99%
14	Jessica Andrea Daza Carvajal	0	1	40%	60%	100%
15	Jimmy Orlando Sierra Méndez	0	19	40%	60%	100%
16	Johanna Patricia Rodríguez Moya	0	18	40%	60%	99%
17	Julián Andrés Real Arboleda	1	18	40%	60%	100%
18	Mauricio Almánzar Bonilla	2	18	39%	60%	98%
19	Natalia Valbuena Vanegas	0	18	39%	60%	99%
20	Sebastián David Muñoz Aragón	0	4	39%	60%	99%
21	Sebastián Ortiz Riveros	2	18	39%	60%	99%
Resultado Total		**18**	**317**	**39%**	**59%**	**98%**

Tabla 14 Resultado Monitoreo Gestión Telefónica

De acuerdo con la tabla gestión de monitoreo de llamadas, se registra un cumplimiento del 98% en la gestión de servicios telefónicos. No obstante, en la muestra evaluada se identificaron 18 errores clasificados como críticos:

- Uso incorrecto de la Herramienta de gestión Service Manager (errores en la categorización y en la generación de casos).
- No se está utilizando el guion de despedida establecido.
- Inadecuado uso de la función mute durante las llamadas.
- Omisión en el agradecimiento a los funcionarios por su tiempo de espera en línea.
- Se detectaron inconsistencias en la aplicación del guion de despedida y en la forma de finalizar la llamada.

- Los analistas de la Mesa de Servicios que incumplan el instructivo de gestión telefónica y correo de primer nivel (Código: GT-GSI-IT-005), y cuyos resultados impacten negativamente la calidad del servicio, estarán sujetos a llamados de atención y seguimiento continuo por parte del coordinador.

A los analistas que presentaron errores críticos, según los resultados del monitoreo de llamadas, se les brindo retroalimentación, la cual fue debidamente registrada y firmada, incluyendo los compromisos asumidos.

- De acuerdo con el monitoreo y seguimiento de llamadas que se efectúa, se evidenció que los analistas de la mesa de servicio aún presentan falencias en el manejo del guion de despedida establecido.

  Por lo anterior, se llevarán a cabo sesiones de refuerzo más detalladas, en las cuales se realizará nuevamente la socialización del proceso establecido y cargado en la herramienta Isolución; Instructivo "Gestión Telefónica y Correo Primer Nivel Código: GT-GSI-IT-005"

Nota: *Con el presente informe se adjunta como anexo "Consolidado Auditoría Llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsm" y "Retroalimentación Llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.pdf"*

7.2. Monitoreo De Correo.

A continuación, se presenta una muestra de correos recibidos en el buzón de la mesa de servicio, en la cual se monitorearon un total de 308 solicitudes ingresadas por este medio. Estas se distribuyeron en 20 correos por cada analista que, en el corte anterior, recibió retroalimentación, con el fin de dar seguimiento a su desempeño, y 10 correos para aquellos analistas que no requirieron retroalimentación. Asimismo, se evaluaron los casos registrados o escalados por los analistas de la mesa de servicio, de acuerdo con los criterios de medición establecidos por el área de Gestión de Monitoreo y Calidad.

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	CANTIDAD DE MONITOREOS	PENC (20%)	PEC (80%)	Total
1	Andrés Felipe Solano Molina	20	20%	70%	90%
2	Angie Ginneth Gutiérrez Ríos	13	20%	77%	97%
3	Brayam Alexander Claros Gallego	13	20%	80%	100%
4	Cristian Julián Rojas Ramírez	14	20%	80%	100%
5	Duván Felipe Garzón Conde	14	20%	80%	100%
6	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	14	20%	80%	100%
7	Edgar Alirio Nieto Arzayus	13	20%	80%	100%
8	Edinson Fernando Madrigal Tique	21	20%	80%	100%
9	Fabian Esteban García Espitia	14	20%	80%	100%
10	Federico Sánchez Páez	13	20%	80%	100%
11	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	13	20%	80%	100%
12	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	21	20%	77%	97%
13	Gloria Marcela Maluendas Pardo	14	20%	80%	100%
14	Jessica Andrea Daza Carvajal	14	20%	80%	100%
15	Jimmy Orlando Sierra Méndez	14	20%	77%	97%
16	Johanna Patricia Rodríguez Moya	14	20%	80%	100%

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	CANTIDAD DE MONITOREOS	PENC (20%)	PEC (80%)	Total
17	Julián Andrés Real Arboleda	14	20%	77%	97%
18	Mauricio Almánzar Bonilla	14	20%	80%	100%
19	Natalia Valbuena Vanegas	14	20%	80%	100%
20	Sebastián David Muñoz Aragón	7	20%	75%	95%
21	Sebastián Ortiz Riveros	20	20%	77%	97%
Resultado Total		**308**	**20%**	**79%**	**99%**

Tabla 15 Resultado Monitoreo Gestión Correo

Análisis: De acuerdo con la tabla gestión de monitoreo de correo, se observa el 99% de cumplimiento en la gestión de servicios por correo, no obstante, en el 1% de la muestra evaluada se identificaron los siguientes hallazgos:

- Falta de adjuntos
- Errores de categorización
- Creación de casos a nombre de la mesa de servicio.

Actualmente, se cuenta con tres (3) analistas asignados a tiempo completo para la gestión de correos de segundo nivel: Gloria Marcela Maluendas Pardo, Jessica Andrea Daza Carvajal y Brayam Alexander Claros Gallego. Para el presente corte, se efectuó un análisis individual del manejo de correos por parte de cada analista, considerando tanto la atención de correos de primer nivel como los respectivos procesos de escalamiento.
Es fundamental que los analistas de la mesa de servicios gestionen de manera integral con la gestión de los correos electrónicos, incluyendo la lectura, el análisis, el diagnóstico, la correcta categorización y el registro adecuado de las solicitudes remitidas por los funcionarios a través de la herramienta de gestión Service Manager.

A los analistas que presentaron errores críticos según los resultados del monitoreo de correos, se les realizaron sesiones de retroalimentación, las cuales fueron debidamente documentadas y firmadas, incluyendo los compromisos asumidos por cada uno.
Nota: *Con el presente informe se adjunta como anexo "Consolidado Auditoría Correos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx" y "Retroalimentación Correos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.pdf"*

7.3. Seguimiento Backlog Grupos Resolutores

Durante el periodo comprendido entre el 23 de noviembre al 22 de diciembre de 2025, se realizó el monitoreo de seguimiento para la totalidad de los grupos resolutores de segundo nivel que en el periodo tenían casos (peticiones, incidentes, tareas de cambios y tareas de peticiones) que no se encontraban documentados o cerrados con corte al **11 de diciembre** del 2025, abarcando un total de **484** casos distribuidos entre 197 peticiones (40,70%), 33 incidentes (6,82%), 249 tareas de cambio (51,45%) y 5 tareas de petición (1,03%)

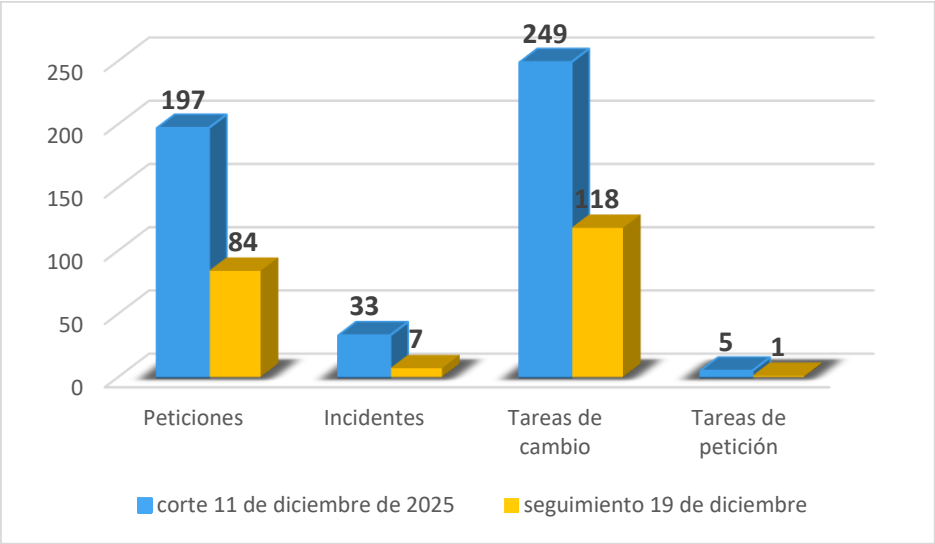


Ilustración 12 Seguimiento a grupos Resolutores

Análisis: El 19 de diciembre de 2025 se realizó un seguimiento a los casos reportados a los distintos grupos resolutores, con relación al corte efectuado el 11 de diciembre, con el objetivo de evaluar la gestión y trazabilidad de estos.

Como resultado de este análisis se encontró que solo **210** casos no se encontraban documentados o cerrados; se efectuó un comparativo que evidencia un avance general del **57%** en el cierre de los casos reportados a los grupos. En cuanto a las peticiones asignadas, se observa un avance del 57% en su cierre, Incidentes con un 79%, Tareas de cambio con un 53%, Tareas de petición con un 80%. El grupo más representativo en cuanto a sus diferentes cierres es el grupo de soporte sitio con un 66%

7.4. Comparativo tareas de cambio periodo anterior (23 de septiembre al 22 de octubre)

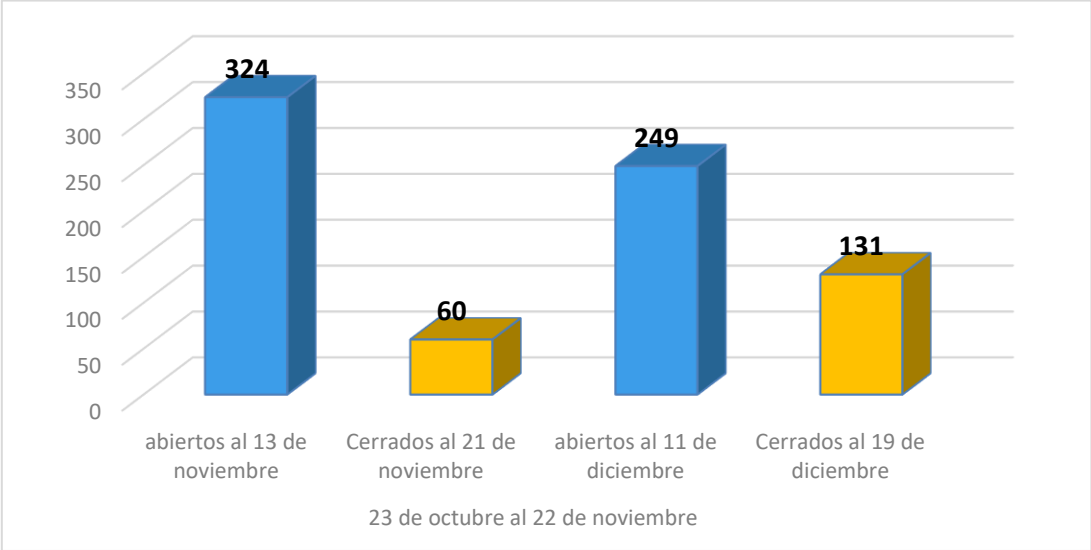


Ilustración 13 Seguimiento Tareas de cambio

Análisis: De acuerdo con el seguimiento realizado a las tareas de cambio durante los dos periodos de corte (del 23 de octubre al 22 de noviembre y del 23 de noviembre al 22 de diciembre), se evidencia lo siguiente:

- En noviembre, se reportaron 324 tareas de cambio abiertas al 13 de noviembre.
  Según el seguimiento realizado el 21 de noviembre, continuaban abiertas 264 tareas, lo que refleja un cierre efectivo del 19% del backlog.
- En diciembre, se reportaron 249 tareas de cambio abiertas al 11 de diciembre.
  Según el seguimiento realizado el 19 de diciembre, continuaban abiertas 118 tareas, lo que refleja un cierre efectivo del 53% del backlog.

Al comparar ambos periodos, se observa aumento en la eficiencia de cierre de las tareas de cambio, pasando de un 19% en noviembre a un **53%** en diciembre.

7.5. Casos Devueltos.

Para el seguimiento de los ANS relacionados con el escalamiento de casos, se tienen en cuenta aquellos que son devueltos a la Mesa de Servicios. Estos casos son registrados y reportados en las datas enviadas por la administradora de la herramienta.

Durante el período comprendido entre el 23 de noviembre y el 22 de diciembre de 2025, se recibieron un total de 36 solicitudes escaladas, clasificadas como peticiones e incidentes, las cuales fueron documentadas por los grupos resolutores y posteriormente asignadas al grupo GTIOI-MESA DE SERVICIO.

Tras el análisis correspondiente, se determinó que 13 de los 36 casos devueltos aplicaban efectivamente para devolución, lo que representa una disminución de 18 casos en comparación con el período anterior.

Grupos	No	Si	Total, general
GTII-PLATAFORMA ENDPOINT		3	3
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	3	3	6
GTII-WAN	1	2	3
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA		1	1
SUPPORT ADMIN		1	1
GTII-COORDINADORES INFRAESTRUCTURA	1	1	2
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	5	1	6
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD		1	1
GSI-GESTION DOCUMENTAL	1		1
GTIOI-MESA DE SERVICIO	1		1
GTII-WINDOWS	1		1
GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	3		3
GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA	1		1
GTII-BIOMETRIA	2		2
GTII-APLICACIONES WEB	2		2
GTII-CRM	2		2
Total, general	**23**	**13**	**36**

Tabla 16 Resumen Casos Devueltos

Análisis: Posteriormente, se presenta la relación de 23 solicitudes gestionados por los diferentes grupos resolutores de los cuales no aplican las devoluciones ya que se requiere terceros escalamientos, documentación adicional, solicitudes que fueron creadas por usuarios diferentes a la mesa de servicios y tareas asignadas que no son tramitadas por la mesa de servicios.

Se realiza diagnóstico y validación de los casos que son devueltos a la mesa de servicios y que son registrados y enviados en la data por parte de la administradora de la herramienta. De los 13 devueltos y de acuerdo con la revisión y análisis si aplica la devolución, por falta de información, se requiere realizar seguimiento, retroalimentaciones y capacitaciones a los analistas de la mesa de servicio para los diferentes grupos resolutores.

- **GTII-PLATAFORMA ENDPOINT**: El grupo cuenta con un total de tres (3) solicitudes, las cuales aplican para devolución, dado que se identificó que fueron asignadas a un grupo incorrecto.

- **GTIOI-SOPORTE EN SITIO**: Es importante resaltar que tres (3) solicitudes sí corresponden a este grupo; no obstante, se identificó que se presentan por falta de documentación y por asignación incorrecta al grupo solucionador.

- **GTII-WAN**: Es importante resaltar que dos (2) solicitudes sí aplican y corresponden a este grupo; sin embargo, se identificó que se originaron por una categorización errónea.

Por parte de la mesa de servicios se lleva una bitácora

Nota: Con el presente informe se adjunta como anexo *"Bitácora casos devueltos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx" y "Retroalimentación devuelto 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.pdf"*

7.6. Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)

Para el periodo comprendido entre el día 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025, desde la herramienta de gestión Service Manager, se evidencio el diligenciamiento de 7 encuestas, con 21, evaluaciones obteniendo un promedio de calificación fue de 4.14 % en un rango de 1 a 5. Con el siguiente resultado:

Medición		
Porcentaje de Satisfacción	**Calificaciones en el periodo**	**Resultado**
Cantidad de respuestas satisfechas (Respuestas con escala Excelente y Bueno)	21	100%
Total, de respuestas en el periodo	21	

Nota: Para la formula del ANS, se tienen en cuenta la cantidad de respuestas satisfechas (Respuestas con escala Excelente y Bueno) Con el presente informe se adjunta como anexo *"Data Encuestas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx" y "Estadísticas Encuestas 23 de noviembre al 22 diciembre del 2025.xlsx"*

El detalle de las actividades de la gestión de calidad se relaciona en el informe que se entrega como anexo del presente informe *"Informe Gestión Calidad 23 de noviembre al 22 diciembre del 2025.pdf"*

8. LOGROS GENERALES MESA DE SERVICIOS

- ✓ Se realizaron sesiones con grupos de resolución de segundo nivel, específicamente con: GTII-SOPORTE EN SITIO, GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN, GTII-WAN, GTIOI-IMPRESIÓN, GTIOI-AUTOGESTION CONTRATISTAS, GTIOI-SISTEMA DE TURNOS; GTIOI-CARTELERA DIGITAL y GTII-KIOSCOS.

  Sesiones en las que se logró revisar en detalle y actualizar las categorías de seis (6) servicios con el propósito que sean revisadas dentro del proyecto de migración del ITSM, para la optimización de procesos y alineación de grupos para la migración. A continuación, se relacionan los servicios del catálogo del FNA, que fueron trabajados:

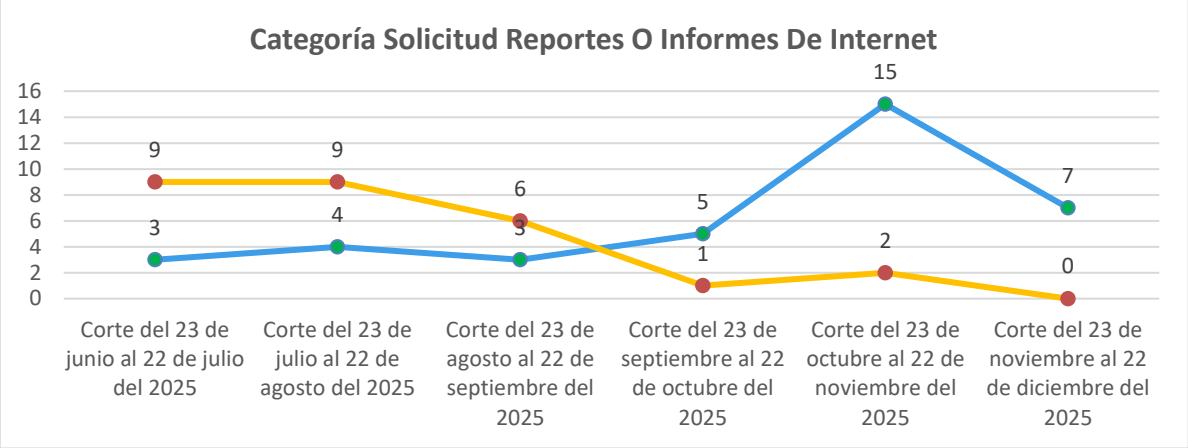
  Servicios TI de Apoyo/ Escritorio:
- ✓ TI para Puesto de trabajo
- ✓ Impresión
- ✓ Telefonía

  Servicios TI de Apoyo/ Conectividad:
- ✓ Internet
- ✓ Red Local
- ✓ Red Remota

- ✓ Se logró mejorar la precisión de la categorización de las peticiones para la categoría “Solicitud de reportes o informes de internet” mediante un plan de acción enfocado en el seguimiento y la capacitación, mejorando la asignación de los casos al grupo solucionador GTII-WAN. Esta mejora ha permitido generar reportes más precisos y optimizar la asignación de casos hacia el grupo resolutor reduciendo tiempos de atención y reprocesos.

  Como resultado, se alcanzó un 100 % de categorización correcta durante el semestre, de la siguiente manera:

CATEGORÍA SOLICITUD REPORTES O INFORMES DE INTERNET				
Corte	**Casos correctamente categorizados**	**Casos mal categorizados**	**Total, de casos generados**	**Porcentaje de casos correctos**
Corte del 23 de junio al 22 de julio del 2025	3	9	12	25%
Corte del 23 de julio al 22 de agosto del 2025	4	9	13	31%
Corte del 23 de agosto al 22 de septiembre del 2025	3	6	9	33%
Corte del 23 de septiembre al 22 de octubre del 2025	5	1	6	83%
Corte del 23 de octubre al 22 de noviembre del 2025	15	2	17	88%
Corte del 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025	7	0	7	100%



- ✓ Durante el periodo comprendido entre el 23 de noviembre al 22 de diciembre de 2025, se realizó el monitoreo de seguimiento para la totalidad de los grupos resolutores de segundo nivel que en el periodo tenían casos (peticiones, incidentes, tareas de cambios y tareas de peticiones) que no se encontraban documentados o cerrados con corte al **11 de diciembre del 2025**, abarcando un total de 484 casos distribuidos entre 197 peticiones (40,70%), 33 incidentes (6,82%), 249 tareas de cambio (51,45%) y 5 tareas de petición (1,03%)
  El 19 de diciembre de 2025 se realizó un seguimiento a los casos reportados a los distintos grupos resolutores, con relación al corte efectuado el 11 de diciembre, con el objetivo de evaluar la gestión y trazabilidad de estos; como resultado de este análisis, se efectuó un comparativo que evidencia un **avance general del 57% en el cierre de los casos reportados** a los grupos. En cuanto a las peticiones asignadas, se observa un avance del 57% en su cierre, Incidentes con un 79%, Tareas de cambio con un 53%, Tareas de petición con un 80%

  Como resultado, se mejoró la visibilidad del estado de los casos, se optimizó el control sobre los tiempos de resolución y se fortaleció la gestión de los compromisos de los grupos resolutores. Esta iniciativa contribuyó directamente a una mayor eficiencia operativa y a un incremento en la satisfacción del usuario final.

- ✓ Por parte de la gestión de requerimientos se coordinó exitosamente el traslado del punto de atención Bucaramanga, garantizando la conectividad y disponibilidad de recursos tecnológicos, en articulación con los grupos de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones TI.

- ✓ Dentro del ciclo de mejora continua, se realizaron capacitaciones con la respectiva documentación a la totalidad de los analistas de mesa de servicio, obteniendo el conocimiento necesario para prestar un soporte efectivo y rápido de los siguientes temas:

  - Socialización catálogo de servicio TI Nov-2025.
  - Socialización modificaciones en services mánager servicio transferencia segura.
  - Socialización nuevas categorías flujo DLP.
  - Socialización biometría facial puntos de atención.
  - Socialización cambio de contraseña sistema de turnos por verify.
  - Socialización modificación categoría gestión de usuarios - Inactivación usuario.
  - Socialización procedimiento de escalamiento correcto de casos.
  - Errores CRM

- ✓ Advertencia Código de tipo de documento de identidad no válido en CRM
- ✓ Desmarcación de colombianos en el exterior – CRE en CRM.
- ✓ Error Invalid Id Field Null en CRM.
- ✓ Error Procedure is only valid for system dmlexception and system.mailexcepcion en CRM.
- ✓ Error ya existe un prospecto con el mismo número y tipo de documento
- ✓ Existe un asesor que es dueño de la oportunidad, usted no puede gestionarla en CRM.

- ✓ Por parte de los analistas de la mesa de servicios se resolvieron y cerraron 5322 (SD) casos con un promedio de solución en primer nivel del **55%** de la totalidad de casos cerrados, casos que no fue necesario asignar a grupos resolutores de segundo nivel
- ✓ El tiempo medio de operación, específicamente para el tiempo en línea telefónico fue de **7 (minutos) 9 (segundos)** implica que los agentes son eficientes, reduce las colas y mejora la percepción del funcionario.

9. PERSONAL Y ROLES REQUERIDOS EN LA OPERACIÓN

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

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	Andrés Felipe Solano Molina	1013677512	Analista Mesa de Servicios
2	Brayam Alexander Claros Gallego	1013622999	Analista Mesa de Servicios
3	Cristian Julián Rojas Ramírez	1024599312	Analista Mesa de Servicios
4	Duván Felipe Garzón Conde	1007816745	Analista Mesa de Servicios
5	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	1072195243	Analista Mesa de Servicios
6	Edgar Alirio Nieto Arzayus	80122638	Analista Mesa de Servicios
7	Fabian Esteban García Espitia	1016070447	Analista Mesa de Servicios
8	Angie Ginneth Gutiérrez Ríos	1072194313	Analista Mesa de Servicios
9	Federico Sánchez Páez	1075680899	Analista Mesa de Servicios
10	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	79772064	Analista Mesa de Servicios
11	Gloria Marcela Maluendas Pardo	52782127	Analista Mesa de Servicios
12	Jessica Andrea Daza Carvajal	1022998951	Analista Mesa de Servicios
13	Jimmy Orlando Sierra Méndez	1003843590	Analista Mesa de Servicios
14	Johanna Patricia Rodríguez Moya	52935462	Analista Mesa de Servicios
15	Julián Andrés Real Arboleda	1030566720	Analista Mesa de Servicios
16	Mauricio Almanzar Bonilla	79689640	Analista Mesa de Servicios
17	Natalia Valbuena Vanegas	1010124514	Analista Mesa de Servicios
18	Sebastián David Muñoz Aragón	1022412935	Analista Mesa de Servicios
19	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	1030623697	Analista Mesa de Servicios
20	Sebastián Ortiz Riveros	1073177244	Analista Mesa de Servicios
21	Angie Valentina Barreto	1026306563	Analista Mesa de Servicios
22	Édison Fernando Madrigal Tique	1005726131	Técnico Aseguramiento PCs
23	Omar Javier Osorio Casallas	1023896548	Gestor Incidentes
24	Cindy Paola Jaramillo García	1032462121	Gestor de Requerimientos
25	Gladys Rubiano Rojas	51992390	Gestor de Conocimiento
26	Edwin Yecid Galindo Cifuentes	80070000	Gestor de Tecnología y Calidad
27	Daniel Moreno Avellaneda	79944064	Coordinador mesa de servicios

Tabla 17 Personal Actual Mesa de Servicios.

10. HORARIO DE ATENCIÓN.

- Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados de 6:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Domingos y Festivos: Por Demanda disponibilidad.
  - ✓ Con el presente informe se adjuntan, como anexos las mallas de turnos de la mesa de servicios de los meses de noviembre y diciembre en las que se detallan los horarios y personal en la que se cumple con los horarios establecidos. Se adjunta (Horario Mesa de Servicio noviembre 2025.xlsx Y Horario Mesa de Servicio diciembre 2025.xlsx)

11. AVANCE CRONOGRAMA

Datos que se tienen en cuenta para realizar los cálculos y porcentaje de avance de las actividades del cronograma:

Duración Planificada (total Días Laborales)	261
Total, Periodos(meses) Contrato	12
Días Laborales del mes	21,75
Días Laborales desde el inicio hasta el corte 8 (22 de diciembre)	174

A continuación, se detalla el avance de actividades:

Id	Nombre	Duración Días	Comienzo	Fin	Estado	Porcentaje de Avance
1	**CONTRATO 052 FNA- UT INNOVACIÓN 2025**	261	23 abril 2025 6:00a.m.	22 abril 2026 7:00p.m.	En Progreso	67%
2	Empalme y transición	3	23 abril 2025 6:00 a.m.	25 abril 2025 7:00p.m.	Completada	100%
3	Entrega de Equipos de cómputo Hardware Software y Diademas	1	23 abril 2025 6:00 a.m.	23 abril 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
4	Entrega Cronograma	10	23 abril 2025 6:00 a.m.	07 mayo 2025 7:00p.m.	Completada	100%
5	Entrega plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO)	10	23 abril 2025 6:00 a.m.	07 mayo 2025 7:00p.m.	Completada	100%
6	Asignar veintiún (18) smartphones	10	23 abril 2025 6:00 a.m.	07 mayo 2025 7:00p.m.	Completada	100%
7	Prestación del servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto (Soporte a 3.000 usuarios en 68 puntos de atención a nivel nacional)	261	23 abril 2025 6:00 a.m.	22 abril 2026 7:00p.m.	En Progreso	67%
8	**GESTIÓN INFORMES DE GESTIÓN MENSUAL (INCLUIDOS INFORMES DE GESTORES)**	253	02 de mayo 2025 6:00 a.m.	12 de abril 2026 7:00 p.m.	En Progreso	69%
9	**Elaboración y Presentación del Informe de Gestión Corte Factura**	234	23 mayo 2025 6:00 a.m.	28 de abril 2026 7:00 p.m.	En Progreso	74%
10	Informe Mesa de Servicios 23 de abril al 22 de mayo	5	23 mayo 2025 6:00 a.m.	28 mayo 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
11	Informe Mesa de Servicios 23 de mayo al 22 de junio	5	23 junio 2025 6:00 a.m.	1 julio 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
12	Informe Mesa de Servicios 23 de junio al 22 de julio	5	23 julio 2025 6:00 a.m.	29 julio 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
13	Informe Mesa de Servicios 23 de julio al 22 de agosto	5	23 agosto 2025 6:00 a.m.	29 agosto 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
14	Informe Mesa de Servicios 23 de agosto al 22 de septiembre	5	23 septiembre 2025 6:00 a.m.	29 septiembre 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
15	Informe Mesa de Servicios 23 de septiembre al 22 de octubre	5	23 octubre 2025 6:00 a.m.	29 octubre 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
16	Informe Mesa de Servicios 23 de octubre al 22 de noviembre	5	23 noviembre 2025 6:00 a.m.	28 noviembre 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
17	Informe Mesa de Servicios 23 de noviembre al 22 de diciembre	5	23 diciembre 2025 6:00 a.m.	30 diciembre 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
18	Informe Mesa de Servicios 23 de diciembre 2025 al 22 de enero 2026	5	23 de enero 2026 6:00 a.m.	28 de enero 2026 7:00 p.m.		

Id	Nombre	Duración Días	Comienzo	Fin	Estado	Porcentaje de Avance
19	Informe Mesa de Servicios 23 de enero al 22 de febrero 2026	5	23 de febrero 2026 6:00 a.m.	27 de febrero 2026 7:00 p.m.		
20	Informe Mesa de Servicios 23 de febrero al 22 de marzo 2026	5	23 de marzo 2026 6:00 a.m.	28 de marzo 2026 7:00 p.m.		
21	Informe Mesa de Servicios 23 de marzo al 22 de abril 2026	5	23 de abril 2026 6:00 a.m.	28 de abril 2026 7:00 p.m.		
22	**Elaboración y Presentación del Informe Ejecutivo Mensual**	253	02 de mayo 2025 6:00 a.m.	12 de abril 2026 7:00 p.m.	En Progreso	69%
23	Informe Gestión Mensual abril	5	02 de mayo 2025 6:00 a.m.	07 de mayo 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
24	Informe Gestión Mensual mayo	5	03 junio 2025 6:00 a.m.	07 junio 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
25	Informe Gestión Mensual junio	5	01 julio 2025 6:00 a.m.	07 julio 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
26	Informe Gestión Mensual julio	5	01 agosto 2025 6:00 a.m.	06 agosto 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
27	Informe Gestión Mensual agosto	5	01 de septiembre 2025 6:00 a.m.	05 de septiembre 2025 7:00p.m.	Completada	100%
28	Informe Gestión Mensual septiembre	5	01 de octubre 2025 6:00 a.m.	06 de octubre 2025 7:00p.m.	Completada	100%
29	Informe Gestión Mensual octubre	5	01 de noviembre 2025 6:00 a.m.	07 de noviembre 2025 7:00p.m.	Completada	100%
30	Informe Gestión Mensual noviembre	5	01 de diciembre 2025 6:00 a.m.	05 de diciembre 2025 7:00p.m.	Completada	100%
31	Informe Gestión Mensual diciembre	5	02 de enero 2026 6:00 a.m.	07 de enero 2026 7:00p.m.		
32	Informe Gestión Mensual enero 2026	5	02 de febrero 2026 6:00 a.m.	06 de febrero 2026 7:00p.m.		
33	Informe Gestión Mensual febrero 2026	5	02 de marzo 2026 6:00 a.m.	06 de febrero 2026 7:00p.m.		
34	Informe Gestión Mensual marzo 2026	5	01 de abril 2026 6:00 a.m.	08 de abril 2026 7:00 p.m..		
35	Informe Gestión Mensual abril 2026	5	23 de abril 2026 6:00 a.m.	28 de abril 2026 7:00 p.m.		
36	**INFORME FINAL CONTRATO**	1	12 de abril 2026 6:00 p.m.	12 de abril 2026 7:00 p.m.		

Tabla 18 Avance Ejecución Cronograma.

Para el cálculo del avance del cronograma se calculan: Días laborales desde el inicio del contrato hasta el corte del presente informe 22 de diciembre de 2025, es decir (174) dividido entre la Duración Planificada (261) *100 %. Dando como resultado un avance general del **67%.**

- ✓ **Tareas completas:** Del cronograma inicial se concluyeron cinco (5) actividades que corresponden al inicio, específicamente las de: Empalme y transición, Entrega de Equipos de cómputo Hardware Software y Diademas, Entrega plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO) y Asignar veintiún (18) smartphones. Adicionalmente al corte se entrega el Informe Gestión Mesa de Servicios 23 de noviembre a 22 diciembre 2025.

- ✓ **Tareas en progreso:** Corresponde a la actividad continua de servicio para la prestación del servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto (Soporte a 3.000 usuarios en 68 puntos de atención a nivel nacional), con un avance del 67% para el corte actual.

- ✓ **Comparación entre lo planeado y la ejecución**: Se cumple de acuerdo con las fechas planeadas de comienzo y fin, sin ningún retraso o desviación.

Nota: Se adjunta, como parte de los anexos del presente informe el archivo “Avance Cronograma Mesa De Servicios 23 de noviembre al 22 de diciembre.pdf

12. FACTURACIÓN

12.1. Valor Presupuesto General

Concepto	Valor
VALOR LINEA x 12 MESES	$ 7.143.808.910,92
IVA	$ 1.357.323.693,08
VALOR TOTAL DE LA LINEA MESA	**$ 8.501.132.604,00**

Tabla 19 Relación Presupuesto General

12.2. Relación Factura Corte

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al octavo corte; periodo comprendido entre el 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025:

No.	CONCEPTO	CANTIDAD	Valor Unitario	Valor Total
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1	1	$ 595.317.409,24	$ 595.317.409,24
			SUB-TOTAL	$ 595.317.409,24
			IVA	$ 113.110.307,76
			TOTAL	$ 708.427.717,00

Tabla 20 Relación Valor a Facturar.

13. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

ITEM	NS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado	Descuento
1	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Tiempo de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicio. Es una métrica clave que indica el tiempo promedio que un agente tarda en resolver una lamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	710:59:00 / 5967	≤ 15 Minutos	0:07:09	15 Minutos ≤ TMO ≤ 17 Minutos : Descuento = (2%*VFM) TMO > 17 Minutos (5%*VFM)
2	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Porcentaje Velocidad de Respuesta de la Llamada = (Total de Llamadas contestadas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	5704 / 5967	≥ 95%	95,59	93% ≤ VRL ≤ 95 % : Descuento = (2%*VFM) VLR < 93% : Descuento = (5%*VFM)
3	Nivel de Abandono (VA)	Llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. Se toman los datos de la planta telefónica del FNA.	Porcentaje Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100	88 / 6166	≤ 5%	1,43	5% ≤ VA ≤ 7% : Descuento = (2%*VFM) > 7% : Descuento = (5%*VFM)
4	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Nivel de Satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel por la mesa de servicio	Porcentaje de Satisfacción = (Cantidad de respuestas satisfechas /Total de respuestas) *100 Satisfacción = Respuestas con escala Excelente y Bueno Nota: No se aplicará una encuesta a toda la población, sino a una muestra representativa, calculada con base a una formula estadística.	21 / 21	≥ 85%	100	< 85 % Descuento= (2%*VFM)
5	Escalamiento de tickets (ET)	Tickets correctamente escalados al siguiente nivel	(Número de tickets correctamente escalados / Número total de tickets escalados por cualquier canal) *100	9131 / 9144	≥ 95 %	99,86	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento = (2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

Tabla 21 Relación Cumplimiento ANS

14. ANEXOS

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

- ✓ Consolidado Auditoría Llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsm
- ✓ Reporte Llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx
- ✓ Informe Casos en SM 23 de noviembre al 22 de diciembre 2025-Mesa.xlsx
- ✓ Horario Mesa de Servicio noviembre 2025.xlsx
- ✓ Horario Mesa de Servicio diciembre 2025.xlsx
- ✓ Fortalezas y debilidades auditoria de llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx
- ✓ Fortalezas y debilidades auditoría correos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx
- ✓ Estadísticas Encuestas 23 de noviembre al 22 diciembre del 2025.xlsx
- ✓ Data Encuestas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx
- ✓ Data Correos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx
- ✓ Consolidado Auditoría Correos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx
- ✓ Bitácora casos devueltos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.xlsx
- ✓ Acuerdos Niveles de Servicio 23 de noviembre a 22 de diciembre.xlsx
- ✓ Retroalimentación Llamadas 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.pdf
- ✓ Retroalimentación devuelto 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.pdf
- ✓ Retroalimentación Correos 23 de noviembre al 22 de diciembre del 2025.pdf
- ✓ Plan de acción protocolo despedida.pdf
- ✓ Plan de acción Mejora tu ortografía y redacción.pdf
- ✓ Informe Gestión Requerimientos 23 de noviembre a 22 diciembre 2025.pdf
- ✓ Informe Gestión Incidentes 23 de noviembre a 22 diciembre 2025.pdf
- ✓ Informe Gestión Conocimiento 23 de noviembre a 22 diciembre 2025.pdf
- ✓ Informe Gestión Calidad 23 de noviembre al 22 diciembre del 2025.pdf
- ✓ Compromisos curso mejora tu ortografía y redacción.pdf
- ✓ Cierre Plan de capacitación Documentación casos generados en SM.pdf
- ✓ Cierre Plan de acción categoría solicitud de reportes o informes de internet.pdf
- ✓ Avance Cronograma Mesa De Servicios 23 de noviembre al 22 de diciembre.pdf
- ✓ Actas grupos socialización del campo Teléfono-Correo contacto.pdf
- ✓ Acta capacitación documentación casos generados en SM.pdf
- ✓ Acta capacitación categoría solicitud de reportes o informes de internet.pdf



Daniel Moreno Avellaneda
Coordinador De Mesa de Servicios
CONTRATO NO. 052–2025

UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025
NIT 901.937.317-1
CR 14 76 25 OF 204
Tel: (601) 7217338
Bogotá - Colombia
info@servialco.com

Factura electrónica de venta
No. INN

Señores	FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.		
NIT	899.999.284-4	**Teléfono**	(601) 3810150 - Ext. 000
Dirección	CL 12 65 11	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	**05/0**2/2026, 10:00
Expedición	
Vencimiento	

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total	Impto. Rete.
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico, Contrato No.052-2025, periodo 23 de noviembre de 2025 a 22 de diciembre de 2025	1.00	595,317,409.24	113,110,307.76	708,427,717.00	0 %

Total items: 1

Total Bruto	595,317,409.24
IVA 19%	113,110,307.76
Total a Pagar	708,427,717.00

Valor en Letras:
Setecientos ocho millones cuatrocientos veintisiete mil setecientos diecisiete pesos m/cte

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Clientes Nacionales - Cuota No. 001 $ 708,427,717.00

Observaciones:
Favor consignar Cta Cte Davivienda No. 0550473400148556
Participación de la UT Innovación FNA 2025
SERVIALCO SAS 30%
TIGLOBAL SAS 30%
COMWARE SA 20%
TSG THE IT EXPERTS SAS 20%

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764093350181 aprobado en 20250520 prefijo INN desde el número 1 al 500 Vigencia: 24 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas Tarifa
CUFE: 002fb9dfe4ba6befce845554a421e86d1737807d257b31581ffaa2b94747fdf1e034042a8f809ab9baaacf2d08f5b28d

Fabricante Software y Proveedor tecnológico: Siigo SAS - Nit 830.048.145-8. Nombre Software: Siigo Nube. Firma electrónica: ver en el XML

Banco Davivienda S.A.

CERTIFICACION

BOGOTA D.C., DISTRITO CAPITAL, 26/06/2025

Por medio de la presente hacemos constar que nuestro cliente **UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025** con **NIT 901.937.317-1** posee en el Banco Davivienda:

CUENTA DE AHORROS DAMAS
Número 473400148556

Cordialmente,

BANCO DAVIVIENDA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141202031988

(415)7707212489984(8020) 000014120203198 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
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
COMWARE S.A.

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CR 13 97 98

42. Correo electrónico radicacionfacturaelectronica@comware.com.co

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	6 0 1 6 3 8 2 1 0 0	3 1 2 3 2 7 7 3 0 4

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
9 5 1 1	2 0 1 3 0 2 0 4	4 6 5 1	2 0 1 3 0 2 0 4		6 2 0 2	8 2 2 0		8

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 3	1 4	1 5	1 9	4 1	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
13- Gran contribuyente
14- Informante de exogena
15- Autorretenedor
19- Productor de bienes y/o servicios exen
41- Declaración anual de activos en el exte
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 2	2 3								

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo
1	2

Servicio	1	2	3
57. Modo	1		
58. CPC	8 3		

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

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 BOCANEGRA CLAVIJO LUIS ALBERTO

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: 141202031988

(415)7707212489984(8020) **000014120203198 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

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 2 7 8	3 9 1 5
73. Fecha	1 9 7 5 0 7 2 8	2 0 2 1 0 9 1 6
74. Número de notaría	1 1	4 4
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	1 9 7 5 0 8 0 5	2 0 2 1 1 0 0 6
77. No. Matrícula mercantil	0 0 0 6 4 8 6 6	0 0 0 6 4 8 6 6
78. Departamento	1 1	1 1
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	4
Vigencia		
80. Desde	1 9 7 5 0 7 2 8	2 0 2 1 0 9 1 6
81. Hasta	2 0 7 4 0 7 2 8	2 0 7 4 0 7 2 8

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 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: Superintendencia de Sociedades 5

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 6 0 1 0 1		-
2	2 0	1 9 9 3 0 1 0 5	8 0 0 0 3 9 7 2 7	- 7
3	2 3	2 0 1 4 1 2 2 3	8 3 0 0 3 8 2 6 2	- 9
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.
2		9 0 0 8 0 2 6 8 1	2

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante: CBA ASOCIADOS SAS

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 141202031988

(415)7707212489984(8020) **000014120203198 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación		
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 1 5 0 2 1 2		
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	1 4 2 2 5 4 8 5		
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
BOCANEGRA	CLAVIJO	LUIS	ALBERTO
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 1 5 0 2 1 2		
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	5 1 9 1 0 4 6 8		
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CAMACHO	CASADO	MONICA	DEL PILAR
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 1 8 1 1 0 9		
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	7 9 5 1 0 9 1 0		
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
ROJAS	GUTIERREZ	LUIS	FERNANDO
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: 141202031988

(415)7707212489984(8020) **000014120203198 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

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 4 2 2 5 4 8 5		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BOCANEGRA	CLAVIJO	LUIS	ALBERTO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 5 0 5 0 8	

2

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
CAMACHO	CASADO	MONICA	DEL PILAR

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 5 0 5 0 8	

3

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
LOSADA	SARMIENTO	JAIME	OCTAVIO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 5 0 5 0 8	

4

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BAHAMON	DE BOCANEGRA	ANGELA	INES

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 5 0 5 0 8	

5

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
RODRIGUEZ	ACERO	ORLANDO	

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 6 0 5 0 6	2 0 1 8 1 0 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: 141202031988

(415)7707212489984(8020) **000014120203198 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

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	7 9 3 6 6 6 0 8		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BENAVIDES	ROLDAN	MIGUEL	ALBERTO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 8 1 0 2 2	2 0 2 1 0 3 2 9

2

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
ROJAS	GUTIERREZ	LUIS	FERNANDO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 8 1 1 0 8	

3

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
HERNANDEZ	BOCANEGRA	DANIEL	MAURICIO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 1 1 0 0 7	

4

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

5

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

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: 141202031988

(415)7707212489984(8020) **000014120203198 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 6 0 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes	3 1	

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 9 4 8 4 9 3 0		3 0 5 9 3 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
PRADA	MIRANDA	GERARDO	

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada
8 0 0 0 8 4 8 5 3	8	RUBIO SAMACA ASOCIADOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA

135. Fecha de nombramiento
2 0 2 0 0 9 0 2

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 1 2 4 3 7 4 2 6		2 8 3 8 8 9 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
TRIANA	MARIACA	INGRID	KATERINE

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada
8 0 0 0 8 4 8 5 3	8	RUBIO SAMACA ASOCIADOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA

147. Fecha de nombramiento
2 0 2 5 0 3 0 1

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	3 0 3 2 3 9 3 9	6	8 2 6 0 0 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
ARIAS	ARISTIZABAL	VICTORIA	EUGENIA

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento
2 0 2 5 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 141202031988

(415)7707212489984(8020) **000014120203198 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1	

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Atlántico 0 8	Barranquilla 0 0 1	

165. Dirección: CL 47 BIS 27 24 P 2

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
8 0 0 9 9	1 9 8 5 0 6 2 5	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 5 3 6 8 4 9 7 9		

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1	

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Risaralda 6 6	Pereira 0 0 1	

165. Dirección: CR 10 BIS 27 23

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
5 0 7 0 1 0 2	1 9 8 8 1 1 1 1	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 6 3 3 7 9 7 9		

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1	

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Valle del Cauca 7 6	Cali 0 0 1	

165. Dirección: AV 4 NORTE 7 N 46 CC CENTENARIO LC 335

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
1 5 7 7 1 7	1 9 8 5 0 6 1 8	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 2 6 6 0 2 8 6 1		

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141202031988

(415)7707212489984(8020) **000014120203198 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Antioquia 0 5	Medellín 0 0 1

165. Dirección: CL 52 47 42 ED COLTEJER

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
2 1 1 5 6 7 1 2 0 2	1 9 8 5 0 6 0 3
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 4 6 3 8 2 1 0 0	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Santander 6 8	Bucaramanga 0 0 1

165. Dirección: CR 18 36 50 OF 401

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
1 8 8 1 2	1 9 8 4 0 4 2 6
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 7 6 3 0 4 5 9 2	2 0 1 9 1 2 1 1

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Norte de Santander 5 4	Cúcuta 0 0 1

165. Dirección: AV 2 A 11 59 IN 3

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
3 4 1 9 1	1 9 8 9 0 5 0 2
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 7 5 8 3 6 8 3 2	

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Página 9 de 9 **Hoja 6**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141202031988

(415)7707212489984(8020) **000014120203198 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Establecimiento de comerci 0 2	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1

162. Nombre del establecimiento: COMWARE SA - SEDE PRINCIPAL

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

165. Dirección: CR 13 97 98

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
0 2 9 8 2 0 8 5	2 0 1 8 0 7 0 6
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 1 6 3 8 2 1 0 0	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Meta 5 0	Villavicencio 0 0 1

165. Dirección: CR 18 A 32 56 MZ D CA 8

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
0 0 2 4 1 5 3 5	2 0 1 2 1 1 1 5
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 8 6 8 4 7 4 3 9	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Establecimiento de comerci 0 2	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S A - SEDE SANTA SOFIA

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

165. Dirección: CR 8 12 B 39 ED BIC

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
0 2 8 5 9 5 0 5	2 0 1 7 0 8 2 5
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 1 6 3 8 2 1 0 0	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141230749815

(415)7707212489984(8020) 000014123074981 5

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 5 0 2 3 4 7	5	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
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
SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla
	SERVIALCO SAS

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 99 7 A 77 OF 501

42. Correo electrónico info@servialco.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	6 0 1 7 2 1 7 3 3 8	3 1 6 2 8 4 3 4 2 0

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 1	2 0 1 6 0 3 1 0	6 2 0 2	2 0 1 6 0 3 1 0		9 5 1 1	4 6 5 2		

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	5	7	9	1 0	1	4	4	2	4	8	5	2														

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
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

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

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 CONTRERAS FONSECA NEVARDO

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: 141230749815

(415)7707212489984(8020) **000014123074981 5**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 5 0 2 3 4 7	5	Impuestos de Bogotá 3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	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 1
72. Número	3 9 7	1 1 8
73. Fecha	1 9 8 1 0 6 2 4	2 0 1 3 0 2 0 7
74. Número de notaría	2 8	
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	1 9 8 1 0 8 1 9	2 0 1 3 0 2 2 0
77. No. Matrícula mercantil	1 5 7 0 2 5	0 1 7 0 7 5 9 7
78. Departamento	1 1	1 1
79. Ciudad/Municipio	4	4
Vigencia		
80. Desde	1 9 8 1 0 6 2 4	
81. Hasta	2 0 1 0 1 2 3 1	

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 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: Superintendencia de Sociedades — 5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 1	2 0 1 6 0 1 0 1		-
2		Año Mes Día		-
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

Página 3 de 4 **Hoja 3**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141230749815

(415)7707212489984(8020) **000014123074981 5**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 5 0 2 3 4 7	5	Impuestos de Bogotá 3 2	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 1 6 0 2 1 5

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	8 6 0 1 1 7 0 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CONTRERAS	FONSECA	NEVARDO	

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 3 0 5 2 9

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	8 0 0 8 6 4 7 7		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
RUBIO	URIBE	SANTIAGO	

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

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

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
Revisor Fiscal y Contador

001

Página 4 de 4 **Hoja 5**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141230749815

(415)7707212489984(8020) **000014123074981 5**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 5 0 2 3 4 7		Impuestos de Bogotá 3 2	

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 1 4 4 1 5 3 3 1 0		1 9 1 3 5 9 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MOSQUERA	MOSQUERA	GIZETTE	

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento
2 0 2 5 0 6 0 9

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 1 3 7 6 2 9	5	1 8 1 9 1 2 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
DOMINGUEZ	MURILLO	LEIDY	JOANA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento
2 0 2 5 0 6 0 9

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141135582802

(415)7707212489984(8020) 000014113558280 2

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
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
TIGLOBAL SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 28 13 A 24 OF 509 B

42. Correo electrónico info@tiglobal.com.co

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
1 1 0 3 1 1	3 1 0 3 2 0 9 2 4 2	6 0 1 3 4 4 1 3 3 1

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
6 2 0 1	2 0 1 6 1 2 1 4	7 0 2 0	2 0 1 6 1 2 1 4		6 2 0 2	6 2 0 9		

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	5	7	9	1	4	4	8	5	2	5	5															

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
09- Retención en la fuente en el impuesto
14- Informante de exogena
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										
	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

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 CORTES PINZON OSCAR MAURICIO

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 141135582802

(415)7707212489984(8020) **000014113558280 2**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	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 4	
72. Número		
73. Fecha	2 0 1 6 1 2 0 6	
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	0 3	
76. Fecha de registro	2 0 1 6 1 2 1 4	
77. No. Matrícula mercantil	0 2 7 6 1 0 3 2	
78. Departamento	1 1	
79. Ciudad/Municipio	4	
Vigencia		
80. Desde		
81. Hasta		

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 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

Superintendencia de Sociedades 5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1		Año Mes Día		-
2		Año Mes Día		-
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 141135582802

(415)7707212489984(8020) **000014113558280 2**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 3 1 2 0 1

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	7 9 5 7 7 6 2 8		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CORTES	PINZON	OSCAR	MAURICIO

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

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

3

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

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
Revisor Fiscal y Contador

001

Página 4 de 4 **Hoja 5**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141135582802

(415)7707212489984(8020) **000014113558280 2**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

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	8 0 2 1 7 2 1 9	1	1 3 6 1 7 8

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
ARANDA	BUITRAGO	JULIO	ALEJANDRO

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento
2 0 2 4 0 9 1 6

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141233318827

(415)7707212489984(8020) 000014123331882 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 9 9 4 7 2 4	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
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
TSG THE IT EXPERTS SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla
	TSGIT SAS

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CR 98 25 G 10 BG 5

42. Correo electrónico facturas.proveedores@tsg.net.co

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	3 1 6 2 5 8 0 0 0 2	

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 2 6 0 1 1 9	6 1 1 0	2 0 2 6 0 1 1 9	6 2 0 1	4 1 1 2		

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	5	7	1	0	1	4	4	8	5	2	5	5														

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
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 2	2 3								
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
3	1	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

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 GOMEZ VALLEJO RUBEN DARIO

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: 141233318827

(415)7707212489984(8020) **000014123331882 7**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 9 9 4 7 2 4	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	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 4	0 1
72. Número		2 6
73. Fecha	2 0 1 6 0 7 2 7	2 0 2 0 0 4 2 4
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 6 0 8 0 1	2 0 2 0 0 7 0 3
77. No. Matrícula mercantil	0 0 0 2 7 1 5 9 9 2	0 2 7 1 5 9 9 2
78. Departamento	1 1	1 1
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	4
Vigencia		
80. Desde	2 0 1 6 0 7 2 7	
81. Hasta	2 0 9 9 1 2 3 1	

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 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		Año Mes Día		-
2		Año Mes Día		-
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

Página 3 de 4 **Hoja 3**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141233318827

(415)7707212489984(8020) **000014123331882 7**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 9 9 4 7 2 4	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 2 0 1 0 6

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	7 9 7 2 3 5 9 7		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
GOMEZ	VALLEJO	RUBEN	DARIO

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 5 0 5 1 9

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	2 8 9 8 5 5 2 9		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
GOMEZ	VALLEJO	EGNI	YAZMIN

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 5 0 8 0 4

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	4 0 1 8 7 3 1 8		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
HORMECHEA	GARCIA	MARIA	CAROLINA

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
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141233318827

(415)7707212489984(8020) **000014123331882 7**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 9 9 4 7 2 4	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

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	8 0 7 5 7 4 8 4		1 4 0 1 3 5 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MARTINEZ	CHAPARRO	WILLIAM	HERNANDO

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 2 3 0 5 0 1

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento:

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 7 2 9 2 1 8 6 8		2 7 5 3 9 8 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
MORENO	PEÑA	YENNY	CAROLINA

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 3 0 5 2 3

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141192888352

(415)7707212489984(8020) 000014119288835 2

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

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
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
UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 95 19 A 37

42. Correo electrónico info@utinnovafna.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
1 1 0 1 1 1	3 2 0 2 1 0 8 0 0 3	3 1 6 2 8 4 3 4 2 0

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 9	2 0 2 5 0 3 2 6					

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	7	1	4	4	8	5	5																			

07- Retención en la fuente a título de rent
14- Informante de exogena
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	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

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 CONTRERAS FONSECA NEVARDO

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: 141192888352

(415)7707212489984(8020) **000014119288835 2**

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

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas		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	7	69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Composición del Capital

82. Nacional	0 %
83. Nacional público	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		Año Mes Día		-
2		Año Mes Día		-
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: 141192888352

(415)7707212489984(8020) **000014119288835 2**

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

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 5 0 3 2 6

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	8 6 0 1 1 7 0 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CONTRERAS	FONSECA	NEVARDO	

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 5 0 3 2 6

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	7 9 5 7 7 6 2 8		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CORTES	PINZON	OSCAR	MAURICIO

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

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

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: 141192888352

(415)7707212489984(8020) **000014119288835 2**

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

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

1

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

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

119. Razón social: SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	3 0	2 0 2 5 0 3 2 6	

2

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
NIT 3 1	9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	COLOMBIA 1 6 9

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

119. Razón social: TIGLOBAL SAS

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	3 0	2 0 2 5 0 3 2 6	

3

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

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

119. Razón social: TSG THE IT EXPERTS SAS

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	2 0	2 0 2 5 0 3 2 6	

4

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

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

119. Razón social: COMWARE S.A.

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	2 0	2 0 2 5 0 3 2 6	

5

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

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: 141192888352

(415)7707212489984(8020) **000014119288835 2**

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

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 1 4 4 1 5 3 3 1 0		1 9 1 3 5 9 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MOSQUERA	MOSQUERA	GIZETTE	

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 2 5 0 7 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	1 1 4 4 1 3 7 6 2 9		1 8 1 9 1 2 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
DOMINGUEZ	MURILLO	LEIDY	JOANA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento: 2 0 2 5 0 7 0 1

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 9 3 9 1 0 5 0 7	6	1 8 3 4 8 9 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
GUERRERO	DIAZ	YULEIMA	

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 5 0 4 0 1

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764093350181

(415)7707212489984(8020) 001876409335018 1

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

11. Razón social
UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

12. Dirección seccional
Impuestos de Bogotá

Cód. 3 2

24. Dirección
CR 14 # 76 - 25 OF 204

25. País	26.Departamento	27. Municipio
Colombia	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.

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 000165 del 01/11/2023, 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.

El formato oficial 1876 Autorización numeración de facturación es único e intransferible, solo surte efecto durante la vigencia para el titular del mismo, por ende, su custodia y divulgación es exclusiva responsabilidad del facturador. El uso no autorizado del formato o su adulteración puede tener consecuencias de tipo penal.

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
2025-05-20 / 05:36:36 PM
Fecha Acuse de Recibo
Firmado

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

1001. Apellidos y nombres CONTRERAS FONSECA NEVARDO
1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía
1003. No. Identiflcación 86011705 1004. DV 4
1005. Cod. Representación Representante Legal Principal
1006. Organización UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

997. Fecha formalización 2025-05-20 17:36:36

AUTORIZADO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764093350181

(415)7707212489984(8020) 001876409335018 1

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
901937317	1				

11. Razón social

UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

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	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025 CR 14 # 76 - 25 OF 204	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	INN	1	500	24	AUTORIZACIÓN	1
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO

Bogotá D.C. 05 de febrero de 2026

Señores
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Ciudad

Referencia: Certificación de cumplimiento de los requerimientos de las Circulares Externas 052 de 2007, 042 de 2012 y sus anexos, emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Estimados señores,

Conforme a lo establecido en el contrato interadministrativo No. FNA-052-2025, en relación con el cumplimiento de los requerimientos de seguridad definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la circular mencionada, la UNIÓN TEMPORAL INNOVACION FNA 2025 certifica que da cumplimiento a las políticas de seguridad informática que, de acuerdo con su ámbito de aplicación, debe adoptar el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. Asimismo, se certifica el cumplimiento en la administración de los servicios de infraestructura tecnológica cubiertos por el contrato referido.

Se expide a los cinco (05) días del mes de febrero de 2026.

Cordialmente,

NEVARDO CONTRERAS FONSECA
Representante Principal
UT.INNOVACION FNA2025

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 80.217.219

ARANDA BUITRAGO

APELLIDOS

JULIO ALEJANDRO

NOMBRES

FIRMA



COPIA PARA SER UTILIZADA POR TIGLOBAL S.A.S AÑO 2025



FECHA DE NACIMIENTO 07-ABR-1981

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.69 A+ M

ESTATURA G.S. RH SEXO

28-ABR-1999 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO

COPIA PARA SER UTILIZADA POR TIGLOBAL S.A.S AÑO 2025

A-1500150-00009162-M-0080217219-20080530 0000322305A 1 1590010272

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

136178-T



JULIO ALEJANDRO
ARANDA BUITRAGO
C.C. 80217229
RESOLUCION INSCRIPCION 193 FECHA 31/07/2008
UNIVERSIDAD INCCA DE COLOMBIA

PRESIDENTE

LUIS ALONSO COLMENARES RODRÍGUEZ 146198

COPIA PARA SER UTILIZADA POR TIGLOBAL S.A.S POR EL AÑO 2025

FIRMA DEL TITULAR

59111

Esta tarjeta es el único 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 Comercio Industria y Turismo - Junta Central de Contadores.

COPIA PARA SER UTILIZADA POR TIGLOBAL S.A.S POR EL AÑO 2025

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

6590B9BFC7EB060C

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 **JULIO ALEJANDRO ARANDA BUITRAGO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 80217219 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 136178-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 10 días del mes de Febrero de 2026 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 **19.484.930**

PRADA MIRANDA

APELLIDOS

GERARDO

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **02-JUN-1962**

BUCARAMANGA
(SANTANDER)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.75 ESTATURA

O+ G.S. RH

M SEXO

20-OCT-1980 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-1500100-00158630-M-0019484930-20090606 0012191730A 1 6200016616

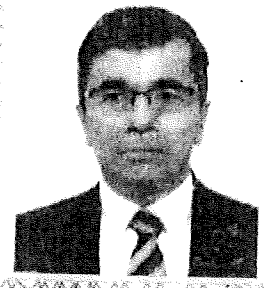
REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

30593-T



GERARDO
PRADA MIRANDA
C.C. 19484930
RESOLUCION INSCRIPCION 1601
UNIVERSIDAD LIBRE

FECHA 07/11/1991

DIRECTOR GENERAL

JULIO CESAR ACUÑA GONZALEZ 38102

194266

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: 644 44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogotá D.C.

www.ideqs.com

Certificado No:

8 5 C 3 4 6 F B 0 4 8 8 6 C 4 4

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 **GERARDO PRADA MIRANDA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 19484930 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 30593-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 10 días del mes de Diciembre 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 **1.144.153.310**

MOSQUERA MOSQUERA

APELLIDOS

GIZETTE

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **10-DIC-1991**

CALI
(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.66	**O-**	**F**
ESTATURA	G.S. RH	SEXO

16-DIC-2009 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

P-3100100-00212721-F-1144153310-20100204 **0020**614659A 1 25612385

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

191359-T



GIZETTE
MOSQUERA MOSQUERA
C.C. 1144153310
RESOLUCION INSCRIPCION 1136 FECHA 25/06/2014
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

DIRECTOR GENERAL

JULIO CESAR ACUÑA GONZALEZ 203546

192373

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: 644 44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogotá D.C.

www.ideqs.com

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

E718D5C4F5D48EAC

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 **GIZETTE MOSQUERA MOSQUERA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1144153310 de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 191359-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 4 días del mes de Diciembre 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 80757484

MARTINEZ CHAPARRO
APELLIDOS

WILLIAM
NOMBRES

William Martinez Ch.
FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO 26-JUL-1983
BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

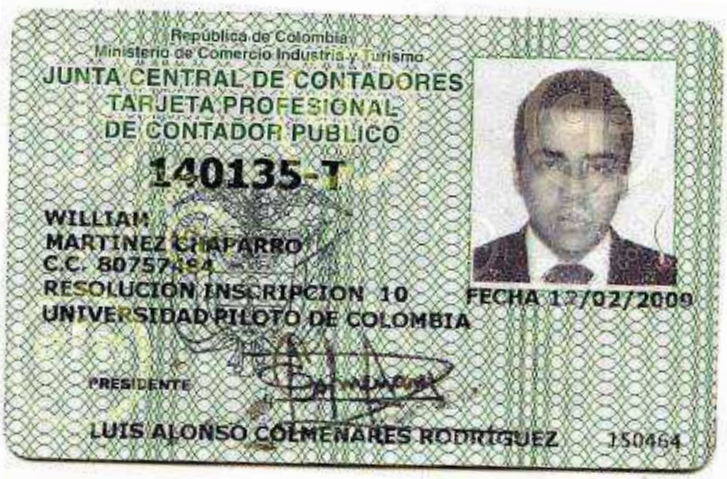
1.70 ESTATURA
O+ G.S. RH
M SEXO

01-AGO-2001 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
IVAN DUQUE ESCOBAR

INDICE DERECHO

P-1500111-43099331-M-0080757484-20020103 06240 02003A 01 111497186



República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO
140135-T
WILLIAM
MARTINEZ CHAPARRO
C.C. 80757484
RESOLUCION INSCRIPCION 10 FECHA 12/02/2009
UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
PRESIDENTE
LUIS ALONSO COLMENARES RODRIGUEZ 150464



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 Comercio Industria y Turismo - Junta Central de Contadores.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

F9CFA2698 55DC796

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 **WILLIAM MARTINEZ CHAPARRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 80757484 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 140135-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 15 días del mes de Diciembre 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

FORMATO 2A
MODELO DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN DE OFERENTE PLURAL UNIÓN TEMPORAL

Bogotá D.C. 26 de marzo de 2025.

Señores
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A
Carrera 65 No 11 -83
Ciudad.

Ref.: **No. FNA-VTTD-CP-003-2025**

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido la **UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025** para participar en el proceso **FNA-VTTD-CP-003-2025**, que tiene por objeto Contratar la prestación de servicios para la gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos, necesarios para respaldar la operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A. con los siguientes criterios así:

A. La duración de esta unión temporal: será de cincuenta (50) meses, y estará sujeto a posibles prorrogas o adiciones a las que haya lugar, cumpliendo con la obligación de que no será inferior al plazo del contrato y un (1) año más.

B. Integrantes:

1. Comware S.A.: Sociedad identificada con Nit. 860.045.379-1
2. Servicios de ingeniería Aplicada de Colombia S.A.S. (SERVIALCO SAS): Sociedad identificada con Nit. 860.502.347-5
3. TSG The It Experts S.A.S. (TSGIT SAS): Sociedad identificada con Nit. 900.994.724-3
4. TIGLOBAL S.A.S.: Sociedad identificada con Nit. 901.039.004-7.

C. Compromisos:

1. Nombre, domicilio y dirección electrónica: La Unión Temporal que se constituye mediante el presente documento se denomina UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025 (en adelante La UT), tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C., Carrera 14 # 76 – 25, Oficina 204 de la ciudad de Bogotá D.C., Teléfono: (601) 7217338 – (+57) 3162843420, con las siguientes direcciones electrónicas, para recibir correspondencia y notificaciones: info@tiglobal.com.co, info@tsg.net.co, mercadeo@comware.com.co y info@servialco.com.
2. Participar en la presentación conjunta de la propuesta, así como a suscribir el contrato.
3. Responder en forma solidaria por el cumplimiento total de la propuesta y de las obligaciones que se originen del contrato suscrito con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
4. Las Partes expresamente manifiestan que la constitución de La UT no crea una nueva persona jurídica; por lo tanto, cada una de aquellas mantiene su individualidad y

autonomía. Igualmente manifiestan las Partes que, no existe entre ellas, ni con sus funcionarios, relación laboral o de dependencia alguna, que las vincule entre sí.

5. RUT y Facturación: En caso de ser adjudicado el contrato derivado, las Partes se comprometen a tramitar el Registro Único Tributario (RUT) y solicitar el NIT correspondiente y Registrar los libros oficiales La UT ante la DIAN.
6. Las Partes acuerdan que la facturación se realizará directamente por La UT.
7. Inventarios y balances: Cada mes se realizará un corte de cuentas para practicar un análisis de la ejecución del Objeto del Contrato derivado y el balance contable y financiero de las actividades contractuales.
8. Las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal. Lo anterior de acuerdo con el artículo 7 de la ley 80 de 1993, modificado por la ley 2160 de 2021.
9. No ceder su participación en la Unión Temporal a otro integrante de este.
10. No ceder su participación en la Unión Temporal a terceros sin la autorización previa de la FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
11. Las Partes acuerdan que cualquier discrepancia, reclamo y/o controversia derivada del presente Acuerdo de Unión Temporal, incluyendo la nulidad, invalidez o incumplimiento del mismo, que pudiera surgir desde la celebración del mismo, será resuelta en primera instancia mediante Acuerdo Directo, de buena fe y por los medios más amigables en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, posteriores a la recepción por una de Las Partes de una notificación de la otra parte comunicando la existencia del reclamo, controversia o discrepancia. Dicho término podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo.

    En caso de no lograr la solución mediante el Acuerdo directo, las Partes acuerdan que, vencidos los términos descritos anteriormente, sin que se llegare a un acuerdo, el conflicto será resuelto definitivamente por un Tribunal de Arbitramento integrado por un (1) árbitro designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Sociedades de Colombia. El Tribunal sesionará en la sede del citado Centro, en la ciudad de Bogotá D.C., se sujetará a las reglas y tarifas establecidas en el mismo y sus decisiones serán en Derecho. Los gastos de instalación del Tribunal de Arbitramento serán asumidos por partes iguales entre las partes y los gastos posteriores o de funcionamiento que se causen serán asumidos única y exclusivamente por la parte que resultare vencida en el proceso arbitral.

12. Confidencialidad: Cada miembro de la UT conviene que la información y documentos que tengan que intercambiar en desarrollo del presente acuerdo y que tenga carácter de confidencial, será por ellas así anunciada. Así, la Parte que la reciba procederá respecto a ella con toda la diligencia necesaria a fin de que se mantenga el carácter confidencial de la misma, siendo responsable en los términos de Ley por cualquier incumplimiento de esta obligación. Respecto a la información que no sea anunciada por la parte que la entrega como confidencial, no adquirirá la otra parte la obligación aquí señalada. En caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en este numeral será responsable la parte incumplida de la reparación y el pago de los daños y perjuicios que tal incumplimiento le ocasione a la otra.

13. Cláusula Penal: En el evento de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en el presente Acuerdo, la Parte incumplida será acreedor de una penalidad pecuniaria a favor del otro Partícipe afectado, por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor del Contrato derivado del Objeto del presente Acuerdo.

    El valor de la Cláusula Penal Pecuniaria se considera como indemnización parcial y no definitiva de los perjuicios causados por la Parte Incumplida, razón por la cual, la otra Parte tendrá derecho a obtener de aquella, el pago de la indemnización correspondiente a todos los perjuicios, que con dicho incumplimiento se le hayan ocasionado.

    Nota: La aplicación de la penalidad prevista en la presente cláusula se hará de manera proporcional al porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la Unión Temporal, conforme a lo establecido en este Acuerdo. En caso de que el incumplimiento afecte de forma conjunta a varios integrantes, la responsabilidad se distribuirá también proporcionalmente entre ellos, salvo que se demuestre una participación directa y diferenciada en la causa del incumplimiento.

14. Indemnidad: Sin limitación alguna y además de cualquier otro derecho de las Partes que surja con motivo de cualquier incumplimiento del presente Acuerdo, la parte que recibe la información deberá:

    - Ser responsable ante la parte que emite la información y sus directores o empleados por las pérdidas, costos, daños y gastos de cualquier tipo, incluyendo, sin limitarse a ello, los gastos legales, contables y otros gastos profesionales, honorarios y desembolsos, honorarios de abogados que dichas partes puedan sufrir, sostener, pagar o incurrir.
    - Indemnizar y mantener indemne a la parte que emite la información y sus directores o empleados en contra de todas las acciones, procedimientos, reclamos, demandas, pérdidas, costos, daños y gastos de cualquier tipo (incluyendo, sin limitarse a ello, los gastos legales, contables y otros gastos profesionales, honorarios y desembolsos), que se puedan interponer contra ellos o que sean sufridos por cualquiera de ellos o que cualquiera de ellos pueda mantener, pagar o incurrir; y que se establezcan para dar lugar o surgir, directamente, de la divulgación de la totalidad o parte de la información confidencial por la parte que recibe la información o sus directores o empleados en contra de las disposiciones del presente acuerdo de confidencialidad o cualquier otra infracción de este documento relativo a la protección de información confidencial.

15. Habeas Data y protección de datos personales: Las Partes se comprometen a dar estricto cumplimiento al régimen de protección de datos personales que establecen las leyes, 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas que las complementen o modifican, así como a implementar las medidas técnicas, administrativas y humanas que aseguren que el tratamiento de datos personales cumple con los principios de seguridad, acceso y circulación restringida, confidencialidad y calidad contenidos en la legislación, so pena de incurrir en las sanciones legales correspondientes.
16. Cumplir con las calidades técnicas y experiencia exigidas en el pliego de condiciones, garantizando que la ejecución del contrato se realice con personal idóneo y bajo los estándares requeridos por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., asegurando así la calidad y eficiencia del servicio.

17. Asegurar la continuidad en la ejecución del contrato, comprometiéndose a no disolver la unión temporal ni modificar su composición sin la autorización previa y expresa del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

18. Cada una de las sociedades integrantes de la UT responderán solidariamente por todas y cada una de las obligaciones técnicas, administrativas, Operativas, financieras, jurídicas y todas las necesarias para dar cumplimiento con el objeto de la propuesta y del contrato derivado. Igualmente, las Partes reconocen la solidaridad mancomunada que resulte de todas y cada una de las obligaciones que se llegaren a generar al celebrar el correspondiente contrato con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., y aceptan que las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la convocatoria y del contrato afectan a todos los integrantes que la conforman.

19. Liquidación del Contrato: Los integrantes de la Unión Temporal acuerdan otorgar expresamente al Representante de la Unión Temporal la facultad para adelantar, suscribir y ejecutar todos los actos requeridos para la liquidación del contrato derivado del presente proceso, en representación de la totalidad de los integrantes. Esta facultad incluye la suscripción del acta de liquidación bilateral, la atención de requerimientos administrativos y/o judiciales relacionados con el proceso de liquidación, así como cualquier otro trámite necesario para dar por terminadas las obligaciones contractuales con el Fondo Nacional del Ahorro S.A., en los términos pactados y conforme a la normatividad aplicable.

20. Garantía de Seriedad de la Propuesta: Los integrantes de la Unión Temporal declaran que la garantía de seriedad de la propuesta será suscrita por el representante principal en nombre de todos los integrantes, y se constituirá por el valor total exigido en el pliego de condiciones, siendo plenamente exigible en su totalidad ante el incumplimiento de cualquiera de los integrantes, ya sea en forma total o parcial, respecto de los compromisos derivados de la presentación de la propuesta.
    Dicha garantía incluirá expresamente una cláusula que indique que su exigibilidad se mantiene de manera solidaria y conjunta frente a todos los integrantes de la unión temporal, sin perjuicio de la distribución interna de responsabilidades. Asimismo, se adjuntará constancia de no revocatoria de la garantía de seriedad, de conformidad con lo previsto en el pliego y en la normativa vigente, garantizando su vigencia durante el término previsto para su exigibilidad.

21. Cumplir con los principios de contratación pública, en especial los de transparencia y responsabilidad, conforme a lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas aplicables, garantizando la correcta ejecución del contrato en beneficio del interés general.

ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025: Para la organización de la Unión Temporal hemos designado como Representante Principal al señor NEVARDO CONTRERAS FONSECA, mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía No. 86.011.705 expedida en Granada – Meta; y actuará como Representante Suplente de la misma, el señor OSCAR MAURICIO CORTES, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.577.628 expedida en la ciudad de Bogotá, quienes tendrán las siguientes facultades:

1. Actuar como representante de la Unión Temporal ante el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y cualquier otra entidad, pública o privada, para la suscripción, ejecución,

adición, prorroga y liquidación del contrato derivado del proceso licitatorio de la Referencia, así como para la presentación de la propuesta y demás trámites administrativos requeridos.

2. Firmar y suscribir, en nombre de la Unión Temporal INNOVACIÓN FNA 2025, todos los documentos, contratos, adendas, modificaciones, acuerdos, declaraciones y garantías necesarias para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del proceso de selección de la Referencia y del contrato derivado.

3. Gestionar y administrar los recursos de la Unión Temporal, coordinar la ejecución de las actividades asignadas a cada miembro, y adoptar las decisiones necesarias para el adecuado desarrollo del contrato, respetando los términos y condiciones pactadas entre los integrantes de la unión temporal y con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

NOMBRE DEL ASOCIADO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE CADA INTEGRANTE
SERVICIOS DE INGENIERÍA APLICADA DE COLOMBIA S.A.S.- sigla SERVIALCO	30%	- La prestación de servicios para la gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos, necesarios para respaldar la operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A. - Será el responsable de la ejecución de las labores administrativas, contables y jurídicas que se deriven de la participación en el proceso de contratación, así como de la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario. - Particularmente las obligaciones correspondientes a las siguientes líneas de servicio: a) Servicios de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico; b) Servicios de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles; c) lo referente a los Servicios unificados para el fortalecimiento de la atención a usuarios (Servicio de terminales de autogestión Kioscos); d) los Servicios referentes a Plantas Eléctricas y e) los servicios relacionados con la Custodia y almacenamiento de Medios Magnéticos
TIGLOBAL S.A.S.	30%	La prestación de servicios para la Gestión, modernización, administración, Actualización y soporte de los componentes Tecnológicos, necesarios para respaldar la Operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A., especialmente en lo referente a la línea de los Servicios SaaS para Software de autoservicio de contraseñas y SaaS para Unificación de servicios de comunicaciones para personal.
COMWARE S.A.	20%	La prestación de servicios para la Gestión, modernización, administración, Actualización y soporte de los componentes Tecnológicos, necesarios para respaldar la Operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A., especialmente en lo referente a la línea de Servicios de la Gestión de la operación de la plataforma de infraestructura y aplicaciones.
TSG THE IT EXPERTS S.A.S.	20%	La prestación de servicios para la Gestión, modernización, administración, Actualización y soporte de los componentes Tecnológicos, necesarios para respaldar la Operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A., especialmente en lo referente a la línea de Servicios de Operación de Redes LAN.
TOTAL DE PARTICIPACIÓN UT	**100%**	

Bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado al firmar esta carta manifestamos, que no nos encontramos incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en las normas legales, así mismo señalamos que no nos encontramos inscritos en el Boletín de responsables Fiscales, Disciplinarios, Judiciales y/o reporte de multas.

Dada en la ciudad de Bogotá D.C. a los veintiséis (26) días del mes de marzo de 2025.

Acepto delegación:

UNIÓN TEMPORAL INNOVACION FNA 2025
Representante Principal UT
NEVARDO CONTRERAS FONSECA
C.C. No. 86.011.705

UNIÓN TEMPORAL INNOVACION FNA 2025
Representante Suplente UT
OSCAR MAURICIO CORTES
C.C. No. 79.577.628

Firman en aprobación:

COMWARE SA
Representante Legal
MÓNICA DEL PILAR CAMACHO CASADO
C.C. No. 51.910.468

TSGIT SAS
Representante Legal
RUBÉN DARÍO GÓMEZ VALLEJO
C.C. No. 79.723.597

SERVIALCO SAS
Representante Legal
NEVARDO CONTRERAS FONSECA
C.C. No. 86.011.705

TI GLOBAL SAS
Representante Legal
OSCAR MAURICIO CORTES
C.C. No. 79.577.628

División de Presupuesto
Documento de Pago

N° ORDEN DE PAGO	5300155976	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	19.02.2026
N° DE REFERENCIA	74	**FECHA DE PAGO**	06.03.2026

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO
N° IDENTIFICACIÓN	NIT 8999992844

PROVEEDOR	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025	**N° IDENTIFICACION**	9019373171

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	UNIÓN TEMPORAL INNOV		
N° IDENTIFICACION	9019373171	**TIPO DE IDENTIFICACION**	NIT
FORMA DE PAGO	PAGO ELECTRÓNICO	**CIUDAD**	BOGOTÁ
N° DE CUENTA	473400148556	**BANCO**	BANCO DAVIVIENDA
TIPO DE CUENTA	CUENTA DE AHORROS	**INFORME N°**	CUENTA08
N° FACTURA PROVEEDOR	INN74 RAD 02-2303-202602200239492		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO		LERF	RE-L	VALOR
10002229	5400001997	00600	CTO 052-2025	.	1000060006	5105632522	708.427.717
						AFECTACIÓN PEDIDO	708.427.717

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	708.427.717,00
DESCUENTOS	40.124.393,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	668.303.324,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 07.03.2026

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	74	**FECHA DE CONTABILIZACION**	06-mar-26
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300155976	**FECHA DE DOCUMENTO**	06-mar-26
		FECHA DE COMPENSACION	06-mar-26
PROPUESTA	57644	**FECHA DE LA PROPUESTA**	06-mar-26

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	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FN		
No. INDENTIFICACION	9019373171	**TIPO DE IDENTIFICACION**	NIT
FORMA DE ENTREGA	PAGO ELECTRÓNICO		
CIUDAD DE ENTREGA	BOGOTÁ		
NUMERO DE CUENTA	473400148556	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BANCO DAVIVIENDA		
GRAV MOVIMIENTOS FINANCIEROS	0		

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025		
No. IDENTIFICACIÓN	9019373171	**TIPO DE IDENTIFICACIÓN**	25
NOMBRE:	UNIÓN TEMPORAL INNOV		
OBSERVACIONES:	INN74 RAD 02-2303-202602200239492		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BD03		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	668.303.324		

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
1004112931	5300155976	74	668.303.324	INN74 RAD 02-2303-202602200239492	5400001997	CTO 052-2025