# INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

## ASPECTOS GENERALES

| | |
|---|---|
| **CONTRATO N°:** | 240897 |
| **OBJETO:** | Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda. |
| **VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** | DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE |
| **CONTRATISTA:** | UT PENTATEK - SOPORTCOL |
| **FECHA DE SUSCRIPCIÓN:** | 18/10/2024 |
| **FECHA DE INICIO:** | 28/10/2024 |
| **PLAZO:** | 21 Mes(es) |
| **PERIODO EJECUCION DEL CONTRATO CERTIFICADO:** | De 01/07/2025 a 31/07/2025 |
| **CONSECUTIVO REF. PAGO:** | 5105632564/2025 |
| **SUPERVISOR:** | ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC |

## RESUMEN EJECUTIVO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

**OBLIGACIONES GENERALES**

1. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el gobierno nacional y distrital y demás disposiciones pertinentes.

2. Entregar el bien o prestar el servicio objeto del presente contrato con las especificaciones técnicas exigidas en el Anexo No. 1 “Ficha Técnica”, al inicio de la ejecución del contrato, so pena de hacerse acreedor a las multas estipuladas en el contrato y entregar el certificado de conformidad de los mismos, cuando se requiera, acorde con lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

3. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo.

4. El contratista se obliga a mantener fijos los precios unitarios de la propuesta durante la ejecución y hasta la liquidación del contrato.

5. Dar estricto cumplimiento a las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 “Ficha Técnica” mediante el cual se determinan los requerimientos del bien o servicio objeto del presente contrato.

6. Colaborar con la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. para que el objeto contratado se cumpla y garantizar que este sea de la mejor calidad.

7. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamientos que pudieran presentarse.

8. Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. por conducto del supervisor o interventor, según el caso.

9. Informar a más tardar el tercer día hábil siguiente al momento en que se tenga conocimiento del inicio de investigaciones penales, se impongan medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero en contra de cualquiera de los directivos, representantes legales, accionistas o integrantes del Contratista.

10. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través del supervisor o interventor, según el caso, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.

11. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud y pensiones y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002, Ley 1122 de 2007, Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012, Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario 1833 de 2016 y demás que las adicionen, complementen o modifiquen.

12. Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta.

13. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor o interventor, según el caso, del contrato.

14. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio que presta en desarrollo de sus actividades, ya que es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, salvo requerimiento de autoridad competente.

15. Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L.

16. Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes.

17. Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso)

18. En cumplimiento de la Directiva No. 003 de 2012 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de

Bogotá, D.C., el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral, ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecunaria, si es del caso.

19. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 de fecha 19 de enero de 2011, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad<(>,<)> en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.

20. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009.

21. Dar cumplimiento a las disposiciones ambientales que regulan el manejo y disposición de los insumos o repuestos utilizados en la ejecución del contrato.

22. El contratista debe contar con planes de contingencia y continuidad del negocio que contengan las actividades para recuperar el servicio, habilitar la operación en contingencia y retorno a la operación normal, en eventos tales como catástrofe natural, fallas en la infraestructura, restauración del servicio ante la materialización de ataques cibernéticos, entre otros, conforme con las normas vigentes sobre la materia, relacionado con el objeto, desarrollo y ejecución de este contrato, el cual le permite brindar una respuesta oportuna a la Secretaría Distrital de Hacienda en caso de una contingencia o de un evento de interrupción del servicio no planeado, garantizando la recuperación del mismo en el menor tiempo posible.

Este plan de continuidad y contingencia de negocio debe estar disponible en el momento en que el supervisor del contrato lo requiera. En todo caso, la Secretaría a través del supervisor, en cualquier tiempo dentro de la vigencia del contrato, tendrán la facultad de realizar observaciones sobre el mismo, en lo relacionado con el objeto y desarrollo de este contrato, las cuales deberán ser atendidas por el contratista en el plazo en que se acuerde entre las partes.

El contratista debe realizar mínimo una (1) vez al año una prueba de continuidad del negocio contratado, y tanto la ejecución como el resultado de las pruebas, deben ser entregadas al supervisor del contrato.

Cualquier modificación o mejora al plan de continuidad y contingencia del negocio debe ser notificado por escrito al supervisor del contrato, quien debe aprobar tal modificación.

23. Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados como resultado del presente proceso.

**Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Generales**

El proveedor cumplió con las Obligaciones Generales pactadas para el periodo certificado.

**OBLIGACIONES ESPECIALES**

1. Dar estricto cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en la "Ficha Técnica N°1 Especificaciones Técnicas de los Servicios" y "Detalle del Alcance del Objeto", mediante los cuales se determinan los requerimientos para la ejecución del objeto contractual.

**Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Especiales**

El proveedor cumplió con las Obligaciones Especiales pactadas para el periodo certificado.

**SERVICIOS Y PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN Y/O AVANCE DE OBRA**

| Descripción servicio/producto/ avance | Verificación del cumplimiento |
|---|---|
| Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios prestados.<br><br>Informe de gestión por cada servicio, en donde se indiquen las actividades realizadas en Gestión de:<br><br>Tickets registrados.<br>Mantenimientos preventivos.<br>Bolsa de repuestos. | El proveedor entregó el informe de gestión en donde se evidenció los Tickets atendidos y gestionados, la atención de los incidentes y solicitudes generados durante el periodo certificado, los cuales hacen parte de la Gestión Integral de los Servicios de Mesa de Ayuda, así como la administración del servicio.<br><br>Factura Radicada con el Número: 2025ER202119O1<br>Fecha de Radicación: 14 de agosto de 2025 |

**PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA**

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de SEISCIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS DOCE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS MONEDA CORRIENTE ($673.612.759) por concepto de la ejecución del contrato 240897.

Para informe final, el supervisor deberá anexar el reporte de pagos y descuentos de contratos.

| No Documento de Pago | Fecha | Valor |
|---|---|---|
| 3001027391-2024 | 14/01/2025 | 184.800.000 |
| 3000116916-2025 | 25/02/2025 | 69.140.659 |
| 3000324198-2025 | 21/04/2025 | 81.225.097 |
| 3000232417-2025 | 23/04/2025 | 78.877.398 |

# INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

| No Documento de Pago | Fecha | Valor |
|---|---|---|
| 3000468407-2025 | 26/05/2025 | 69.660.899 |
| 3000567951-2025 | 24/06/2025 | 95.129.483 |
| 3000674706-2025 | 25/07/2025 | 94.779.223 |
| | TOTAL PAGADO | 673.612.759 |

| Balance Financiero de la ejecución del contrato | | | |
|---|---|---|---|
| Valor inicial del contrato | 2.485.762.658 | 0 | 0 |
| Valor adiciones | 0 | 0 | 0 |
| Valor total ejecutado | 0 | 0 | 766.224.987 |
| Valor total de pagos realizados | 0 | 673.612.759 | 0 |
| Valor no ejecutado del contrato | 0 | 0 | 1.719.537.671 |
| SUMAS IGUALES | 2.485.762.658 | 673.612.759 | 2.485.762.658 |

**RETRASOS EN EL CRONOGRAMA O PLAN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ACTUACIONES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR AL RESPECTO**

Ninguno.

**NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO, Y ACTUACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR**

Ninguna.

**CERTIFICACIÓN PAGO APORTES**

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Representante Legal para el trámite de pago durante el periodo certificado, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

**SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL CONTRATO**

De acuerdo con la revisión de los riesgos asociados a la ejecución del contrato, estos no se materializaron para el periodo certificado.

# INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

Para constancia se firma a los diecinueve (19) días del mes de agosto del año dos mil veinticinco (2025).

| | | |
|---|---|---|
| **SUPERVISOR:** | ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC | Firmado digitalmente por Ana Vilma Quevedo Bernal |

**Anexos:** Se adjuntan los documentos entregados por el contratista como soporte del presente informe.

**Elaboró:** OscarHRQ

Oscar Horacio Rodríguez Quintero

| | | |
|---|---|---|
| ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HACIENDA | **INFORME DE GESTIÓN MESA DE SERVICIOS. CONTRATO 240897** | UT PENTATEK-SOPORTCOL |

# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
# CONTRATO DE MESA DE SERVICIOS

**OBJETO: PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS COMPONENTES QUE INTEGRAN LA MESA DE SERVICIOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA DISTRITAL**

**JULIO DE 2025**

**TABLA DE CONTENIDO**

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN ..... 4
1. OBJETO DEL CONTRATO ..... 5
1.1 ALCANCE DEL CONTRATO ..... 5
2. TALENTO HUMANO ..... 5
2.1 MALLAS DE TURNO ..... 6
3. INDICADORES DE GESTIÓN ..... 9
3.1 GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN ..... 9
3.2 Canal Telefónico ..... 10
3.3 Canal Chat Teams ..... 10
3.4 Canal Web Portal ..... 11
3.5. CORREO ..... 12
4. INCIDENTES Y SOLICITUDES ..... 13
4.1 Gestión por canales de ingreso o medio de registro ..... 14
4.2 Gestión por tipo de servicio ..... 15
4.3 Gestión por Categorías ..... 16
4.4 Incidentes ..... 17
4.5 Solicitudes o Requerimientos ..... 18
5. ESTADO DE TICKETS Y BACKLOG ..... 19
6. TOP 10 DE USUARIOS ..... 20
6.3 Gestión por agente de soporte ..... 20
7. APLICATIVO CA ..... 22

8. ENCUESTAS EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ..... 22
9. ENCUESTAS RECIBIDAS ..... 22
9.1 ¿La respuesta brindada fue rápida y oportuna? ..... 23
9.2 ¿Nuestro analista solucionó el ticket? ..... 24
9.3 ¿Se demostró destreza y conocimiento por parte del analista? ..... 24
10. VISITAS SEDES ..... 25
11. NOVEDADES E INCAPACIDADES ..... 26
12. ROTACIÓN DE PERSONAL ..... 26
13. ASPECTOS RELEVANTES ..... 26

# 1 INTRODUCCIÓN

Gestionar y prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los componentes que integran la mesa de servicios de la infraestructura tecnológica de la Secretaría de Hacienda Distrital, bajo estándares y buenas prácticas de ITIL, centralizando los servicios de instalación y soporte a usuarios internos a través de actividades de instalación de sistemas operativos, software de ofimática y solución de casos en la herramienta de mesa de servicios. La Secretaría de Hacienda por medio de subasta pública, otorgó el contrato No 240897 de mesa de servicios al consorcio **Pentatek – Soportcol** para brindar el soporte correspondiente a todos los usuarios de la entidad, en un rango aproximado de 1850 usuarios estándar y VIP´S.

Dicho soporte se realiza con personal idóneo y especializado para atender los *requerimientos* e *Incidentes* que solicitan los usuarios de la entidad por medio de los canales de atención que se tienen dispuestos para dicho propósito.

La operación comenzó el 28 de octubre 2024 y el contrato tiene una viabilidad de 22 meses. El proyecto inició con 1 Gerente de Proyecto, 1 Coordinador de Mesa de Servicios y 15 técnicos e ingenieros de soporte.

# 1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a todos los componentes que integran la mesa de servicios y la infraestructura tecnológica de la Secretaría de Hacienda Distrital, Super Cades sucursales y demás oficinas relacionadas en el anexo técnico.

## 1.1 ALCANCE DEL CONTRATO

De acuerdo con el contrato y al anexo técnico el consorcio temporal Pentatek – Soportcol realizará la atención y solución de todos los requerimientos e incidentes. El servicio de mesa de servicios y/o servicio para la atención, validación, registro, documentación, seguimiento y solución de requerimientos e incidentes realizados por los funcionarios que hacen uso de las TIC, bajo el esquema de ITIL. Mantenimiento preventivo y correctivo del parque computacional y dispositivos de tecnología propiedad de la entidad, bolsa de repuestos.

# 2. TALENTO HUMANO

La Mesa de Servicios se encuentra conformada por un Gerente de Proyecto, un Coordinador de Mesa y 15 Agentes. Estás personas realizaran el soporte correspondiente de Mesa de Servicios y Soporte en Sitio, de todas aquellas incidencias y/o solicitudes que lleguen a través de los diferentes canales de comunicación con la mesa: Línea telefónica, Microsoft teams, Correo electrónico y Web, la gestión de casos se realiza por medio tickets en la herramienta Service Desk CA. En la tabla 1.0 se lista la información del personal de mesa de servicios en sitio:

**ANALISTAS EN SITIO:**

| NOMBRE | CARGO |
|---|---|
| ELDER LORENZO MEJIA | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO |
| ALEXANDER BONILLA | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO |
| CARLOS MANUEL ACOSTA | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO |
| RICARDO ANDRÉS LÓPEZ | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO |
| JUAN CARLOS PRIETO ALFONSO | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO |
| MICHAEL FABIAN CABALLERO | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO |
| CAMILO VILLAMIZAR | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - SITIO |

**Tabla 1.0**

En la tabla 1.1 se lista la información del personal mesa de servicios de atención telefónica, gerente de proyecto y coordinador de mesa de servicios:

**ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

| NOMBRE | CARGO |
|---|---|
| CARLOS HUMBERTO RAMIREZ BAQUERO | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER |
| FABIO SANCHEZ GAMBA | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER |
| HENRY MAURICIO SOSA | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER |
| LEONARDO MARTINEZ | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER |
| ERIK FABIAN JIMENEZ LOPEZ | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER |
| JOEL VALDERRAMA CUBILLOS | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER |
| YEISON ANDRES GOMEZ MOREMO | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER |
| LEIDY YOHANA ASPRILLA MURILLO | AGENTE DE MESA DE SERVICIOS - CALL CENTER |
| ANGELA SEGURA | GERENTE DE PROYECTO |
| CATERINE SANCHEZ PEREZ | COODINADORA DE MESA DE SERVICIOS |

**Tabla 1.1**

## 2.1 MALLAS DE TURNO

A continuación, se describen los turnos correspondientes desde el 1 al 30 de Junio de 2025:

- Semana del 30 de Junio a Julio 5 de 2025:

| JUNIO 30 A JULIO 5 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ALMUERZO | BREAK AM | BREAK PM | TURNO | JUNIO 23 A 27 | Sábado JULIO 5 (6:50-12:00) |
| CANALES | 12:00 - 13:00 | 10:10 - 10:30 | 15:15 - 15:30 | 7 am - 17:00 Teams 1 - Apoyo Telefonia | ERICK JIMENEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 09:50 | 15:30 - 15:45 | 7 am- 17:00 Telefonia - Web 1 | HENRY SOSA | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 8 am - 18:00 Telefonia - Teams 2 - Apoyos | LEONARDO MARTINEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:00 -10:20 | 15:15 - 15:30 | 7 am - 17:00 Telefonia - Web 2 - Apoyos | FABIO SANCHEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 7 am - 17:00 Correo 1 (Según necesidad de la operación) | JOEL VALDERRAMA | YEISON GOMEZ |
| | 13:00 - 14:00 | 10:20 - 10:40 | 15:45 - 16:00 | 7 - 17:00 telefonia - Correo 2 - Apoyos | CARLOS RAMIREZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:20 - 10:40 | 14:45 - 15:00 | 7 am - 17:00 Telefonía - Apoyos | YEISON GOMEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:40 - 11:00 | 16:30 - 16:45 | 9 - 19:00 Telefonia - Todo Soporte 6-7pm - Apoyo Correo -Web | JUAN C PRIETO | |
| SITIO | 12:00 - 13:00 | 9:00 - 9:15 | 15:00 - 15:15 | 7 - 17:00 Piso 16 y Apoyo 7am a 9am Piso 10 | MICHAEL CABALLERO | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:15 -9:30 | 15:15 - 15:30 | 7 - 17:00 Piso 16 y Apoyo 7am a 9am Apertura Supercade | JAIME VARGAS | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 - 9:45 | 15:30 - 15:45 | 7 - 17:00 Piso 9 y Piso 14 | ELDER MEJÍA | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:45 - 10:00 | 15:45 - 16:00 | 7 - 17:00 Piso 3 y Apoyo | CAMILO VILLAMIZAR | ALEXANDER BONILLA |
| | 12:00 - 13:00 | 9:45 - 10:00 | 16:00 - 16:15 | 7 - 17:00 Piso 6 y Piso 7 | RICARDO LÓPEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:00 - 10:15 | 16:15 - 16:30 | 7 - 17:00 Sitio Piso 4 y Apoyo | ALEXANDER BONILLA | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:15- 10:30 | 16:30 - 16:45 | 9 - 19:00 CADE - Piso 1 y 2 - Todo soporte de 5pm a 7pm | CARLOS ACOSTA | |

**Tabla 1.2**

- Semana del 7 al 12 de Julio de 2025:

| JULIO 7 AL 12 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ALMUERZO | BREAK AM | BREAK PM | TURNO | JUNIO 23 A 27 | Sábado JULIO 12 (6:50-12:00) |
| CANALES | 12:00 - 13:00 | 10:10 - 10:30 | 15:15 - 15:30 | 7 am - 17:00 Teams 1 - Apoyo Telefonia | JUAN C PRIETO | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 09:50 | 15:30 - 15:45 | 7 am- 17:00 Telefonia - Apoyo Piso 16 | ERICK JIMENEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 8 am - 18:00 Telefonia - Teams 2 - Apoyos | HENRY SOSA | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:00 -10:20 | 15:15 - 15:30 | 7 am - 17:00 Telefonia - Web 2 - Apoyos | LEONARDO MARTINEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 7 am - 17:00 Correo 1 (Según necesidad de la operación) | JOEL VALDERRAMA | CARLOS RAMIREZ |
| | 13:00 - 14:00 | 10:20 - 10:40 | 15:45 - 16:00 | 7 - 17:00 Telefonia - Correo 2 - Apoyos | FABIO SANCHEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:20 - 10:40 | 14:45 - 15:00 | 7 am - 17:00 Telefonía - Apoyos | CARLOS RAMIREZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:40 - 11:00 | 16:30 - 16:45 | 9 - 19:00 Telefonia - Todo Soporte 6-7pm - Apoyo Correo -Web | YEISON GOMEZ | |
| SITIO | 12:00 - 13:00 | 9:00 - 9:15 | 15:00 - 15:15 | 7 - 17:00 CADE - Piso 1 y 2 | CARLOS ACOSTA | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:15 -9:30 | 15:15 - 15:30 | 7 - 17:00 OCR - Piso 10 - Tesoreria | MICHAEL CABALLERO | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 - 9:45 | 15:30 - 15:45 | 7 - 17:00 Piso 16 y Apoyo 7am a 9am Piso 4 | LEIDY Y ASPRILLA | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:45 - 10:00 | 15:45 - 16:00 | 7 - 17:00 Piso 9 y Piso 14 | ELDER MEJÍA | RICARDO LÓPEZ |
| | 12:00 - 13:00 | 9:45 - 10:00 | 16:00 - 16:15 | 7 - 17:00 Piso 3 y Apoyo | CAMILO VILLAMIZAR | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:00 - 10:15 | 16:15 - 16:30 | 7 - 17:00 Sitio Piso 6 y Piso 7 | RICARDO LÓPEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:15- 10:30 | 16:30 - 16:45 | 9am - 7pm Sitio Piso 4 - Todo soporte de 5pm a 7pm | ALEXANDER BONILLA | |

**Tabla 1.3**

- Semana del 14 al 17 de Julio de 2025:

| JULIO 14 AL 19 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ALMUERZO | BREAK AM | BREAK PM | TURNO | JULIO 14 AL 19 | Sábado JULIO 19 (6:50-12:00) |
| CANALES | 12:00 - 13:00 | 10:10 - 10:30 | 15:15 - 15:30 | 7 am - 17:00 Teams 1 - Apoyo Telefonia | YEISON GOMEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:20 - 10:40 | 14:45 - 15:00 | 7 am- 17:00 Telefonia - Apoyos | LEIDY Y ASPRILLA | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 8 am - 18:00 Telefonia - Teams 2 - Apoyos | ERICK JIMENEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:00 -10:20 | 15:15 - 15:30 | 7 am - 17:00 Telefonia - Web 1 - Apoyos | HENRY SOSA | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 7 am - 17:00 Telefonía - Web 2 | LEONARDO MARTINEZ | JOEL VALDERRAMA |
| | 13:00 - 14:00 | 10:20 - 10:40 | 15:45 - 16:00 | 7 - 17:00 Telefonia - Apoyos | FABIO SANCHEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 09:50 | 15:30 - 15:45 | 7 am - 17:00 Correo 1 (Según necesidad de la operación) | JOEL VALDERRAMA | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:40 - 11:00 | 16:30 - 16:45 | 9 - 19:00 Telefonia - Correo 2 - Todo Soporte Cierre | CARLOS RAMIREZ | |
| SITIO | 12:00 - 13:00 | 9:00 - 9:15 | 15:00 - 15:15 | 7 - 17:00 Piso 4 y Apoyo Piso 7 de 7am a 9am | ALEXANDER ANGEL | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:15 -9:30 | 15:15 - 15:30 | 7 - 17:00 CADE - Piso 1 y 2 | CARLOS ACOSTA | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 - 9:45 | 15:30 - 15:45 | 7 - 17:00 OCR - Piso 10 - Tesoreria | MICHAEL CABALLERO | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:45 - 10:00 | 15:45 - 16:00 | 7 - 17:00 Piso 16 | JUAN C PRIETO | CAMILO VILLAMIZAR |
| | 12:00 - 13:00 | 9:45 - 10:00 | 16:00 - 16:15 | 7 - 17:00 Piso 9 y Piso 14 | ELDER MEJÍA | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:00 - 10:15 | 16:15 - 16:30 | 7 - 17:00 Piso 3 y Apoyo Piso 6 de 7am a 9am | CAMILO VILLAMIZAR | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:15- 10:30 | 16:30 - 16:45 | 9am - 7pm Sitio Piso 6 - 7 - Todo soporte de 5pm a 7pm | RICARDO LÓPEZ | |

**Tabla 1.4**

- Semana del 17 al 19 de Julio de 2025:

| JULIO 17 AL 19 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ALMUERZO | BREAK AM | BREAK PM | TURNO | JULIO 17 AL 18 | Sábado JULIO 19 (6:50-12:00) |
| CANALES | 12:00 - 13:00 | 10:10 - 10:30 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 Teams 1 - Apoyo Telefonia | YEISON GOMEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:20 - 10:40 | 14:45 - 15:00 | 7 - 16:30 Telefonia - Apoyos | LEIDY Y ASPRILLA | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 8:30 am - 18:00 Telefonia - Teams 2 - Apoyos | ERICK JIMENEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:00 -10:20 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 Telefonia - Web 1 - Apoyos | HENRY SOSA | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 7 - 16:30 Telefonía - Web 2 | LEONARDO MARTINEZ | JOEL VALDERRAMA |
| | 13:00 - 14:00 | 10:20 - 10:40 | 15:45 - 16:00 | 7 - 16:30 Telefonia - Apoyos | FABIO SANCHEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 09:50 | 15:30 - 15:45 | 7 - 16:30 Correo 1 (Según necesidad de la operación) | JOEL VALDERRAMA | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:40 - 11:00 | 16:00 - 16:15 | 9:30 - 19:00 Telefonia - Correo 2 - Todo Soporte Cierre | CARLOS RAMIREZ | |
| SITIO | 12:00 - 13:00 | 9:00 - 9:15 | 15:00 - 15:15 | 7 - 16:30 Piso 4 y Apoyo Piso 7 de 7am a 9am | ALEXANDER ANGEL | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:15 -9:30 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 CADE - Piso 1 y 2 | CARLOS ACOSTA | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 - 9:45 | 15:30 - 15:45 | 7 - 16:30 OCR - Piso 10 - Tesoreria | MICHAEL CABALLERO | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:45 - 10:00 | 15:45 - 16:00 | 7 - 16:30 Piso 16 | JUAN C PRIETO | CAMILO VILLAMIZAR |
| | 12:00 - 13:00 | 9:45 - 10:00 | 15:00 - 15:15 | 7 - 16:30 Piso 9 y Piso 14 | ELDER MEJÍA | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:00 - 10:15 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 Piso 3 y Apoyo Piso 6 de 7am a 9am | CAMILO VILLAMIZAR | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:15- 10:30 | 16:00 - 16:15 | 9:30am - 7pm Sitio Piso 6 - 7 - Todo soporte de 5pm a 7pm | RICARDO LÓPEZ | |

**Tabla 1.5**

- Semana del 21 al 26 de Julio de 2025:

| JULIO 21 AL 26 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ALMUERZO | BREAK AM | BREAK PM | TURNO | ANALISTA | Sábado JULIO 26 (6:50-12:00) |
| CANALES | 12:00 - 13:00 | 10:10 - 10:30 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 Teams 1 - Apoyo Telefonia | CARLOS RAMIREZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:20 - 10:40 | 14:45 - 15:00 | 7 - 16:30 Telefonia - Web 1 | YEISON GOMEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 8:30 am - 18:00 Telefonia - Teams 2 - Apoyos | LEIDY Y ASPRILLA | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:00 -10:20 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 Telefonia - Web 2 - Apoyos | ERICK JIMENEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 7 - 16:30 Apoyos correo en Break - Almuerzo | HENRY SOSA | FABIO SANCHEZ |
| | 13:00 - 14:00 | 10:20 - 10:40 | 15:45 - 16:00 | 7 - 16:30 Telefonía - Correo 2 | LEONARDO MARTINEZ | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 09:50 | 15:30 - 15:45 | 7 - 16:30 Telefonia - Apoyos | FABIO SANCHEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:40 - 11:00 | 16:00 - 16:15 | 9:30 - 19:00 Correo 1 Todo Soporte Cierre | JOEL VALDERRAMA | |
| SITIO | 12:00 - 13:00 | 9:00 - 9:15 | 15:00 - 15:15 | 7:00 - 16:30 Sitio Piso 6 - 7 | RICARDO LÓPEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:15 -9:30 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 Piso 4 y Apoyo | ALEXANDER ANGEL | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 - 9:45 | 15:30 - 15:45 | 7 - 16:30 CADE - Piso 1 y 2 | CARLOS ACOSTA | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:45 - 10:00 | 15:45 - 16:00 | 7 - 16:30 OCR - Piso 10 - Tesoreria | MICHAEL CABALLERO | JUAN C PRIETO |
| | 12:00 - 13:00 | 9:45 - 10:00 | 15:00 - 15:15 | 7 - 16:30 Piso 16 Apoyo Piso 3 de 7am a 9:30am | JUAN C PRIETO | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:00 - 10:15 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 Piso 9 y Piso 14 | ELDER MEJÍA | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:15- 10:30 | 16:00 - 16:15 | 9:30 - 19:00 Piso 3 y Apoyo Piso 6 de 7am a 9am | CAMILO VILLAMIZAR | |

**Tabla 1.6**

- Semana del 28 de Julio al 1 de agosto de 2025:

| | ALMUERZO | BREAK AM | BREAK PM | TURNO 28 de JULIO AL 1 DE AGOSTO | ANALISTA | Sábado AGOSTO 2 (6:50-12:00) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CANALES | 12:00 - 13:00 | 10:00 - 10:20 | 15:15 - 15:30 | 7:00 - 16:30 Correo 1 | JOEL VALDERRAMA | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:20 - 10:40 | 14:45 - 15:00 | 7 - 16:30 Telefonia - Apoyos | CARLOS RAMIREZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:40 10:00 | 15:00 - 15:15 | 8:30 am - 18:00 Telefonia - Teams 2 - Apoyos | YEISON GOMEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:00 -10:20 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 Telefonia - Web 1 | LEIDY Y ASPRILLA | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:20 - 10:40 | 14:45 - 15:00 | 7 - 16:30 Teams 1 - Apoyo Telefonia | ERICK JIMENEZ | HENRY SOSA |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 09:50 | 15:30 - 15:45 | 7 - 16:30 Telefonia - Web 2 - Apoyos | HENRY SOSA | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:20 - 09:40 | 15:45 - 16:00 | 7 - 16:30 Telefonía - Apoyos correo en Break - Almuerzo | LEONARDO MARTINEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:40 - 11:00 | 16:00 - 16:15 | 9:30 - 19:00 Telefonía - Correo 2 - Todo soporte cierre | FABIO SANCHEZ | |
| SITIO | 12:00 - 13:00 | 9:00 - 9:15 | 15:00 - 15:15 | 7 - 16:30 Piso 9 y Piso 14 | ELDER MEJÍA | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:15 -9:30 | 15:15 - 15:30 | 7 - 16:30 Apoyo Piso 3 Apoyo Piso 16 Apertura | CAMILO VILLAMIZAR | |
| | 12:00 - 13:00 | 9:30 - 9:45 | 15:30 - 15:45 | 7 - 16:30 OCR - Piso 10 - Tesoreria | RICARDO LÓPEZ | |
| | 13:00 - 14:00 | 9:45 - 10:00 | 15:45 - 16:00 | 7 - 16:30 Piso 4 y Apoyo | ALEXANDER ANGEL | MICHAEL CABALLERO |
| | 12:00 - 13:00 | 9:45 - 10:00 | 15:00 - 15:15 | 7 - 16:30 CADE - Piso 1 y 2 | CARLOS ACOSTA | |
| | 12:00 - 13:00 | 10:00 - 10:15 | 15:15 - 15:30 | 7:00 - 16:30 Sitio Piso 6 - 7 | MICHAEL CABALLERO | |
| | 13:00 - 14:00 | 10:15- 10:30 | 16:00 - 16:15 | 9:30 - 19:00 Piso16 y - Todo soporte Cierre | JUAN C PRIETO | |

**Tabla 1.7**

## 3. INDICADORES DE GESTIÓN

A continuación, se relacionan los indicadores de gestión obtenidos durante el Periodo comprendido entre el 1 al 31 de Julio de 2025:

| TELEFONÍA | | | | TICKETS | | ENCUESTAS | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Atención Canal Telefónico (TMR) | | Abandono de llamadas (Llamadas Perdidas) | | Cumplimiento de ANS | | Satisfacción en calidad del Servicio | |
| Meta | % Indicador | Meta | % Indicador | Meta | % Indicador | Meta | % Indicador |
| 97% | **98,46%** | 97% | **99,64%** | 95% | **98,93%** | 95% | **95,90%** |

**Tabla 1.6**

### 3.1 GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN

La mesa de servicios de la entidad opera recibiendo solicitudes e incidentes mediante diferentes canales de comunicación definidos contractualmente: línea telefónica, web, correo y teams. A continuación, se describen los indicadores respectivos.

## 3.2 Canal Telefónico

La mesa de servicios recibe y gestiona los requerimientos e incidentes que reportan todos los usuarios de la entidad. En la siguiente tabla se especifican los datos relevantes durante el mes de julio**.**

| Total Llamadas Recibidas | Total Llamadas Abandonadas > 30 seg | Total Llamadas cumplen | % Indicador | Meta |
|---|---|---|---|---|
| 1104 | 4 | 1100 | 99,64% | 97% |

**Tabla 1.7**

| Total Llamadas atendidas | Total Llamadas Atendidas > 30 seg | Total Llamadas cumplen | % Indicador | Meta |
|---|---|---|---|---|
| 972 | 15 | 957 | 98,46% | 97% |

**Tabla 1.8**

**Nota: Para el mes de julio se tuvo un incremento del 17% en llamadas para la mesa de servicio en comparación con el mes de junio. Es de tener en cuenta que se recibió en el equipo una nueva agente que se encuentra en proceso de adaptación a la operación.**

## 3.3 Canal Chat Teams

La mesa de servicios recibe solicitudes e incidentes de parte de los usuarios de la Secretaría de Hacienda a través del chat de la herramienta Teams de la entidad. En el mes de julio se crearon un total de 392 casos, de los cuales 130 se generaron como solicitudes, lo cual corresponde al 33,16% y 262 como incidentes, lo cual corresponde al 66,84%.

El usuario asignado a la mesa de servicio es: teamssoporte@shd.gov.co

| Medio de registro | Incidente | Solicitud | Total general |
|---|---|---|---|
| Teams | 262 | 130 | 392 |

**Tabla 1.9**

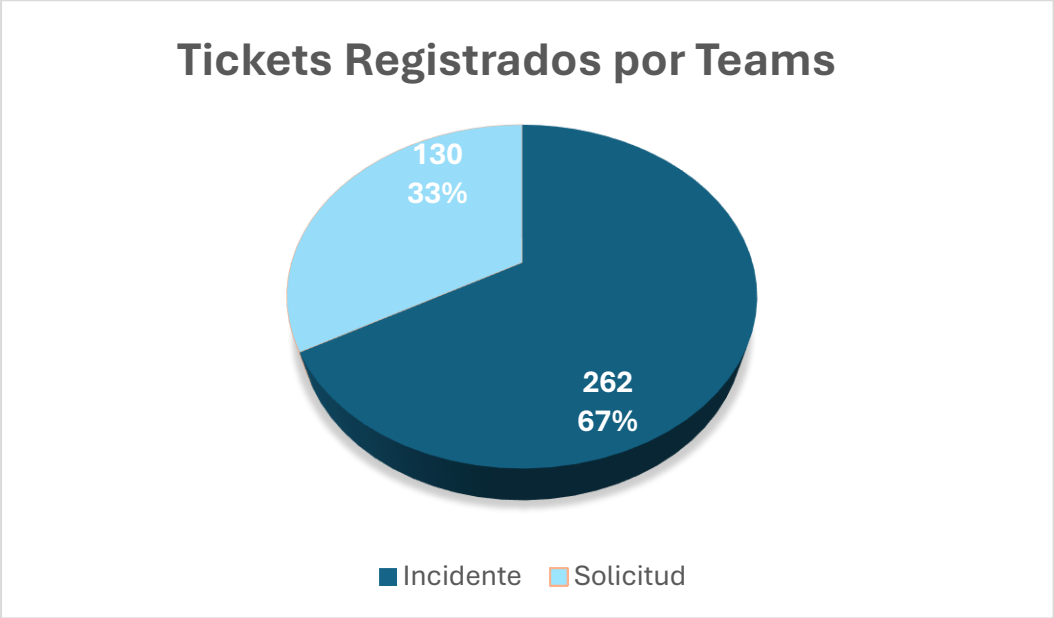



**Gráfico 1.0**

## 3.4 Canal Web Portal

La mesa de servicio de la SHD brinda soporte nivel uno a los usuarios de la Secretaría Distrital de Hacienda por medio del servicio Web en la Intranet de la entidad. Para el mes de julio se recibieron por este medio 920 casos de los cuales 548 corresponden a incidentes, lo cual corresponde al 59,63% y 371 a solicitudes, lo cual corresponde al 40,37%.

| Medio de registro | Incidente | Solicitud | Total general |
|---|---|---|---|
| WEB | 548 | 371 | 919 |

**Tabla 1.11**

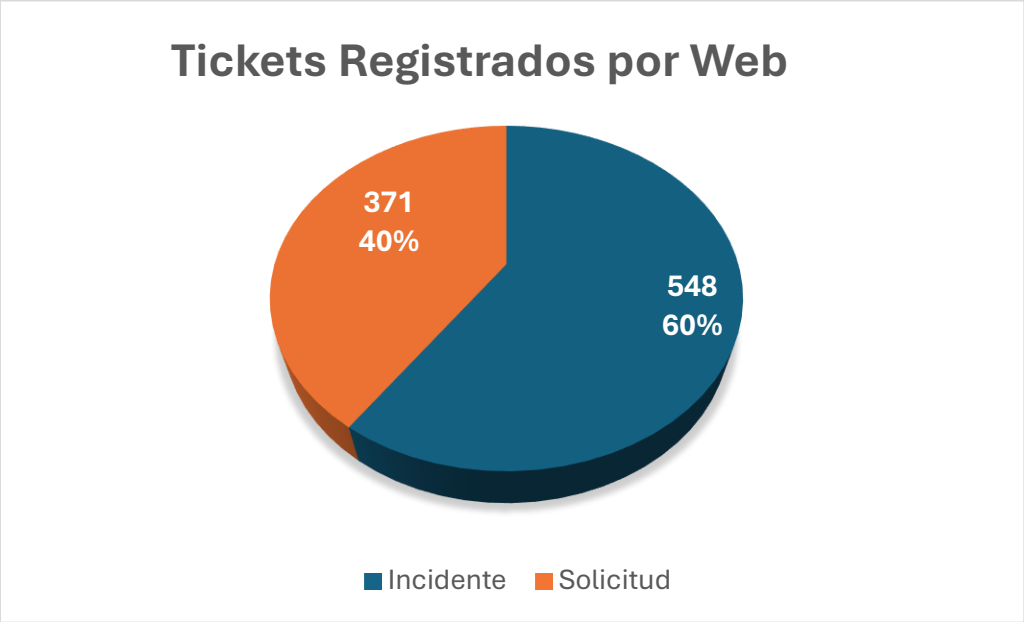



**Gráfico 1.1**

## 3.5. CORREO

En mesa de servicio se reciben solicitudes por medio de correo electrónico soporte_tecnico@shd.gov.co y creacionusuarios@shd.gov.co las cuales son registradas en la herramienta de gestión CA.

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de Julio del 2025, se crearon 257 tickets, 83 de ellas registraron como solicitudes, lo cual corresponde al 40,37% y 174 corresponden a incidentes, lo cual obedece al 67,70% en el grupo de Soportcol.

| Medio de registro | Incidente | Solicitud | Total general |
|---|---|---|---|
| Correo | 174 | 83 | 257 |

**Tabla 1.12**

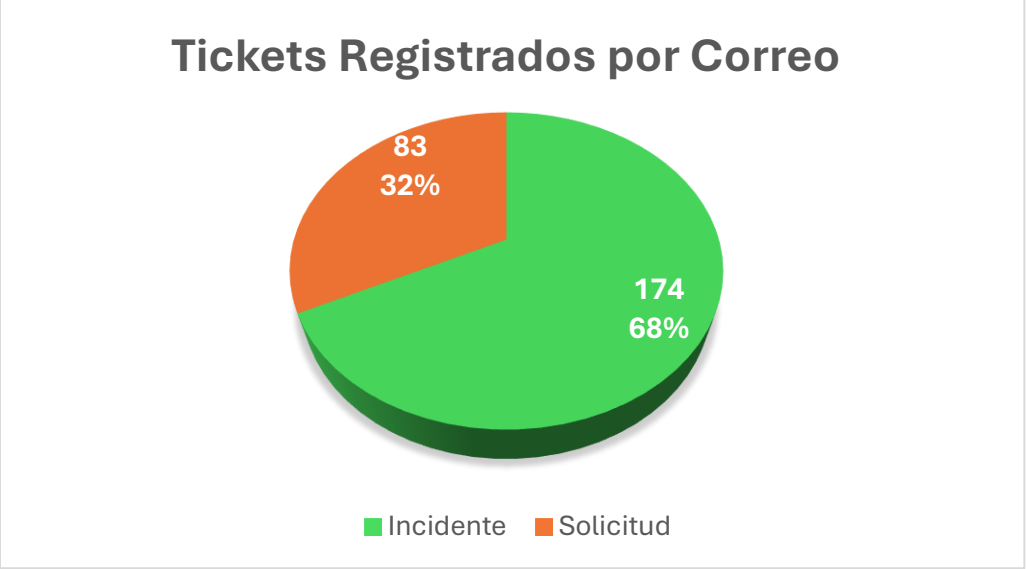



**Gráfico 1.2**

## 4. INCIDENTES Y SOLICITUDES

A continuación, se presenta la cantidad de tickets relacionados por tipo de servicio y el cumplimiento del SLA: incidentes cumplidos, que corresponde al 98,68% del total de tickets registrados y requerimientos cumplidos que corresponde al 99,41%, reportados por los usuarios de la entidad en el mes de julio de 2025. Teniendo en cuenta que la meta es del 97%, se concluye que se cumple el indicador con 98,94% en aproximación a un **99% del total general.**

| SLA | Incidente | Solicitud | Total General |
|---|---|---|---|
| Cumplido | 1199 | 670 | 1869 |
| Incumplido | 16 | 4 | 20 |
| **Total general** | **1215** | **674** | **1889** |
| **% de Cumplimiento** | **98,68%** | **99,41%** | **98,94%** |

**Tabla 1.13**

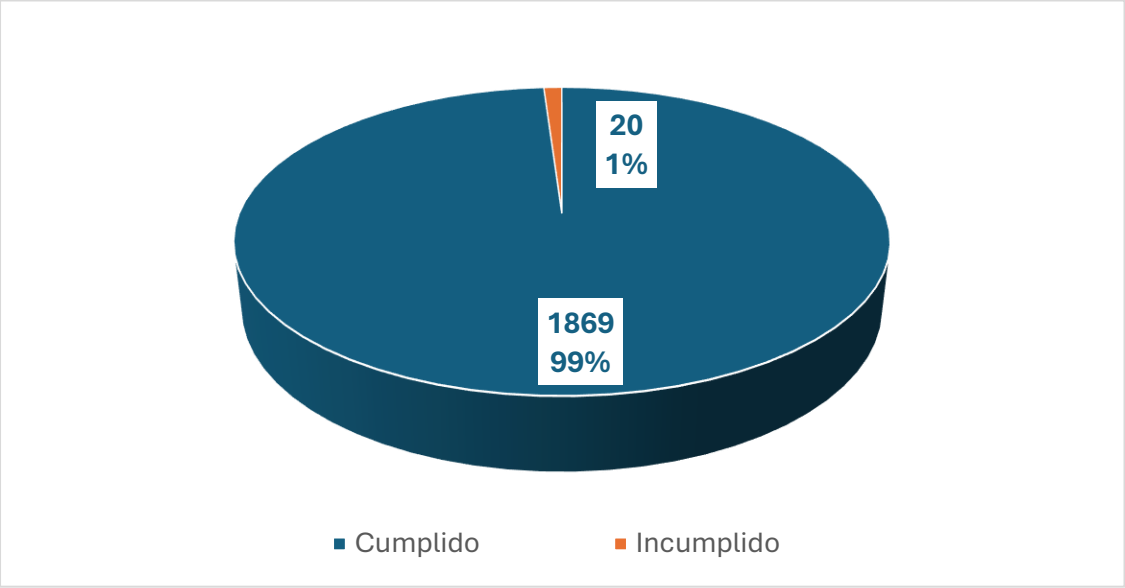



**Gráfico 1.3**

## 4.1 Gestión por canales de ingreso o medio de registro

En el periodo evaluado se registró la siguiente cantidad de tickets por los diferentes canales de comunicación con la mesa de servicios: Telefónico 320 **casos que corresponden al 16,95%;** Correo **257** casos que corresponde al 13,61%, Teams **392 casos correspondiendo al 20,76%;** Web **920 correspondiente al 48,70%.**

Para un total **1889** casos registrados en el mes de julio, observando un aumento del 17**%** en comparación con el pasado mes de junio, en el que resultaron **322** casos menos.

| Medio de registro | Incidente | Solicitud | Total general | % |
|---|---|---|---|---|
| Correo | 174 | 83 | 257 | **13,61%** |
| Teams | 262 | 130 | 392 | **20,75%** |
| Telefónico | 230 | 90 | 320 | **16,94%** |
| WEB | 548 | 371 | 920 | **48,70%** |
| **Total general** | **1214** | **674** | **1889** | **100,00%** |

**Tabla 1.14**

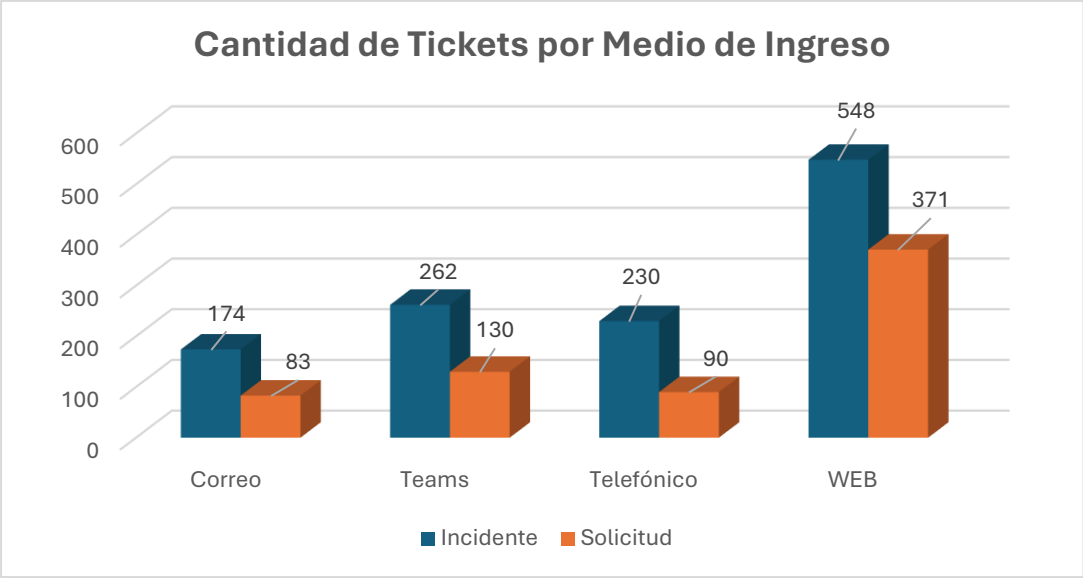



**Gráfico 1.4**

## 4.2 Gestión por tipo de servicio

En el periodo evaluado, del total de casos registrados le fueron asignados a la Mesa de Servicios (Soportcol) 1889 casos de los cuales corresponden a incidentes 1214 casos y a solicitudes 674 casos.

En este periodo la participación de la Mesa de Servicio (Soportcol) en incidentes fue del 64% y del 36% para solicitudes.

Para los casos solucionados durante el mes de mayo se tiene un total de 1869 con cumplimiento de SLA y un incumplimiento total de 20 casos, para un cumplimiento del **99%.**

La siguiente tabla se registran la cantidad de casos que presentaron cumplimiento e incumplimiento del SLA, tanto para solicitudes como para incidentes en el periodo del 1 al 31 de julio de 2025.

| SLA | Incidente | Solicitud | Total General |
|---|---|---|---|
| Cumplido | 1199 | 670 | 1869 |
| Incumplido | 16 | 4 | 20 |

**Tabla 1.15**

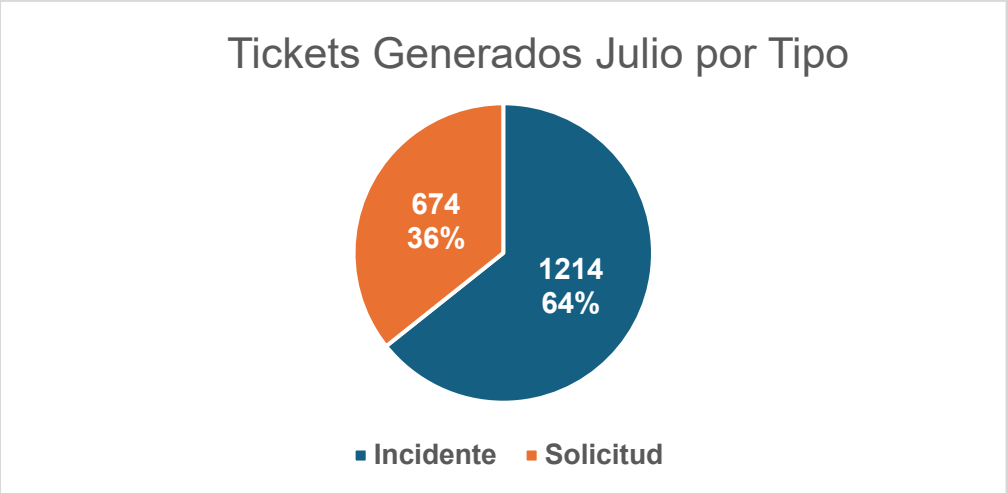



**Gráfico 1.5**

## 4.3 Gestión por Categorías

A continuación, se relacionan los incidentes y requerimientos por categorías:

| Categoria | Total |
|---|---|
| BOGDATA.Autenticacion.Autenticacion Funcionario | 516 |
| Soporte.Computador.FueraDominio | 171 |
| Soporte.Consulta.Procedimiento a seguir | 107 |
| Soporte.Aplicaciones | 106 |
| Soporte.Computador.EquipoSinRed | 101 |
| Soporte.Instalacion Aplicativo o Programa | 92 |
| Soporte.Instalacion Equipo Nuevo | 83 |
| Soporte.Movimiento de Equipo.Retiro a bodega | 82 |
| Soporte.Computador.Falla VPN | 62 |
| Soporte.Computador.Encendido De Equipo | 57 |
| Soporte.Movimiento de Equipo.Reasignacion / Traslado | 54 |
| Soporte.Computador.Otros | 50 |
| Soporte.Computador.Sistema_Operativo | 35 |

**Gráfico 1.6**

Como se puede observar en la tabla, en la posición número 1 se encuentra la categoría “Bogdata Autenticación” con 512 casos, número 2 correspondiente a “Soporte.Computador.FueraDominio” con 171 casos

conforme a los cambios de piso de los funcionarios y en el puesto número 3 “Soporte.Consulta.Procedimiento a seguir” con 107 casos.

## 4.4 Incidentes

A continuación, se detallan las categorías de los casos registrados como Incidentes, así como su porcentaje correspondiente con base en el total de casos del mes de julio.

| CATEGORIA | CANTIDAD | % |
|---|---|---|
| BOGDATA.Autenticacion.Autenticacion Funcionario | 512 | **42%** |
| Soporte.Computador.FueraDominio | 171 | **14%** |
| Soporte.Computador.EquipoSinRed | 101 | **8%** |
| Soporte.Aplicaciones | 101 | **8%** |
| Soporte.Computador.Falla VPN | 62 | **5%** |
| Soporte.Computador.Otros | 40 | **3%** |
| Soporte.Computador.Sistema_Operativo | 35 | **3%** |
| Soporte.Cuenta Usuario.BOGDATA_Password | 27 | **2%** |
| Soporte.Computador.Fallas Perifericos | 20 | **2%** |
| Soporte.Computador.No Enciende | 20 | **2%** |

**Tabla 1.16**

El presente gráfico se muestra la cantidad de casos por categoría:

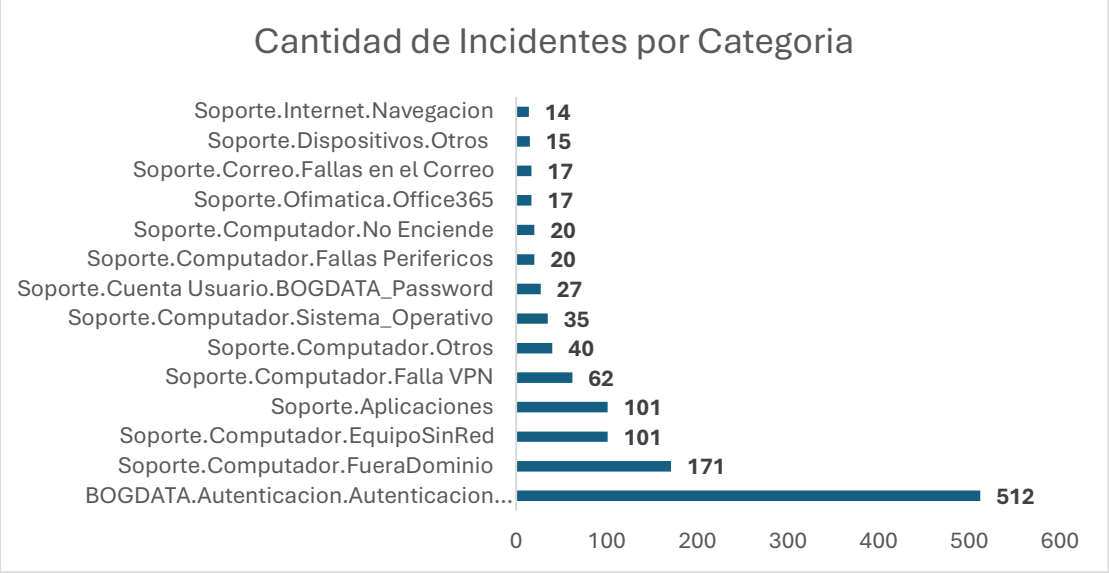



**Gráfico 1.7**

## 4.5 Solicitudes o Requerimientos

A continuación, se detallan las categorías de los casos registrados como solicitudes, así como su porcentaje correspondiente con base en el total de casos del mes de julio.

| CATEGORIA | CANTIDAD | % |
|---|---|---|
| Soporte.Consulta.Procedimiento a seguir | 107 | **16%** |
| Soporte.Instalacion Aplicativo o Programa | 92 | **14%** |
| Soporte.Instalacion Equipo Nuevo | 83 | **12%** |
| Soporte.Movimiento de Equipo.Retiro a bodega | 82 | **12%** |
| Soporte.Computador.Encendido De Equipo | 56 | **8%** |
| Soporte.Movimiento de Equipo.Reasignacion / Traslado | 54 | **8%** |
| Soporte.Movimiento de Equipo.Traslado | 18 | **3%** |
| Soporte.Servicios Colaboracion.VPN | 18 | **3%** |
| Soporte.Impresora.Configuracion impresora | 18 | **3%** |
| Soporte.Servicios Institucionales.Acompañamiento Salas | 16 | **2%** |
| Soporte.Desinstalacion Aplicativo o Programa | 15 | **2%** |

**Tabla 1.17**

El presente gráfico se muestra la cantidad de casos por categoría:

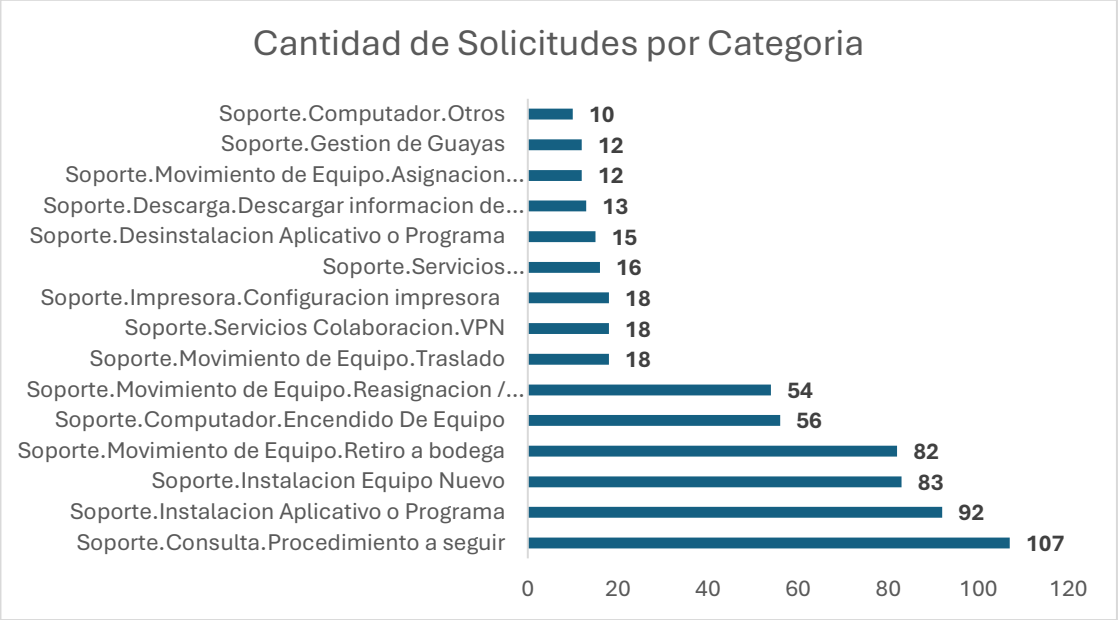



**Gráfico 1.8**

## 5. ESTADO DE TICKETS Y BACKLOG

Durante el mes de julio de 2025, del total de 1888 casos registrados se encuentran 1571 cerrados y solucionados a satisfacción. En la siguiente tabla se especifican cada uno de los estados al cierre del mes para los casos.

| Estado | Incidente | Solicitud | Total |
|---|---|---|---|
| Abierto | 0 | 2 | 2 |
| Cerrado | 1102 | 469 | 1571 |
| Cerrado y sin resolver | 34 | 104 | 138 |
| En Desplazamiento | 1 | 4 | 5 |
| En curso | 0 | 1 | 1 |
| Escalado a Proveedor | 3 | 0 | 3 |
| Esperando respuesta de usuario | 18 | 23 | 41 |
| Pendiente por tarea en | 0 | 40 | 40 |
| Pendiente por tarea segundo | 3 | 2 | 5 |
| Solucionado | 54 | 29 | 83 |
| **Total** | **1215** | **674** | **1889** |

**Tabla 1.18**

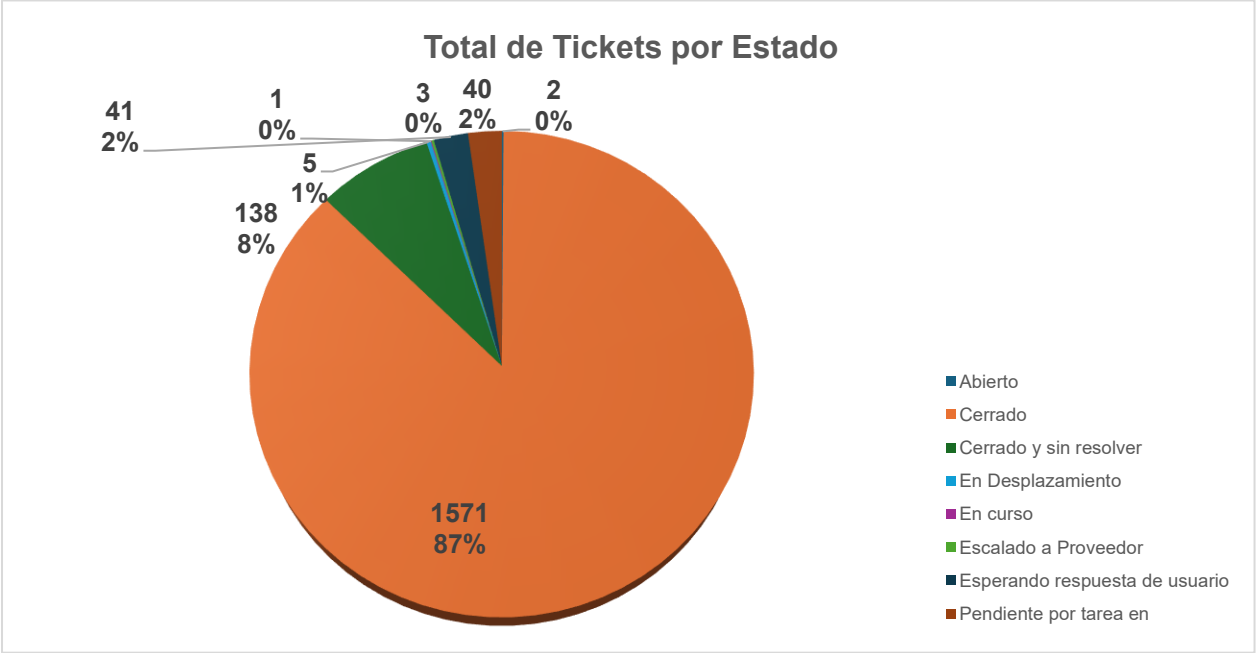


**Gráfico 1.9**

## 6. TOP 10 DE USUARIOS

A continuación, se enuncian los usuarios que más han registrado requerimientos e incidentes para el mes de julio:

| Usuario final afectado | Total |
|---|---|
| Otavo Rios, Jose Huber | 24 |
| 110-SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO, - | 20 |
| Rojas Rivera, Maria Linnette | 16 |
| Almeida Bernal, Carmen Alicia | 16 |
| Figueroa Maldonado, Andrea Paola | 15 |
| Gomez Preciado, Clara Judith | 14 |
| Ibañez Perez, Paola De Jesus | 12 |
| Olaya Gutierrez, Edna Yulet | 12 |
| Castro Macias, Fatty Marcela | 12 |
| Pinzon Cardozo, Maricela | 11 |

**Tabla 1.19**

## 6.3 Gestión por agente de soporte

De acuerdo con la labor realizada en mesa de servicios por los agentes de canales y por los de soporte en sitio, se evidencia que los agentes de canales llevan a cabo la gestión de 947 casos, los cuales corresponden al 50,13% y por parte de soporte en sitio, se gestionan 942 casos, los cuales corresponden al 49,87% para el mes de julio.

| Grupo de Analistas | Cantidad de Casos | % Participación |
|---|---|---|
| Soporte Móvil | 947 | 50,13% |
| Soporte Remoto | 942 | 49,87% |
| **Total general** | **1889** | **100%** |

**Tabla 1.22**

| Analista | Incidente | Solicitud | Total Tipo de ticket |
|---|---|---|---|
| Camilo Andres | 115 | 77 | 192 |
| Henry Mauricio | 134 | 46 | 180 |
| Joel Santiago | 142 | 36 | 178 |
| Alexander | 88 | 86 | 174 |
| Carlos Humberto | 134 | 35 | 169 |
| Michael Fabian | 95 | 70 | 165 |
| Ricardo Andres | 51 | 100 | 151 |
| Elder Lorenzo | 52 | 74 | 126 |
| Juan Carlos | 80 | 44 | 124 |
| Erick Fabian | 98 | 4 | 102 |
| Leidy Yohana | 68 | 19 | 87 |
| Fabio | 48 | 28 | 76 |
| Leonardo | 48 | 19 | 67 |
| Yeison Andres | 42 | 24 | 66 |
| Carlos Manuel | 17 | 11 | 28 |

**Tabla 1.23**

En el siguiente gráfico se muestra la gestión por analista en cantidad de casos del 1 al 31 de julio de 2025, entre los que se destacan los señalados en azul, los señalados en amarillo se encuentran dentro de la mediana y los señalados en verde registran menor cantidad de casos gestionados durante el mes.

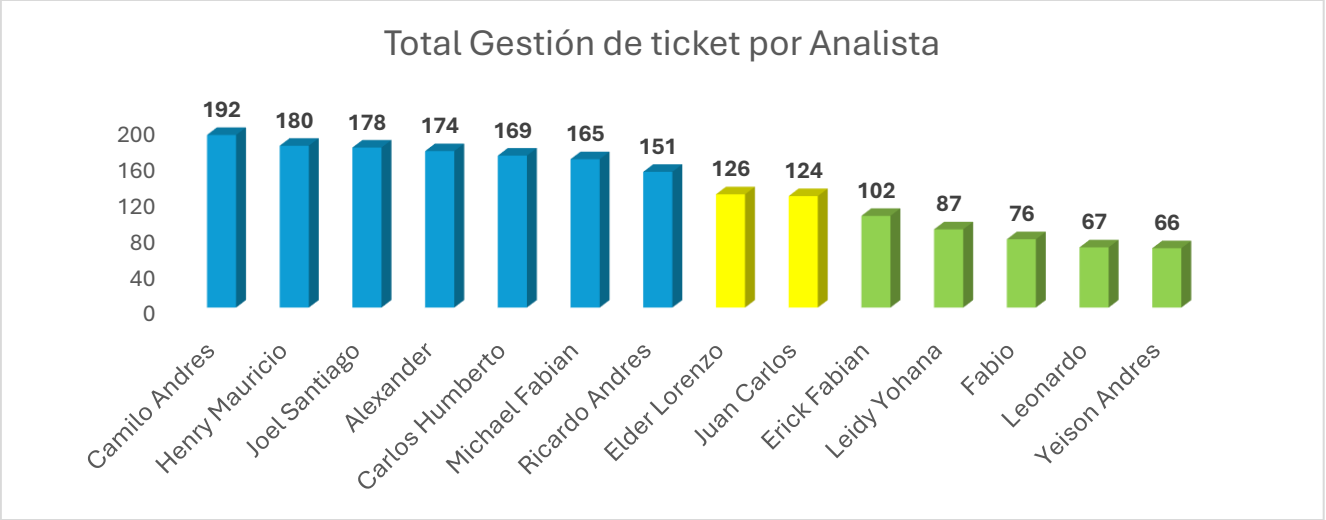



**Gráfico 1.10**

## 7. APLICATIVO CA

El Contrato de Pentatek_ Soportcol comenzó el 28 de octubre de 2024. La herramienta de CA Service Desk, ha estado estable durante el mes evaluado.

## 8. ENCUESTAS EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, se presentan los resultados por cada una de las preguntas relacionadas con las encuestas de Mesa de Servicios para los agentes de canales y soporte en sitio.

Para este periodo, se recibieron un total de 407 encuestas. A continuación, se describe los respectivos indicadores.

## 9. ENCUESTAS RECIBIDAS

En el gráfico siguiente se describe el resultado de las encuestas respondidas y calificadas por los usuarios, y los indicadores respectivos correspondientes al mes de julio. El porcentaje de satisfacción fue del **96%**. Dicho porcentaje está compuesto por los siguientes ítems: Conocimiento con un 96%, 96% para oportunidad y para efectividad 97%.

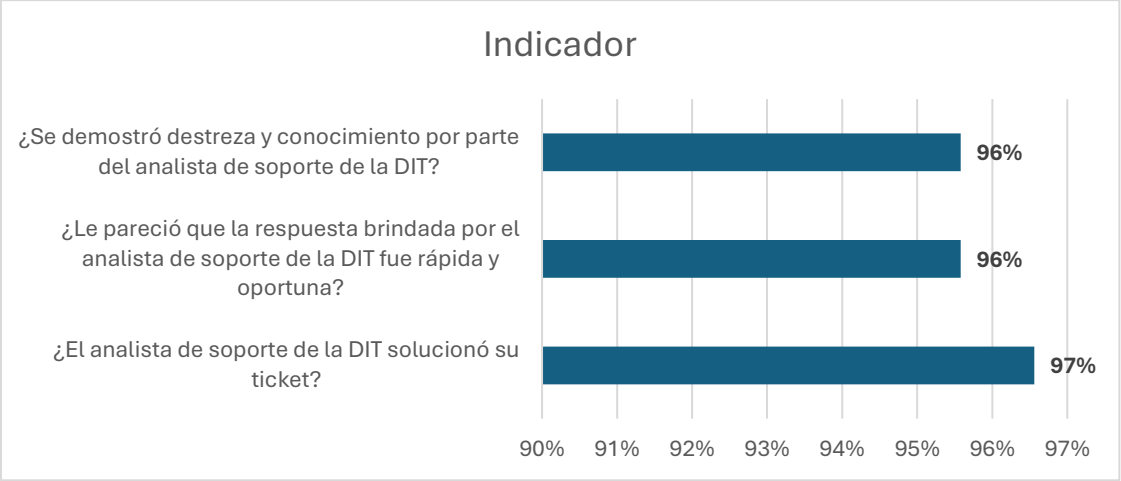



**Gráfico 1.11**

## 9.1 ¿La respuesta brindada fue rápida y oportuna?

De las 407 respuestas registrados, se identifica que 382 encuestas fueron positivas, 18 no fueron favorables y 7 no se contestaron. Se llevará a cabo el contacto correspondiente con los usuarios, para los cuales la respuesta brindada por el analista no fue rápida y oportuna.

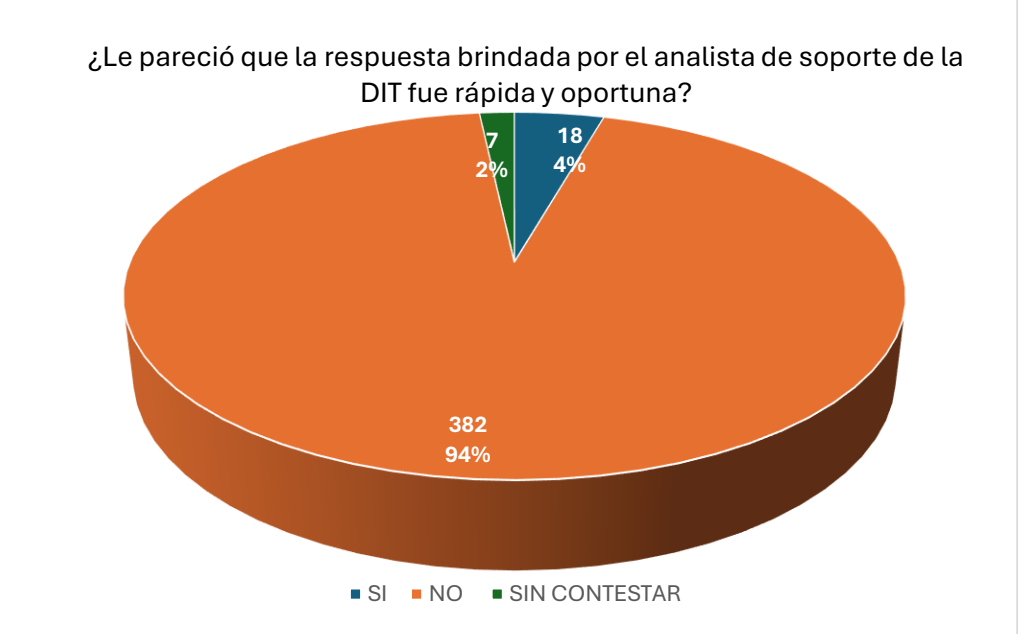



**Gráfico 1.12**

## 9.2 ¿Nuestro analista solucionó el ticket?

Con respecto a la pregunta evaluada, de las 277 respuestas registrados, se identifican 258 encuestas fueron positivas, 12 no fueron favorables y se presentaron 7 sin contestar.

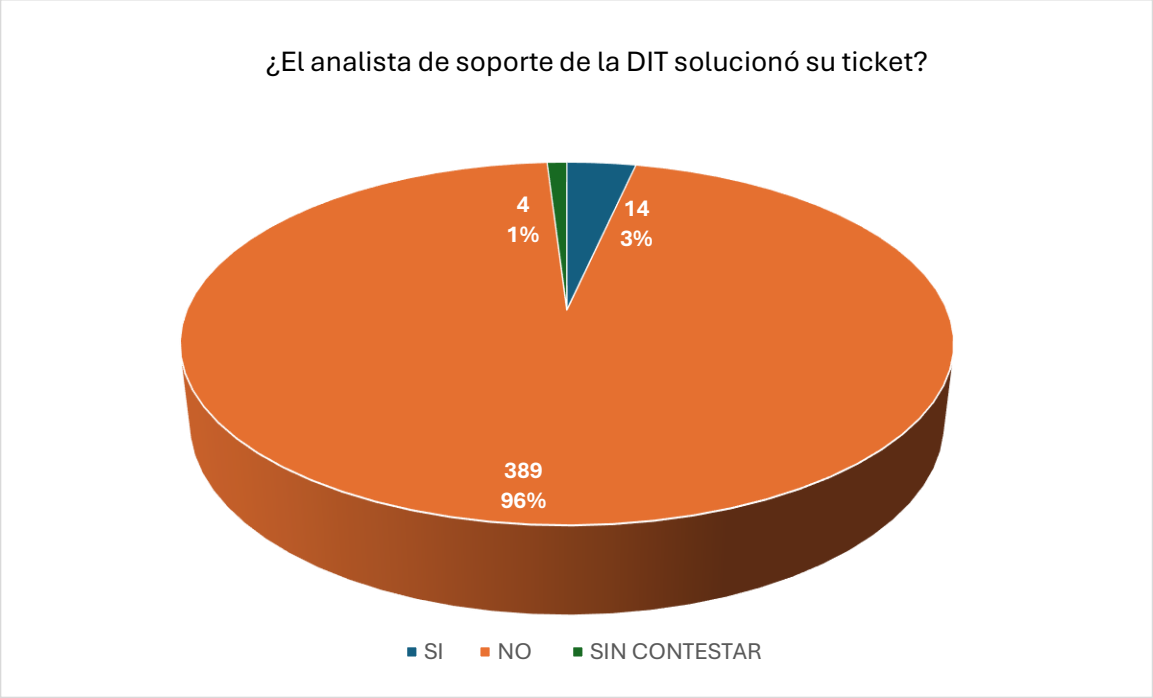



**Gráfico 1.12**

## 9.3 ¿Se demostró destreza y conocimiento por parte del analista?

De acuerdo con la pregunta evaluada, se identifica que, de las 277 encuestas aplicadas, 203 casos de las respuestas fueron excelentes, 59 buenas, 7 regular y 4 casos desfavorables. Se llevará a cabo el contacto correspondiente con el usuario, con el fin de revisar el motivo por el cual no estuvo de acuerdo.

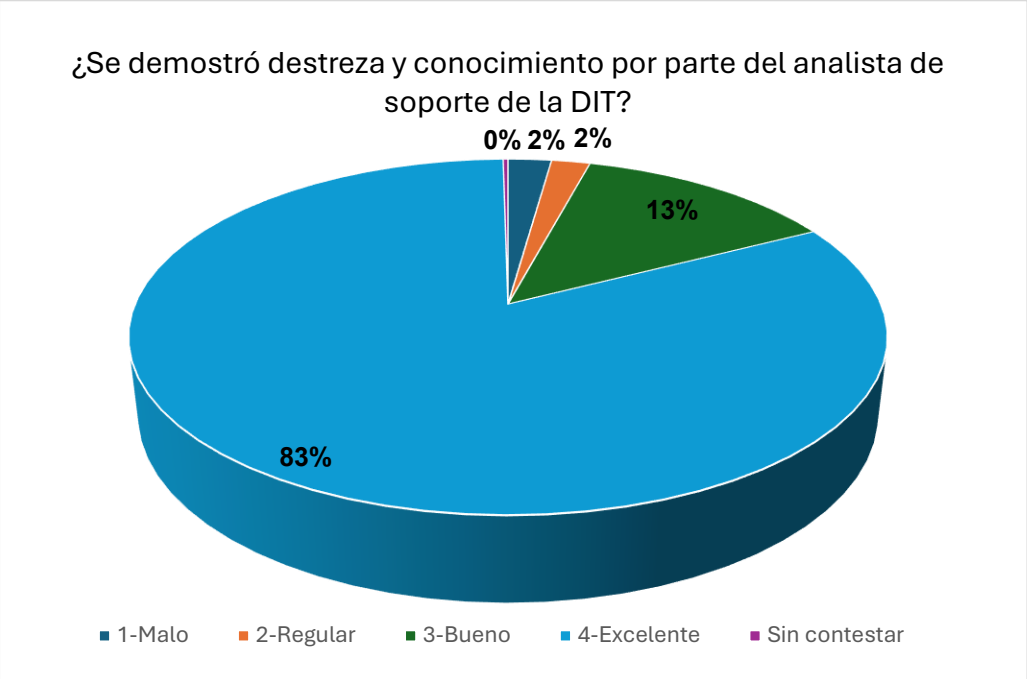



**Gráfico 1.12**

## 10. VISITAS SEDES

Se realizaron las siguientes visitas a todas las sedes y Super Cades durante el mes evaluado. Asignando el personal técnico así:

| SEDES | AGENTE |
|---|---|
| CARRERA 32 | Camilo Villamizar |
| FONCEP | |
| BOSA | Michael Caballero |
| AMERICAS | |

**Tabla 1.20**

## 11. NOVEDADES E INCAPACIDADES

En la tabla siguiente se enumeran las incapacidades del personal de mesa del mes de julio 2025.

| NOMBRE | FECHA | DETALLES |
|---|---|---|
| Carlos Acosta | 8 de julio | INCAPACIDAD ENVIADA |

**Tabla 1.21**

## 12. ROTACIÓN DE PERSONAL

- **Rotación del periodo 0%**

## 13. ASPECTOS RELEVANTES

Durante el periodo cabe resaltar como actividades adicionales realizadas en la operación que se contó con un agente como supernumerario, así como, el apoyo técnico de dos recursos humanos para labores de traslados, instalación de equipos de cómputo, se llevó a cabo la verificación de antivirus en equipos que no se reportaban en consola, así como, la verificación y re-nombramiento de equipos en el dominio SDH derivado de cambios de piso entre áreas.Se adelantó la instalación de equipos nuevos y alistamiento de estos para los diferentes pisos y sedes de la entidad los cuales han sido realizados por los técnicos en sitio en simultaneo con los reportes diarios de los usuarios.

**Caterine Sanchez Perez**
**Coordinadora de Mesa de Servicios**

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

**Pago:**

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

**Tipo de compromiso :** Prestac_servicios **No. Compromiso** 240897 del 18.10.2024

**Nombre o razón social contratista:** UT PENTATEK - SOPORTCOL

**NIT / C. C.:** 901742845

**Valor a cancelar:** NOVENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS DOCE MIL DOSCIENTOS VEINTIOCHO PESOS ($ 92.612.228 )

**N° Factura o Cuenta de Cobro:** COTS 73

**Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:** 14/08/2025

**Número Verificación Factura Preliminar:** 5105632564

**Período certificado:** Desde 01/07/2025 hasta 31/07/2025

**INFORMACIÓN PRESUPUESTAL**

| Vigencia | C. Gestor | CDP | CRP | PosPre | Concepto de Gasto | Vr. C. Gasto |
|---|---|---|---|---|---|---|
| VF202500 | 0111-01-SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | | 8 | O212020200803831 32-Servicios de soporte en tecnologías de la informaci | 1-100-F001-VA-Recursos distrito | 92.612.228 |

**INFORMACIÓN BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS**

| Pos. | Material | UM | Valor Unitario | Cantidad | Subtotal |
|---|---|---|---|---|---|
| 00001 | 43211612_-Kits de accesorios de computador | vr | 1 | 1.512.605 | 1.512.605 |
| 00002 | 81111811_6-Serv sop téc-mes a/Ot sv ap info no clas | vr | 1 | 76.312.797 | 76.312.797 |
| | | | | **Subtotal** | 77.825.402 |
| | | | | **IVA** | 14.786.826 |
| | | | | **Total** | 92.612.228 |

**INFORMACIÓN BASE PARA DESCUENTOS**

| PosPre | Servicios | Compras / Repuestos |
|---|---|---|
| O212020200803831 32 | 76.312.797 | 1.512.605 |
| **TOTALES** | 76.312.797 | 1.512.605 |

**1. Servicio recibido:**

El proveedor entregó el informe de gestión en donde se evidenció los Tickets atendidos y gestionados, la atención de los incidentes y solicitudes generados durante el periodo certificado, los cuales hacen parte de la Gestión Integral de los Servicios de Mesa de Ayuda, así como la administración del servicio.

Factura Radicada con el Número: 2025ER202119O1
Fecha de Radicación: 14 de agosto de 2025

**2. Análisis Técnico y Financiero:**

Pago #8 correspondiente a la Atención de los incidentes, solicitudes, Outsourcing Integral para los servicios de gestión de mesa de la Entidad, en el periodo comprendido entre el 01-07-2025 y el 31-07-2025.

**3. Constancia:**

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Representante Legal para el trámite de pago durante el periodo certificado, se verifica el cumplimiento del pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007 y las demás normas que las reglamenten o complementen.

## Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción

**Pago:**

En ejercicio de la supervisión ó interventoría, según el caso, se certifica el cumplimiento del objeto y obligaciones del:

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Tipo de compromiso :** | Prestac_servicios | **No. Compromiso** | 240897 del 18.10.2024 |
| **Nombre o razón social contratista:** | UT PENTATEK - SOPORTCOL | | |
| **NIT / C. C.:** | 901742845 | | |
| **Valor a cancelar:** | NOVENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS DOCE MIL DOSCIENTOS VEINTIOCHO PESOS ($ 92.612.228 ) | | |
| **N° Factura o Cuenta de Cobro:** | COTS 73 | | |
| **Fecha de Factura o Cuenta de Cobro:** | 14/08/2025 | | |
| **Número Verificación Factura Preliminar:** | 5105632564 | | |
| **Período certificado:** | Desde 01/07/2025 hasta 31/07/2025 | | |

**4. Área Responsable:**

SUBD. SERVICIOS TIC

En Bogotá, a los 19.08.2025

Oscar Horacio Rodríguez Quintero

**Elaboró**

Oscar Horacio Rodríguez Quintero

Firmado digitalmente por Ana Vilma Quevedo Bernal

**Supervisor**

ANA VILMA QUEVEDO BERNAL

PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC

**PENTATEK SAS**
NIT 901.049.072-0
Calle 23c # 70-50
Tel: (601) 6354902
Bogotá - Colombia
comercialpentatek@gmail.com

Factura electrÃ³nica de venta
**No. COTS 73**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Señores** | SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA | | |
| **NIT** | 899.999.061-9 | **Teléfono** | (601) 3385941 - Ext. 000 |
| **Dirección** | carrera 30 n.° 25-90 | **Ciudad** | Bogotá - Colombia |

| Fecha y hora Factura | |
|---|---|
| **Generación** | 14/08/2025, 06:43 |
| **Expedición** | 14/08/2025, 07:04 |
| **Vencimiento** | 14/08/2025 |

| Ítem | Descripción | Cantidad | Vr. Total |
|---|---|---|---|
| 1 | Item 01 - Agente de Mesa - Técnico | 1.00 | 78,297,760.79 |
| 2 | Item 02 - Coordinador de Mesa | 1.00 | 12,514,467.21 |
| 3 | Disco SSD M2 de 256GB Neotek | 10.00 | 1,800,000.00 |

**Total items:** 3

**Valor en Letras:**
Noventa y dos millones seiscientos doce mil doscientos veintiocho pesos m/cte

**Forma de pago:**
Contado

**Medio de pago:**
Desembolso Crédito plus (CCD+) - Transferencia $ 92,612,228.00

| | |
|---|---|
| **Total Bruto** | 77,825,401.68 |
| IVA 19% | 14,786,826.32 |
| **Total a Pagar** | 92,612,228.00 |

**Observaciones:**

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 18764094229464 aprobado en 20250610 prefijo COTS desde el número 70 al 100 Vigencia: 12 Meses**
- Actividad Económica 9511 Mantenimiento y reparación de computadores y de equipo periférico Tarifa 0.996
**CUFE:** 563002acc15b3507ecbd3b62a53ca1f5c8159015dc940df819282608e8249c90262e14ced9e2c63219792a24361f011c

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

DIAN

# Formulario del Registro Único Tributario

**001**

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141185571546

(415)7707212489984(8020) 000014118557154 6

| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT) | 6. DV | 12. Dirección seccional | 14. Buzón electrónico |
|---|---|---|---|
| 9 0 1 7 4 2 8 4 5 | 9 | 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
UT PENTATEK - SOPORTCOL

| 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 23 C 70 50 IN 2 103

42. Correo electrónico comercial@pentatek.com.co

| 43. Código postal | 44. Teléfono 1 | 45. Teléfono 2 |
|---|---|---|
| | 6 0 1 6 3 5 4 9 0 2 | |

## CLASIFICACIÓN

| Actividad económica | | | | Ocupación | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Actividad principal** | | **Actividad secundaria** | | **Otras actividades** | | | | |
| 46. Código | 47. Fecha inicio actividad | 48. Código | 49. Fecha inicio actividad | 50. Código | 1 | 2 | 51. Código | 52. Número establecimientos |
| 9 5 1 1 | 2 0 2 3 0 7 0 6 | 9 5 1 2 | 2 0 2 3 0 7 0 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 | 2 | 5 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

07- Retención en la fuente a título de rent

14- Informante de exogena

42- Obligado a llevar contabilidad

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 QUINTERO CHAVEZ DIANA MARCELA

985. Cargo Representante legal Certificado

CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

# Formulario del Registro Único Tributario

**001**



Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141185571546

(415)7707212489984(8020) 000014118557154 6

| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT) | 6. DV | 12. Dirección seccional | 14. Buzón electrónico |
|---|---|---|---|
| 9 0 1 7 4 2 8 4 5 | 9 | 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 3 0 7 0 6 | |
| 74. Número de notaría | | |
| 75. Entidad de registro | 9 8 | |
| 76. Fecha de registro | 2 0 2 3 0 7 0 6 | |
| 77. No. Matrícula mercantil | | |
| 78. Departamento | 1 1 | |
| 79. Ciudad/Municipio | 0 0 1 | |
| Vigencia | | |
| 80. Desde | 2 0 2 3 0 7 0 6 | |
| 81. Hasta | 2 0 2 6 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 | 8 1 | 2 0 2 3 0 8 1 4 | | - |
| 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

DOCUMENTO SIN COSTO CERTIFICADO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001



Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141185571546

(415)7707212489984(8020) 000014118557154 6

| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT) | 6. DV | 12. Dirección seccional | 14. Buzón electrónico |
|---|---|---|---|
| 9 0 1 7 4 2 8 4 5 | 9 | Impuestos de Bogotá 3 2 | |

**Representación**

**1**

| 98. Representación | 99. Fecha inicio ejercicio representación | | |
|---|---|---|---|
| REPRS LEGAL PRIN 1 8 | 2 0 2 3 0 7 0 6 | | |
| **100. Tipo de documento** | **101. Número de identificación** | **102. DV** | **103. Número de tarjeta profesional** |
| Cédula de Ciudadaní 1 3 | 1 0 2 6 2 9 3 2 7 4 | | |
| **104. Primer apellido** | **105. Segundo apellido** | **106. Primer nombre** | **107. Otros nombres** |
| QUINTERO | CHAVEZ | DIANA | MARCELA |
| **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 7 0 6 | | |
| **100. Tipo de documento** | **101. Número de identificación** | **102. DV** | **103. Número de tarjeta profesional** |
| Cédula de Ciudadan 1 3 | 5 2 0 2 4 9 0 2 | | |
| **104. Primer apellido** | **105. Segundo apellido** | **106. Primer nombre** | **107. Otros nombres** |
| ROJAS | MONCADA | IVON | ASTRID |
| **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** | |
| | | | |

DOCUMENTO CERTIFICADO 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: 141185571546

(415)7707212489984(8020) 000014118557154 6

| 5. Número de Identificación Tributaria (NIT) | 6. DV | 12. Dirección seccional | 14. Buzón electrónico |
|---|---|---|---|
| 9 0 1 7 4 2 8 4 5 | 9 | 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 | 9 0 1 0 4 9 0 7 2 | 0 | COLOMBIA 1 6 9 |

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

119. Razón social: PENTATEK SAS

| 120. Valor capital del socio | 121. % Participación | 122. Fecha de ingreso | 123. Fecha de retiro |
|---|---|---|---|
| | 5 0 | 2 0 2 3 0 7 0 6 | |

**2**

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

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

119. Razón social: SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA S.A.S

| 120. Valor capital del socio | 121. % Participación | 122. Fecha de ingreso | 123. Fecha de retiro |
|---|---|---|---|
| | 5 0 | 2 0 2 3 0 7 0 6 | |

**3**

| 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 |
|---|---|---|---|
| | | | |

**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 |
|---|---|---|---|
| | | | |

DOCUMENTO SIN COSTO
DOCUMENTO CERTIFICADO

| CONTRATO No. | 240897 | BOGOTÁ |
|---|---|---|

| | |
|---|---|
| **TIPO DE CONTRATO** | Prestación de Servicios |
| **N. PROCESO** | SDH-SIE-0019-2024 |
| **DEP. DESTINO CONT** | SUBD. SERVICIOS TIC |
| **CONTRATISTA** | UT PENTATEK - SOPORTCOL |
| **IDENTIFICACIÓN** | NIT 901742845 |
| **REPRESENTANTE LEGAL** | DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ |
| **DIRECCION** | CL 23 C 70 50IN 2AP 103 |
| **TELEFONO** | 3132499215 |
| **SUPERVISOR** | ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC |

| | |
|---|---|
| **DATOS CONSTITUCIÓN** | Mediante el FORMATO COMPROMISO UNIÓN TEMPORAL firmado el 17 de septiembre de 2024 se celebra un compromiso de unión temporal que se denominará UT PENTATEK – SOPORTCOL. Este compromiso se celebra con el fin de integrar una unión temporal entre PENTATEK S.A.S. con nit 901049072 y SOPORTCOL S.A.S. con nit 90012850. |

| **ESTIPULACIONES CONTRACTUALES** | |
|---|---|
| **1. OBJETO** | Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda. |
| **2. VALOR** | DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE($2.485.762.658)<br><br>Distribuidos de la siguiente manera:<br><br>Vigencia 2024: DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES SETENTA Y UN MIL PESOS ($250.071.000,00) MONEDA CORRIENTE.<br><br>Vigencia 2025: MIL CUATROCIENTOS DOCE MILLONES QUINCE MIL QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS ($1.412.015.534,00) MONEDA CORRIENTE.<br><br>Vigencia 2026: OCHOCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS ($823.676.124,00) MONEDA CORRIENTE.<br><br>Nota 1: Los CDP de las vigencias 2025 y 2026 se encontrarán a precios constantes de la vigencia 2024.<br><br>No obstante, para enero de 2025 y enero 2026, los valores serán actualizados a precios corrientes de cada año de conformidad con el Memorando de Aprobación de Vigencias Futuras del CONFIS con número de Radicación: 2-2024-39063 de fecha 29 de junio de 2024. |
| **3. FORMA DE PAGO** | La Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. efectuará los pagos en pesos colombianos así:<br><br>Se realizan pagos mes vencido correspondientes a los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción por el Supervisor durante el mes, previa presentación de la factura por parte del Contratista.<br><br>Los pagos se efectuarán por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda dentro de los ocho |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | (8) días hábiles siguientes a la radicación de la(s) factura(s) en la Subdirección Administrativa y Financiera acompañada de la certificación de cumplimiento a satisfacción del objeto y obligaciones, expedida por el supervisor o interventor (según el caso) del contrato, acompañada de los respectivos recibos de pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud y Pensión, ARL, aportes parafiscales: Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda.<br><br>Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para éste solamente empezará a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del CONTRATISTA y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.<br><br>El valor del contrato se cancelará a través del sistema SAP en la cuenta de ahorros o corriente de la cual sea titular éste. Sin perjuicio de lo anterior queda entendido que la forma de pago supone la prestación real y efectiva de la contraprestación pactada. | | |
| **4. PLAZO DE EJECUCION** | 21 Mes(es) Contados a partir de la suscripción del acta de inicio previa expedición del registro presupuestal y aprobación de las garantías que amparan el contrato. | | |
| **5. VIGENCIA DEL CONTRATO** | La vigencia será el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más. | | |
| **6. CODIGO PRESUPUESTAL** | O21202020080383132<br>O21202020080787130<br>O2120201004054529001 | **No.CDP y fecha** | 720 03/09/2024<br>2 03/09/2024<br>9 03/09/2024<br>15 03/09/2024<br>1 03/09/2024<br>8 03/09/2024<br>13 03/09/2024 |
| **7. LIQUIDACION** | Tracto Sucesivo | **Procede la Liquidación** | SI |

**8. GARANTIAS**

8.1. El Contratista se obliga a constituir a favor de BOGOTÁ, D.C. – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA una garantía única, que ampare:

| Amparo | Cobertura | Vigencia |
|---|---|---|
| Cumplimiento del Contrato | 20% del Valor Total del Contrato | Vigente por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más. |
| Pago de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e Indemnizaciones Laborales | 10% del Valor Total del Contrato | Vigente por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más. |
| Calidad del Servicios | 30% del Valor Total del Contrato | Vigente por el término de ejecución del contrato y seis (6) meses más. |

8.2. El Contratista se obliga a constituir a favor de BOGOTÁ, D.C. – SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA una póliza de seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual, por un monto equivalente a: 300 SMMLV

con vigencia igual al término de ejecución del contrato. La póliza debe contener los amparos establecidos en los numerales 5.9 y 5.10 del Complemento de Condiciones.

| | |
|---|---|
| **9. ESTIPULACIONES CONTRACTUALES ADICIONALES** | Se aplican y hacen parte del presente contrato, las estipulaciones consignadas en el apartado denominado OTRAS ESTIPULACIONES de este documento, en consideración a su naturaleza y régimen legal. |
| **10. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO** | Hacen parte del presente contrato todos los documentos expedidos en las etapas precontractual, contractual y en la liquidación del mismo cuando haya lugar a ella. |

El presente contrato es suscrito por las partes (Entidad Estatal y Proveedor) de manera electrónica a través de la plataforma SECOP II, de conformidad con las condiciones establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente en su calidad de administradora del Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP.

| | |
|---|---|
| Ordenador de Gasto: | Adriana Samacá Talero - DIRECTOR TÉCNICO - DESPACHO DIR. INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA Adriana Samaca Talero Firmado digitalmente por Adriana Samaca Talero Fecha: 2024.10.17 10:27:59 -05'00' |
| Abogado Responsable: | PAOLA SABOGAL CARRILLO Paola Sabogal Carrillo Firmado digitalmente por Paola Sabogal Carrillo |
| Revisó: | Fatty Marcela Castro Macias - SUBDIRECTOR TECNICO - SUBD. ASUNTOS CONTRACTUALES FATTY MARCELA CASTRO MACIAS Firmado digitalmente por FATTY MARCELA CASTRO MACIAS |

**OTRAS ESTIPULACIONES**

11) OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA: 1) Dar estricto cumplimiento a las condiciones y obligaciones establecidas en la "Ficha Técnica N°1 Especificaciones Técnicas de los Servicios" y “Detalle del Alcance del Objeto”, mediante los cuales se determinan los requerimientos para la ejecución del objeto contractual. 12) OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA: 1) Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el gobierno nacional y distrital y demás disposiciones pertinentes. 2) Entregar el bien o prestar el servicio objeto del presente contrato con las especificaciones técnicas exigidas en el Anexo No. 1 “Ficha Técnica”, al inicio de la ejecución del contrato, so pena de hacerse acreedor a las multas estipuladas en el contrato y entregar el certificado de conformidad de los mismos, cuando se requiera, acorde con lo dispuesto en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. 3) Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo. 4) Dar estricto cumplimiento a las condiciones establecidas en el Anexo No. 1 “Ficha Técnica” mediante el cual se determinan los requerimientos del bien o servicio objeto del presente contrato. 5) Colaborar con la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. para que el objeto contratado se cumpla y garantizar que este sea de la mejor calidad. 6) Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamientos que pudieran presentarse. 7) Acatar las instrucciones que para el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. por conducto del supervisor o interventor, según el caso. 8) Informar a más tardar el tercer día hábil siguiente al momento en que se tenga conocimiento del inicio de investigaciones penales, se impongan medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero en contra de cualquiera de los directivos, representantes legales, accionistas o integrantes del Contratista. 9) No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través del supervisor o interventor, según el caso, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. 10) Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, salud y pensiones y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en la Ley 789 de 2002, Ley 1122 de 2007, Ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012, Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario 1833 de 2016 y demás que las adicionen, complementen o modifiquen. 11) Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta. 12) Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor o interventor, según el caso, del contrato. 13) Guardar total reserva de la información que por razón del servicio que presta en desarrollo de sus actividades, ya que es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, salvo requerimiento de autoridad competente. 14) Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L. 15) Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes. 16) Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso) 17) En cumplimiento de la Directiva No. 003 de 2012 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral, ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecunaria, si es del caso. 18) Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 de fecha 19 de enero de 2011, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños. 19) Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009. 20) Dar cumplimiento a las disposiciones ambientales que regulan el manejo y disposición de los insumos o repuestos utilizados en la ejecución del contrato. 21) El contratista debe contar con planes de contingencia y continuidad del negocio que contengan las actividades para recuperar el servicio, habilitar la operación en contingencia y retorno a la operación normal, en eventos tales como

catástrofe natural, fallas en la infraestructura, restauración del servicio ante la materialización de ataques cibernéticos, entre otros, conforme con las normas vigentes sobre la materia, relacionado con el objeto, desarrollo y ejecución de este contrato, el cual le permite brindar una respuesta oportuna a la Secretaría Distrital de Hacienda en caso de una contingencia o de un evento de interrupción del servicio no planeado, garantizandola recuperación del mismo en el menor tiempo posible. Este plan de continuidad y contingencia de negocio debe estar disponible en el momento en que el supervisor del contrato lo requiera. En todo caso, la Secretaría a través del supervisor, en cualquier tiempo dentro de la vigencia del contrato, tendrán la facultad de realizar observaciones sobre el mismo, en lo relacionado con el objeto y desarrollo de este contrato, las cuales deberán ser atendidas por el contratista en el plazo en que se acuerde entrelas partes. El contratista debe realizar mínimo una (1) vez al año una prueba de continuidad del negocio contratado, y tanto la ejecución como el resultado de las pruebas, deben ser entregadas al supervisor del contrato. Cualquier modificación o mejora al plan de continuidad y contingencia del negocio debe ser notificado por escrito al supervisor del contrato, quien debe aprobar tal modificación. 22) Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados como resultadodel presente proceso. 13) OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA: 1) Pagar en la forma establecida en la Estipulación Contractual Forma de Pago las facturas presentadas por el Contratista. 2) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte. 14) OBLIGACIONES DEL SUPERVISOR: 1) Cumplir las obligaciones establecidas en la Guía para el Ejercicio de las Funciones de Supervisión y Obligaciones de Interventoría del Sistema de Gestión de Calidad, Código 37-G-03, las cuales hacen parte integrante de este contrato. 2) Proyectar y suscribir el acta de inicio y de liquidación del contrato, cuando a ellas hubiere lugar. 3) Verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007, 1562 de 2012 y demás normas concordantes. 4) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el pliego de condiciones o en los estudios previos, según corresponda. 5) En general todas las que se desprendan del ejercicio de la supervisión. PARÁGRAFO: El supervisor designado en este contrato podrá ser sustituido temporalmente o de manera definitiva, mediante memorando suscrito por el Ordenador del Gasto, del cual se remitirá copia a la Subdirección de Asuntos Contractuales, con el fin de que repose como soporte en la carpeta del contrato. 15) EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL: El presente contrato no genera relación laboral, en consecuencia el Contratista actúa de manera independiente y con total autonomía técnica y administrativa, sin ningún tipo de subordinación con la Secretaría, por lo tanto, no da lugar al reconocimiento y pago de prestaciones sociales y sólo tendrá derecho a los honorarios expresamente convenidos en el presente Contrato. 16) INDEMNIDAD DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA: El Contratista mantendrá indemne a la Secretaria Distrital de Hacienda contra todo reclamo, demanda, acción legal, y costos que pueda causarse osurgir por daños o lesiones a personas o propiedades de terceros, ocasionados por el Contratista o su personal, durante la ejecución del objeto de este contrato, cuando haya lugar a ello. 17) MULTAS: Las partes acuerdan que en caso de retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el contrato se causará a favor de la Secretaría Distrital de Hacienda una multa equivalente al uno por ciento (1%) del valor del contrato por cada día de atraso en el cumplimiento de sus obligaciones, sin que el valor total de ellas pueda llegar a exceder el diez por ciento (10%) del valor total del contrato. 18) PENAL PECUNIARIA: Si el Contratista no diere cumplimiento en forma total o parcial al objeto o a las obligaciones emanadas del contrato, pagará al DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA, el diez por ciento (10%) del valor total del mismo, como estimación anticipada de perjuicios, sin que lo anterior sea óbice para que se impongan las multas a que haya lugar y/o reclamación por los perjuicios ocasionados. 19) APLICACIÓN DE LAS MULTAS Y DE LA PENAL PECUNIARIA: El valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria se hará efectiva directamente por la Secretaría Distrital de Hacienda, descontando el valor de los pagos que ésta deba efectuar al Contratista, si ello fuere posible, o haciendo efectiva la garantía con cargo al amparo de cumplimiento, o acudiendo al cobro ejecutivo. Previa a la adopción de la decisión de imposición de la multa o de la cláusula penal pecuniaria se llevaráa cabo el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. 20) CLÁUSULAS EXCEPCIONALES: En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato se aplicarán las cláusulas excepcionales de modificación, terminación e interpretación unilaterales, así como la de caducidad en los términos previstos en la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes. 21) CADUCIDADES ESPECIALES: La SECRETARÍA igualmente, podrá declarar la caducidad del contrato en los eventos previstos en el artículo 25 de la Ley 40 de 1993 y demás normas concordantes. 22)INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES: El Contratista declara bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibiciones o conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política, la Ley 80 de 1993 adicionada por la Ley 1150 de 2007, Ley 1296 de 2009, artículo 60 de la Ley 610 de 2000, en los artículos 1º, 2º, 3º. 4º, 5, 84 parágrafo 2º y 90 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes. 23) CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES: En virtud del artículo 60 de la Ley 610 de 2000 el Contratista declara bajo la gravedad de juramento que no ha sido sancionado por la Contraloría con juicio de responsabilidad fiscal en su contra. 24) DERECHO DE AUTOR: La Secretaría para efectos de establecer los derechos patrimoniales de autor, dará aplicación a lo establecido en el artículo 183 de la Ley 23 de 1982, modificado por el artículo 30 de la Ley 1450 de 2011 y en la Decisión Andina 351 de 1993, en el sentido de que el Contratista es el titular originario de los derechos morales en desarrollo y ejecución del presente contrato, los cuales le serán plenamente reconocidos. En relación con los derechos patrimoniales sobre los productos del contrato éstos pertenecerán a la Secretaría. PARÁGRAFO: La difusión de los resultados, informes y documentos que surjan del desarrollo del presente contrato, en todo caso deberá ser autorizada por la Secretaría. 25) GARANTÍA LEGAL: El Contratista se obliga a responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos entregados, así como por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, en los términos establecidos en los artículos 7 a 12 de la Ley 1480 de 2011. 26) ESTAMPILLAS: Corresponde al Contratista el pago de: a) El 1.1% por concepto de la estampilla Universidad Distrital Francisco José de Caldas 50 años, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 696 de 2017, b) El 0.5% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro Cultura, de conformidad con el Acuerdo 187 de 2005 reglamentado por el Decreto 479 de 2005 y c) El 2% del valor del contrato por concepto de la estampilla Pro Persona Mayor, de conformidad con el Acuerdo 188 de 2005, el Decreto 479 de 2005 y el Acuerdo 669 de 2017. 27) COMPROMISO DE INTEGRIDAD Y CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN: El contratista se compromete en un esfuerzo conjunto con la SDH a preservar, fortalecer

y garantizar la transparencia y la prevención de corrupción en su gestión contractual, en el marco de los principios y normas constitucionales y en especial, en lo dispuesto en el capítulo VII de la Ley 1474 de 2011 “Disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública”, y artículo 14 del Decreto Distrital 189 de 2020, para lo cual debe tener en cuenta lo siguiente: 1) no ofrecer ni dar sobornos, ni ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con la suscripción del presente contrato. 2) No incurrir en falsedad o adulteración de los documentos exigidos para cumplir con los requisitos del proceso de selección. Si hay incumplimiento comprobado del presente compromiso por parte del contratista, es causal suficiente para iniciar el procedimiento indicado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, y adicionalmente se pondrá en conocimiento de las autoridades competentes, si a ello hubiere lugar. 28) DECLARACIÓN DE NO TENER PROCESOS DE CARÁCTER ALIMENTARIO: El representante legal del contratista declara bajo la gravedad del juramento, la cual se entiende prestada con la firma del presente contrato, que a la fecha de suscripción del contrato, no tiene conocimiento de que cursenen su contra procesos de carácter alimentario en ningún juzgado y que en caso que llegare a conocer proceso alguno cumplirá con todas sus obligaciones de familia. 29) DOMICILIO: Para todos los efectos legales se fija como domicilio la ciudad de Bogotá D.C. 30) CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN: El Contratista guardará confidencialidad sobre la información que obtenga de la SECRETARÍA en desarrollo del objeto contractual. 31) SOLUCIÓN DIRECTA DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Las controversias o diferencias que surjan entre el Contratista y la Secretaría con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación del Contrato, así como de cualquier otro asunto relacionado con el presente Contrato, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia y la explique someramente. Las controversias que no puedan ser resueltas de forma directa entre las partes, se resolverán empleado una o varias de las siguientes opciones: conciliación, amigable composición o transacción. 32) CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN: El Contratista no podrá ceder ni subcontratar este contrato sin el consentimiento previo y escrito del DISTRITO CAPITAL - SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA pudiendo ésta negar la autorización de cesión o del subcontrato. 33) LIQUIDACIÓN: En el evento de proceder, terminada la ejecución del contrato se procederá a la liquidación del mismo conforme con lo ordenado por los artículos 60 de laLey 80 de 1993, 11 de la Ley 1150 de 2007 y Decreto 0019 de 2012. 34) PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se entiende perfeccionado con la firma de las partes.Para su ejecución se requerirá de la expedición del Registro Presupuestal, de la aprobación de las garantías, acreditar por parte del Contratista que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, Riesgos Laborales, Pensiones y aportes parafiscales, si a ello hay lugar; y de la suscripción del acta de iniciación u orden de ejecución respectiva. 35) GASTOS: Serán por cuenta del Contratista todos los gastos e impuestos, tasas y contribuciones derivados de la celebración del contrato, así como el valor de la prima de la garantía y sus modificaciones. 36) IMPUESTOS: El Contratista pagará todos los impuestos, tasas y similares que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley colombiana. 37)RÉGIMEN LEGAL: Este contrato se regirá por las disposiciones comerciales y civiles pertinentes, salvo en las materias particularmente reguladas por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y demás normas reglamentarias.

# ACTA DE INICIACION DE CONTRATO

| | |
|---|---|
| **CONTRATO N°:** | 240897 |
| **OBJETO:** | Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda. |
| **CONTRATISTA:** | UT PENTATEK - SOPORTCOL |
| **VALOR CONTRATO:** | DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE($2.485.762.658) |
| **PLAZO:** | 21 Mes(es) |
| **FECHA DE INICIACIÓN:** | 28/10/2024 |
| **FECHA DE TERMINACIÓN:** | 28/07/2026 |
| **SUPERVISOR:** | ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC |

El Supervisor y el Contratista dejan constancia por medio de la presente orden, de la iniciación real y efectiva del objeto del contrato.

En Bogotá, D.C., a los (28) días del mes de octubre de (2024), se reunieron ANA VILMA QUEVEDO BERNAL en su calidad de Supervisora designada para la ejecución del contrato y DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ actuando en su propio nombre, en calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la compañía UT PENTATEK- SOPORTCOL, con el fin de dejar constancia por medio de la presente acta, de la iniciación real y efectiva del objeto del contrato.
Los riesgos amparados por las garantías, según verificación del Supervisor deben ser ajustados teniendo en cuenta la fecha de suscripción de la presente acta, para lo cual el contratista se compromete a allegar los correspondientes anexos modificatorios en un plazo no superior a tres (3) días hábiles, so pena de hacerse acreedor a las sanciones previstas en el contrato.

Para efecto del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, es decir, para dar inicio al contrato, el contratista deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud, pensiones y aportes parafiscales, si a ello hay lugar.(1)

En constancia, se firma la presente orden por los que en ella intervinieron, en original y copia el 28/10/2024.

Firmado digitalmente por ANA VILMA QUEVEDO BERNAL - 35515763

| | |
|---|---|
| **SUPERVISOR:** | ANA VILMA QUEVEDO BERNAL-PROFESIONAL ESPECIALIZADO - SUBD. SERVICIOS TIC |

| | |
|---|---|
| **CONTRATISTA:** | UT PENTATEK - SOPORTCOL |
| **REPRESENTANTE LEGAL:** | DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ |

(1) inciso 2° del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2020.

PENTATEK S.A.S
NIT 901.049.072-0

**Bogotá D.C., 13 de agosto de 2025**

**PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES LEGALES ARTÍCULO 50 LEY 789 DE 2002**

Señores

**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**

Yo, **DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ**, identificado con cedula de ciudadanía No. **1.026.293.274 de Bogotá**, en mi calidad de representante legal de la compañía **PENTATEK S.A.S** con NIT **901.049.072-0**, manifiesto bajo la gravedad de juramento que ha cumplido, durante los seis (6) meses anteriores, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con el pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, a las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Laborales -ARL-, Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas concordantes, en consonancia con la Ley 828 de 2003 y las Leyes 1607 de 2012 y 1739 de 2014.

La empresa **PENTATEK S.A.S** no se encuentra obligada a contar con revisor fiscal por lo tanto la presente es expedida por la representante legal de la compañía.

En constancia, se firma en Bogotá D.C., a los trece(13) días del mes de agosto de 2025.

Cordialmente,

**DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ**
**C.C 1.026.293.274**
**REPRESENTANTE LEGAL**
**PENTATEK S.A.S**

# SOPORTCOL S.A.S.

## CERTIFICADO DE APORTES PARAFISCALES

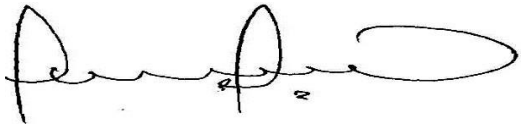
Bogotá, D.C., 13 de agosto de 2025

Señores
**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**
Ciudad

Yo, IVON ASTRID ROJAS MONCADA, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.024.902 de Bogotá en mi calidad de Gerente General de SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS. – SOPORTCOL SAS., con NIT 900.128.501-4 certifico el pago efectuado por esta Compañía por concepto de aportes de sus empleados al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales y con el pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, a las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP-, Caja de Compensación Familiar, certifico que SOPORTE TECNICO DE COLOMBIA SAS. – SOPORTCOL SAS., ha cumplido, en los últimos 6 meses, con el pago de tales aportes, en cumplimiento de la Ley 789 de 2002, artículo 50 del Derecho del Bienestar Familiar.

De acuerdo a la Ley 1819 de 2016 la cual adicionó el artículo 114-1 del estatuto tributario y recogió en él la exoneración de los aportes parafiscales inicialmente considerados por la ley 1607 de 2012.

Por lo expuesto en esta ley nuestra compañía esta exonerada de aportes a SENA e ICBF.



**IVON ASTRID ROJAS MONCADA**
Gerente General
**SOPORTCOL SAS.**

UT PENTATEK – SOPORTCOL

Bogotá D.C., 13 de agosto de 2025

**CERTIFICACION DE APORTES PARAFISCALES**

Señores
**SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA**
Ciudad

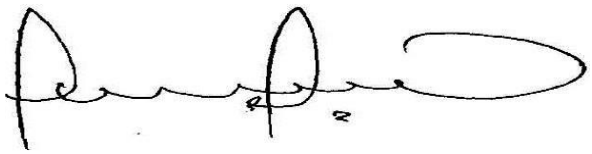
Yo, IVON ASTRID ROJAS MONCADA, identificado con cedula de ciudadanía No. 52.024.902 de Bogotá, en mi calidad de representante legal de la UT PENTATEK – SOPORTCOL con NIT 901.742.845-9, manifiesto bajo la gravedad de juramento que ha cumplido, durante los seis (6) meses anteriores, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con el pago de los aportes parafiscales de todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, a las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, Fondos de Pensiones, Administradoras de Riesgos Laborales -ARL-, Caja de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- y Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

La anterior certificación se expide para efectos de dar cumplimiento al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas concordantes, en consonancia con la Ley 828 de 2003 y las Leyes 1607 de 2012 y 1739 de 2014.

La UT PENTATEK- SOPORTCOL no se encuentra obligada a contar con revisor fiscal por lo tanto la presente es expedida por la representante legal de la compañía.

En constancia, se firma en Bogotá D.C., a los trece (13) días del mes de agosto de 2025.

Cordialmente,



**IVON ASTRID ROJAS MONCADA**
C.C No. 52.024.902 de Bogotá
Representante Legal
**UT PENTATEK - SOPORTCOL**

UT PENTATEK – SOPORTCOL

Bogotá, D.C., 8 de abril de 2025

Ingeniera
**ANA VILMA QUEVEDO**
Supervisora Contrato No. 240897
**SECRETARIA DISITRAL DE HACIENDA**
Ciudad

**Asunto: Obligaciones Tributarias**

Respetada Ingeniera:

Yo, DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ en mi calidad de Representante Legal principal de la UT PENTATEK - SOPORTCOL, me permito informar que la facturación y las obligaciones tributarias que se deriven de la ejecución del contrato No. 240897, cuyo objeto es "**PROVEER EL OUTSOURCING INTEGRAL PARA LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE MESA DE AYUDA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL PLIEGO DE CONDICIONES**", serán asumidas en su totalidad por la firma PENTATEK S.A.S. con NIT. 901.049.072-0.

Cordialmente,

**DIANA MARCELA QUINTERO CHAVEZ**
Representante Legal
**UT PENTATEK – SOPORTCOL**

**0111 SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA**

**UNIDAD EJECUTORA 01 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

Firmado digitalmente por DIEGO ARMANDO CHITIVA SANCHEZ

DIEGO ARMANDO CHITIVA SANCHEZ

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)

**CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL**

**VIGENCIA FUTURA**

Número : 8

**EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA**

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia 2025 existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

| RUBRO | DESCRIPCIÓN DEL RUBRO | CONCEPTO DEL GASTO | FONDO | VALOR |
|---|---|---|---|---|
| O212020200807871 30 | Servicios de mantenimiento y reparación de computadores y equipos periféricos | N/A | 1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO | 21.462.635 |
| O212020200803831 32 | Servicios de soporte en tecnologías de la información (TI) | N/A | 1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO | 1.390.552.898 |
| O212020200807871 30 | Servicios de mantenimiento y reparación de computadores y equipos periféricos | N/A | 1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO | 1 |
| | | | **Total** | **1.412.015.534** |

CDP :

**Tipo y Número de Compromiso :240897 - Prestación de Servicios**

**Objeto:**

Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.

**Beneficiario : UT PENTATEK - SOPORTCOL NIT 901742845**

**Modalidad de Selección :002 Selección Abreviada - Subasta Inversa**

Bogota D.C. ENERO 02 DE 2025

**Documento firmado por:DIEGO ARMANDO CHITIVA SANCHEZ / Cargo: SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (E)**

Aprobó: DCHITIVA 20250102

Elaboró: 20241218

Impresión:20250103 DCHITIVA 4500005526 0001 161758



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

**0111 SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA**

**UNIDAD EJECUTORA 01 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

**CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL**

EDSON ERNESTO ROJAS BAYONA - 79810703

Firmado digitalmente por EDSON ERNESTO ROJAS BAYONA - 79810703
Fecha: 2024.10.22 10:08:47 -05'00'

Número : 1118

**EL SUSCRITO RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO CERTIFICA**

EDSON ERNESTO ROJAS BAYONA

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la vigencia existe apropiación disponible para atender la presente solicitud así:

| RUBRO | DESCRIPCIÓN DEL RUBRO | CONCEPTO DEL GASTO | FONDO | VALOR |
|---|---|---|---|---|
| O21202010040545290001 | Partes y accesorios para computadores y minicomputadores | N/A | 1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO | 32.091.000 |
| O21202020080787130 | Servicios de mantenimiento y reparación de computadores y equipos periféricos | N/A | 1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO | 4.938.000 |
| O21202020080383132 | Servicios de soporte en tecnologías de la información (TI) | N/A | 1-100-F001 VA-RECURSOS DISTRITO | 213.042.000 |
| | | | **Total** | **250.071.000** |

CDP :720

**Tipo y Número de Compromiso :240897 - Prestación de Servicios**

**Objeto:**

Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.

**Beneficiario : UT PENTATEK - SOPORTCOL NIT 901742845**

**Modalidad de Selección :002 Selección Abreviada - Subasta Inversa**

Bogota D.C. OCTUBRE 22 DE 2024

**Documento firmado por:EDSON ERNESTO ROJAS BAYONA / Cargo: SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

Aprobó: EEROJAS 20241022

Elaboró: AMRODRIGUEZP Adriana Milena Rodriguez Pardo 20241018

Impresión:20241022 EEROJAS 4500005229 0001 100854



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Banco AV Villas

NIT. 860.035.827-5

**BANCO COMERCIAL**

**"AV VILLAS"**

NIT 860035827 - 5

CRA. 13 No. 27-47 P-24 BOGOTA D.C.

**C E R T I F I C A :**

Que UT PENTATK SOPORTCOL identificado con el documento No. 901.742.845

posee en la oficina C.C SALITRE PLAZA (075) una cuenta de ahorros

No. 075078659 desde el 25 de agosto de 2023

**Se expide la presente a solicitud del interesado a los 9 días del mes de agosto de 2025**

**Atentamente,**

Gerente Oficina 075

Esta certificación tiene un costo de $ 0,00 , el cual será debitado de su cuenta y se verá reflejado en el extracto de la misma.

CAP-IM1-119-V1

F-08-400-1

# CERTIFICACIÓN DE PAGOS Y DESCUENTOS DE CONTRATOS

De acuerdo con la información que reposa en el sistema de información BogData, a continuación se relacionan los pagos y descuentos efectuados a:

## Datos del beneficiario de pago

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Contrato No.:** | 240897 | **Fecha:** | 18/10/2024 |
| **Vigencia del contrato** | 2024 | | |

| Nombre, apellidos o Razón social | Identificación |
|---|---|
| UT PENTATEK - SOPORTCOL | 901742845 |

## Estado financiero del contrato

| | |
|---|---|
| **Valor Total** | 2.485.762.658 |
| **Valor Total Pagos** | 1.493.698.053 |
| **Saldo por pagar** | 992.064.605 |

## Descuentos Realizados

| Descripción | Valor |
|---|---|
| ESTAMPILLA PROADULTO MAYOR 2% | 25.104.169 |
| ESTAMPILLA PROCULTURA | 6.276.043 |
| ESTAMPILLA UNIV FCO JOSE DE CALDAS 1.1% | 13.807.292 |
| RETEFUENTE SERVICIOS 4% | 50.208.338 |
| RETEICA 9.66 X MIL | 12.125.314 |
| RETEIVA 15% | 35.773.442 |

## Pagos Efectuados

| N. Doc. MIRO | N. Doc. Financiero | Fecha de Expedición | Valor OP | Fecha de Pago |
|---|---|---|---|---|
| 5105630193-2025 | 3000232417-2025 | 10/04/2025 | 78.877.398 | 23/04/2025 |
| 5105628833-2024 | 3001027391-2024 | 27/12/2024 | 184.800.000 | 14/01/2025 |
| 5105629747-2025 | 3000116916-2025 | 24/02/2025 | 69.140.659 | 25/02/2025 |
| 5105630540-2025 | 3000324198-2025 | 15/04/2025 | 81.225.097 | 21/04/2025 |
| 5105631066-2025 | 3000468407-2025 | 21/05/2025 | 69.660.899 | 26/05/2025 |
| 5105631470-2025 | 3000567951-2025 | 20/06/2025 | 95.129.483 | 24/06/2025 |
| 5105632043-2025 | 3000674706-2025 | 24/07/2025 | 94.779.223 | 25/07/2025 |
| 5105632564-2025 | 3000810826-2025 | 24/08/2025 | 92.612.228 | 26/08/2025 |
| 5105633156-2025 | 3000956048-2025 | 02/10/2025 | 98.778.085 | 06/10/2025 |
| 5105633708-2025 | 3001083210-2025 | 22/10/2025 | 106.147.841 | 23/10/2025 |
| 5105634435-2025 | 3001240786-2025 | 27/11/2025 | 98.250.153 | 02/12/2025 |
| 5105634855-2025 | 3001299861-2025 | 16/12/2025 | 100.344.319 | 18/12/2025 |
| 5105635843-2026 | 3000013716-2026 | 22/01/2026 | 119.348.966 | 23/01/2026 |
| 5105636465-2026 | 3000113700-2026 | 27/02/2026 | 104.196.971 | 03/03/2026 |
| 5105637039-2026 | 3000209826-2026 | 18/03/2026 | 100.406.731 | 20/03/2026 |

# CERTIFICACIÓN DE PAGOS Y DESCUENTOS DE CONTRATOS

**Fecha de expedición:** Bogotá D.C. 21/04/2026
Impresión: impreso por Oscar Horacio Rodríguez Quintero.

NOTA: Este documento no requiere de firma dado que la información consignada esta en el sistema BogData y atendiendo lo establecido en los artículos 25 y 28 de la ley 19 de 2012 - Antitrámites.