03-2303-202604140007055

MEMORANDO

PARA **JOHANNA ALEJANDRA SÁNCHEZ MUÑOZ**
1.3.2. Gerencia Contratación

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

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

FECHA 14/04/2026 10:58:48 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	09 - Kioskos	INN83	5300246857	91
2	09 - Lan	INN77	5300246854	145
3	09 - Mesa de SS	INN82	5300246856	135
4	09-Gestión de Aplicaciones OPI	INN80	5300246855	112

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 9 **FACTURA No** INN82

No. DE ACEPTACIÓN: 1000060369

FECHA		
11	3	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	$ 5.667.421.736	**66,67%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 708.427.717	**8,33%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 6.375.849.453**	**75,00%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**75,00%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0,00%**

OBSERVACIONES

Pago 9 : Servicio de Mesa de soporte Técnico. Durante el periodo 23 de Diciembre 2025 al 22 de Enero de 2026

(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	**75,00%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**75,00%**
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 diciembre de 2025 y el 22 de enero de 2026, 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

ONCE (día en letras) **11** (día en números) días del mes de **MARZO** (mes en letras) de **2026** (Año)

(Firma) EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA
Fecha: 2026.03.11 17:20:12 -05'00'

ALFREDO TELLEZ ARIZA
Gerente de Infraestructura y Operaciones TI
Supervisor

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Apoyo a la Supervisión

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	6

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000501	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.03.2026	Fecha contab.	12.03.2026	Período	03
Calc.impuestos	☑				
Referen.	82				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202603120381020				

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	81	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
4	50	2519050901	SERVICIOS 4%			19.050.157-
5	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			16.966.546-
6	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 82

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	12/03/2026, 09:03
Expedición	12/03/2026, 09:03
Vencimiento	19/03/2026

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 diciembre de 2025 a 22 de enero de 2026 - 1000060369	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 2026-03-19 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: 28d0f102378e4e20ba9c80bf96758a4b3bd592098e0cca15f5d4aaf83b6219d23927cd9628b39988fff082cbc5790c5d

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 2026.

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
9490038614	21/08/2025
9491496311	17/09/2025
9493019179	21/10/2025
9494489653	19/11/2025
9495967081	10/12/2025
9498127110	20/01/2026
9499814637	18/02/2026

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 cuatro (04) días del mes de marzo de dos mil veintiséis (2026).

Atentamente,

GERARDO PRADA MIRANDA
Revisor Fiscal
TP 30.593-T
CERC-0010-26

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 marzo 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 cuatro (04) del mes de marzo 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 marzo 2026.

WILLIAM MARTÍNEZ CHAPARRO

Revisor Fiscal

T.P. 140135-T

Bogotá D.C. 05 de marzo 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 marzo de 2026.

Cordialmente,

NEVARDO CONTRERAS FONSECA
Representante Principal
UT. INNOVACION FNA 2025

Acta N°	MDS_ActaANSPeríodo9_18	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, noveno periodo de la línea de servicio mesa de servicio.
Fecha:	23/02/2026	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A - 2 piso
Hora inicio:	03:30 p.m.	**Hora fin:**	05:30 p.m.
Objetivo	Presentar y revisar los acuerdos de niveles de servicio (ANS) del contrato 052-2025 para el período No. 09 correspondiente del 23 de diciembre 2025 y el 22 de enero 2026.		

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 noveno periodo, comprendido entre el 23 de diciembre del 2025 y el 22 de enero del 2026. 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 noveno 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 llamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	622:07:55 / 5424	≤ 15 Minutos	0:06:53	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	5227 / 5424	≥ 95%	96,37	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	192 / 5818	≤ 5%	3,30	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.	18 / 18	≥ 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	8554 / 8582	≥ 95 %	99,67	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento = (2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

Tabla 1: Acuerdo de Nivel de servicio (ANS)

Siendo las 05:30 p.m. se da por terminada la reunión de evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios del noveno 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
Validar con VeriFy los usuarios que siguen llamando de manera reiterativa para el tema de cambio de contraseña.	UT INNOVACION FNA 2025	02/03/2026
Generar sesión para revisar las actividades que está realizando la gestora de requerimientos que no hacen parte de su rol.	UT INNOVACION FNA 2025	27/02/2026
Programar sesión técnica con el grupo GTII-BACKUPS PCS para revisión del Backlog.	UT INNOVACION FNA 2025	06/03/2026

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. 9

PERÍODO:
23 de diciembre de 2025 – 22 de enero de 2026

BOGOTÁ D.C., marzo 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 diciembre y el 22 de enero de 2026.

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

<table>
<tr><th colspan="2">Técnico</th></tr>
<tr><td>Niveles de servicio</td><td>Durante el periodo evaluado no se presentó aplicación de Niveles de Servicio</td></tr>
<tr><td>Especificaciones técnicas</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Condiciones técnicas del equipo o proveedor</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Otras consideraciones técnicas</td><td>Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Administrativo</th></tr>
<tr><td>Cronograma</td><td>
<table>
<tr><th colspan="2">AVANCE ACTIVIDADES DEL CONTRATO</th></tr>
<tr><td>Duración del contrato (operación)</td><td>12 meses</td></tr>
<tr><td>Periodo de ejecución</td><td>9 de 12</td></tr>
<tr><td>Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha</td><td>75%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>SGC</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Riesgos</td><td>Realizar seguimiento a los riesgos identificados, los controles e indicadores establecidos y los nuevos riesgos identificados o materializados en el periodo.</td></tr>
</table>

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.

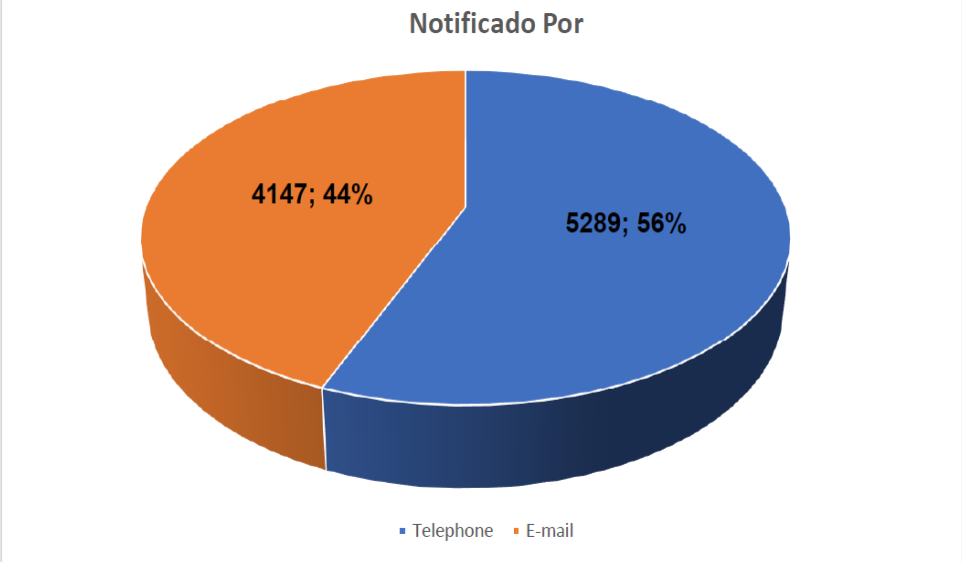
4. INFORME DE AVANCE

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 **9436**, 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:



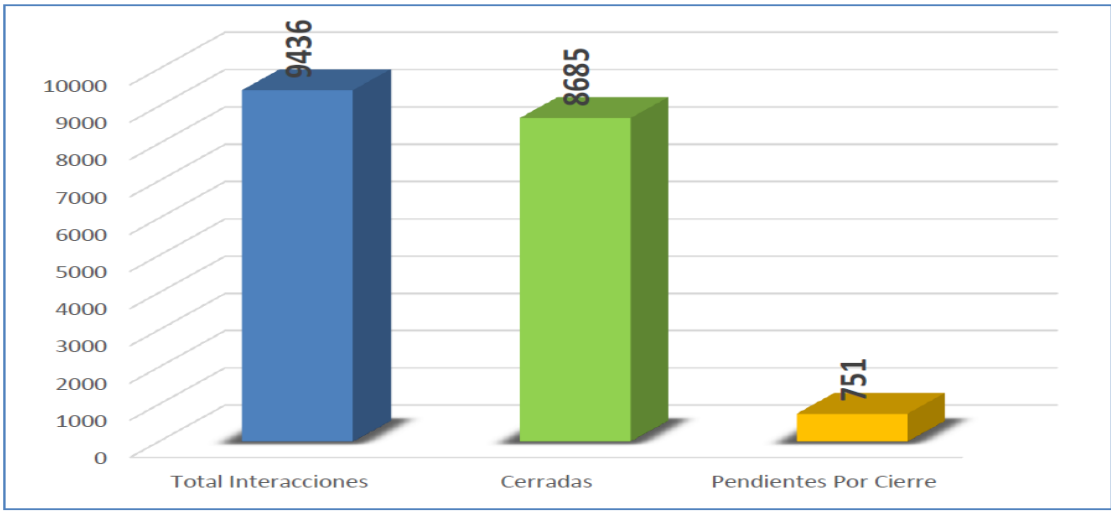
lustración Canales de Comunicación

Análisis del resultado Medios de Recepción:

- ✓ Para el corte se registraron, **9436,** interacciones, distribuidos así: **5289** solicitudes con un 56% fueron recibidas a través de la línea telefónica, consolidándose como el canal más utilizado.
- ✓ Ingresaron **4147** solicitudes que corresponden a 44%, 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.

- **Estadística de Recepcion de solicitudes registradas por la Mesa de Servicio.**



lustración Estado Solicitudes (SD)

Análisis del resultado

Durante el periodo reportado se registraron en la herramienta de Gestión 9436 solicitudes, de las cuales se atendieron y cerraron desde primer nivel mesa de servicio 8658, alcanzando un cumplimiento del 96%. Permanecen 751 solicitudes pendientes por cierre (4%), clasificadas así:

De las 751 interacciones pendientes, 670 están en estado *distribuido*.

Dentro de estas, 123 corresponden al flujo de Gestión Humana, lo que representa el 18% 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 solicitudes generadas desde el primer nivel de atención (Mesa de Servicio)**

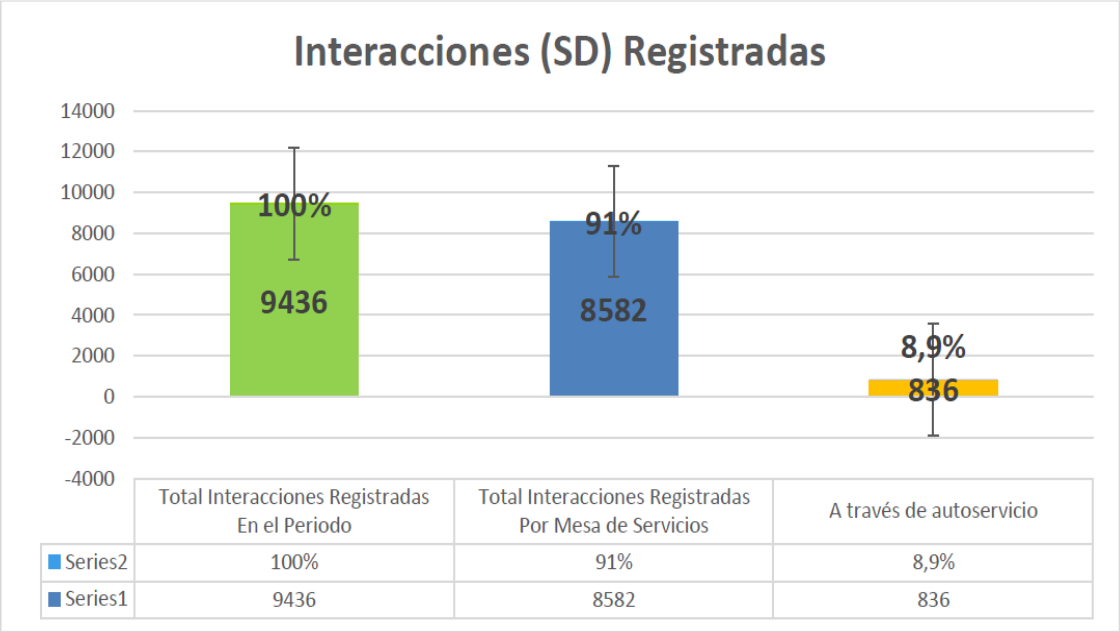


Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios

Análisis del resultado:

Durante el período reportado, el primer nivel de atención registró en la herramienta de gestión un total de 9.436 solicitudes (SD), de las cuales 8.582 fueron solucionadas y cerradas, alcanzando un nivel de cumplimiento del 91 %. A continuación, se presenta el detalle de los casos cerrados:

De las 9436 solicitudes registradas en la herramienta Service Manager, la Mesa de Servicios creó 8582 solicitudes, equivalentes al 91% del total. 836 solicitudes fueron abiertas directamente por usuarios líderes y la Gerencia de Gestión Humana a través del Service Portal, lo que representa el 9% restante.

Nota: Con respecto al promedio de interacciones del último trimestre (1333) la cantidad disminuyo para este periodo en un 20 %, lo cual corresponde a un comportamiento normal para el mes de diciembre en el que se presentan días feriados, así como descansos otorgados para la totalidad de funcionarios por parte de la presidencia

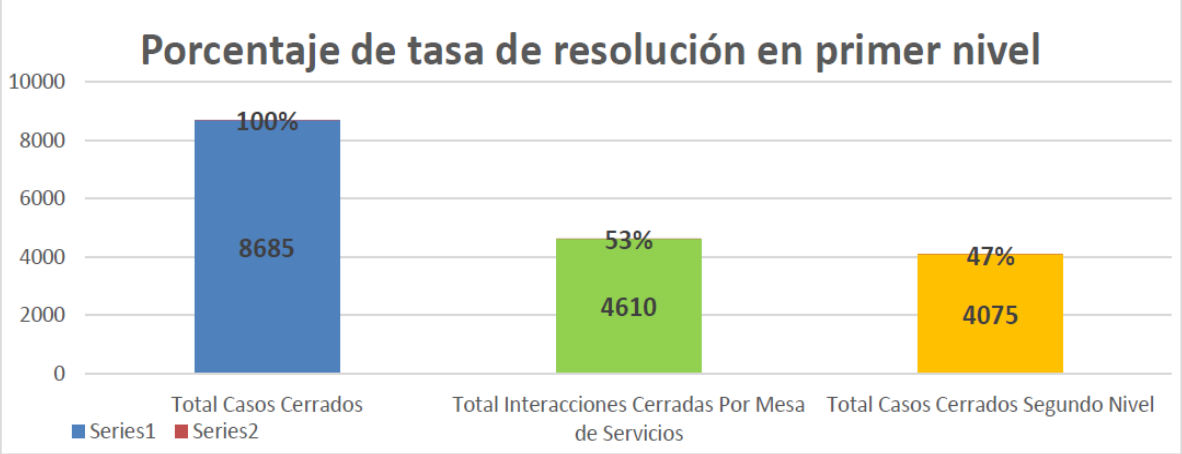


Ilustración 1 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD)

Análisis:
En el corte se cerraron un total de 8.685 casos, de los cuales 4.610 fueron solucionados por los analistas de la Mesa de Servicios, alcanzando un promedio de atención en primer nivel del 53 %. Los 4.075 casos restantes, equivalentes al 47 %, fueron debidamente documentados y cerrados por otros grupos solucionadores distintos 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 DICIEMBRE 2025 AL 22 ENERO 2026		
ÍTEM	Concepto-Medición	Total
1	Total, de Llamadas Entrantes	5818
2	Total, Llamadas Contestadas	5424
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	394
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	202
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	192
6	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	5227
7	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	96,37%
8	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	3,30%
9	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:06:53
10	Total, Llamadas Salientes	1192
11	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	7010

Tabla Resultados Gestión Telefónica.

Análisis:

Durante el período evaluado se gestionaron un total de 7.010 llamadas, de las cuales 5.818 correspondieron a llamadas entrantes y 1.192 a llamadas salientes.

Es importante destacar que 394 llamadas fueron clasificadas por la planta telefónica como abandonadas, situación originada por cinco (5) incidentes que impactaron directamente el volumen de llamadas y los niveles de encolamiento. Dichos incidentes fueron ajenos y externos a la Mesa de Servicios, y generaron un desbordamiento de la capacidad instalada.

Se ha identificado un pico recurrente de llamadas los lunes o primer día hábil de la semana, principalmente asociado a solicitudes de gestión de accesos (restablecimientos, cambio de contraseña y desbloqueos), derivado del reinicio de actividades de los funcionarios en los que principalmente se ha identificado que no realizan los cambios de contraseñas por vigencia como se puede evidenciar para el lunes 05 de enero en el que se recibieron 557 llamadas siendo el pico más alto del corte; día en el que se hicieron 75 acompañamientos por cambio de contraseña siendo el 19% del total de cambios de contraseñas del periodo.

A continuación, se relaciona el detalle correspondiente:

ítem	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
1	IM167887	AFECTACIÓN AUTOGESTIÓN VERIFY	26/12/2025	GTIOI-IAM	31
2	IM168181	AFECTACION AL ACTUALIZAR DATOS BIOMETRIA (COBIS Y SALESFORCE)	10/01/2026	GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	17
3	IM168201	FALLA RED INALÁMBRICA SEDE PRINCIPAL	13/01/2026	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	102
4	IM168243	INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MESA DE SERVICIOS	14/01/2026	GTII-TELEFONIA IP	76
5	IM168490	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO ATENCION AL CLIENTE	21/01/2026	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	8
Total, llamadas abandonadas					234

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

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados	Incidente Mayor
4680	3121	1545	11	3
	67%	33%	0%	0%

Análisis:

El análisis de los correos electrónicos recibidos en el buzón mesadeservicio@fna.gov.co evidencia el siguiente comportamiento durante el período evaluado: se registró un total de 4680 correos electrónicos.

De este volumen, 3.121 correos (67 %) fueron gestionados como interacciones (SD) en la herramienta Service Manager, lo que indica que recibieron atención de soporte técnico de primer nivel o fueron escalados a los respectivos grupos solucionadores.

Asimismo, 1.545 correos (33 %) correspondieron a casos previamente registrados en Service Manager, ya sea por contacto telefónico o por trazabilidad generada a través del correo electrónico, reflejando continuidad en la gestión de solicitudes existentes.

Adicionalmente, 11 correos no fueron registrados como casos, dado que correspondían a comunicaciones internas entre especialistas que no requerían intervención de la Mesa de Servicio. Finalmente, 3 correos fueron identificados y asociados a incidentes mayores, conforme a los lineamientos de gestión establecidos.

Nota: Se tienen asignados tres (3) analistas de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 230; para los sábados se gestionan en promedio 20 correos; adicionalmente en la tabla anterior se registran correos que llegan al buzón los domingos y feriados que son gestionados posteriormente.

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

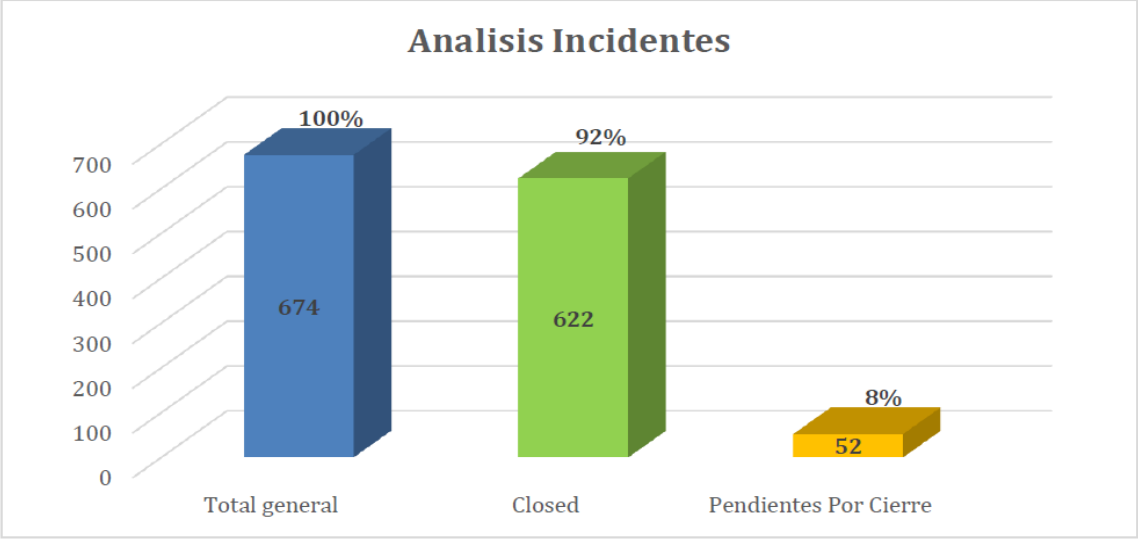
Solicitante	Cantidad	Área
Operador Centro de Computo	225	Contratista - Cobiscorp
Mesa de Servicios GSE	183	Contratista - Mesa GSE
Gestión Accesos	155	Gestión Accesos
Jenny Adriana López Sánchez	119	Usuario Líder - Gerencia Puntos de Atención
Ricardo Martínez Alfonso	116	Contratista - AND
Jair Gonzalo Leandro León Álvarez	87	Usuario Líder - Gerencia de Legalizadora
Jerson Arturo Martínez Zambrano	78	Contratista - Comware
Camilo Andrés Olarte Diaz	77	Usuario Líder - Gerencia Cuentas Empresariales
Brayan Estiven Vargas Roa	73	Usuario Líder - Gerencia Administrativa
Laura Stefania Garzon Vargas	72	Usuario Líder - Gerencia Administración Garantías
Total, Top 10	**1185**	

Análisis:

Durante el periodo evaluado, el mayor consumo del servicio de correo fue del operador centro de cómputo proveedor Cobiscorp, quienes a diario solicitan BATCH, en segunda instancia proveedor Mesa de Servicios GSE, que 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. en tercer lugar, 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, 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 periodo se gestionaron 674 incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales 622 fueron solucionados, lo que representa un nivel de resolución del 92%.

Actualmente, permanecen 52 incidentes pendientes (8%), los cuales se encuentran en proceso de gestión y validación por parte de los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

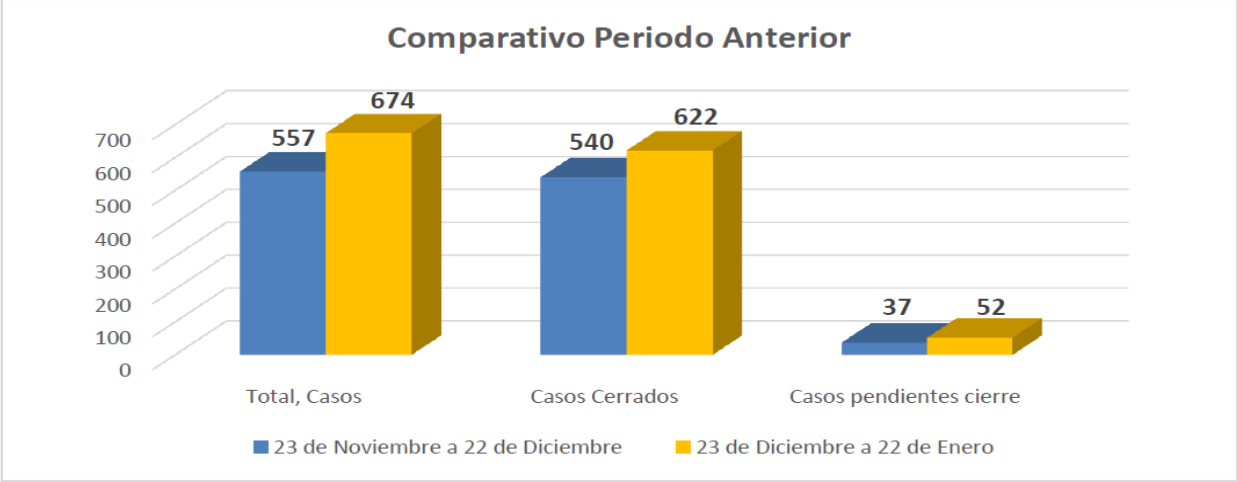
Al realizar el análisis de las solicitudes pendientes al momento del corte, se identificaron 52 incidentes pendientes, distribuidos en 9 grupos solucionadores, evidenciándose una concentración relevante del backlog en dos de ellos.

El grupo GTIOI – Soporte en Sitio registra el mayor número de casos abiertos, con 20 incidentes, seguido por GTII – CRM, con 12 incidentes. En conjunto, estos dos grupos concentran el mayor volumen de trabajo pendiente, lo que sugiere la necesidad de priorizar acciones de gestión y cierre para mitigar el impacto en los niveles de servicio.

Los casos que se encuentran en estado "Categorize" se distribuyen de la siguiente manera:

• Doce (12) incidentes asignados al grupo GTII-CRM, correspondientes a solicitudes de verificación de errores funcionales en el aplicativo Salesforce (CRM).
• Nueve (9) solicitudes asignadas al grupo GSI-FÁBRICA APLICACIÓN COBIS, relacionadas con validaciones específicas de inconsistencias en trámites realizados desde los diferentes monolíticos de COBIS, tales como los módulos de Cartera y Cesantías.
• Dos (2) solicitudes asignadas al grupo GTIOI-IMPRESIÓN, correspondientes a requerimientos para la revisión de impresoras en los diferentes PA a nivel nacional.
• Una (1) solicitud asignada al grupo GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS, relacionada con la validación de una falla masiva presentada en los servicios de Microsoft, la cual afectó el ingreso de correos provenientes de dominios externos.

- **Comparativo incidentes periodo V/S periodo anterior**



lustración Comparativo incidentes vs periodo anterior

Análisis:

Al comparar el período actual con el inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 21 % en los incidentes escalados a los grupos de segundo nivel, equivalente a 112 casos adicionales, lo que refleja una mayor demanda sobre las capacidades especializadas de soporte.

En términos de gestión de cierre, se observa una mejora en la efectividad, con 82 casos cerrados, lo que representa un 93 % de cumplimiento frente al período anterior. No obstante, los casos pendientes por cierre registran un incremento de 15 casos en el

período analizado, evidenciando una tendencia al alza en el inventario de pendientes que requiere seguimiento y acciones de control.

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**

23 de noviembre a 22 de diciembre		23 de diciembre a 22 de enero	
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	295	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	321
GTII-CRM	63	GTII-CRM	86
GTII-KIOSCOS	54	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	56
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	46	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	52
GTII-WAN	20	GTII-KIOSCOS	33

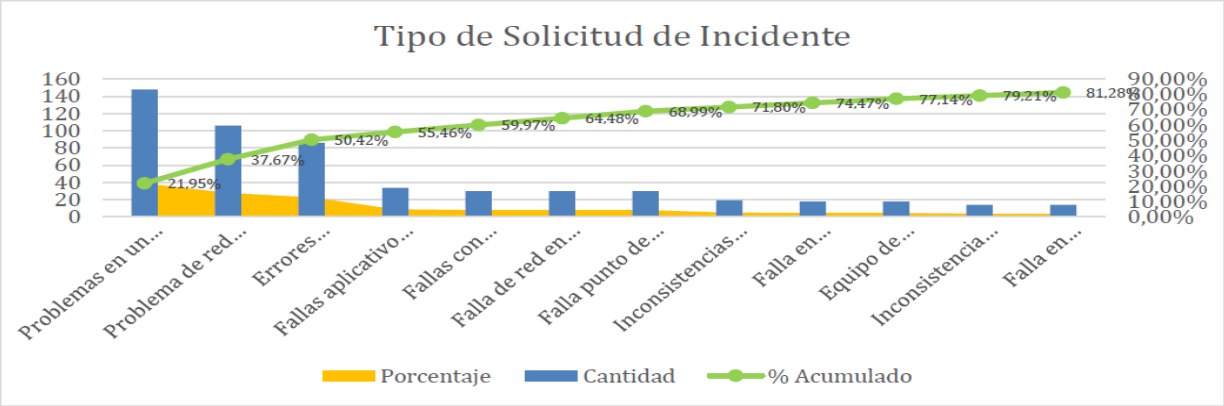
lustración Comparativo incidentes vs periodo anterior

El análisis por grupo evidencia un incremento en los casos asignados a GTIOI-Soporte en Sitio del 8,8% frente al periodo anterior. Asimismo, GTII-Sistema de Turnos presentó un aumento del 211%, pasando de 18 a 56 casos, y GTII-CRM registró un crecimiento del 36,5%. En contraste, GTII-Kioscos mostró una disminución del 39%, pasando de 54 a 33 casos.

El análisis de los incidentes del período evaluado muestra una alta concentración en un número limitado de categorías. El 80 % de los casos se agrupa en doce (12) tipos de requerimientos, lo que permite identificar los grupos solucionadores de mayor recurrencia y focalizar acciones de mejora orientadas a la optimización operativa y a la reducción de la demanda recurrente.

Nombre de la Solicitud	Cantidad	Porcentaje	% Acumulado
Problemas en un aplicativo /Programa	148	21.95%	21.95%
Problema de red en equipo de Cómputo	106	15.72%	37.67%
Errores funcionales CRM	86	12.75%	50.42%
Fallas aplicativo de turnos	34	5.04%	55.46%
Fallas con elementos externos	30	4.51%	59.97%
Falla de red en kiosco	30	4.51%	64.48%
Falla punto de red datos	30	4.51%	68.99%
Inconsistencias en trámite especifico	19	2.81%	71.80%
Falla en conexión de impresora en el equipo de cómputo	18	2.67%	74.47%
Equipo de cómputo no enciende	18	2.67%	77.14%
Inconsistencia sistema gestión de crédito	14	2.07%	79.21%
Falla en funcionalidades módulo de entidades	14	2.07%	81.28%

lustración Porcentaje por nombre de solicitud



lustración Tipo de solicitud por incidente

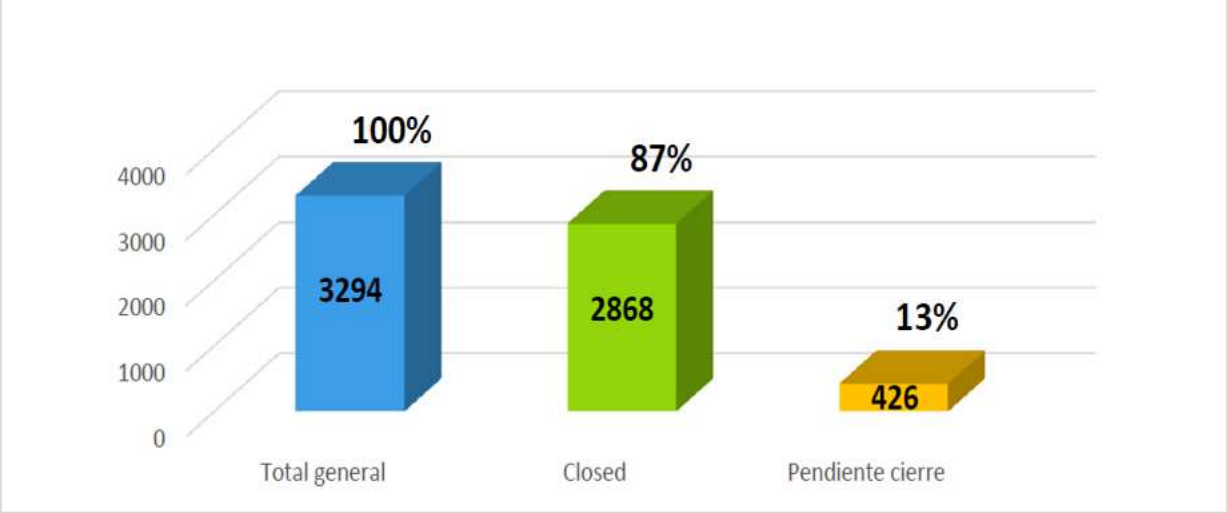
Análisis del comportamiento:

Dentro del grupo principal de incidentes, la categoría “Problemas en un aplicativo/programa” concentra la mayor participación, con 148 casos (21,95%), lo que evidencia que más de una quinta parte de los eventos se relacionan con fallas en el funcionamiento o uso del software institucional. En segundo lugar, se encuentra “Problema de red en equipo de cómputo”, con 106 casos (15,72%), seguida de “Errores funcionales CRM”, con 86 casos (12,75%). En conjunto, estas tres categorías representan un 50,42% del total, reflejando un impacto significativo asociado a deficiencias de conectividad, desempeño en los puestos de trabajo y fallas funcionales del aplicativo CRM.

En conclusión, los pendientes se asocian principalmente a fallas funcionales y de software, concentrándose la mayor carga operativa en los grupos GTIOI-Soporte en Sitio y GTII-CRM.

Nota: El detalle y análisis de los incidentes se encuentra adjunto como parte de los anexos en el informe.

- **Gestión de requerimientos.**

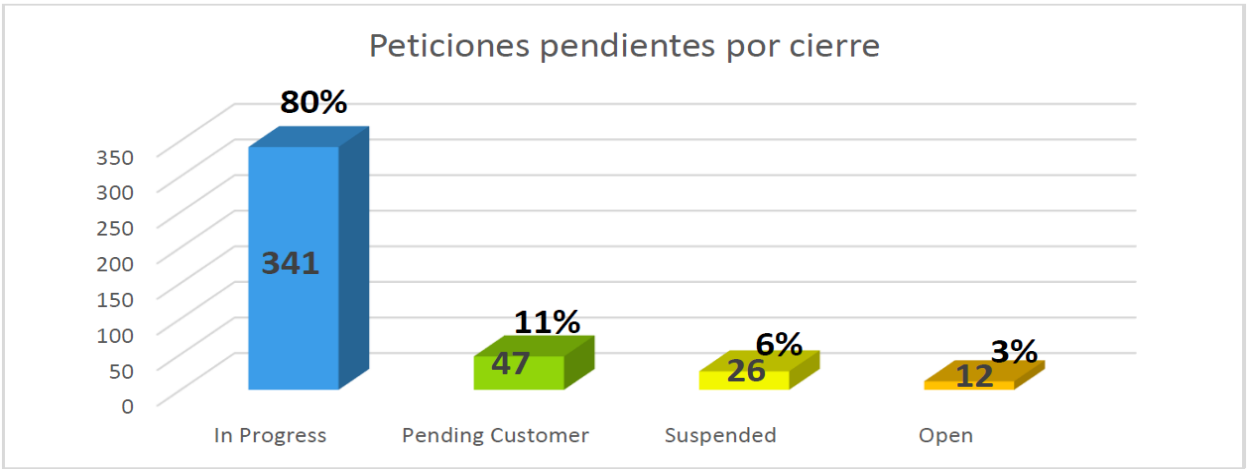


lustración Porcentaje de peticiones

Análisis:

Durante el período reportado se gestionaron 3.294 peticiones asignadas a los grupos de soporte de segundo nivel. De estas, 2.868 fueron atendidas y cerradas, alcanzando un nivel de cumplimiento del 87%. Las 426 solicitudes restantes (13%) se mantienen en estado activo al corte del informe.

- **Detalle requerimientos pendientes:**



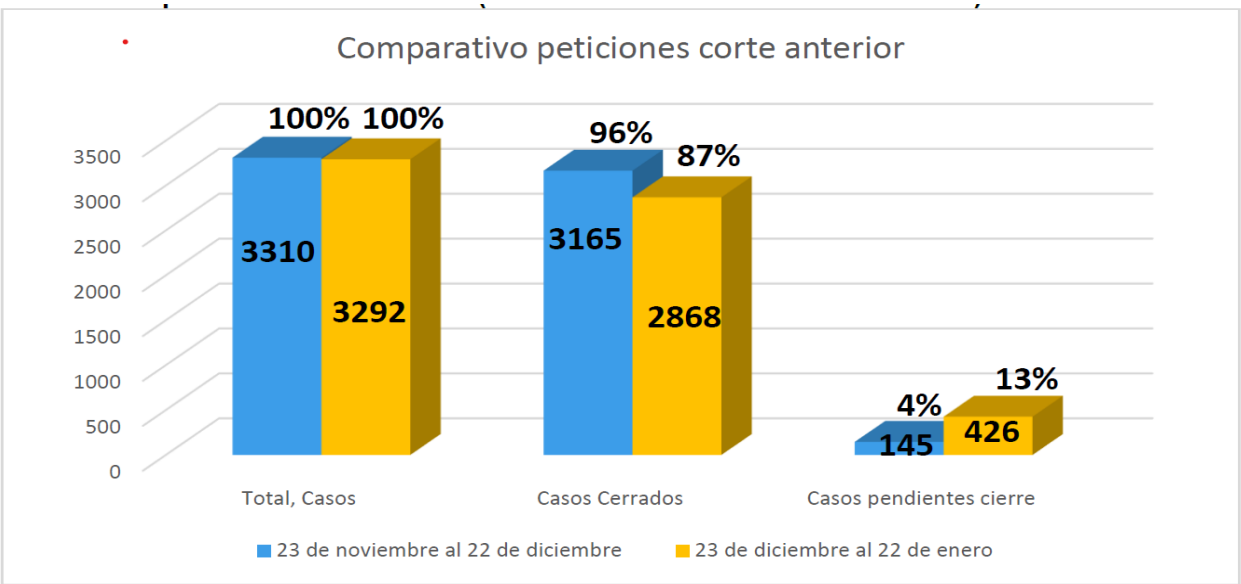
lustración Peticiones pendientes por cierre

Análisis:

Se presenta el detalle de las 426 peticiones pendientes de cierre, de las cuales el 80% se encuentra en estado “In Progress”, asociado principalmente a actividades en ejecución, análisis técnico en curso o dependencias de validaciones internas. El 11% corresponde a “Pending Customer”, relacionado con espera de información, confirmaciones o acciones por parte del usuario final. El 6% se encuentra en estado “Suspended”, generalmente debido a bloqueos operativos, dependencias externas o definiciones funcionales pendientes. Finalmente, el 3% permanece en estado “Open”, asociado a peticiones recientemente asignadas o en etapa inicial de gestión por parte de los grupos solucionadores.

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:**

23 de noviembre al 22 de diciembre		23 de diciembre al 22 de enero de 2026	
Grupo de asignación	Cantidad	Grupo de asignación	Cantidad
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	320	GTII-BACKUPS PCS	256
GTII-WINDOWS	226	GTIOI-ACCESOS	247
GSI-GESTION DOCUMENTAL	211	GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	238
GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	205	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	235
GTIOI-ACCESOS	199	GSI-GESTION DOCUMENTAL	232

Análisis:

El comportamiento de la demanda estuvo explicado principalmente por variaciones en cinco subcategorías clave. Se observa una disminución relevante en Soporte en Sitio y Windows, asociada a la estabilización de los puestos de trabajo y la normalización de la plataforma. En contraste, Accesos y Gestión Documental presentan incrementos sostenidos, impulsados por mayores requerimientos de habilitación, permisos y administración de roles. Adicionalmente, Centro de Cómputo registra un aumento alineado con mayores cargas operativas propias de los ciclos de ejecución y cierre.

El comportamiento del volumen estuvo determinado por cinco subcategorías clave, con cambios relevantes en la composición de la demanda.

Soporte en Sitio redujo su volumen de 320 a 235 casos (-27%), disminuyendo su participación del 10% al 7%, como resultado de una menor recurrencia de atenciones en campo —principalmente desbloqueos de BitLocker, que continúan siendo el principal motivo, aunque con menor frecuencia— y de una reducción en gestiones de conectividad y permisos, evidenciando una estabilización del puesto de trabajo.

En contraste, Accesos incrementó su volumen de 199 a 247 casos (+24%), elevando su participación del 6% al 7%, impulsado por una mayor demanda de habilitaciones y ajustes de acceso, especialmente asociados a VPN, SAP y permisos de red, en línea

con procesos de reactivación, ampliación de vigencias y necesidades de acceso remoto y gestión de roles.

Gestión Documental aumentó de 211 a 232 casos (+10%), incrementando su participación del 6% al 7%, con una demanda sostenida en WorkManager y gestión de archivos y registros, principalmente por solicitudes de credenciales, contraseñas y administración de usuarios y roles, lo que confirma la operación documental como un factor estructural del volumen.

Operadores de Centro de Cómputo pasó de 205 a 238 casos (+16%), elevando su participación del 6% al 7%, coherente con una mayor carga operativa en Centro de Datos, asociada a ejecución y soporte de procesos —principalmente batch bajo demanda— y a un mayor manejo de archivos y transferencias, consistente con los calendarios de operación y cierre.

Finalmente, Windows presentó una reducción de 226 a 159 casos (-30%), disminuyendo su participación del 7% al 5%, reflejando la normalización de la plataforma, con un desplazamiento hacia solicitudes más específicas de permisos, gestión de carpetas en servidores documentales y apoyos de backup y restauración, mientras disminuyen los casos de correo, DNS y red.

Esta gestión permitió identificar oportunidades de mejora en la documentación y cierre oportuno de los casos, optimizando así los procesos de soporte y 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.

Conforme a lo establecido en el *Instructivo de Gestión Telefónica y Correo de Primer Nivel (GT-GSI-IT-005)*, los analistas cuyos resultados impactan negativamente la calidad del servicio están sujetos a procesos de retroalimentación, llamados de atención y seguimiento continuo por parte del coordinador. En este sentido, a los analistas que presentaron errores críticos se les brindó retroalimentación formal, debidamente registrada y firmada, incluyendo los compromisos de mejora asumidos.

El análisis del monitoreo permitió identificar que persisten oportunidades de mejora en la aplicación del guion de despedida, por lo cual se programarán sesiones de refuerzo específicas, orientadas a la socialización y reapropiación del proceso definido y documentado en la herramienta Isolución.

Como soporte del análisis, el presente informe incluye como anexos el Consolidado de Auditoría de Llamadas y los formatos de Retroalimentación de Llamadas correspondientes al período evaluado.

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 diciembre de 2025 al 22 de enero 2026, 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.

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2.875.557.228	**55,89%**
Adicion 1	$ 2.130.180.237	**41,40%**
Adicion 2	$ 139.258.230	**2,71%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 5.144.995.695**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 4.974.981.086	**96,70%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 36.757.229	**0,71%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 5.011.738.315**	**97,41%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**97,41%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0,00%**

Cuadro análisis presupuestal de pagos

9. ANALISIS DE LOGROS RELEVANTES DE LA MESA DE SERVICIO

- **Optimización de la calidad del registro y reducción de reprocesos:**

  A partir del seguimiento y análisis de los casos devueltos a la Mesa de Servicio, se identificó como causa recurrente la ausencia de información de contacto de los usuarios, particularmente la falta de número telefónico. Como acción de mejora, se propuso e implementó en la herramienta Service Manager el campo obligatorio "Teléfono/Correo de contacto" para interacciones e incidentes, cambio efectuado por la administradora de la herramienta del FNA. Esta iniciativa permitió reducir reprocesos, mejorar la eficiencia del servicio y fortalecer la calidad y trazabilidad de los tickets registrados.

- **Fortalecimiento del control y la trazabilidad sobre la gestión de segundo Nivel:** Durante el periodo comprendido entre el 23 de diciembre de 2025 y el 22 de enero de 2026, se realizó el monitoreo integral de los casos asignados a los grupos resolutores de segundo nivel que, con corte al 13 de enero de 2026, no se encontraban documentados o cerrados. Este ejercicio abarcó un total de 743 casos, distribuidos en peticiones, incidentes, tareas de cambio y tareas de petición, permitiendo identificar brechas de documentación, cierre y cumplimiento.

- **Mejora significativa en el avance de cierre de casos:**

  Como resultado del seguimiento efectuado el 22 de enero de 2026 y del análisis comparativo frente al corte del 13 de enero, se evidenció un avance general del 48 % en el cierre de los casos reportados a los grupos resolutores. De manera específica, se logró un avance del 37 % en peticiones, 91 % en incidentes, 56 % en tareas de cambio y 93 % en tareas de petición, reflejando una mejora sustancial en la gestión y cumplimiento de los compromisos por parte de los equipos resolutores.

- **Incremento en la visibilidad y control de la operación:**

  Esta iniciativa permitió mejorar la visibilidad del estado de los casos, optimizar el control sobre los tiempos de resolución y fortalecer la gestión de compromisos de los grupos resolutores, contribuyendo directamente a una mayor eficiencia operativa y a un incremento en la satisfacción del usuario final.

- **Fortalecimiento de capacidades del equipo de Mesa de Servicio:**

  En el marco del ciclo de mejora continua, se realizaron capacitaciones acompañadas de su respectiva documentación a la totalidad de los analistas de la Mesa de Servicio, asegurando la transferencia de conocimiento necesaria para brindar un soporte efectivo y oportuno. Estas capacitaciones incluyeron la socialización de documentación y procedimientos relacionados con SharePoint–OneDrive, instalación de Biometric Desktop, gestión de solicitudes SIPE y resolución de errores recurrentes en CRM, entre otros, estandarizando la atención y reduciendo tiempos de solución.

- **Alta tasa de resolución en primer nivel:**

  Los analistas de la Mesa de Servicio resolvieron y cerraron 4.610 casos (SD), alcanzando un promedio de solución en primer nivel del 53 % del total de casos cerrados. Estos casos no requirieron escalamiento a segundo nivel, lo que evidencia una gestión eficiente del primer contacto, optimización de recursos y una mejora directa en la satisfacción de los funcionarios.

- **Eficiencia en la atención telefónica:**

  El tiempo medio de operación en atención telefónica fue de 6 minutos y 53 segundos, reflejando una operación eficiente por parte de los agentes, reducción de tiempos de espera, disminución de colas y una mejora en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

- **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.

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.

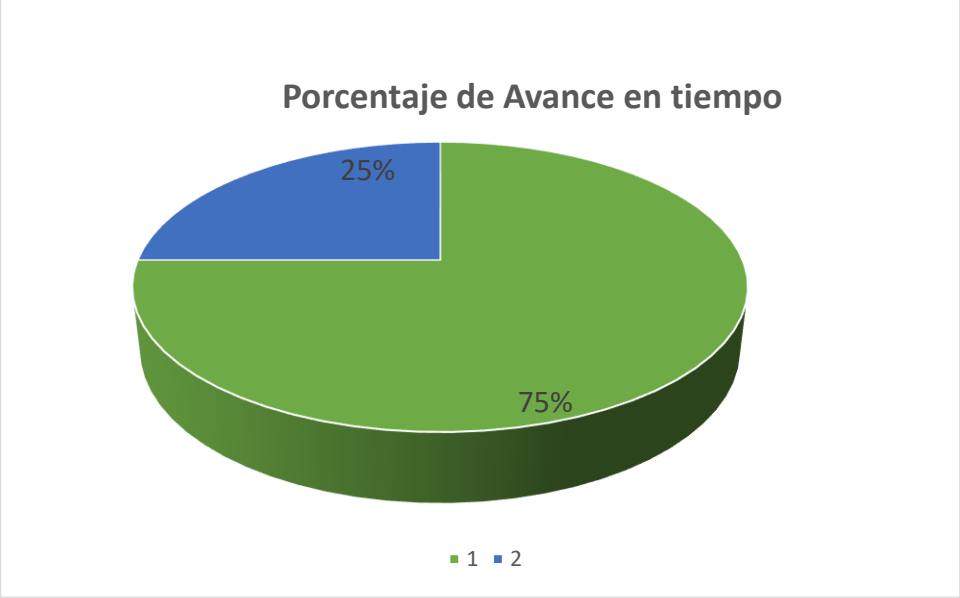
Mejora en categorización de solicitudes

- 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	75%
Porcentaje de ejecución de actividades ejecutado a la fecha	75%
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 diciembre 2025 a 22 diciembre 2026.

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 diciembre de 2025 y el 22 de enero de 2026, 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 11 días del mes marzo del año 2026.

EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA
Fecha: 2026.03.11 17:18:38 -05'00'

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 diciembre 2025 al 22 de enero del 2026.

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 10
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 noviembre al 22 de diciembre) 14
4.3.1. Comparativo Periodo Anterior por Grupos (23 de noviembre a 22 de diciembre) 15
4.4. Histórico Incidentes Abiertos Semestral 15
4.5. Incidentes Mayores registrados durante el periodo 16
4.6. Actividades En Curso 17
5. GESTION DE REQUERIMIENTOS 17
5.1. Estado requerimientos (RF) 18
5.2. Estados requerimientos pendientes por cierre 18
5.3. Comparativo corte anterior (23 de noviembre al 22 de diciembre) 19
5.4. Histórico Peticiones Abiertos Semestral 20
5.4.1 Detalle por grupos solucionadores 21
5.5. Actividades En Curso 22
6. GESTION DEL CONOCIMIENTO 22
6.1. Histórico Actividades en la base de conocimiento 22
6.2. Estadísticas Base de Conocimiento 23

6.3. Capacitaciones....23
6.4. Actividades En Curso....24
6.5. Recomendaciones....24
7. GESTIÓN DE CALIDAD....25
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 noviembre al 22 de diciembre)....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....34
10. HORARIO DE ATENCIÓN....35
11. AVANCE CRONOGRAMA....35
12. FACTURACIÓN....37
12.1. Valor Presupuesto General....37
12.2. Relación Factura Corte....37
13. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO....38
14. ANEXOS....39

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
Ilustración 6 Estado Incidentes en segundo nivel....13
Ilustración 7Incidentes Pendientes Cierre....14
lustración 8 Comparativo incidentes periodo anterior....14
lustración 9 Histórico Incidentes abiertos Semestre....15
Ilustración 10 Detalle gestión peticiones en segundo nivel....18
lustración 11 Comparativo requerimientos corte anterior....19
lustración 12 Histórico Peticiones abiertos Semestre....21
Ilustración 13 Seguimiento a grupos Resolutores....30
Ilustración 14 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 Incidentes Mayores del Periodo. 16
Tabla 11 Detalle Peticiones por cierre 18
Tabla 12 Histórico Trimestre Gestión Base del Conocimiento 22
Tabla 13 Resultado Monitoreo Gestión Telefónica 27
Tabla 14 Resultado Monitoreo Gestión Correo....29
Tabla 15 Resumen Casos Devueltos....31
Tabla 16 Personal Actual Mesa de Servicio 35
Tabla 17 Avance Ejecución Cronograma....36
Tabla 18 Relación Presupuesto General 37
Tabla 19 Relación Valor a Facturar....37
Tabla 20 Relación Cumplimiento ANS....38

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 diciembre del 2025 al 22 de enero de 2026.

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.

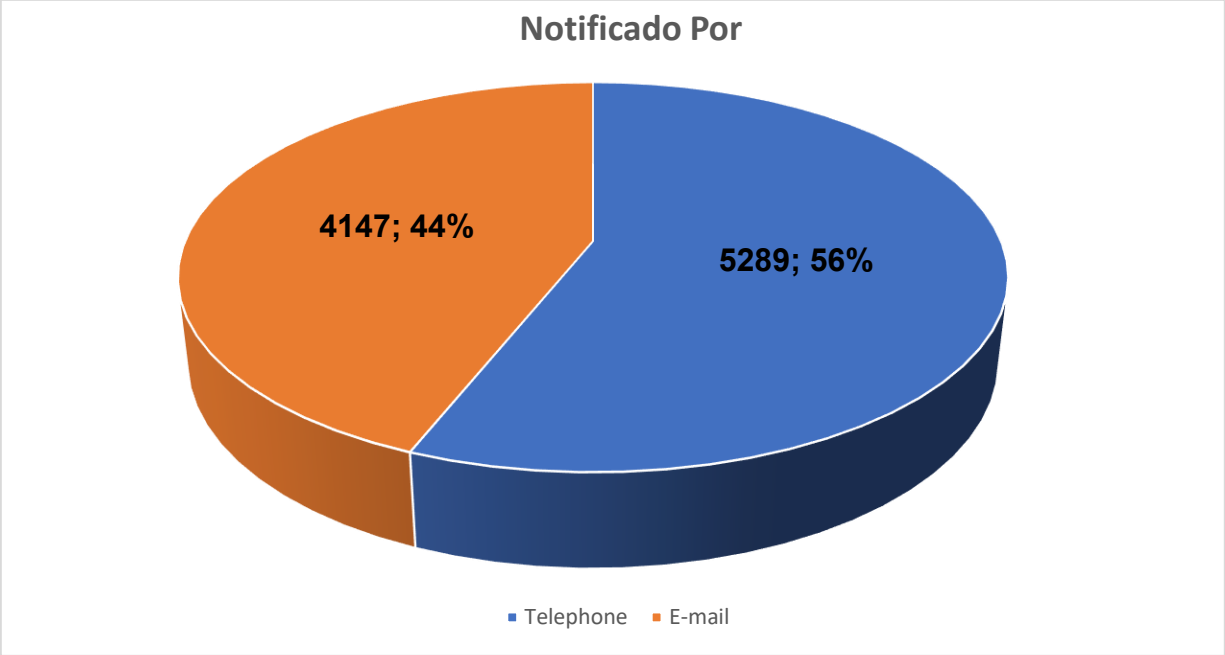


Ilustración 1 Canales de Comunicación

Para el corte se registraron, **9436**, interacciones, distribuidos así: **5289,** vía telefónica que corresponden al **56%** y **4147** a través del buzón de correo que representa el **44%** de la totalidad de solicitudes; siendo el canal más representativo la línea telefónica.

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

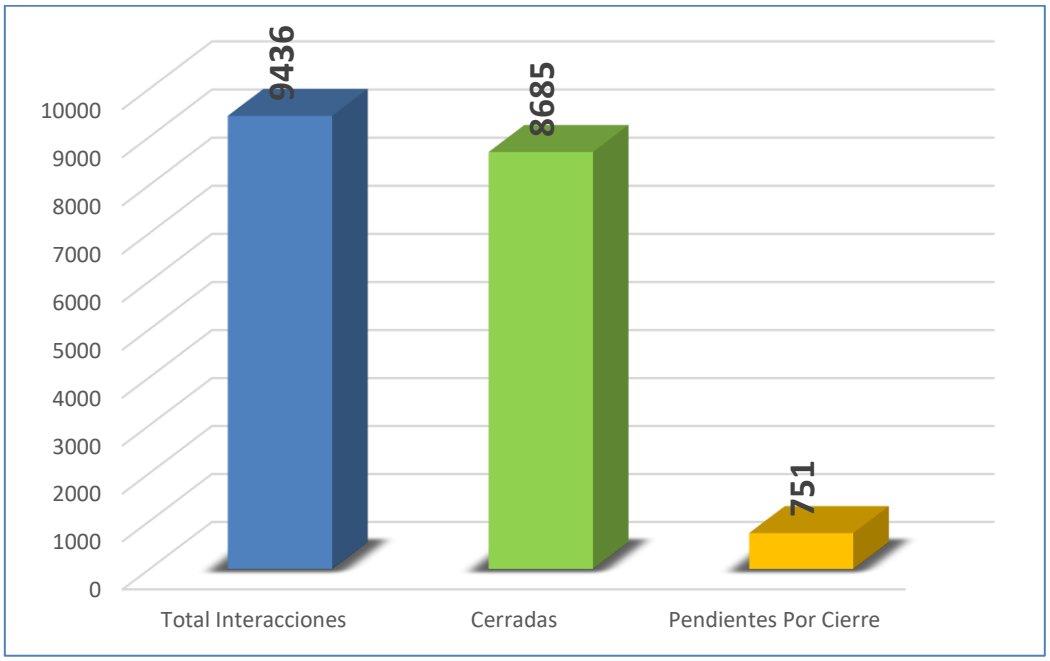


Ilustración 2 Estado Solicitudes (SD)

Análisis: En el periodo se registraron **9436,** interacciones, de las cuales fueron atendidas y cerradas **8658** que corresponden al **96%,** quedando pendientes **751** solicitudes con un **4%.**

De las 751 interacciones pendientes por cierre; 670 se encuentran en estado distribuido, de estas 123 son del flujo de gestión humana que corresponden al 18% de la totalidad de pendientes por cierre. Flujo en el que no interviene la mesa de servicios. 57 se encuentran en estado pendiente cliente; de los 670 distribuidos pendientes por cierre 566 son peticiones y 104 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	Gloria Marcela Maluendas Pardo	glmmaluendasp	878
2	Brayam Alexander Claros Gallego	braclarosg	688
3	Jessica Andrea Daza Carvajal	jeadazac	683
4	Natalia Valbuena Vanegas	navalbuenav	444
5	Edgar Alirio Nieto Arzayus	edanietoar	426
6	Duván Felipe Garzon Conde	dfgarzonc	414
7	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	gasanchezr	411
8	Angie Ginneth Gutiérrez Rios	aggutierrezr	401

Ítem	Analista	Usuario	Cantidad
9	Jimmy Orlando Sierra Méndez	josierram	395
10	Mauricio Almanzar Bonilla	malmanzarb	393
11	Julián Andrés Real Arboleda	jareala	387
12	Andrés Felipe Solano Molina	afsolanom	366
13	Sebastián Ortiz Riveros	seortizr	352
14	Federico Sánchez Páez	fsanchezp	340
15	Johanna Patricia Rodríguez Moya	jparodriguezm	338
16	Cristian Julián Rojas Ramírez	cjrojasr	330
17	Sebastián David Munoz Aragon	sedmunoza	305
18	Fabian Esteban García Espitia	fesgarciae	301
19	Edinson Fernando Madrigal Tique	edfmadrigalt	299
20	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	dhgutierrezh	259
21	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	gyacevedor	139
22	Barreto Garzón Angie Valentina	anvbarretog	33
Total, General			**8582**

Tabla 1 Creación interacciones (SD) Analistas Nivel 1

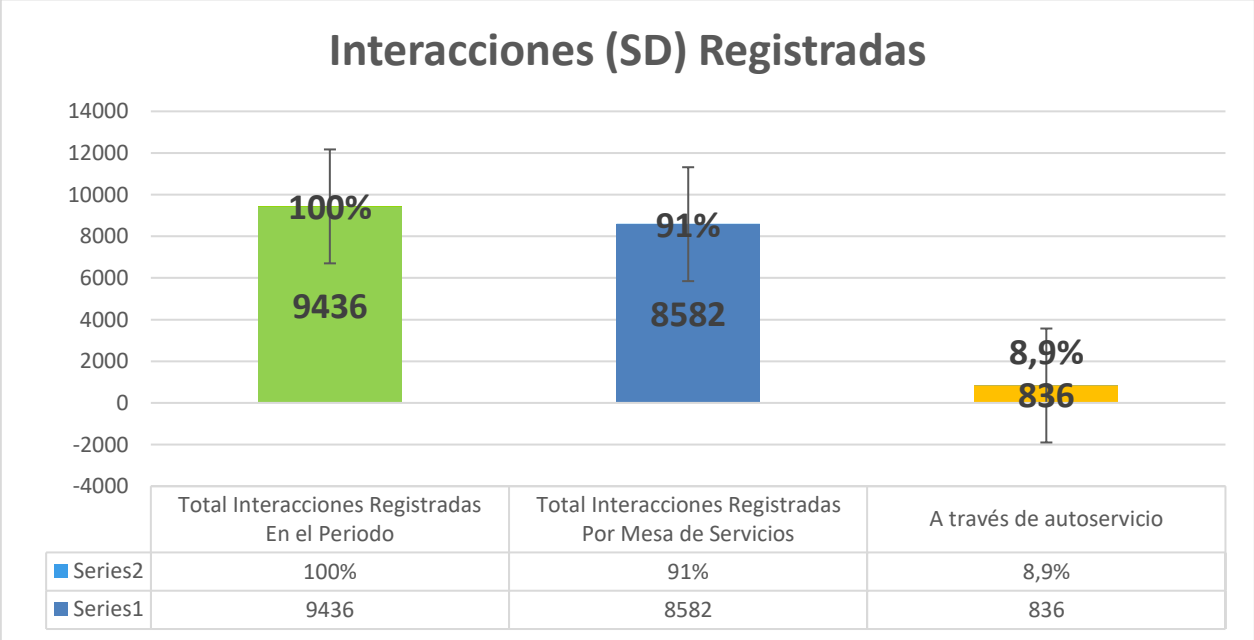


Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios (SD)

Análisis: De las, **9436** (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la creación de **8582 ,** que se traduce en el **91%** de la totalidad.
836, casos fueron abiertos por usuarios líderes y la gerencia de gestión humana a través del Service Portal que corresponden a un **9%.**

Nota: Con respecto al promedio de interacciones del último trimestre (1333) la cantidad disminuyo para este periodo en un 20 %, lo cual corresponde a un comportamiento normal para el mes de diciembre en el que se presentan días feriados, así como descansos otorgados para la totalidad de funcionarios por parte de la presidencia

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	Edgar Alirio Nieto Arzayus	edanietoar	322
2	Duván Felipe Garzon Conde	dfgarzonc	315
3	Natalia Valbuena Vanegas	navalbuenav	314
4	Angie Ginneth Gutiérrez Rios	aggutierrezr	293
5	Mauricio Almanzar Bonilla	malmanzarb	286
6	Sebastián Ortiz Riveros	seortizr	280
7	Julián Andrés Real Arboleda	jareala	265
8	Federico Sánchez Páez	fsanchezp	264
9	Johanna Patricia Rodríguez Moya	jparodriguezm	263
10	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	gasanchezr	257
11	Cristian Julián Rojas Ramírez	cjrojasr	242
12	Fabian Esteban García Espitia	fesgarciae	232
13	Sebastián David Munoz Aragon	sedmunoza	226
14	Jimmy Orlando Sierra Méndez	josierram	215
15	Edinson Fernando Madrigal Tique	edfmadrigalt	192
16	Andrés Felipe Solano Molina	afsolanom	185
17	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	dhgutierrezh	151
18	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	gyacevedor	100
19	Gloria Marcela Maluendas Pardo	glmmaluendasp	68
20	Jessica Andrea Daza Carvajal	jeadazac	65
21	Brayam Alexander Claros Gallego	braclarosg	54
22	Barreto Garzón Angie Valentina	anvbarretog	21
Total, General			**4610**

Tabla 2 Resolución analistas Mesa de Servicios Nivel 1

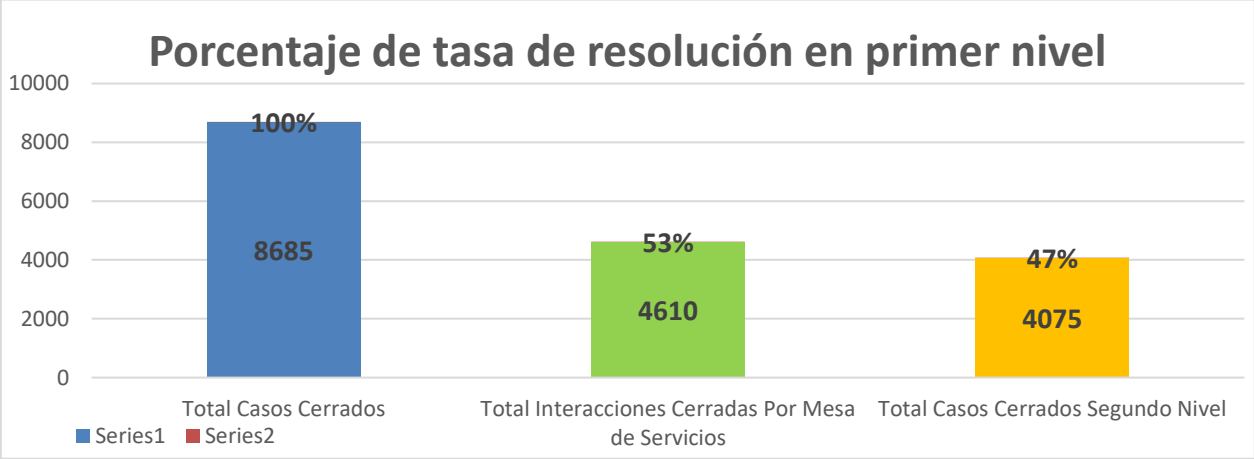


Ilustración 4 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD)

Análisis: En el corte se solucionaron **8685** casos; de los cuales fueron solucionados **4610** en primer nivel, con una tasa de resolución de solución del **53%**. Los restantes casos fueron documentados y solucionados por otros grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios con un **47%.**

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 DICIEMBRE 2025 AL 22 ENERO 2026		
ÍTEM	**Concepto-Medición**	**Total**
1	Total, de Llamadas Entrantes	5818
2	Total, Llamadas Contestadas	5424
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	394
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	202
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	192
6	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	5227
7	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	96,37%
8	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	3,30%
9	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:06:53
10	Total, Llamadas Salientes	1192
11	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	7010

Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica.

Análisis: Durante el período evaluado se gestionaron un total de 7.010 llamadas, de las cuales 5.818 correspondieron a llamadas entrantes y 1.192 a llamadas salientes.

Es importante destacar que 394 llamadas fueron clasificadas por la planta telefónica como abandonadas, situación originada en gran medida por cinco (5) incidentes mayores que impactaron directamente el volumen de llamadas, los niveles de encolamiento y la velocidad de respuesta; estos incidentes fueron ajenos y externos a la Mesa de Servicios, y generaron un desbordamiento de la capacidad instalada.

Para el ítem 8, nivel de abandono (VA) solo se tienen en cuenta las (Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos (192) / Total Número de llamadas entrantes (5818) * 100. Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es del 3.30%.

El Nivel de abandono (VA) y la Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) fue afectado por los cinco (5) incidentes que se detallan a continuación:

ítem	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
1	**IM167887**	AFECTACIÓN AUTOGESTIÓN VERIFY	26/12/2025	GTIOI-IAM	31
2	**IM168181**	AFECTACION AL ACTUALIZAR DATOS BIOMETRIA (COBIS Y SALESFORCE)	10/01/2026	GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	17
3	**IM168201**	FALLA RED INALÁMBRICA SEDE PRINCIPAL	13/01/2026	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	102
4	**IM168243**	INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MESA DE SERVICIOS	14/01/2026	GTII-TELEFONIA IP	76
5	**IM168490**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO ATENCION AL CLIENTE	21/01/2026	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	8
Total, llamadas abandonadas					**234**

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 se perdieron **234**, llamadas lo que se traduce en el **59%** de la totalidad de abandonos del periodo **(394)**

Para ítem 7, Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL), se excluyeron las llamadas de los días 26 de **diciembre, 13 y 14 de enero** que superaron los 15 segundos en la respuesta, teniendo en cuenta que en estos días se presentó un incidente mayor, lo que generó una 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 aumentando el tiempo de respuesta; asimismo para el **05 de enero de 2026**, se ha identificado un pico recurrente de llamadas los lunes o primer día hábil de la semana, principalmente asociado a solicitudes de gestión de accesos (restablecimientos, cambio de contraseña y desbloqueos), derivado del reinicio de actividades de los funcionarios en los que principalmente se ha identificado que no realizan los cambios de contraseñas por vigencia como se puede evidenciar para el lunes 05 de enero en el que se recibieron **557 llamadas** siendo el pico más alto del corte; día en el que se hicieron **75 acompañamientos por cambio de contraseña** siendo el **19%** del total de cambios de contraseñas del periodo; para este caso se excepciono para el ANS, Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) las solicitudes telefónicas recibidas entre las **6:42 a.m. y las 8:56 a.m.** correspondientes al alto flujo generado por gestiones de restablecimientos de contraseñas.
A continuación, se relaciona el detalle de las excepciones:

Fecha	Llamadas abandonadas	Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento	Llamadas contestadas	Total, Llamadas Entrantes	Porcentaje de Abandono	Observaciones
26/12/2025	31	46	408	439	7%	IM167887-AFECTACIÓN AUTOGESTIÓN VERIFY
5/01/2026	94	138	463	557	17%	Lunes-Cambio de contraseña
13/01/2026	102	132	448	550	19%	IM168201-GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD
14/01/2026	76	22	233	309	25%	IM168243-INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MESA DE SERVICIOS-GTII-TELEFONIA IP
Total, Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento		**338**				

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

- IM168243: Se envió informe por parte de la coordinación de la mesa de servicios a los apoyos de la supervisión, teniendo en cuenta que día 14 de enero, se presentó una falla en la planta telefónica, la cual ocasionó la indisponibilidad del servicio de telefonía de la mesa de servicios: los analistas no pudieron responder las llamadas durante el periodo afectado entre las 9:12 a.m. a las 11:13 a.m. Durante el periodo de afectación fueron contabilizadas como abandonadas por la planta telefónica (72) llamadas.

- La gestión de cambio de contraseñas con respecto al periodo anterior (23 de noviembre al 22 de diciembre 2025) disminuyo un **9 %,** pasando de 424 a **385** para este periodo. Gestiones que solucionan los analistas de la mesa de servicios.

  En el archivo adjunto *"Reporte Llamadas 23 de diciembre 2025 al 22 de enero del 2026.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
23/12/2025	6	217	223	3%
24/12/2025	0	12	12	0%
26/12/2025	31	408	439	7%
27/12/2025	1	40	41	2%
29/12/2025	3	312	315	1%
30/12/2025	6	209	215	3%
31/12/2025	4	5	9	44%
2/01/2026	9	39	48	19%
3/01/2026	0	1	1	0%
5/01/2026	94	463	557	17%
6/01/2026	1	282	283	0%
7/01/2026	2	236	238	1%
8/01/2026	4	298	302	1%
9/01/2026	7	230	237	3%
10/01/2026	17	96	113	15%
13/01/2026	102	448	550	19%
14/01/2026	76	233	309	25%
15/01/2026	7	292	299	2%
16/01/2026	4	247	251	2%
17/01/2026	1	60	61	2%
19/01/2026	5	376	381	1%
20/01/2026	5	290	295	2%
21/01/2026	8	355	363	2%
22/01/2026	1	275	276	0%
Totales	**394**	**5424**	**5818**	**7%**

Tabla 6 Reporte diario de Llamadas.

2.3. Fechas Ingreso de Llamada.

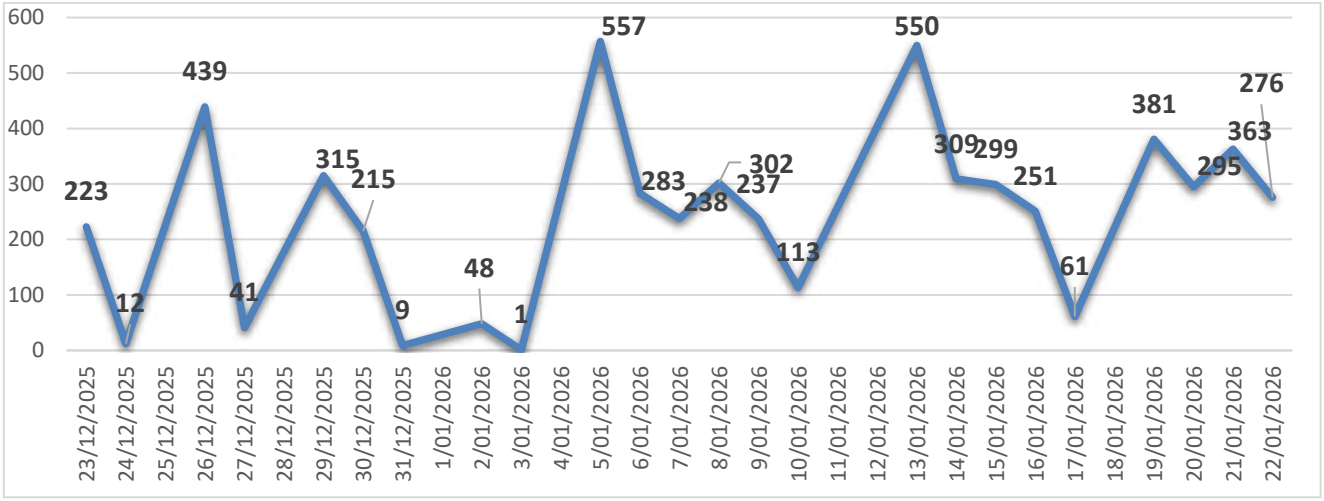


Ilustración 5 Fechas Llamadas.

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
4680	3121	1545	11	3
	67%	**33%**	**0%**	**0%**

Tabla 7 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron **4680** correos a: mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 3121, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un **67%** 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 1545, correos que hacen parte de un caso ya registrado en la herramienta de Service Manager con un 33%. 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 11 que corresponden al 0%. Esta es la categoría utilizada para marcar los correos de conversaciones entre especialistas que no requiere el soporte de mesa de servicio y 3 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
23/12/2025	213
24/12/2025	26
25/12/2025	3
26/12/2025	211
27/12/2025	33
28/12/2025	3
29/12/2025	222
30/12/2025	255
31/12/2025	22
1/01/2026	6
2/01/2026	31
3/01/2026	4

Fecha	Cuenta de Recibido
5/01/2026	332
6/01/2026	242
7/01/2026	283
8/01/2026	260
9/01/2026	238
10/01/2026	15
11/01/2026	2
12/01/2026	4
13/01/2026	253
14/01/2026	243
15/01/2026	251
16/01/2026	262
17/01/2026	27
18/01/2026	3
19/01/2026	319
20/01/2026	336
21/01/2026	291
22/01/2026	290
Total, general	**4680**

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 230; para los sábados se gestionan en promedio 20 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
Operador Centro de Computo	225	Contratista - Cobiscorp
Mesa de Servicios GSE	183	Contratista - Mesa GSE
Gestión Accesos	155	Gestión Accesos
Jenny Adriana López Sánchez	119	Usuario Líder - Gerencia Puntos de Atención
Ricardo Martínez Alfonso	116	Contratista - AND
Jair Gonzalo Leandro León Álvarez	87	Usuario Líder - Gerencia de Legalizadora
Jerson Arturo Martínez Zambrano	78	Contratista - Comware
Camilo Andrés Olarte Diaz	77	Usuario Líder - Gerencia Cuentas Empresariales
Brayan Estiven Vargas Roa	73	Usuario Líder - Gerencia Administrativa
Laura Stefania Garzon Vargas	72	Usuario Líder - Gerencia Administración Garantías
Total, Top 10	**1185**	

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)

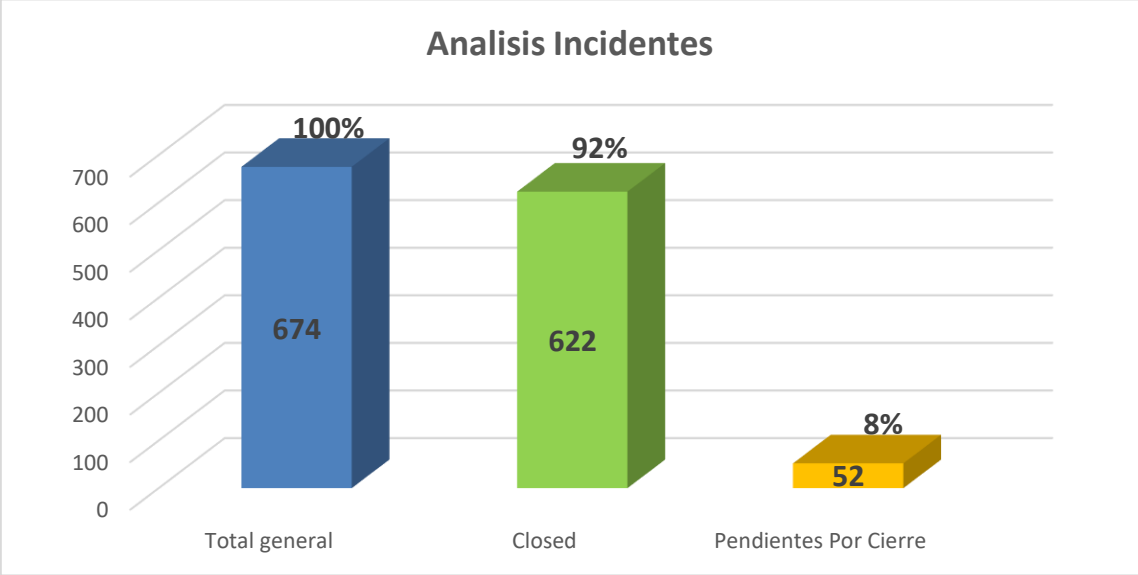


Ilustración 6 Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron **674** Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados **622** que corresponde al **92 %,** quedando pendiente 52 solicitudes que corresponden a un 8%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

4.2. Estados incidentes pendientes por cierre.

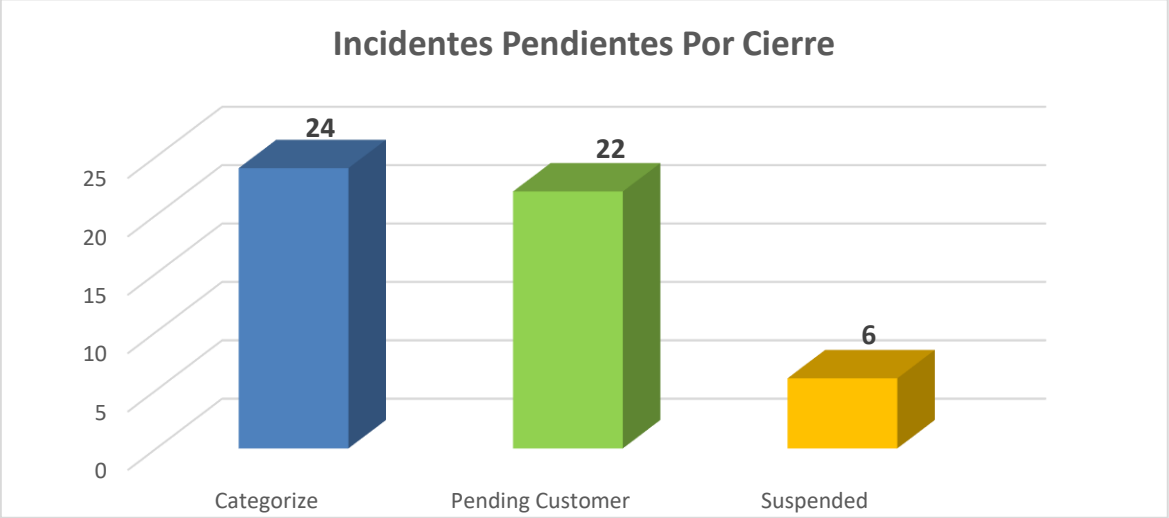
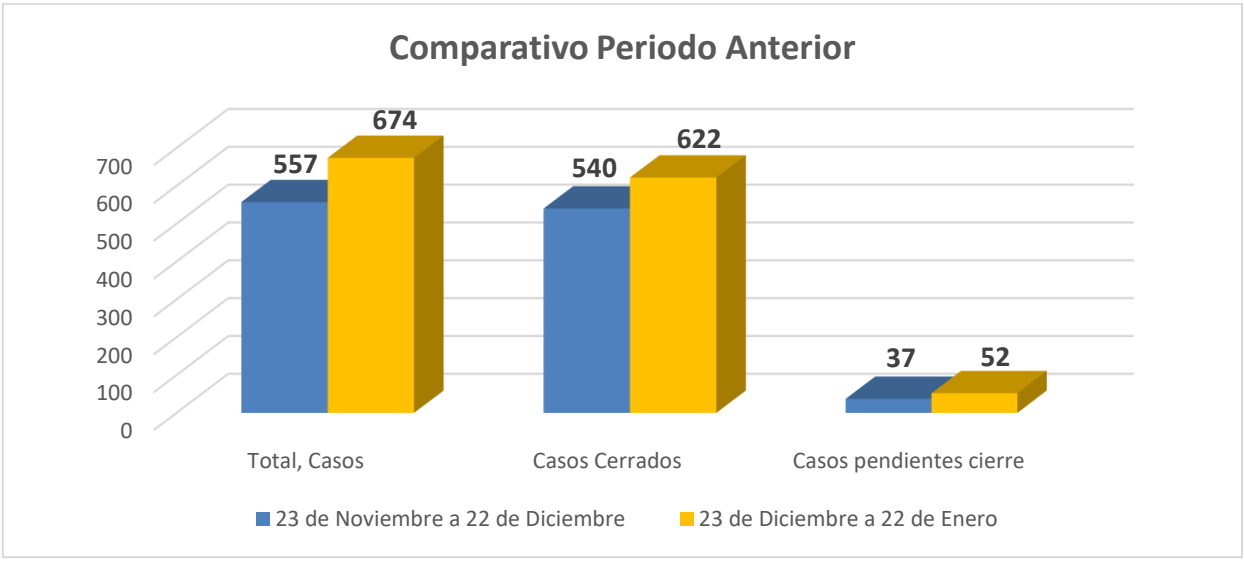


Ilustración 7Incidentes Pendientes Cierre

Análisis: Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 24 se encuentran en estado “Categorize”, 22 de estos incidentes se encuentran en estado “Pending Customer” y 6 en estado “Suspended”.

Al realizar el análisis de las solicitudes pendientes al momento del corte, se identifican 52 incidentes abiertos, distribuidos en 9 grupos solucionadores, evidenciando una concentración significativa en dos de ellos. El grupo GTIOI-SOPORTE EN SITIO presenta el mayor número de casos pendientes con 20 incidentes, seguido de GTII-CRM con 12 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 noviembre al 22 de diciembre)



lustración 8 Comparativo incidentes periodo anterior

Estado	23 de noviembre al 22 de diciembre	23 de diciembre al 22 de enero
Total, Casos	557	674
Casos Cerrados	540	622
Casos pendientes cierre	37	52

Análisis: Al comparar el periodo actual con el inmediatamente anterior, se observa un aumento del 21% en los incidentes escalados a los grupos de segundo nivel, lo que representa 112 casos más. Aunque el porcentaje de cierre se mantiene alto y estable (<93%), el aumento en la proporción de casos pendientes (15) indica un mayor backlog de los grupos solucionadores en comparación al periodo anterior.

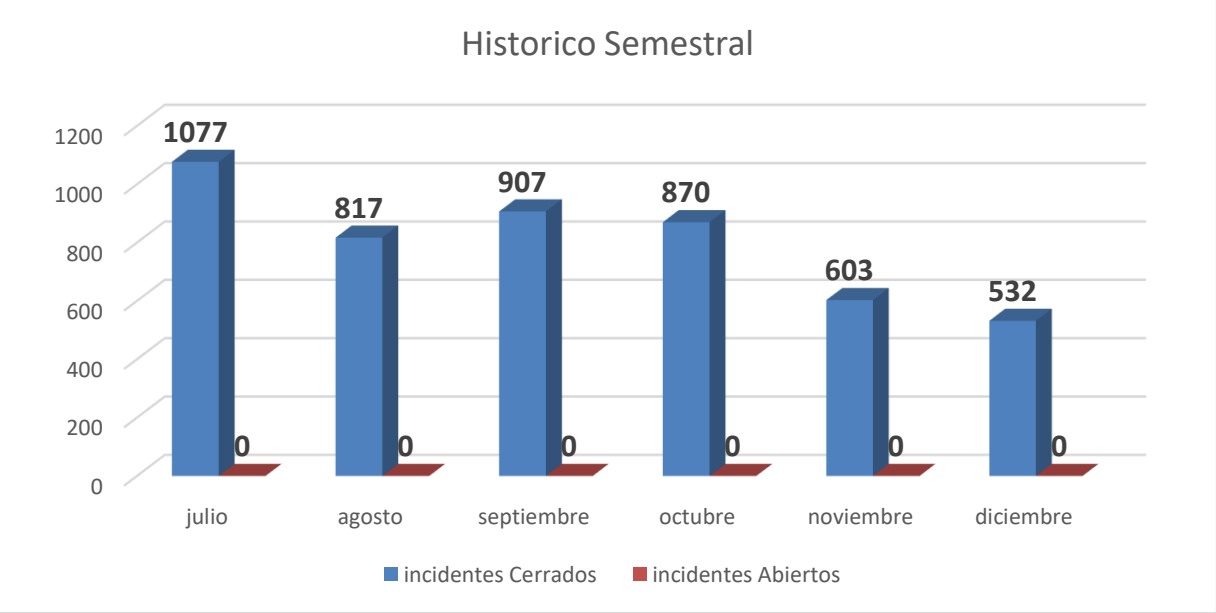
4.3.1. Comparativo Periodo Anterior por Grupos (23 de noviembre a 22 de diciembre)

23 de noviembre a 22 de diciembre	Cant	23 de diciembre a 22 de enero de 2026	Cant
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	295	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	321
GTII-CRM	63	GTII-CRM	86
GTII-KIOSCOS	54	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	56
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	46	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	52
GTII-WAN	20	GTII-KIOSCOS	33

Análisis: Al profundizar en el análisis de las posibles causas del incremento en los casos asignados a algunos grupos, se identifica un aumento significativo en las solicitudes relacionadas con “Fallas del Aplicativo de Turnos” dentro del grupo GTIOI – SISTEMA DE TURNOS. Este comportamiento explica el crecimiento relevante en la asignación de incidentes a dicho grupo durante el período analizado.

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)



lustración 9 Histórico Incidentes abiertos Semestre

Análisis: Durante el período validado no se registran incidentes pendientes por cierre, lo cual evidencia que las actividades de seguimiento al backlog realizadas con los grupos solucionadores han sido efectivas. Este resultado refleja un alto nivel de compromiso por parte de dichos grupos en el análisis, gestión y cierre oportuno de casos antiguos.

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	**IM167887**	AFECTACIÓN AUTOGESTIÓN VERIFY	26/12/2025	GTIOI-IAM	Cerrado	2/01/2026
2	**IM168181**	AFECTACION AL ACTUALIZAR DATOS BIOMETRIA (COBIS Y SALESFORCE)	10/01/2026	GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI	Pendiente Cliente	
3	**IM168201**	FALLA RED INALÁMBRICA SEDE PRINCIPAL	13/01/2026	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	Cerrado	14/01/2026
4	**IM168243**	INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MESA DE SERVICIOS	14/01/2026	GTII-TELEFONIA IP	Cerrado	19/01/2026
5	**IM168490**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO ATENCION AL CLIENTE	21/01/2026	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	Suspendido	

Tabla 10 Incidentes Mayores del Periodo.

Análisis: Durante el periodo reportado se registró un total de cinco (5) incidentes mayores, presentándose afectaciones en diferentes aplicativos institucionales. Del total, tres (3) 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.

- Dos (2) incidentes asociados a fallas de aplicaciones Core del negocio que afectaban la correcta atención a los CFs en los Puntos de atención a nivel nacional
- 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 consultas de aplicaciones y procesos de autenticación biométrica. Se recomienda mantener seguimiento a los incidentes aún abiertos hasta su cierre.

4.6. Actividades En Curso

Actividad: Realizar seguimiento a la respuesta de las pruebas realizadas sobre el aplicativo Biometric Desktop y el componente de actualización (Updater), realizadas en equipos del Punto de Atención CNA, ya que se determina que por las políticas de seguridad del FNA no es posible realizar al momento este proceso de manera completa, ya que la actualización requiere ser ejecutada con privilegios elevados.

Actualización: Se han realizado pruebas adicionales sobre este proceso por solicitud de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, por parte del proveedor GSE se entrega la ruta para excepcionar en la GPO de Active Directory. Al momento se está a la espera que el personal encargado por parte del FNA realice la solicitud de excepción para continuar con las pruebas.

Actividad: Realizar seguimiento a los reportes realizados por parte de la coordinadora del PA Soacha, por lentitudes presentadas en las aplicaciones, especialmente los días sábados, se solicita al grupo de redes LAN la verificación de los equipos de comunicación de esa área y al grupo de WAN realizar un monitoreo del canal, durante estas validaciones se evidencia un tráfico inusual hacia un servidor, al revisar este servidor corresponde al aplicativo de Veeam Backups, el cual está realizando proceso en horarios de atención, consumiendo o saturando el canal de comunicación instalado en el punto de atención. Se envió informe a los grupos involucrados y se está a la espera de la respuesta formal por parte del proveedor Veeam.

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 diciembre 2025 22 de enero 2026.pdf"*

5. GESTION DE REQUERIMIENTOS

- ✓ 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)

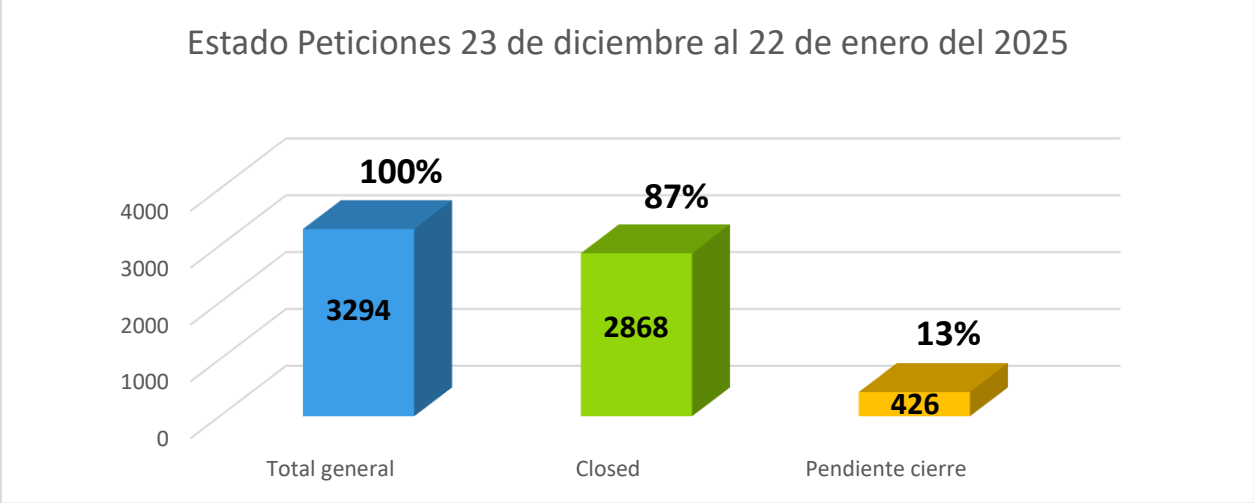


Ilustración 10 Detalle gestión peticiones en segundo nivel.

Análisis: Durante el periodo reportado se registró un total de 3294 peticiones asignadas a los grupos de soporte de segundo nivel. De este total, 2.868 solicitudes fueron atendidas y cerradas, lo que representa un cumplimiento del 87%. Por otro lado, 426 peticiones permanecen en estado activo, lo que equivale al 13% del total de registros gestionados en el corte.

5.2. Estados requerimientos pendientes por cierre.

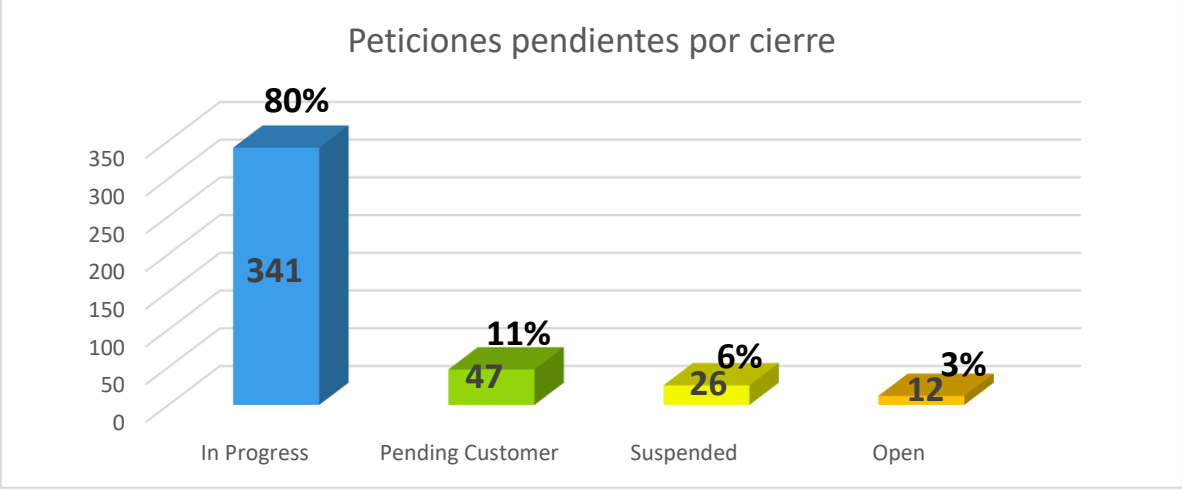
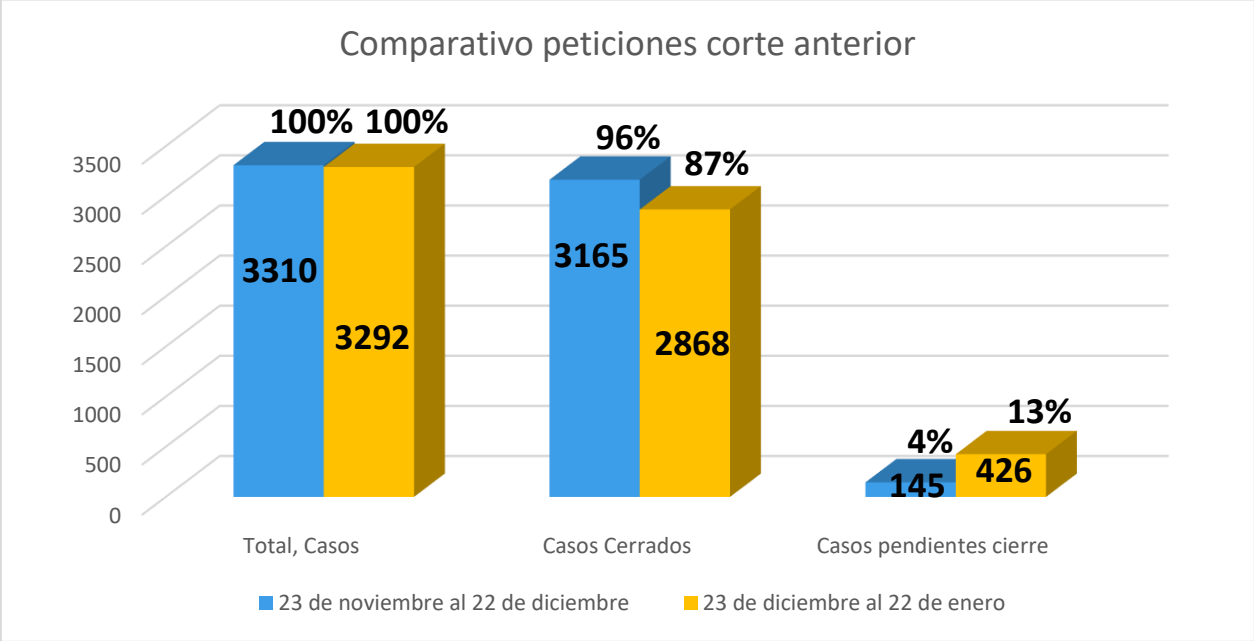


Tabla 11 Detalle Peticiones por cierre

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre (426), donde evidenciamos que el 80% de las peticiones se encuentra en estado “In Progress”, 11% se encuentran en estado “Pending Customer”, 6% se encuentran en estado “Suspended” y 3% se encuentran en estado “Open” por los grupos solucionadores.

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



lustración 11 Comparativo requerimientos corte anterior

ESTADO	23 de noviembre al 22 de diciembre	23 de diciembre al 22 de enero 2026
Total, Casos	3310	3292
Casos Cerrados	3165	2868
Casos pendientes cierre	145	426

23 de noviembre al 22 de diciembre: 3310 / 3165 = 96% (de peticiones cerradas)
23 de diciembre al 22 de enero: 3292 / 2868 = 87% (de peticiones cerradas)

Análisis: Entre el corte 23 de noviembre a 22 de diciembre y 23 de diciembre a 22 de enero el volumen total de casos se mantuvo prácticamente estable (de 3.310 a 3.294, una variación de -18 casos / -0,5%), pero con cambios relevantes en la mezcla de la demanda: disminuyeron con fuerza los requerimientos asociados a Gestión de plataforma (-21%) y TI para puestos de trabajo (-29%), mientras crecieron Transferencia segura de información (+67%) y aumentaron moderadamente Centro de datos (+12%) y Gestión Documental (+12%).

23 de noviembre al 22 de diciembre		23 de diciembre al 22 de enero de 2026	
Grupo de asignación	Cantidad	Grupo de asignación	Cantidad
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	320	GTII-BACKUPS PCS	256
GTII-WINDOWS	226	GTIOI-ACCESOS	247
GSI-GESTION DOCUMENTAL	211	GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	238
GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	205	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	235
GTIOI-ACCESOS	199	GSI-GESTION DOCUMENTAL	232

Análisis: Este aumento estuvo principalmente asociado a cinco subcategorías:

- GTIOI SOPORTE EN SITIO: Se registraron 320 casos en el primer corte y 235 en el segundo (−85; −27%); disminuye de 10% a 7%, principalmente por una menor ocurrencia de atenciones recurrentes en campo asociadas a desbloqueos de BitLocker (sigue siendo el motivo dominante, pero con menor frecuencia), y una reducción de gestiones ligadas a conectividad/permisos; el comportamiento sugiere estabilización operativa en puesto de trabajo.

- GTIOI ACCESOS: Se registraron 199 casos en el primer corte y 247 en el segundo (+48; +24%); su participación aumenta de 6% a 7%, impulsada por mayor demanda de habilitaciones/ajustes de accesos (crecen menciones asociadas a VPN, SAP y temas de red/permisos), consistente con reactivaciones, ampliaciones de vigencias y necesidades operativas de acceso remoto/roles.

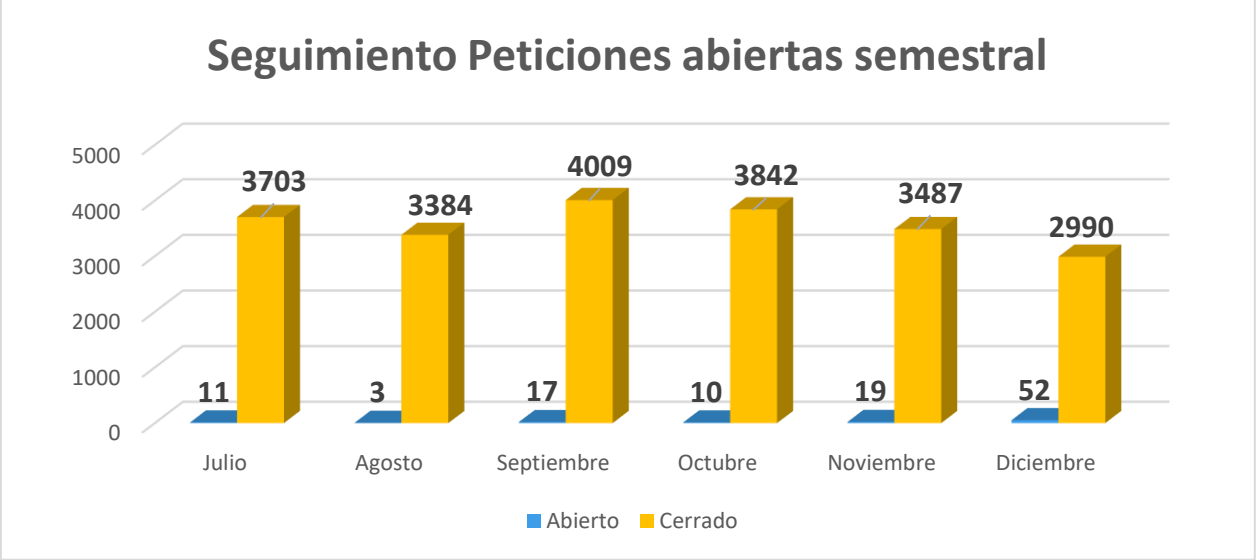
- GSI GESTION DOCUMENTAL: Se registraron 211 casos en el primer corte y 232 en el segundo (+21; +10%); su participación crece de 6% a 7%, con demanda estable en WorkManager y gestión de archivos/registros, por solicitudes relacionadas con credenciales/contraseñas y usuarios/roles (aun cuando bajan algunos temas de permisos puntuales), lo que indica que el volumen se sostiene por operación documental y administración de perfiles.

- GTII OPERADORES CENTRO DE COMPUTO: Se registraron 205 casos en el primer corte y 238 en el segundo (+33; +16%); su participación sube de 6% a 7%, alineado con mayor carga operativa en Centro de Datos (solicitudes de ejecución y soporte a procesos, típicamente batch por demanda), y un incremento asociado a manejo de archivos/carpetas y transferencias para soportar corridas y entregables; este aumento es coherente con calendarios de operación/cierres.

- GTII WINDOWS: Se registraron 226 casos en el primer corte y 159 en el segundo (−67; −30%); su participación disminuye de 7% a 5%, lo que sugiere normalización de requerimientos de plataforma Windows, con desplazamiento del esfuerzo hacia solicitudes más específicas de permisos y carpetas en servidor documental y apoyos de backup/restauración, mientras caen temas de correo/DNS/red.

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 12 Histórico Peticiones abiertos Semestre

5.4.1 Detalle por grupos solucionadores

ÍTEM	Grupo de asignación	Cantidad
1	GTII-WAN	19
2	GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	16
3	GSI-APLICACIONES DEL NEGOCIO	15
4	GSI-GESTION DOCUMENTAL	11
5	GTII-BACKUPS PCS	11
6	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	10
7	GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	9
8	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	5
9	GTII-PKI	2
10	GTIOI-ACCESOS	2
11	GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	2
12	GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	2
13	GTII-DATACENTER Y CUSTODIA DE MEDIOS	2
14	GTII-GESTOR BASES DE DATOS	1
15	GTTI-SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	1
16	GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	1
17	GTII - SAP DATA SERVICES	1
18	GTII-BASES DE DATOS HANA	1
19	GTII-GESTION DE ACTIVOS	1
	Total, general	**112**

Análisis: Durante el periodo julio–diciembre de 2025 se reportan 112 peticiones abiertas, principalmente en fase Ejecución (76) Cumplimiento (35) y Autorización (1), con predominio de estados Pendiente cliente (49), En progreso (36), Suspendido (26) y Abierto (1); el SLA refleja 69 casos cumplidos y 43 incumplidos. El mayor volumen corresponde a GTII-WAN (19 casos), seguido por GTII-Bases de Datos SAP ASE (16) y GSI-Aplicaciones del Negocio (15), concentrando requerimientos de conectividad, optimización Cobis y accesos en ambientes productivos. Los grupos restantes registran entre 1 y 11 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 (38%).

5.5. Actividades En Curso

Se encuentra como tarea pendiente la gestión de las peticiones abiertas correspondientes al mes de enero, dado que al corte del 22 de enero se identificaron 426 peticiones que aún permanecen abiertas. Esta actividad requiere revisión, clasificación y priorización para avanzar en su depuración y asegurar el seguimiento adecuado dentro del backlog operativo.

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 diciembre 2025 22 de enero 2026.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	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**

Tabla 12 Histórico Trimestre Gestión Base del Conocimiento

Análisis: Durante el periodo del 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026, se gestionaron 21 documentos

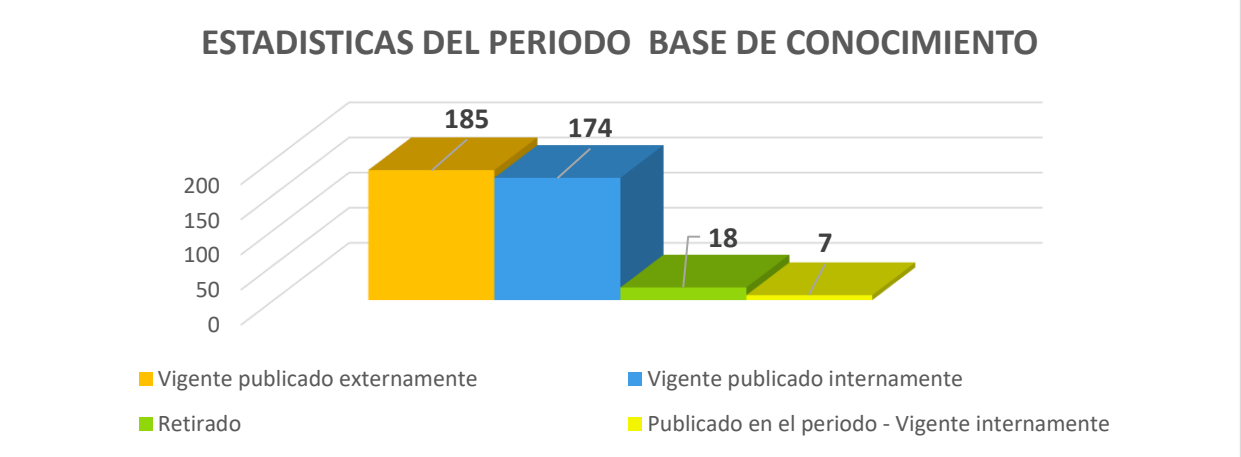
- Durante el periodo se presentaron 5 documentos retirados
- Los documentos creados y publicados disminuyeron en un 50%, con respecto al periodo anterior, esto se presentó por que se tenían documentos pendientes de aprobación de publicación del periodo anterior.
- Los documentos actualizados aumentaron en 25% con respecto al periodo anterior, esto se presenta por que durante el periodo se solicitó actualización de documentos del proveedor de impresión.
- Los documentos en proceso aumentaron en un 67% con respecto al periodo anterior, esto se presentó por durante el perdido se documentaron varios documentos se encuentran en revisión por parte del FNA.

  Estos documentos se encuentran en revisión, validación y aprobación
  - ✓ 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
  - ✓ Procedimiento gestión solicitudes SIPE
  - ✓ Ingreso de tramites en CRM en fechas diferentes a su radicación para vinculación de incentivos

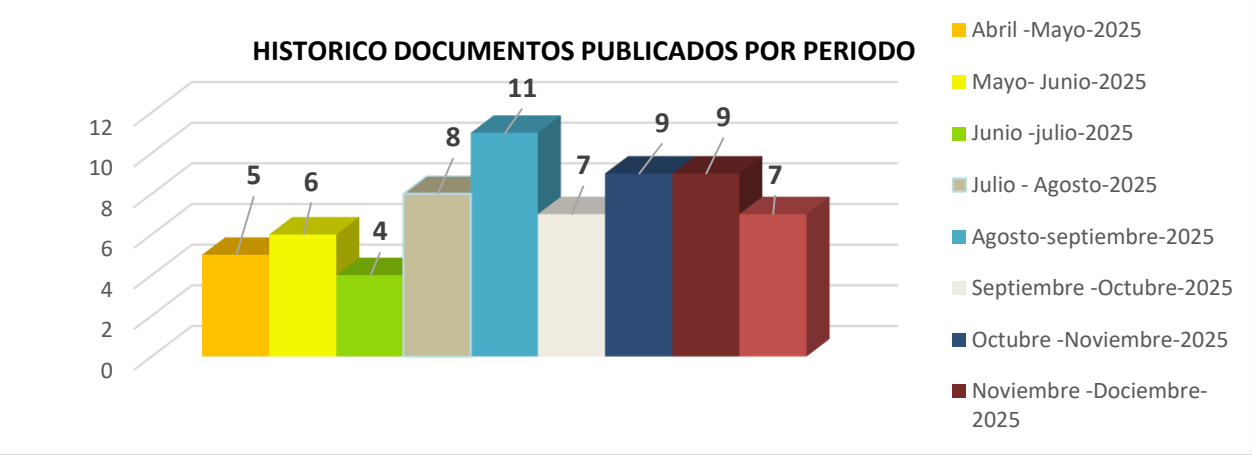
- ✓ Error se encontró un valor duplicado en CRM
- ✓ Advertencia: Se presentó un error durante el procesamiento de la petición en CRM
- ✓ Error se encontró un valor duplicado en CRM
- ✓ Advertencia: la fecha de la emisión del DOC. Debe ser mínimo 18 años posterior al nacimiento.

6.2. Estadísticas Base de Conocimiento

En la actualidad en la base de conocimientos se tienen publicados 384 documentos discriminados como se muestra en la siguiente grafica.



A continuación, se relaciona detalle de documentos publicados por periodo con un total de 66 documentos publicados:



6.3. Capacitaciones

Se realizó socialización y capacitación a los analistas de mesa de servicio, logrando proporcionar el conocimiento necesario para prestar un soporte efectivo, rápido de los siguientes temas:

- Socialización Documentación casos de Sharepoint-OneDrive
- Socialización instalación biometric Desktop_2.3.0
- Socialización procedimiento gestión solicitudes SIPE
- Socialización errores CRM

- ✓ Estado de prospecto pendiente revisión oficial cumplimiento en CRM
- ✓ Privilegios insuficientes no dispone del nivel de acceso necesario para realizar la operación solicitada en CRM
- ✓ Advertencia persona con marcación preventiva activa-no se permite modificar en CRM

6.4. Actividades En Curso

La publicación en la base de conocimiento de los documentos:

- ✓ 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
- ✓ Procedimiento gestión solicitudes SIPE
- ✓ Ingreso de tramites en CRM en fechas diferentes a su radicación para vinculación de incentivos
- ✓ Error se encontró un valor duplicado en CRM
- ✓ Advertencia: Se presentó un error durante el procesamiento de la petición en CRM
- ✓ Error se encontró un valor duplicado en CRM
- ✓ Advertencia: la fecha de la emisión del DOC. Debe ser mínimo 18 años posterior al nacimiento.

Estos documentos se encuentran en procesos de validación y revisión por parte del FNA.

6.5. 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 252 correos y 298 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 diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsm” y “Consolidado Auditoría Correos 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx”

- ✓ 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 diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.pdf
  - Retroalimentación Llamadas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero 2026.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 dos (2) 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.

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

Así mismo, para este corte se identificó la necesidad de implementar un nuevo plan de acción, junto con su respectivo plan de capacitación, debido a una mala práctica evidenciada, en la cual se determinó que los analistas de la mesa de servicio no cuentan con la claridad necesaria al momento de escalar casos a los grupos GTII-TELEFONÍA VIRTUAL y GTII-TELEFONÍA IP. El plan de acción a implementar es el siguiente:

- Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual)
- Plan de capacitación Servicios telefonía (IP y Virtual)

Como parte del presente informe, se adjuntan los anexos:

- Plan de acción mejora tu ortografía y redacción.pdf
- Certificados curso mejora tu ortografía y redacción.pdf
- Plan de acción protocolo despedida.pdf
- Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual).pdf
- Plan de capacitación Servicios telefonía (IP y Virtual).pdf

✓ 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 auditoria de llamadas 23 de diciembre 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- Fortalezas y debilidades auditoria de correo 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.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 diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- Estadísticas Encuestas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.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 diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.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 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.

7.1. 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%**

Tabla 13 Resultado Monitoreo Gestión Telefónica

Adicionalmente, se presenta la gráfica en la que se evidencia el porcentaje correspondiente a cada uno de los analistas, con respecto a los resultados obtenidos en la gestión de monitoreo de llamadas:

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 25 errores clasificados como críticos:

- Uso incorrecto de la Herramienta de gestión Service Manager (errores en la categorización y en la generación de casos).
- 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 diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsm" y "Retroalimentación Llamadas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero 2026.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	ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS	CANTIDAD DE MONITOREOS	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
1	Andrés Felipe Solano Molina	1	16	40%	54%	94%
2	Angie Ginneth Gutiérrez Rios	1	16	40%	54%	94%
3	Brayam Alexander Claros Gallego	0	10	40%	60%	100%
4	Cristian Julián Rojas Ramírez	1	10	40%	54%	94%
5	Duván Felipe Garzon Conde	0	10	40%	60%	100%
6	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	0	10	40%	60%	100%
7	Edgar Alirio Nieto Arzayus	1	10	40%	54%	94%
8	Edinson Fernando Madrigal Tique	0	10	40%	60%	100%
9	Fabian Esteban García Espitia	1	10	40%	54%	94%
10	Federico Sánchez Páez	0	10	40%	60%	100%
11	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	0	10	40%	60%	100%
12	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	0	16	40%	60%	100%
13	Gloria Marcela Maluendas Pardo	0	10	40%	60%	100%
14	Jessica Andrea Daza Carvajal	0	10	40%	60%	100%
15	Jimmy Orlando Sierra Méndez	1	16	40%	54%	94%
16	Johanna Patricia Rodríguez Moya	0	10	40%	60%	100%
17	Julián Andrés Real Arboleda	1	16	40%	54%	94%
18	Mauricio Almánzar Bonilla	1	10	40%	54%	94%

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS	CANTIDAD DE MONITOREOS	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
19	Natalia Valbuena Vanegas	1	10	40%	54%	94%
20	Sebastián David Munoz Aragón	0	16	40%	60%	100%
21	Sebastián Ortiz Riveros	1	16	40%	54%	94%
Resultado Total		**10**	**252**	**40%**	**57%**	**97%**

Tabla 14 Resultado Monitoreo Gestión Correo

Análisis: De acuerdo con la tabla gestión de monitoreo de correo, se observa el 97% de cumplimiento en la gestión de servicios por correo, no obstante, en el 3% 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 diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx" y "Retroalimentación Correos 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.pdf"*

7.3. Seguimiento Backlog Grupos Resolutores

Durante el periodo comprendido entre el 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero de 2026, 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 13 de enero del 2026, abarcando un total de **743 casos** distribuidos entre 468 peticiones (62,99%), 65 incidentes (8,75%), 196 tareas de cambio (26,38%) y 14 tareas de petición (1,88%)

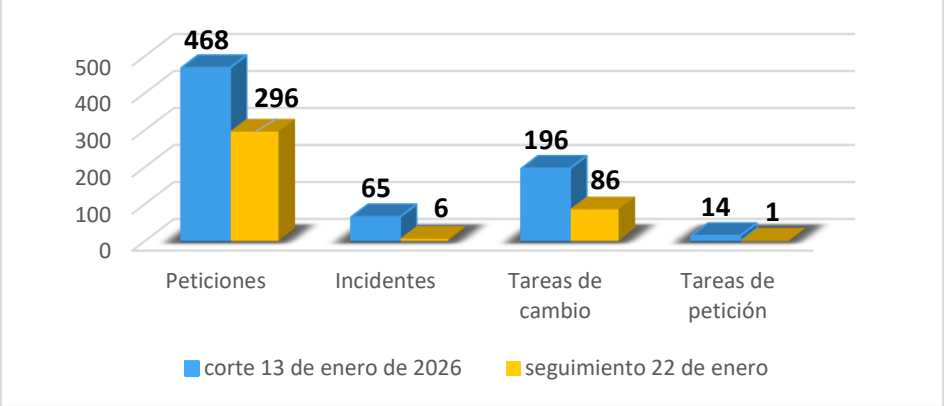


Ilustración 13 Seguimiento a grupos Resolutores

Análisis: El 22 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 noviembre al 22 de diciembre)

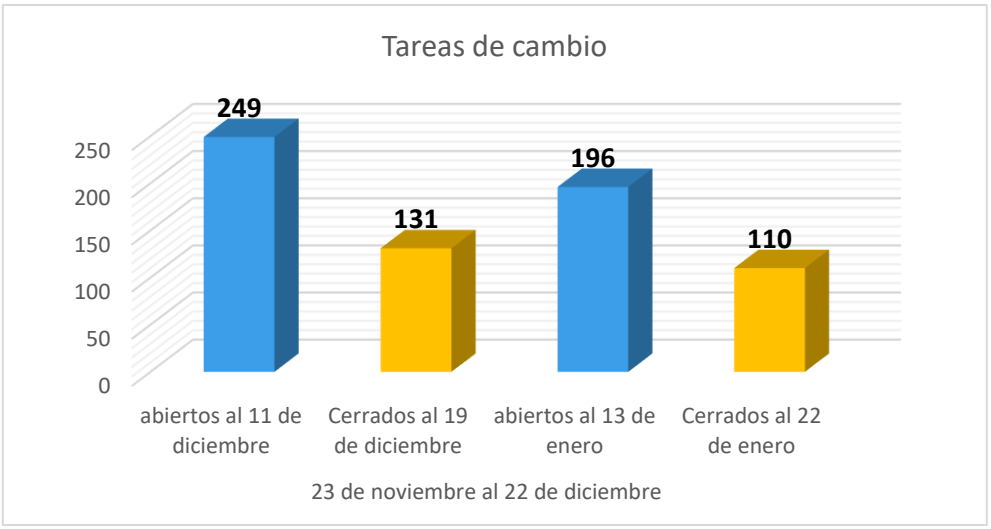


Ilustración 14 Seguimiento Tareas de cambio

Análisis: De acuerdo con el seguimiento realizado a las tareas de cambio durante los dos periodos de corte (del 23 de noviembre al 22 de diciembre y del 23 de diciembre al 22 de enero 2026), se evidencia lo siguiente:

- 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.
- En enero 2026, se reportaron 196 tareas de cambio abiertas al 13 de enero.
  Según el seguimiento realizado el 22 de enero, continuaban abiertas 86 tareas, lo que refleja un cierre efectivo del 56% del backlog.

Al comparar ambos periodos, se observa aumento en la eficiencia de cierre de las tareas de cambio, pasando de un 53% en diciembre a un 56% en enero 2026.

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 diciembre del 2025 y el 22 de enero del 2026, se recibieron un total de 41 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 18 de los 41 casos devueltos aplicaban efectivamente para devolución, lo que representa un aumento de 5 casos en comparación con el período anterior.

Grupos	No	Si	Total, general
GTII-WINDOWS	1	4	5
GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	1	2	3
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	5	2	7
GSI-GESTION DOCUMENTAL	5	2	7
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN		1	1
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	1	1	2
GTII-BASES DE DATOS SAP IQ		1	1
GTIOI-IMPRESION		1	1
GTII-TELEFONIA VIRTUAL		1	1
GTII-CRM		1	1
GTII-F5		1	1
GSI-FABRICA APLICACION COBIS		1	1
GTII-DESARROLLO DE SOFTWARE	1		1
GTII-SOA	1		1
GTIOI-MESA DE SERVICIO	1		1
GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	1		1
GTII-COORDINADORES INFRAESTRUCTURA	4		4
GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA	2		2
Total, general	**23**	**18**	**41**

Tabla 15 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 18 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-WINDOWS**: El grupo cuenta con un total de cuatro (4) solicitudes, las cuales aplican para devolución, dado que se identificó que fueron devueltas por falta de documentación.

Por parte de la mesa de servicios se lleva una bitácora de devoluciones que se gestiona diariamente en la que se documenta cada una de las devoluciones.

***Nota**: Con el presente informe se adjunta como anexo "Bitácora casos devueltos 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx"*

7.6. Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)

Con el fin de asegurar el ciclo de mejora continua en la percepción del servicio de la mesa de servicios, se realiza un análisis de los resultados de la encuesta respondida por los funcionarios. Esta encuesta está configurada en la herramienta de gestión de servicios (SM) y se activa para cada caso que es solucionado y cerrado por los analistas de la Mesa de Servicios.

Para el período comprendido entre el 23 de diciembre de 2025 y el 22 de enero de 2026, y de acuerdo con el seguimiento realizado por la gestión de monitoreo y calidad a las respuestas de las encuestas, se evidenció el diligenciamiento de diez (10) encuestas.

Sin embrago, de acuerdo con el seguimiento realizado por la gestión de monitoreo y calidad a las respuestas de las encuestas, se evidencia que se diligenciaron cuatro (4) encuestas con calificación mala y deficiente. Al hacer la revisión se identificó que fueron calificadas por el funcionario Luis Fernando Quesada Navarro, ejecutivo comercial del punto de atención de Barranquilla, quien diligenció las cuatro encuestas, cada una con tres (3) preguntas, es decir un total de doce (12) respuestas evaluadas.

Al realizar el análisis de los resultados se identificó que las calificaciones y comentarios emitidos por parte del funcionario no corresponden al servicio prestado por la mesa de servicios, sino a la experiencia e interacción con el grupo de soporte en sitio, los cuales se encuentran fuera de la gestión de la mesa de servicios, por ende, y teniendo en cuenta que, dentro de las exclusiones para el ANS, Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) que se encuentra referido en las excepciones *(3. Calificaciones que no correspondan al servicio que brinda la mesa de servicio)* se excluyen para el cálculo y medición **las doce (12) calificaciones realizadas por el funcionario Luis Fernando Quesada Navarro**; esta exclusión corresponde al ANS que se debe presenta para este corte.
Nota: Se adjunta, correo remitido por parte de la coordinación de la mesa de servicio al apoyo a la supervisión del FNA, el 21 de enero del 2026, en el que se detalla toda la información con el respectivo análisis teniendo en cuenta que las calificaciones del funcionario afectan el cumplimiento de la meta del ANS- Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU).

De acuerdo con la exclusión referida anteriormente, se relaciona el resultado que corresponde a seis (6) encuestas, correspondientes a dieciocho (18) evaluaciones, obteniendo un promedio de calificación de 4.50 en una escala 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)	18	100%
Total, de respuestas en el periodo	18	

Nota: *Con el presente informe se adjunta como anexo "Data Encuestas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx" y "Estadísticas Encuestas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.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

- ✓ A través del seguimiento y análisis de los casos devueltos a la Mesa de Servicios, se identificó como parte de las causas la falta de información de contacto, específicamente aquellos devueltos por falta de número de contacto. Como acción de mejora se propuso e implementó el campo 'Teléfono/Correo de contacto' en Service Manager para interacciones e incidentes, logrando reducir reprocesos y mejorar la eficiencia del servicio y fortaleciendo la calidad del registro de tickets en Service Manager.El cambio lo efectuó en la herramienta la administradora del FNA.

- ✓ Durante el periodo comprendido entre el 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero de 2026, 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 13 de enero del 2026**, abarcando un total de 743 casos distribuidos entre 468 peticiones (62,99%), 65 incidentes (8,75%), 196 tareas de cambio (26,38%) y 14 tareas de petición (1,88%)

  El 22 de enero de 2026 se realizó un seguimiento a los casos reportados a los distintos grupos resolutores, con relación al corte efectuado el 13 de enero, 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 **48% en el cierre** de los casos reportados a los grupos. En cuanto a las peticiones asignadas, se observa un avance del 37% en su cierre, Incidentes con un 91%, Tareas de cambio con un 56%, Tareas de petición con un 93%

  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.

- ✓ 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 Documentación casos de Sharepoint-OneDrive
- Socialización instalación biometric Desktop_2.3.0
- Socialización procedimiento gestión solicitudes SIPE
- Socialización errores CRM:
    - Estado de prospecto pendiente revisión oficial cumplimiento en CRM
    - Privilegios insuficientes no dispone del nivel de acceso necesario para realizar la operación solicitada en CRM
    - Advertencia persona con marcación preventiva activa-no se permite modificar en CRM

✓ Por parte de los analistas de la mesa de servicios se resolvieron y cerraron 4610 (SD) casos con un promedio de solución en primer nivel del 53% de la totalidad de casos cerrados, casos que no fue necesario asignar a grupos resolutores de segundo nivel, lo que se traduce en una alta tasa de resolución en la primera llamada generando mayor satisfacción de los funcionarios.

✓ El tiempo medio de operación, específicamente para el tiempo en línea telefónico fue de **6 (minutos) 53 (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

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
26	Edwin Yecid Galindo Cifuentes	80070000	Gestor de Tecnología y Calidad
27	Daniel Moreno Avellaneda	79944064	Coordinador mesa de servicios

Tabla 16 Personal Actual Mesa de Servicio

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 diciembre 2025 y enero 2026 en las que se detallan los horarios y personal en la que se cumple con los horarios establecidos. Se adjunta (Horario Mesa de Servicio diciembre 2025.xlsx Y Horario Mesa de Servicio enero 2026.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 9 (22 de enero 2026)	195,75

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	75%
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	75%
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	77%
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	84%
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%

Id	Nombre	Duración Días	Comienzo	Fin	Estado	Porcentaje de Avance
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.		
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	77%
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.	Completada	100%
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 17 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 enero de 2026, es decir (195.75) dividido entre la Duración Planificada (261) *100 %. Dando como resultado un avance general del **75%.**

- ✓ **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 diciembre a 22 enero 2026.
- ✓ **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 75% 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 diciembre 2025 al 22 de enero 2026.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 18 Relación Presupuesto General

12.2. Relación Factura Corte

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al noveno corte; periodo comprendido entre el 23 de diciembre de 2025 al 22 de enero del 2026:

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 19 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 llamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	622:07:55 5424	≤ 15 Minutos	0:06:53	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	5227 5424	≥ 95%	96,37	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	192 5818	≤ 5%	3,30	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.	18 18	≥ 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	8554 8582	≥ 95 %	99,67	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento = (2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

Tabla 20 Relación Cumplimiento ANS

Nota: Con el presente informe se adjunta, el archivo *"Acuerdos Niveles de Servicio 23 de diciembre a 22 de enero 2026.xlsx"* con las respectivas formulas y resultados.

14. ANEXOS

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

- ✓ Avance Cronograma Mesa De Servicios 23 de diciembre 2025 al 22 de enero 2026.pdf
- ✓ Certificados curso mejora tu ortografía y redacción.pdf
- ✓ Informe Gestión Calidad 23 de diciembre 2025 22 de enero 2026.pdf
- ✓ Informe Gestión Conocimiento 23 de diciembre 2025 22 enero 2026.pdf
- ✓ Informe Gestión Incidentes 23 de diciembre 2025 22 de enero 2026.pdf
- ✓ Informe Gestión Requerimientos 23 de diciembre 2025 22 de enero 2026.pdf
- ✓ Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual).pdf
- ✓ Plan de acción Mejora tu ortografía y redacción.pdf
- ✓ Plan de acción protocolo despedida.pdf
- ✓ Plan de capacitación Servicios telefonía (IP y Virtual).pdf
- ✓ Retroalimentación Correos 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.pdf
- ✓ Retroalimentación Llamadas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero 2026.pdf
- ✓ Bitácora casos devueltos 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- ✓ Consolidado Auditoría Correos 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- ✓ Data Encuestas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- ✓ Estadísticas Encuestas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- ✓ Fortalezas y debilidades auditoría correos 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- ✓ Fortalezas y debilidades auditoria de llamadas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- ✓ Horario Mesa de Servicio diciembre 2025.xlsx
- ✓ Horario Mesa de Servicio enero 2026.xlsx
- ✓ Reporte Correo 23 de diciembre 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- ✓ Reporte Llamadas 23 de diciembre 2025 al 22 de enero del 2026.xlsx
- ✓ Consolidado Auditoría Llamadas 23 de diciembre del 2025 al 22 de enero del 2026.xlsm
- ✓ Acuerdos Niveles de Servicio 23 de diciembre a 22 de enero 2026.xlsx



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	**01/03**/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 diciembre de 2025 a 22 de enero de 2026	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 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

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	6 2										

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
62 - Impuesto nacional sobre productos plá

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
1	2	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: 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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: 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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

	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	119. Razón social	120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
1	Cédula de Ciudada 1 3	1 4 2 2 5 4 8 5		COLOMBIA 1 6 9	BOCANEGRA	CLAVIJO	LUIS	ALBERTO				2 0 1 5 0 5 0 8	
2	Cédula de Ciudada 1 3	5 1 9 1 0 4 6 8		COLOMBIA 1 6 9	CAMACHO	CASADO	MONICA	DEL PILAR				2 0 1 5 0 5 0 8	
3	Cédula de Ciudada 1 3	1 9 1 7 0 9 4 3		COLOMBIA 1 6 9	LOSADA	SARMIENTO	JAIME	OCTAVIO				2 0 1 5 0 5 0 8	
4	Cédula de Ciudadan 1 3	3 8 2 3 5 6 8 3		COLOMBIA 1 6 9	BAHAMON	DE BOCANEGRA	ANGELA	INES				2 0 1 5 0 5 0 8	
5	Cédula de Ciudadan 1 3	1 9 3 2 2 9 5 2		COLOMBIA 1 6 9	RODRIGUEZ	ACERO	ORLANDO					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: 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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	

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 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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

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

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

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

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

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 61. Fecha 2025-07-23 / 10:57:25AM

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

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

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

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

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 marzo 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 marzo de 2026.

Cordialmente,

NEVARDO CONTRERAS FONSECA
Representante Principal
UT.INNOVACION FNA2025

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

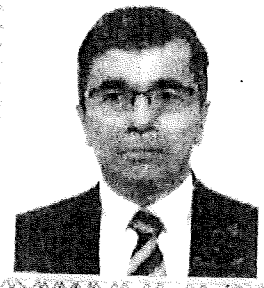
REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

EFB197D70E25487F

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 6 días del mes de Marzo 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 **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:

1512 1A9D 23A9 09BC

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 *

Dado en BOGOTA a los 2 días del mes de Marzo 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 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 80757484

MARTINEZ CHAPARRO
APELLIDOS

WILLIAM
NOMBRES

William Martinez Ch.
FIRMA



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

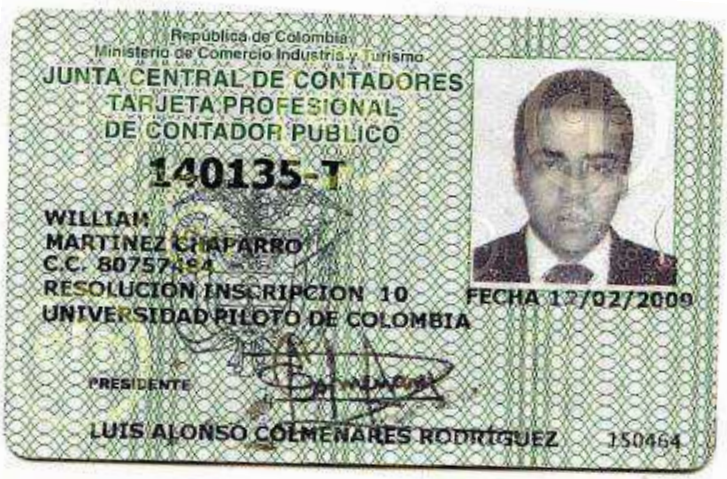
1.70 ESTATURA
O+ G.S. RH
M SEXO

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:

A0A098BB8190F87D

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 2 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

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	5300246856	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	12.03.2026
N° DE REFERENCIA	82	**FECHA DE PAGO**	13.04.2026

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°**	CUENTA09
N° FACTURA PROVEEDOR	INN82 RAD 02-2303-202603120381020		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO	LERF	RE-L	VALOR
10002229	5400001997	00610	CTO 052-2025 .	1000060369	5105632729	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: 14.04.2026

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	82	**FECHA DE CONTABILIZACION**	13-abr-26
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300246856	**FECHA DE DOCUMENTO**	13-abr-26
		FECHA DE COMPENSACION	13-abr-26
PROPUESTA	58551	**FECHA DE LA PROPUESTA**	13-abr-26

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO		
No. IDENTIFICACIÓN	8999992844	**TIPO DE IDENTIFICACÓN**	NIT
CONCEPTO	GIRO DE CESANTIAS PARCIALES SEC		

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:	INN82 RAD 02-2303-202603120381020		
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	5300246856	82	668.303.324	INN82 RAD 02-2303-202603120381020	5400001997	CTO 052-2025