INFORME PERIÓDICO DE SUPERVISIÓN

Pública

223100-29 Informe de supervisión

ASPECTOS GENERALES

CONTRATO/CONVENIO No.	*240897*
OBJETO	*Proveer el outsourcing integral para los servicios de gestión de mesa de ayuda.*
VALOR TOTAL DEL CONTRATO O CONVENIO	*DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($2.485.762.658) Distribuidos de la siguiente manera:* *Vigencia 2024: DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES SETENTA Y UN MIL PESOS ($250.071.000,00) MONEDA CORRIENTE.* *Vigencia 2025: MIL CUATROCIENTOS DOCE MILLONES QUINCE MIL QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS ($1.412.015.534,00) MONEDA CORRIENTE.* *Vigencia 2026: OCHOCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS ($823.676.124,00) MONEDA CORRIENTE.*
CONTRATISTA	*UT PENTATEK - SOPORTCOL*
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	*18/10/2024*
FECHA DE INICIO	*28/10/2024*
PLAZO	*Veintiún meses (21)*
PERIODO EJECUCIÓN DEL CONTRATO CERTIFICADO	Del 28/10/2024 al *28/07/2026*
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. INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

115-F.61 V.17

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) INFORME DE SUPERVISIÓN DE PAGOS

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 contratista dio cumplimiento a las obligaciones generales 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 contratista dio cumplimiento a las obligaciones especiales para el periodo certificado.

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

Descripción servicio/producto/avance	Verificación del cumplimento
Gestión de Tickets registrados Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios prestados. Mantenimientos preventivos Informe de gestión por cada servicio, en donde se indiquen las actividades realizadas. *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.* *Factura Radicada con el Número: No. 2025ER322814O1* *Fecha de Radicación: 05 de diciembre de 2025*

RESUMEN PLAZO

Plazo pactado	Plazo	Fecha desde	Fecha hasta
Inicial	21 meses	28/10/2025	28/07/2026
Plazo total	21 meses	28/10/2025	28/07/2025
Plazo total ejecutado	11 meses	28/10/2024	31/10/2025

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de NOVECIENTOS SETENTA Y UN MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL NOVECIENTOS TRECE PESOS MONEDA CORRIENTE ($ 971.150.913) por concepto de la ejecución del contrato 240897.

A continuación, los pagos realizados:

N. Doc. Financiero	Fecha de Pago	Valor OP
3001027391-2024	14/01/2025	184.800.000
3000232417-2025	23/04/2025	78.877.398
3000116916-2025	25/02/2025	69.140.659
3000324198-2025	21/04/2025	81.225.097
3000468407-2025	26/05/2025	69.660.899
3000567951-2025	24/06/2025	95.129.483
3000674706-2025	25/07/2025	94.779.223
3000810826-2025	26/08/2025	92.612.228
3000956048-2025	06/10/2025	98.778.085
3001083210-2025	23/10/2025	106.147.841
3001240786-2025	02/12/2025	98.250.153
	TOTAL PAGADO	**1.069.401.066**

Valor faltante por ejecutar y/o pagar.

El valor faltante para ejecutar es la suma de MIL TRESCIENTOS DIEZ Y SEIS MILLONES DIECISIETE MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS MONEDA CORRIENTE $ 1.316.017.273.oo.

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

N/A

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

No se presentaron novedades durante el periodo certificado.

INFORME DE INCUMPLIMIENTO E IMPOSICIONES DE SANCIONES

N/A

Certificación pago aportes

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CON EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

Con base en la certificación presentada por el contratista, emitida por el Representante legal para el trámite de pago durante el periodo certificado del contrato, 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

No se presentó ningún riesgo durante el periodo certificado.

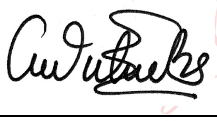
CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Valoración de cumplimiento de las obligaciones pactadas	**ALTA**
Valoración de oportunidad de entrega de los bienes y/o servicios Suministrados	**ALTA**
Valoración calidad del servicio y/o de los bienes suministrados	**ALTA**

Recomendación

No se tiene ninguna recomendación para el periodo certificado.

Fecha de firma

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: EMM

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

NOVIEMBRE 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 TURNOS 6
3. INDICADORES DE GESTIÓN 8
3.1 GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN 8
3.2 Canal Telefónico 9
3.3 Canal Chat Teams 9
3.4 Canal Web Portal 10
3.5. CORREO 11
4. Gestión por Tipo de Servicio: Incidentes y Solicitudes 12
4.1 Gestión por canales de ingreso o medio de registro 13
4.2 Gestión por Categorías 14
4.4 Incidentes 15
4.5 Solicitudes o Requerimientos 16
5. ESTADO DE TICKETS Y BACKLOG 17
6. TOP 10 DE USUARIOS 19
6.1 Gestión por agente de soporte 19
7. APLICATIVO CA 21
8. ENCUESTAS EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO 21
9. ENCUESTAS RECIBIDAS 21
9.1 ¿La respuesta brindada fue rápida y oportuna? 22
9.2 ¿Nuestro analista solucionó el ticket? 23
9.3 ¿Se demostró destreza y conocimiento por parte del analista? 23
10. VISITAS SEDES 24

11. NOVEDADES E INCAPACIDADES 25
12. ROTACIÓN DE PERSONAL 25
13. ASPECTOS RELEVANTES 25

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 ÁNGEL 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
JORGE ARMANDO GARZÓN MARTINEZ	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS
FABIO SANCHEZ GAMBA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS
HENRY MAURICIO SOSA	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS
LEONARDO MARTINEZ	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS
ERIK FABIAN JIMENEZ LOPEZ	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS
JOEL VALDERRAMA CUBILLOS	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS
YEISON ANDRES GOMEZ MOREMO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS
LEIDY YOHANA ASPRILLA MURILLO	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS
ANGELA SEGURA	GERENTE DE PROYECTO
CAROLINA ANDREA REY NIÑO	COODINADORA MESA DE SERVICIOS

Tabla 1.1

2.1 MALLAS DE TURNOS

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

- Semana del 4 al 8 de Noviembre de 2025

	ALMUERZO	BREAK AM	BREAK PM	TURNO 04 AL 07 NOVIEMBRE	ANALISTA	Sábado 08 NOVIEMBRE (6:50-12:00)
CANALES	12:00 - 13:00	09:00 - 09:20	14:15 - 14:30	7:00 - 16:30 Teams 1 - Apoyo Telefonia	LEONARDO MARTINEZ	
	12:00 - 13:00	9:20 - 09:40	14:30 - 14:45	7:00 - 16:30 Telefonia - Web 1	JORGE GARZON	
	13:00 - 14:00	09:40 -10:00	14:45 - 15:00	7:00 - 16:30 Telefonia - Telefonia - Teams 2 - Apoyos	LEIDY Y ASPRILLA	
	12:00 - 13:00	10:00 -10:20	15:00 - 15:15	7:00 - 16:30 Correo 1	JOEL VALDERRAMA	
	13:00 - 14:00	10:20 - 10:40	15:15 - 15:30	7:00 - 16:30 Telefonia - Web 2 - Apoyos	YEISON GOMEZ	
	12:00 - 13:00	10:40 - 11:00	15:30 - 15:45	7:00 - 16:30 Telefonia - Teams 3 - Apoyos Cola de correos	ERICK JIMENEZ	ERICK JIMENEZ
	13:00 - 13:00	11:00 -11:20	15:45 - 16:00	7:00 am - 16:30 Telefonía - Apoyos	HENRY SOSA	
	13:00 - 14:00	11:20 11:40	16:00 - 16:15	9:30 - 19:00 Telefonía - Correo 2 - Todo soporte cierre	FABIO SANCHEZ	
SITIO	13:00 - 14:00	9:00 - 9:15	14:45 - 15:00	7:00 - 16:30 Piso CADE	RICARDO LÓPEZ	
	12:00 - 13:00	9:15 -9:30	15:00 - 15:15	7:00 - 16:30 Pisos 9 y 14	CAMILO VILLAMIZAR	
	13:00 - 14:00	9:30 - 9:45	15:15 - 15:30	7:00 - 16:30 Pisos 6 y 7	ALEXANDER ANGEL	ALEXANDER ANGEL
	12:00 - 13:00	9:45 - 10:00	15:30 - 15:45	7:00 - 16:30 Piso 4	MICHAEL CABALLERO	
	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	15:45 - 16:00	7:00 - 16:30 Piso 16	JUAN C PRIETO	
	13:00 - 14:00	10:30- 10:45	16:15 - 16:30	9:30 - 19:00 Apoyo Piso 3 y Todo Soporte Cierre - Carrera 32	CARLOS ACOSTA	
	12:00 - 13:00	10:15 - 10:30	16:00 - 16:15	7:00 - 16:30 Piso 10 OCR Tesorería	ELDER MEJÍA	

Tabla 1.2

- Semana del 10 al 15 de Noviembre de 2025:

	ALMUERZO	BREAK AM	BREAK PM	TURNO 10 AL 14 NOVIEMBRE	ANALISTA	Sábado 15 NOVIEMBRE (6:50-12:00)
CANALES	12:00 - 13:00	09:00 - 09:20	14:15 - 14:30	7:00 - 16:30 Teams 1 - Apoyo Telefonia	FABIO SANCHEZ	
	12:00 - 13:00	9:20 - 09:40	14:30 - 14:45	7:00 - 16:30 Telefonia - Web 1	LEONARDO MARTINEZ	
	13:00 - 14:00	09:40 -10:00	14:45 - 15:00	7:00 - 16:30 Telefonia - Telefonia - Teams 2 - Apoyos	JORGE GARZON	
	12:00 - 13:00	10:00 -10:20	15:00 - 15:15	7:00 - 16:30 Correo 1	JOEL VALDERRAMA	
	13:00 - 14:00	10:20 - 10:40	15:15 - 15:30	7:00 - 16:30 Telefonia - Web 2 - Apoyos	LEIDY Y ASPRILLA	
	12:00 - 13:00	10:40 - 11:00	15:30 - 15:45	7:00 - 16:30 Telefonia - Teams 3 - Apoyos Cola de correos	YEISON GOMEZ	
	13:00 - 13:00	11:00 -11:20	15:45 - 16:00	7:00 am - 16:30 Telefonía - Apoyos	ERICK JIMENEZ	HENRY SOSA
	13:00 - 14:00	11:20 11:40	16:00 - 16:15	9:30 - 19:00 Telefonía - Correo 2 - Todo soporte cierre	HENRY SOSA	
SITIO	13:00 - 14:00	9:00 - 9:15	14:45 - 15:00	7:00 - 16:30 Piso 10 OCR Tesorería	CARLOS ACOSTA	
	12:00 - 13:00	9:15 -9:30	15:00 - 15:15	7:00 - 16:30 Piso CADE	CAMILO VILLAMIZAR	
	13:00 - 14:00	9:30 - 9:45	15:15 - 15:30	7:00 - 16:30 Pisos 9 y 14	RICARDO LÓPEZ	RICARDO LÓPEZ
	12:00 - 13:00	9:45 - 10:00	15:30 - 15:45	7:00 - 16:30 Pisos 6 y 7	MICHAEL CABALLERO	
	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	15:45 - 16:00	7:00 - 16:30 Piso 4	JUAN C PRIETO	
	13:00 - 14:00	10:30- 10:45	16:15 - 16:30	9:30 - 19:00 Apoyo Piso 3 y Todo Soporte Cierre - Carrera 32	ALEXANDER ANGEL	
	12:00 - 13:00	10:15 - 10:30	16:00 - 16:15	7:00 - 16:30 Piso 16	ELDER MEJÍA	

Tabla 1.3

- Semana del 18 al 22 de Noviembre de 2025

	ALMUERZO	BREAK AM	BREAK PM	TURNO 18 AL 21 NOVIEMBRE	ANALISTA	Sábado 22 NOVIEMBRE (6:50-12:00)
CANALES	12:00 - 13:00	09:00 - 09:20	14:15 - 14:30	7:00 - 16:30 Teams 1 - Apoyo Telefonia	HENRY SOSA	
	12:00 - 13:00	9:20 - 09:40	14:30 - 14:45	7:00 - 16:30 Telefonia - Web 1	FABIO SANCHEZ	
	13:00 - 14:00	09:40 -10:00	14:45 - 15:00	7:00 - 16:30 Telefonia - Telefonia - Teams 2 - Apoyos	LEONARDO MARTINEZ	
	12:00 - 13:00	10:00 -10:20	15:00 - 15:15	7:00 - 16:30 Correo 1	JOEL VALDERRAMA	
	13:00 - 14:00	10:20 - 10:40	15:15 - 15:30	7:00 - 16:30 Telefonia - Web 2 - Apoyos	JORGE GARZON	
	12:00 - 13:00	10:40 - 11:00	15:30 - 15:45	7:00 - 16:30 Telefonia - Teams 3 - Apoyos Cola de correos	LEIDY Y ASPRILLA	YEISON GOMEZ
	13:00 - 13:00	11:00 -11:20	15:45 - 16:00	7:00 am - 16:30 Telefonía - Apoyos	YEISON GOMEZ	
	13:00 - 14:00	11:20 11:40	16:00 - 16:15	9:30 - 19:00 Telefonía - Correo 2 - Todo soporte cierre	ERICK JIMENEZ	
SITIO	13:00 - 14:00	9:00 - 9:15	14:45 - 15:00	7:00 - 16:30 Piso 16	CAMILO VILLAMIZAR	CAMILO VILLAMIZAR
	12:00 - 13:00	9:15 -9:30	15:00 - 15:15	7:00 - 16:30 Piso CADE	CARLOS ACOSTA	
	13:00 - 14:00	9:30 - 9:45	15:15 - 15:30	7:00 - 16:30 Piso 10 OCR Tesorería	ALEXANDER ANGEL	
	12:00 - 13:00	9:45 - 10:00	15:30 - 15:45	7:00 - 16:30 Pisos 9 y 14	MICHAEL CABALLERO	
	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	15:45 - 16:00	7:00 - 16:30 Pisos 6 y 7	JUAN C PRIETO	
	13:00 - 14:00	10:30- 10:45	16:15 - 16:30	9:30 - 19:00 Apoyo Piso 3 y Todo Soporte Cierre - Carrera 32	RICARDO LÓPEZ	
	12:00 - 13:00	10:15 - 10:30	16:00 - 16:15	7:00 - 16:30 Piso 4	ELDER MEJÍA	

Tabla 1.4

- Semana del 24 al 29 de Noviembre de 2025

	ALMUERZO	BREAK AM	BREAK PM	TURNO 24 AL 28 NOVIEMBRE	ANALISTA	Sábado 29 NOVIEMBRE (6:50-12:00)
CANALES	12:00 - 13:00	09:00 - 09:20	14:15 - 14:30	7:00 - 16:30 Teams 1 - Apoyo Telefonia	ERICK JIMENEZ	
	12:00 - 13:00	9:20 - 09:40	14:30 - 14:45	7:00 - 16:30 Telefonia - Web 1	HENRY SOSA	
	13:00 - 14:00	09:40 -10:00	14:45 - 15:00	7:00 - 16:30 Telefonia - Telefonia - Teams 2 - Apoyos	FABIO SANCHEZ	
	12:00 - 13:00	10:00 -10:20	15:00 - 15:15	7:00 - 16:30 Correo 1	JOEL VALDERRAMA	
	13:00 - 14:00	10:20 - 10:40	15:15 - 15:30	7:00 - 16:30 Telefonia - Web 2 - Apoyos	LEONARDO MARTINEZ	
	12:00 - 13:00	10:40 - 11:00	15:30 - 15:45	7:00 - 16:30 Telefonia - Teams 3 - Apoyos Cola de correos	JORGE GARZON	
	13:00 - 13:00	11:00 -11:20	15:45 - 16:00	7:00 am - 16:30 Telefonía - Apoyos	LEIDY Y ASPRILLA	LEIDY Y ASPRILLA
	13:00 - 14:00	11:20 11:40	16:00 - 16:15	9:30 - 19:00 Telefonía - Correo 2 - Todo soporte cierre	YEISON GOMEZ	
SITIO	13:00 - 14:00	9:00 - 9:15	14:45 - 15:00	7:00 - 16:30 Piso 4	RICARDO LÓPEZ	
	12:00 - 13:00	9:15 -9:30	15:00 - 15:15	7:00 - 16:30 Piso 16	JUAN C PRIETO	JUAN C PRIETO
	13:00 - 14:00	9:30 - 9:45	15:15 - 15:30	7:00 - 16:30 Piso 10 OCR Tesorería	ALEXANDER ANGEL	
	12:00 - 13:00	9:45 - 10:00	15:30 - 15:45	7:00 - 16:30 Piso CADE	MICHAEL CABALLERO	
	13:00 - 14:00	10:00 - 10:15	15:45 - 16:00	7:00 - 16:30 Pisos 9 y 14	CARLOS ACOSTA	
	13:00 - 14:00	10:30- 10:45	16:15 - 16:30	9:30 - 19:00 Apoyo Piso 3 y Todo Soporte Cierre - Carrera 32	CAMILO VILLAMIZAR	
	12:00 - 13:00	10:15 - 10:30	16:00 - 16:15	7:00 - 16:30 Pisos 6 y 7	ELDER MEJÍA	

Tabla 1.5

3. INDICADORES DE GESTIÓN

A continuación, se relacionan los indicadores de gestión obtenidos durante el Periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2025.

TELEFONÍA				TICKETS		ENCUESTAS	
Atención Canal Telefónico (TMR)		Abandono de llamadas (Llamadas Perdidas)		Cumplimiento ANS		Satisfacción en calidad del Servicio	
Meta	% Indicador	Meta	% Indicador	Meta	% Indicador	Meta	% Indicador
97%	98,89%	97%	99,86%	97%	98,94%	97%	97,11%

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 noviembre.

Total Llamadas Recibidas	Total Llamadas Abandonadas > 30 seg	Total Llamadas cumplen	% Indicador	Meta
718	1	717	99,86%	97%

Tabla 1.7

TNR	Total Llamadas Atendidas > 30 seg	Total Llamadas cumplen	% Indicador	Meta
718	8	710	98,89%	97%

Tabla 1.8

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 noviembre se crearon un total de 220 casos, de los cuales 96 se generaron como solicitudes, lo cual corresponde al 44% y 124 como incidentes, lo cual corresponde al 56%.

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

Medio de Registro	Incidente	Solicitud	Total General
Teams	124	96	220

Tabla 1.9

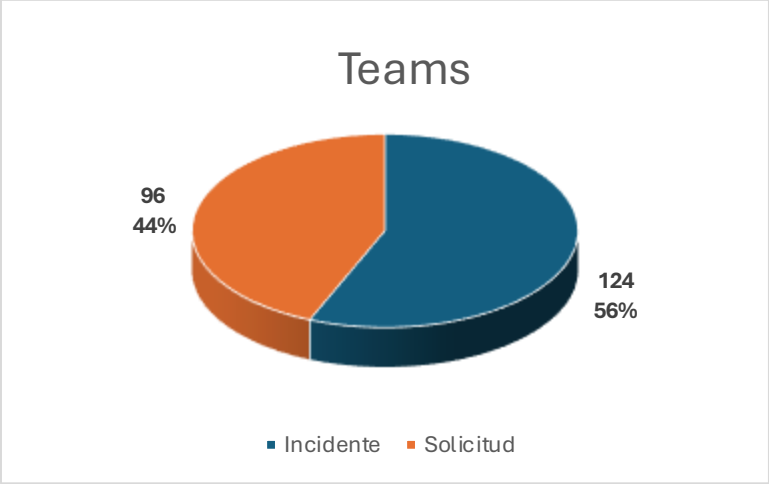


Gráfico 1.0

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 noviembre se recibieron por este medio 679 casos de los cuales 357 corresponden a incidentes, lo cual corresponde al 53% y 322 a solicitudes, lo cual corresponde al 47%.

Medio de Registro	Incidente	Solicitud	Total General
WEB	357	322	679

Tabla 1.10

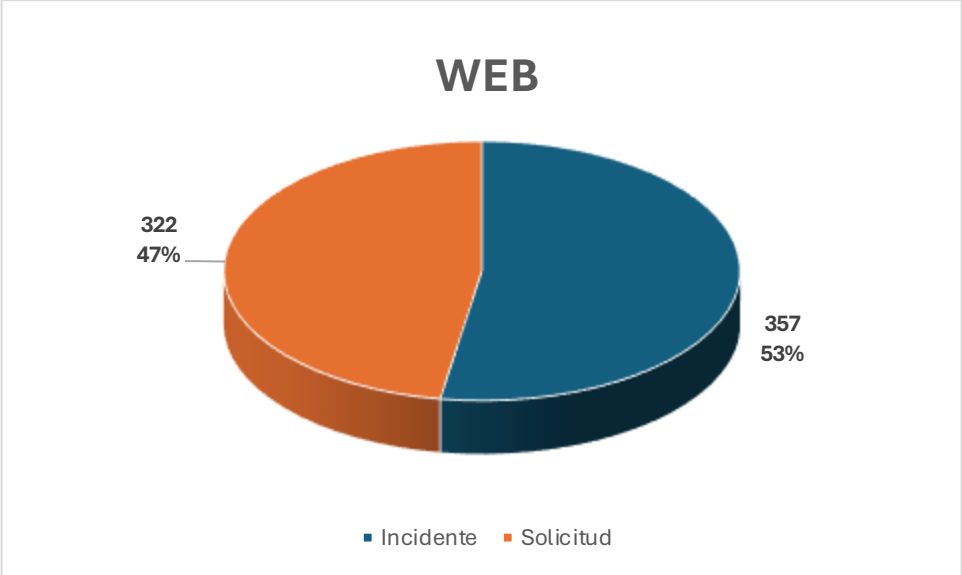


Gráfico 1.1

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 30 de noviembre del 2025, se crearon 350 tickets, 48 de ellos se registraron como solicitudes, lo cual corresponde al 14% y 302 corresponden a incidentes, lo cual obedece al 86% en el grupo de Soportcol.

Medio de Registro	Incidente	Solicitud	Total General
Correo	302	48	350

Tabla 1.11

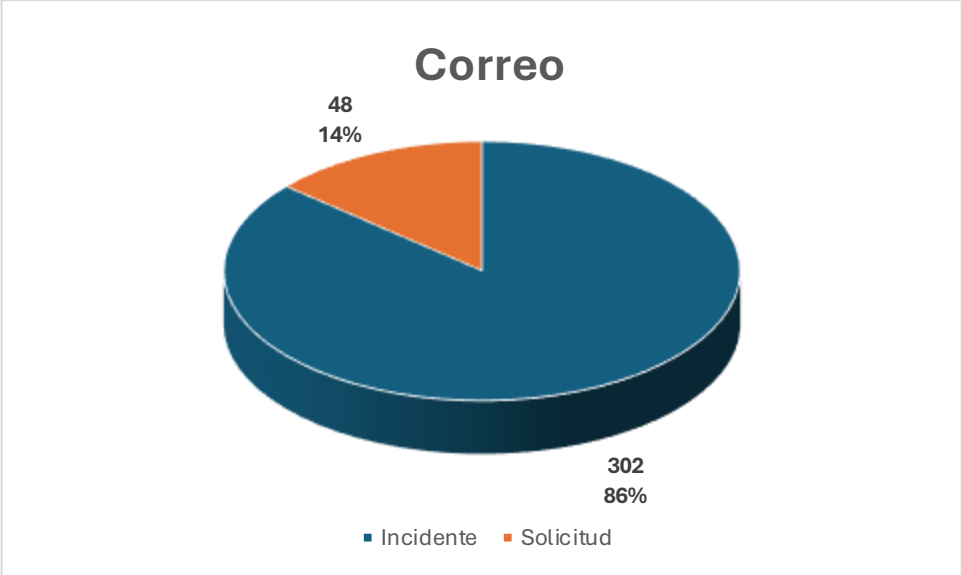


Gráfico 1.2

4. Gestión por Tipo de Servicio: 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 99,5% del total de tickets registrados y requerimientos cumplidos, que corresponde al 97,9%, reportados por los usuarios de la entidad en el mes de noviembre de 2025. Teniendo en cuenta que la **meta es del 97%**, se concluye que **se cumple el indicador con 98,94%.**

SLA	Incidente	Solicitud	Total general
Cumplido	882	516	1398
Incumplido	4	11	15
Total general	**886**	**527**	**1413**
% Cumplimiento	**99,55%**	**97,91%**	**98,94%**

Tabla 1.12



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 153 casos que corresponden al 11%; correo 350 casos que corresponde al 25%, Teams 220 casos correspondiendo al 16% y Web 679 correspondiente al 48%.

Medio de registro	Incidente	Solicitud	Total genera	%
Correo	302	48	350	25%
Teams	124	96	220	16%
Telefónico	99	54	153	11%
WEB	357	322	679	48%
Monitoreo	4	7	11	0,8%
Total general	**886**	**527**	**1413**	**100%**

Tabla 1.13

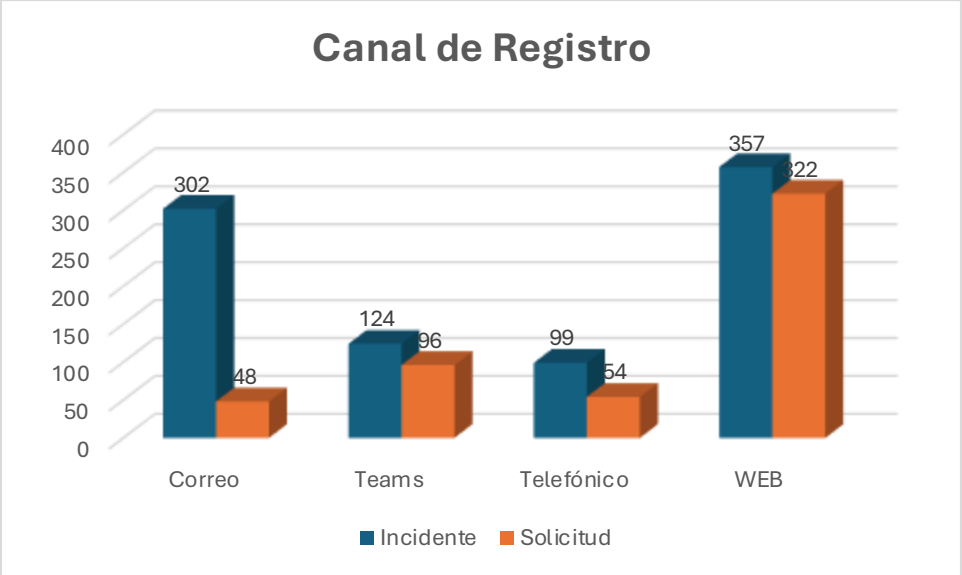


Gráfico 1.4

4.2 Gestión por Categorías

A continuación, se relaciona el top 10 de las categorías que más generaron tickets en el transcurso del mes evaluado.

CATEGORÍA	CANTIDAD
BOGDATA.Autenticacion.Autenticacion Funcionario	504
Soporte.Consulta.Procedimiento a seguir	141
Soporte.Movimiento de Equipo.Reasignacion / Traslado	69
Soporte.Aplicaciones	64
Soporte.Computador.Otros	64
Soporte.Computador.EquipoSinRed	63
Soporte.Instalacion Aplicativo o Programa	54
Soporte.Movimiento de Equipo.Retiro a bodega	52
Soporte.Computador.FueraDominio	44
Soporte.Computador.Encendido De Equipo	27

Tabla 1.14

Como se puede observar en la tabla, en el top número 1 se encuentra la categoría “Bogdata Autenticación” con 504 casos, lo cual corresponde al 36%; en el top número 2 se encuentra la categoría a “Soporte.Consulta.Procedimiento a seguir” con 141 casos, lo cual corresponde al 10% y en el top número 3 “Soporte.Movimiento de Equipo.Reasignacion / Traslado” con 69 casos, corresponde al 5%.

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 noviembre.

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
BOGDATA.Autenticacion.Autenticacion Funcionario	497	56%
Soporte.Computador.Otros	63	7%
Soporte.Computador.EquipoSinRed	62	7%
Soporte.Aplicaciones	55	6%
Soporte.Computador.FueraDominio	44	5%
Soporte.Computador.Fallas Perifericos	24	3%
Soporte.Cuenta Usuario.BOGDATA_Password	23	3%
Soporte.Computador.Sistema_Operativo	18	2%
Soporte.Dispositivos.Otros	14	2%
Soporte.Computador.Memoria	11	1%

Tabla 1.15

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

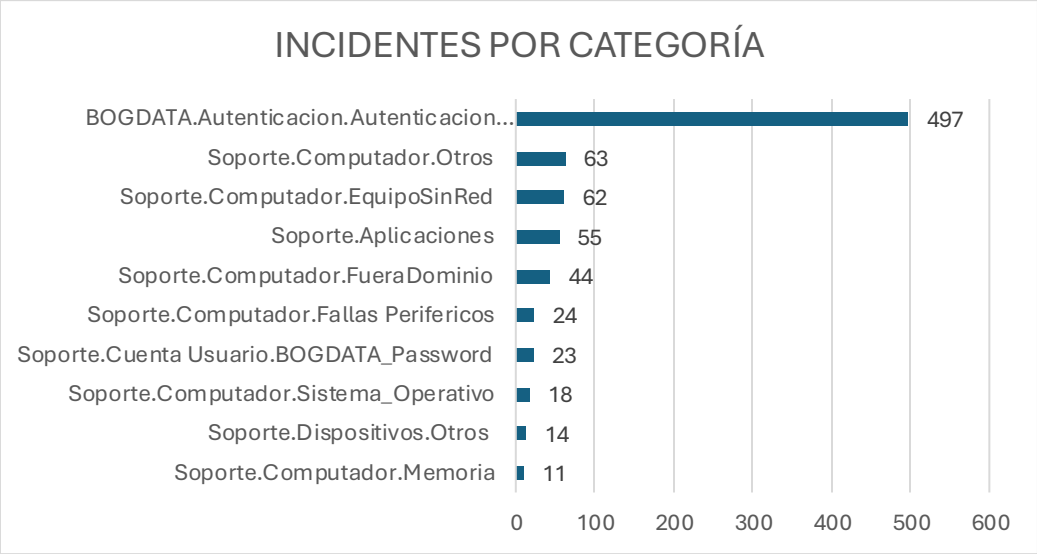


Gráfico 1.5

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 noviembre.

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
Soporte.Consulta.Procedimiento a seguir	140	27%
Soporte.Movimiento de Equipo.Reasignacion / Traslado	69	13%
Soporte.Instalacion Aplicativo o Programa	54	10%
Soporte.Movimiento de Equipo.Retiro a bodega	52	10%
Soporte.Computador.Encendido De Equipo	26	5%
Soporte.Instalacion Equipo Nuevo	22	4%
Soporte.Descarga.Descargar informacion de dispositivos externos	16	3%
Soporte.Impresora.Configuracion impresora	15	3%
Soporte.Movimiento de Equipo.Traslado	15	3%
Soporte.Servicios Institucionales.Acompañamiento Salas	15	3%

Tabla 1.16

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

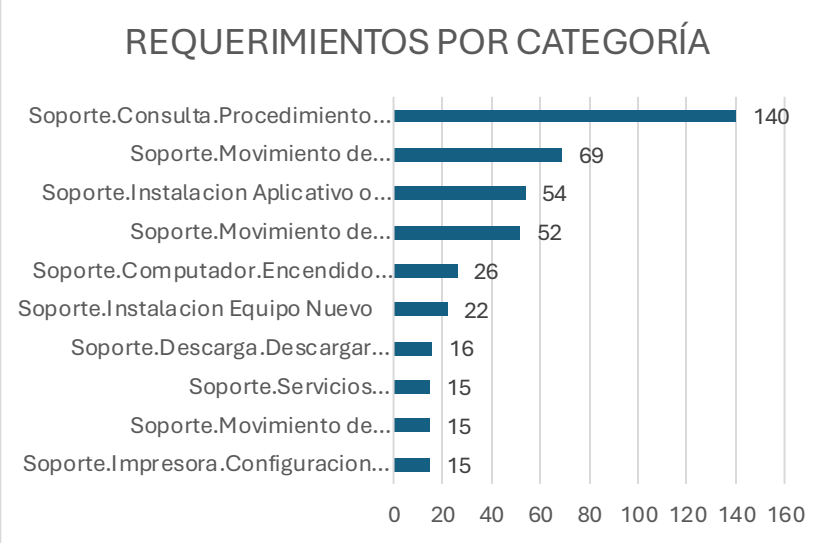


Gráfico 1.6

5. ESTADO DE TICKETS Y BACKLOG

Durante el mes de noviembre de 2025, del total de 1413 casos registrados se encuentran 1304 cerrados y solucionados a satisfacción, es decir, el 92.29%. En la siguiente tabla se identifica la cantidad de casos por estado, de acuerdo con la gestión realizada en el transcurso del mes evaluado.

ESTADO / TIPO	Incidente	Solicitud	Total	%
Cerrado	777	388	1165	82,45%
Solucionado	94	35	129	9,13%
Pendiente por tarea en Administrativa	0	62	62	4,39%
En curso	0	23	23	1,63%
Esperando respuesta de usuario final	5	7	12	0,85%
Cerrado y sin resolver	5	5	10	0,71%
En Desplazamiento	2	6	8	0,57%
Pendiente por tarea segundo nivel	2	0	2	0,14%
Abierto	1	1	2	0,14%
Total	**886**	**527**	**1413**	**100%**

Tabla 1.17

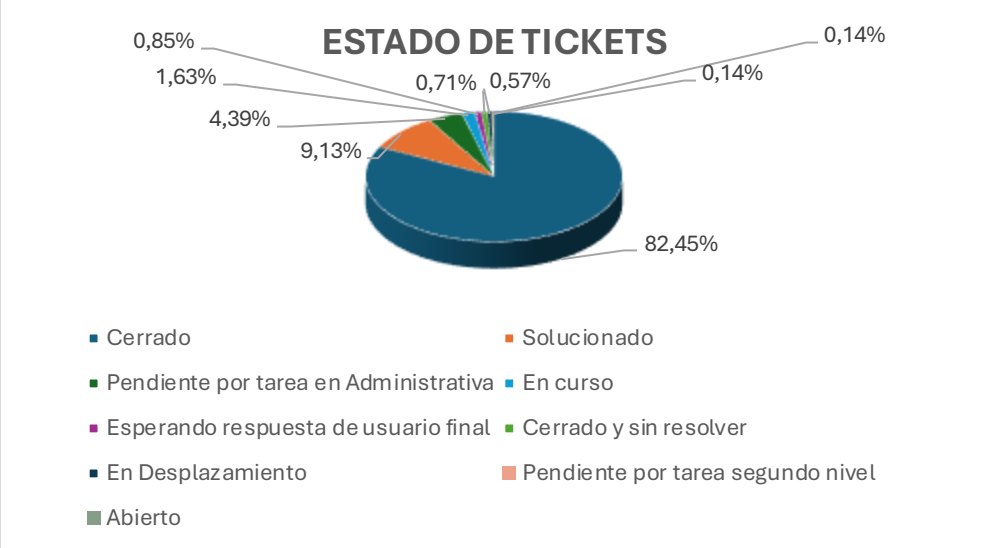


Gráfico 1.7

A continuación el backlog, con corte al cierre del mes de noviembre 2025. Tickets pendientes por gestión.

ESTADO	Cant
Pendiente por tarea en Administrativa	124
En curso	23
Esperando respuesta de usuario final	16
En Desplazamiento	8
Pendiente por tarea segundo nivel	2
Abierto	2
Total general	**175**

Tabla 1.18

6. TOP 10 DE USUARIOS

A continuación, el top de usuarios que más registraron requerimientos e incidentes en el mes de noviembre.

USUARIO	CANTIDAD
110-SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO, -	33
122-SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL, -	31
Gomez Macias, Juan Manuel	30
Correa Padilla, Wilgen Vicente	26
Castillo Sanchez, Edna Margarita	21
200-INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES, -	13
112-SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO, -	11
113-SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD, -	10
ALCALDIA BOGOTA, -	10
Garzon Martin, Samuel Dario	9

Tabla 1.19

En el top No 1, se encuentra 110-SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO, - en donde se solicita activación de usuarios y cambio de contraseñas en BogData; instalación de licencias Statistics, Modeler. En el top No 2, se encuentra 122-SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL en donde se solicita restablecimiento de contraseñas de acceso a módulos de SAP. En el top No 3, se encuentra el usuario Juan Manuel Gómez Macias, quien solicita asignación de varios equipos para diferentes usuarios.

6.3 Gestión por agente de soporte

De acuerdo con la labor realizada en mesa de servicios por los analistas de mesa y soportes en sitio, se evidencia que los analistas realizan la gestión del 62.92% y los soportes en sitio, la gestión del 37.08% de los casos gestionados en el transcurso del mes evaluado. Se identifica que los soportes gestionan en promedio 100 tickets mensuales.

Grupo Asignado	Cantidad de Casos	% Participación
Soporte Móvil	524	37,08%
Soporte Remoto	889	62,92%
Total general	**1413**	**100%**

Tabla 1.20

ANALISTA	INCIDENTE	SOLICITUD	TOTAL
Valderrama Cubillos, Joel Santiago	235	3	238
Sanchez Gamba, Fabio	57	133	190
Mejia Guerra, Elder Lorenzo	45	65	110
Sosa Gomez, Henry Mauricio	71	37	108
Angel Bonilla, Alexander	29	73	102
Gomez Moreno, Yeison Andres	82	15	97
Asprilla Murillo, Leidy Yohana	73	11	84
Prieto Alfonso, Juan Carlos	38	45	83
Lopez Martin, Ricardo Andres	34	46	80
Martinez, Leonardo	71	9	80
Acosta Romero, Carlos Manuel	35	37	72
Garzon Martinez, Jorge Armando	53	9	62
Villamizar Martinez, Camilo Andres	30	29	59
Jimenez Lopez, Erick Fabian	20	10	30
Caballero Montealegre, Michael Fabian	13	5	18
TOTAL	**886**	**527**	**1413**

Tabla 1.21



Gráfico 1.8

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 analistas de mesa y soporte en sitio. Para este periodo, se recibió un total de 129 encuestas.

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 noviembre. El porcentaje de satisfacción fue del **97.11%**. Dicho porcentaje está compuesto por los siguientes ítems: Conocimiento con un 97.64%, 96.80% para oportunidad y para efectividad 96.88%.

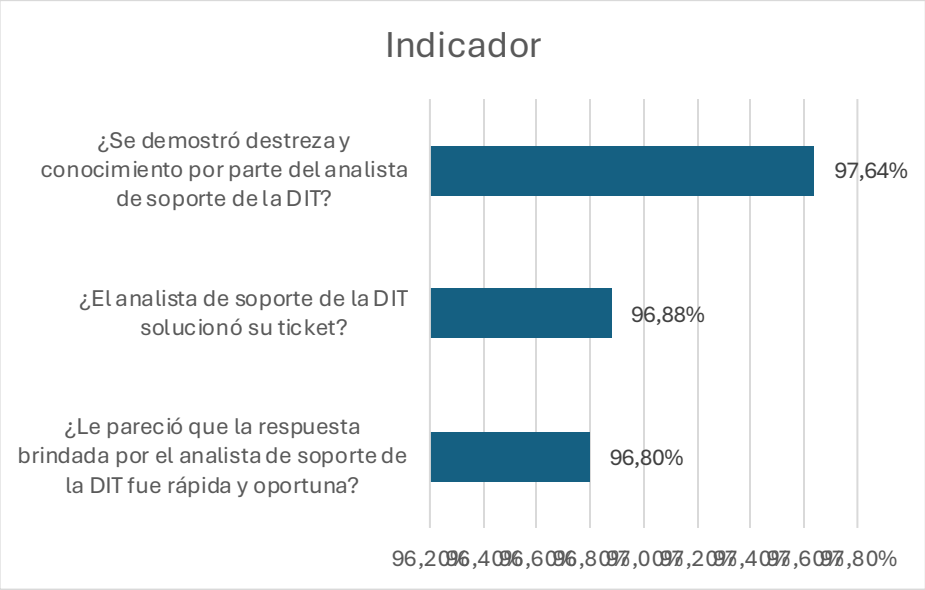


Gráfico 1.9

9.1 ¿La respuesta brindada fue rápida y oportuna?

De las 129 respuestas registradas, se identifica que 125 encuestas fueron positivas, 2 no fueron favorables y 2 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.

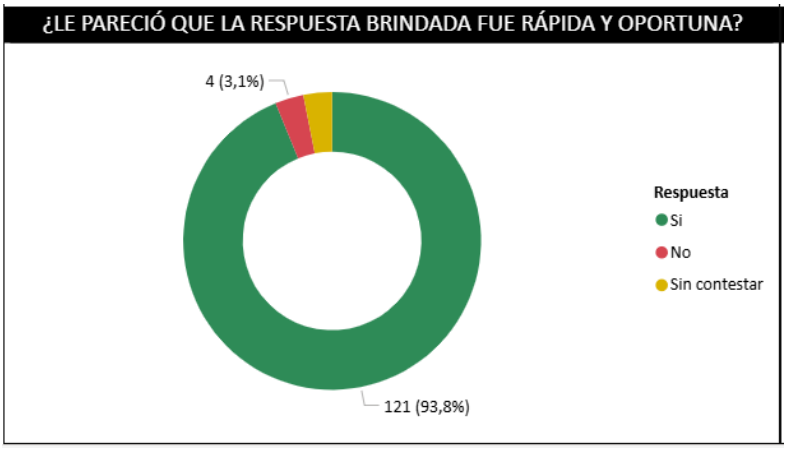


Gráfico 1.10

9.2 ¿Nuestro analista solucionó el ticket?

Con respecto a la pregunta evaluada, de las 129 encuestas registradas, se identifican 124 encuestas fueron positivas, 4 no fueron favorables y 1 no contestada. Se llevará a cabo el contacto correspondiente con los usuarios, para los cuales nuestro analista no solucionó su ticket a satisfacción.

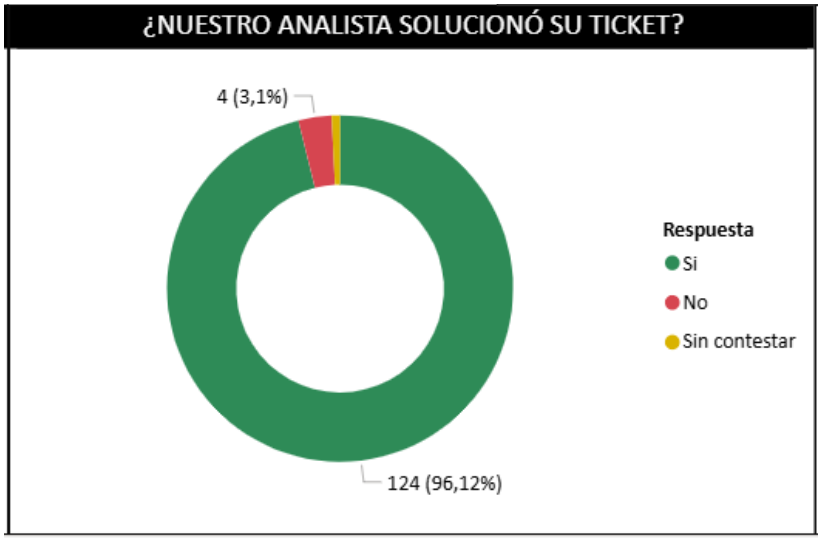


Gráfico 1.11

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

De acuerdo con la pregunta evaluada, se identifica que, de las 129 respuestas recibidas, 124 casos de las respuestas fueron excelentes; 3 desfavorables, para lo cual se llevará a cabo el contacto correspondiente con el usuario, con el fin de revisar el motivo por el cual no estuvo de acuerdo. Se identifican 2 preguntas, las cuales quedaron sin contestar.

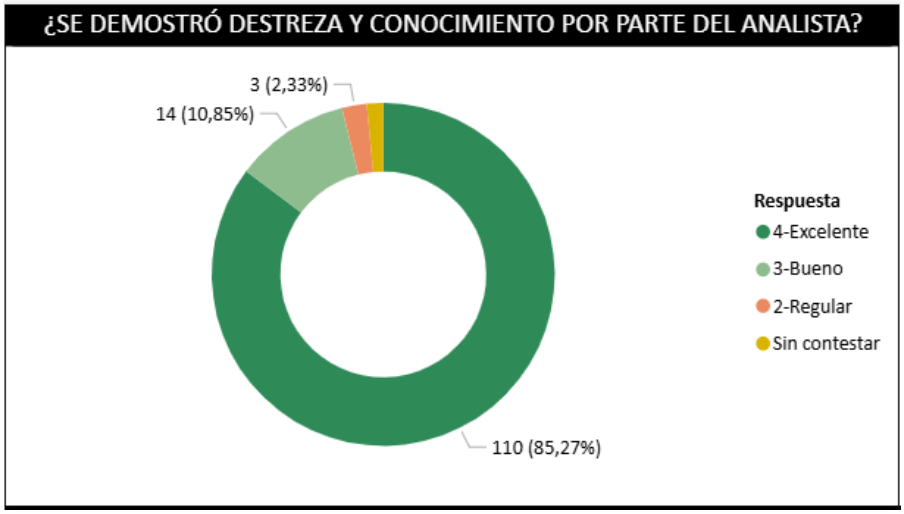


Gráfico 1.12

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	FECHA	AGENTE
CARRERA 32	14/11/2025	Alexander Ángel
	12/11/2025	Carlos Acosta
	18/11/2025	Alexander Ángel
	27/11/2025	Camilo Villamizar
FONCEP	6/11/2025	Carlos Acosta
	24/11/2025	Camilo Villamizar
Bosa	5/11/2025	Alexander Ángel

Tabla 1.22

11. NOVEDADES E INCAPACIDADES

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

NOMBRE	MOTIVO	FECHA
Carlos Acosta	Incapacidad	13-nov
Elder Mejía	Licencia por Luto	13-nov
Joel Valderrama	Incapacidad	23-nov

Tabla 1.22

12. ROTACIÓN DE PERSONAL

- **Rotación del periodo** 1%

  Renuncia voluntaria por parte de Michael Caballero.

13. ASPECTOS RELEVANTES

Durante el periodo evaluado se llevaron a cabo las siguientes actividades, por parte de dos recursos adicionales:

1. Instalación y configuración de equipos nuevos.
2. Creación de hojas de vida de equipos nuevos.
3. Ingreso nuevo analista Mesa de Servicios Jorge Garzón.

Se continúa con el apoyo del supernumerario hasta el 13 de noviembre, en el desarrollo de la operación diaria.

Carolina Andrea Rey Niño
Coordinadora de Mesa de Servicios

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN CONTRATO

PARA: **Edson Rojas**
Subdirector(a) Financiero(a)

DE: **Ana Vilma Quevedo**
Profesional Especializado

ASUNTO: **Certificación de cumplimiento y recibo a satisfacción contrato**

En ejercicio del control de ejecución, certifico el cumplimiento del objeto y obligaciones del Contrato No. 240897 del 18 de octubre del 2024, así:

Contratista: UT PENTATEK - SOPORTCOL
NIT / C. C.: 901.049.072-0
Valor a cancelar: CIEN MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS DIECINUEVE PESOS ($100.344.319).
Nro. Factura o Cuenta de Cobro: COTS 77
Fecha de Factura o Cuenta de Cobro: Diciembre 04 de 2025
Período certificado: Del 01/11/2025 al 30/11/2025
Radicado: 2025ER322814O1 del 04 de diciembre de 2025
MIR7: 5105634855
Vigencia Recursos a pagar: CRP 8 - 2025

Unidad Ejecutora - Rubro Presupuestal (9)	VALOR A PAGAR POR:			IVA (13)	Total (14)
	Servicios (10)	Honorarios (11)	Compras/ Repuestos (12)		
0111-01-SECRETARIADISTRITAL DE HACIENDA-O21202020080383132-Servicios de soporte en tecnologías de la información (TI)	$84.322.957			$16.021.362	$100.344.319
Totales	$84.322.957			$16.021.362	$100.344.319

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.

2. Análisis Técnico y Financiero:

Pago # 12 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 01-11-2025 y el 30-11-2025.

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 del contrato, 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

En Bogotá, a los 09 días del mes de diciembre del 2025.

Firmado digitalmente por Ana Vilma Quevedo Bernal

Firma

Anexos: (7)

1-Factura
2-Contrato
3-Acta de inicio
4-Declaración Juramentada
5-Certificación Bancaria
6-Rut
7-RP

Revisado por:	*ANA VILMA QUEVEDO*	Diciembre 09 Del 2025	
Proyectado por:	*EDITH MORENO*	Diciembre 09 Del 2025	

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 77

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

Fecha y hora Factura	
Generación	04/12/2025, 10:39
Expedición	04/12/2025, 12:29
Vencimiento	04/12/2025

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Bruto	Valor Impto.Cargo	Vr. Total
1	Item 01 - Agente de Mesa - Técnico	1.00	73,806,598.14	14,023,253.65	87,829,851.79
2	Item 02 - Coordinador de Mesa	1.00	10,516,359.00	1,998,108.21	12,514,467.21

Total items: 2

Valor en Letras:
Cien millones trescientos cuarenta y cuatro mil trescientos diecinueve pesos m/cte

Forma de pago:
Contado

Medio de pago:
Desembolso Crédito plus (CCD+) - Transferencia $ 100,344,319.00

Total Bruto	84,322,957.14
IVA 19%	16,021,361.86
Total a Pagar	100,344,319.00

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: 9e8668126a0510bf495a05d0dc6e63af0a535657b08f7f90c62a8bce541f4da2289d36c5a6a5dbe49b08d0b0161417d6

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) Distribuidos de la siguiente manera: Vigencia 2024: DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES SETENTA Y UN MIL PESOS ($250.071.000,00) MONEDA CORRIENTE. Vigencia 2025: MIL CUATROCIENTOS DOCE MILLONES QUINCE MIL QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS ($1.412.015.534,00) MONEDA CORRIENTE. Vigencia 2026: OCHOCIENTOS VEINTITRÉS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CIENTO VEINTICUATRO PESOS ($823.676.124,00) MONEDA CORRIENTE. Nota 1: Los CDP de las vigencias 2025 y 2026 se encontrarán a precios constantes de la vigencia 2024. 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: 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. 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. 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. 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 O21202020080787130 O2120201004054529001	**No.CDP y fecha**	720 03/09/2024 2 03/09/2024 9 03/09/2024 15 03/09/2024 1 03/09/2024 8 03/09/2024 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., 4 de diciembre 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 cuatro (04) días del mes de diciembre 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

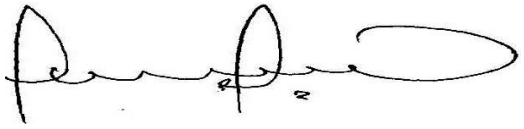
Bogotá, D.C., 4 de diciembre de 2025

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., 4 de diciembre de 2025

CERTIFICACION DE APORTES PARAFISCALES

Señores
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA
Ciudad

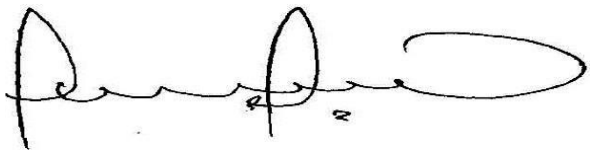
Yo, IVON ASTRID ROJAS MONCADA, identificado con cedula de ciudadanía No. 52.024.902 de Bogotá, en mi calidad de representante legal de la UT PENTATEK – SOPORTCOL con NIT 901.742.845-9, manifiesto bajo la gravedad de juramento que ha cumplido, durante los seis (6) meses anteriores, con los pagos al sistema 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 cuatro (04) días del mes de diciembre de 2025.

Cordialmente,



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

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	900128501-4	SOPORTCOL S.A.S.	CRA. 30 No. 41 - 63 OFI. 202	7038234	soportcol@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO		DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO	
ÚNICA	C – MIPYME			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
					18	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2025-11	2025-10	E		90856108	$6.287.400	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831-0	57.000	0		0		0	0	0	0	57.000	1
EPS002	Salud Total EPS	800130907-4	285.000	0		0		0	0	0	0	285.000	5
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	342.000	0		0		0	0	0	0	342.000	6
EPS008	Compensar EPS	860066942-7	228.000	0		0		0	0	0	0	228.000	4
EPS017	Famisanar EPS	830003564-7	57.000	0		0		0	0	0	0	57.000	1
EPS037	Nueva EPS	900156264-2	57.000	0		0		0	0	0	0	57.000	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739-0	683.400	0	0	0	0	0	0		683.400	3
230301	Porvenir	800224808-8	1.594.600	0	0	0	0	0	0		1.594.600	7
230901	Skandia Pensiones Obligatorias	800253055-2	227.800	0	0	0	0	0	0		227.800	1
231001	Colfondos	800227940-6	683.400	0	0	0	0	0	0		683.400	3
25-14	Colpensiones	900336004-7	911.200	0	0	0	0	0	0		911.200	4

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-11	ARL SURA	890903790-5	135.000				135.000	0	0	135.000			1.350	135.000	18

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
CCF21	Cafam	860013570-3	1.026.000	0	0	1.026.000	18

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
NI	900128501-4	SOPORTCOL S.A.S.		CRA. 30 No. 41 - 63 OFI. 202	7038234	soportcol@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL	CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	C – MIPYME			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					18	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2025-11	2025-10	E		90856108	$6.287.400	

TOTALES PARAFISCALES

Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA

Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	6	1.026.000	1.026.000
Pensión	5	4.100.400	4.100.400
Riesgos Laborales	1	135.000	135.000
CCF	1	1.026.000	1.026.000
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	13	6.287.400	6.287.400

PAGADO 1875916591

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE		DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
NI	900128501-4	SOPORTCOL S.A.S.		CRA. 30 No. 41 - 63 OFI. 202	7038234	soportcol@gmail.com
FORMA PRESENTACIÓN	**CLASE APORTANTE**	**NOMBRE SUCURSAL**	**CÓDIGO**	**DEPARTAMENTO**	**CIUDAD / MUNICIPIO**	**EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD**
ÚNICA	C – MIPYME			BOGOTÁ D. C.	BOGOTÁ, D.C.	SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					18	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2025-11	2025-10	E		90856108	$6.287.400	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES				
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Exonerado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC	1007407454	VALDERRAMA CUBILLOS JOEL SANTIAGO	1	0			S																	230301	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS002	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
2	CC	1012415803	RAMIREZ BAQUERO CARLOS HUMBERTO	1	0			S																	230301	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS008	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
3	CC	1014219458	SOSA GOMEZ HENRY MAURICIO	1	0			S																	230201	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS002	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
4	CC	1026576569	SEGURA ROJAS ANGELA JULIETH	1	0			S																	231001	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS005	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
5	CC	1031128570	CABALLERO MONTEALEGRE MICHAEL FABIAN	1	0			S																	25-14	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS008	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
6	CC	1032405991	ANGEL BONILLA ALEXANDER	1	0			S																	230201	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS005	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
7	CC	1077200398	ASPRILLA MURILLO LEIDY YOHANA	1	0			S																	230301	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS002	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
8	CC	1097389053	JIMENEZ LOPEZ ERIK FABIAN	1	0			S																	25-14	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS002	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
9	CC	52024902	ROJAS MONCADA IVON ASTRID	1	0			S																	230901	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS005	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
10	CC	52795227	REY NIÑO CAROLINA ANDREA	1	0			S	X																231001	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS001	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
11	CC	79402785	SANCHEZ GAMBA FABIO	1	0			S																	25-14	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS008	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
12	CC	80030906	LOPEZ MARTIN RICARDO ANDRES	1	0			S																	230301	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS005	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
13	CC	80189099	ACOSTA ROMERO CARLOS MANUEL	1	0			S																	230301	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS005	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
14	CC	80204413	MARTINEZ PALENCIA EDINSON LEONARDO	1	0			S																	230201	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS008	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
15	CC	80242995	GOMEZ MORENO YEISON ANDRES	1	0			S																	231001	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS017	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
16	CC	80727741	PRIETO ALFONSO JUAN CARLOS	1	0			S																	230301	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS002	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
17	CC	80829612	VILLAMIZAR MARTINEZ CAMILO ANDRES	1	0			S																	230301	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS005	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0
18	CC	84033763	MEJIA GUERRA ELDER LORENZO	1	0			S																	25-14	1.423.500	227.800	0	0	0	0	EPS037	1.423.500	57.000	14-11	1.423.500	1	7.500	CCF21	1.423.500	57.000	0	0	0	0	0

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

0111 SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

UNIDAD EJECUTORA 01 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL

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
O2120201004054529001	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

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.

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 24 días del mes de noviembre 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-CB-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.