03-2303-202604300008268

MEMORANDO

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

DE **1.13.3. Gerencia de Infraestructura y Operaciones TI**

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

FECHA 30/04/2026 10:11:57 p. m.

Cordial saludo,

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

ITEM	# Informe	# Factura Original	# Documento de Pago (Orden de Pago)	Total, imágenes
1	10 - Custodia	INN95	5300294178	94
2	10 - Adsecurity	INN88	5300294172	100
3	10 - Lan	INN91	5300294175	144
4	10-Plantas Eléctricas	INN92	5300294176	106
5	10-Total Voice	INN89	5300294173	127
6	10-Sistema de Turnos	INN93	5300294180	112
7	10-Kioscos	INN94	5300294179	92
8	10-Opi	INN90	5300294174	107
9	10-Mesa de SS	INN96	5300294177	132

Cordialmente,

DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Profesional - Gerencia de Infraestructura y Operaciones TI

Anexos: Lo enunciado

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

INFORME No 10 **FACTURA No** INN96

No. DE ACEPTACIÓN: 1000060769

FECHA		
08	04	2026
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO CIM No 52 (Número de Contrato) **DE** 2025 (Año de suscripción) **TIPO DE CONTRATO** PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Prestación de servicios, interventoria, consultoría, Convenio)

ORDENADOR DEL GASTO SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN (Nombre del ordenador del Gasto) — SECRETARIA GENERAL (Cargo del ordenador del Gasto)

CONTRATISTA UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025 (COMWARE S.A. 20% - SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS - SERVIALCO SAS 30% - TSG THE IT EXPERTS SAS-TSGIT SAS 20% - TIGLOBAL SAS 30%) (Escriba el nombre o razón social del contratista)

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

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) — (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

APOYO SUPERVISIÓN EDILMA PEREZ MADROÑERO (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato) — (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)

OBJETO DEL CONTRATO

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN, MODERNIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS, NECESARIOS PARA RESPALDAR LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
LINEA DE SERVICIO: Mesa de Servicio

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

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

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

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

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 5400001997-2025

VALOR DEL CONTRATO

VALOR INICIAL LINEA: OCHO MIL QUINIENTOS UN MILLONES CIENTO TREINTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE $8.501.132.604,00 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

(Indique en este espacio el valor del contrato en letras)

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	
2	
3	

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1		
2		
3		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 8.501.132.604,00	**100,00%**
Adicion	$ -	**0,00%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 8.501.132.604,00**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 6.375.849.453,00	**75,00%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 708.427.717,00	**8,33%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 7.084.277.170,00**	**83,33%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**83,33%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0,00%**

OBSERVACIONES

Pago 10 : Servicio de Mesa de soporte Técnico. Durante el periodo 23 de Enero 2026 al 22 de Febrero de 2026

(En caso de presentarse diferencias en la ejecución presupuestal del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	**83,00%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**83,00%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	**0,0%**

**Nota: Esta información es diligenciada unicamente para Desarrollos o mantenimientos de Aplicaciones Tecnológicas*

*La fase de ejecución corresponde a desarrollo de Software de propiedad del FNA — **SI** [ ] **NO** [X]

*Si corresponde a Software del FNA marque la fase correspondiente — **Investigación** [ ] **Desarrollo** [ ]

OBSERVACIONES

(En caso de presentarse diferencias en el porcentaje de ejecución de actividades del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

De conformidad con la verificación realizada por el equipo de apoyo a la supervisión de la prestación de los servicios por parte del contratista UT INNOVACIÓN, correspondiente al período comprendido entre el 23 de enero de 2026 y el 22 de febrero de 2026, se recomienda adelantar el procedimiento para el trámite de pago.
Dicha verificación incluye los servicios recurrentes y la operación mensual del contrato. Se concluye que el proveedor ha cumplido con los requisitos establecidos para el reconocimiento del pago, conforme a la preliquidación presentada, por un valor total de setecientos ocho millones cuatrocientos veintisiete mil setecientos diecisiete pesos ($708.427.717). Por lo tanto, se recomienda efectuar el procedimiento correspondiente para realizar la cancelación del valor mencionado.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

EVALUACION PARCIAL	
Cumplimiento del contrato	**4**
Plazos	**4**
Aspectos administrativos	**4**

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

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

CERTIFICA:

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

ANEXOS PRESENTE INFORME

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

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe bajo la responsabilidad expresa de los que intervienen en el mismo en Bogotá D.C., a los

OCHO (día en letras) **8** (día en números) días del mes de **ABRIL** (mes en letras) de **2026** (Año)

(Firma) EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

ALFREDO TELLEZ ARIZA
Gerente de Infraestructura y Operaciones TI
Supervisor

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Apoyo a la Supervisión

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100000779	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	20.04.2026	Fecha contab.	20.04.2026	Período	04
Calc.impuestos	☑				
Referen.	96				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202604210554122				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1004112931	UNIÓN TEMPORAL INNOV		W0	668,303,324-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	708,427,717
3	81	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
4	50	2519050901	SERVICIOS 4%			19,050,157-
5	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			16,966,546-
6	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			4,107,690-



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

Factura electrónica de venta
No. INN 96

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

Fecha y hora Factura	
Generación	20/04/2026, 15:18
Expedición	20/04/2026, 16:50
Vencimiento	27/04/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total	Impto. Rete.
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico, Contrato No.052-2025, periodo 23 de enero de 2026 a 22 de febrero de 2026. 1000060769.	1.00	595,317,409.24	113,110,307.76	708,427,717.00	0 %

Total items: 1

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

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Clientes Nacionales - Cuota No. 001 vence el 2026-04-27 por $ 708,427,717.00

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

Observaciones:
Favor consignar Cta. Cte. Davivienda No. 0550473400148556

Participación de la UT Innovación FNA 2025
SERVIALCO SAS 30%
TIGLOBAL SAS 30%
COMWARE SA 20%
TSG THE IT EXPERTS SAS 20%

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764093350181 aprobado en 20250520 prefijo INN desde el número 1 al 500 Vigencia: 24 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas Tarifa
CUFE: 683533027910b8f4220e1853bc2e99d8529a3aed12c53dff66c9426c2b1f417ecc37fd0fc1ea5d85d57068fff35f8eef

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

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

CERTIFICA:

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

2. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año que terminará el 31 de diciembre de 2026.

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

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

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

No. de Planilla	Fecha de Pago
9491496311	17/09/2025
9493019179	21/10/2025
9494489653	19/11/2025
9495967081	10/12/2025
9498127110	20/01/2026
9499814637	18/02/2026
9501136535	17/03/2026

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

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

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

   Dada en Bogotá, D.C., a los siete (07) días del mes de abril de dos mil veintiséis (2026).

   Atentamente,



GERARDO PRADA MIRANDA
Revisor Fiscal
TP 30.593-T
CERC-0016-26

SERVIALCO SAS
NIT 860.502.347 - 5

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

CERTIFICA:

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

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

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

Atentamente,

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

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

CERTIFICA:

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

La actual certificación se expide el día seis (06) del mes de abril del año 2026 en cumplimiento al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003.

Atentamente,

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

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

CERTIFICAN

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

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

En los últimos seis (6) meses ha realizo el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007

Dada en Bogotá D.C., a los 6 días del mes de abril 2026.

WILLIAM MARTÍNEZ CHAPARRO

Revisor Fiscal

T.P. 140135-T

Bogotá D.C. 05 de abril de 2026

Señores
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Ciudad

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

Estimados señores,

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

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

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

Cordialmente,

NEVARDO CONTRERAS FONSECA
Representante Principal
UT. INNOVACION FNA 2025

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

Acta N°	MDS_ActaANSPeríodo10_20	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, décimo periodo de la línea de servicio mesa de servicio.
Fecha:	24/03/2026	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A - 2 piso
Hora inicio:	02:30 p.m.	**Hora fin:**	05:00 p.m.
Objetivo	Presentar y revisar los acuerdos de niveles de servicio (ANS) del contrato 052-2025 para el período No. 10 correspondiente del 23 de enero y el 22 de febrero del 2026.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Edilma Pérez Madroñero	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TI	Profesional 4, Apoyo a la supervisión	Si
Óscar Díaz Rodríguez	UT INNOVACION FNA 2025	Gerente de Proyecto	Si
Daniel Moreno Avellaneda	UT INNOVACION FNA 2025	Coordinador Mesa de Servicio	Si
Raúl Armando Díaz Garzón	UT INNOVACION FNA 2025	Líder de gestión de servicios TI	Si
David Stiven Garcia Rojas	UT INNOVACION FNA 2025	Apoyo Administrativo	Si

1. TEMAS TRATADOS

- Evaluación y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), mesa de servicio.

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

En atención al contrato 052-2025, cuyo objeto es: “Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos, necesarios para respaldar dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A.” y que dentro del alcance del objeto se encuentra incluido la línea de Mesa de servicio con sus respectivas obligaciones contractuales.

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

Se presenta el informe de gestión y los ANS correspondientes al décimo periodo, comprendido entre el 23 de enero y el 22 de febrero del 2026. La presentación fue realizada por el proveedor, a cargo del coordinador ingeniero Daniel Moreno Avellaneda.

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

ITEM	ANS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado	Descuento
1	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Tiempo de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicio. Es una métrica clave que indica el tiempo promedio que un agente tarda en resolver una llamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	819:55:14 / 7142	≤ 15 Minutos	0:06:53	15 minutos≤ TMO ≤ 17 Minutos: Descuento = (2%*VFM) TMO > 17 Minutos (5%*VFM)
2	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Porcentaje Velocidad de Respuesta de la Llamada = (Total de Llamadas contestadas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	6755 / 7142	≥ 95%	95	93% ≤ VRL ≤ 95 % : Descuento = (2%*VFM) VLR < 93% : Descuento = (5%*VFM)
3	Nivel de Abandono (VA)	Llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. Se toman los datos de la planta telefónica del FNA.	Porcentaje Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100	132 / 7394	≤ 5%	1,79	5% ≤ VA ≤ 7% : Descuento = (2%*VFM) > 7% : Descuento = (5%*VFM)
4	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Nivel de Satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel por la mesa de servicio	Porcentaje de Satisfacción = (Cantidad de respuestas satisfechas /Total de respuestas) *100 Satisfacción = Respuestas con escala Excelente y Bueno Nota: No se aplicará una encuesta a toda la población, sino a una muestra representativa, calculada con base a una formula estadística.	12 / 12	≥ 85%	100	< 85 % Descuento= (2%*VFM)
5	Escalamiento de tickets (ET)	Tickets correctamente escalados al siguiente nivel	(Número de tickets correctamente escalados / Número total de tickets escalados por cualquier canal) *100	11489 / 11508	≥ 95 %	99,83	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento = (2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

Tabla 1: Acuerdo de Nivel de servicio (ANS)

Siendo las 05:00 p.m. se da por terminada la reunión de evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios del décimo periodo.

La ingeniera Edilma Pérez Madroñero indica realizar el seguimiento continuo a los ANS, para establecer la correcta atención y medición de los tiempos de atención de los casos escalados de incidencias y abandono de primer nivel.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Mantener y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos, con el objetivo de asegurar la calidad, continuidad y eficiencia de los servicios brindados.	UT INNOVACION FNA 2025	Durante la ejecución del contrato
Generar sesión con GSE para tratar los temas de Biometría Dactilar y conflicto de las 2 últimas versiones de biometric desktop con los puertos USB de las máquinas. Para el dia 25 de marzo de 2:30 p.m. a 3:30 p.m.	UT INNOVACION FNA 2025	25/03/2026

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

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

INFORME DE SUPERVISIÓN GENERAL
CONTRATO No. 052 de 2025
Informe No. 10

PERÍODO:
23 de enero al 22 de febrero de 2026

BOGOTÁ D.C., marzo 2026

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe relaciona las actividades desarrolladas por el Contratista UT INNOVACIÓN 2025**,** en cumplimiento del Contrato No. 052 de 2025 cuyo objeto es: *"*Bajo la línea de servicio con objeto: Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios*",* para el periodo comprendido entre el 23 de enero al 22 de febrero de 2026.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

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

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

3. RESUMEN CONTRATO

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

<table>
<tr><th colspan="2">Técnico</th></tr>
<tr><td>Niveles de servicio</td><td>Durante el periodo evaluado no se presentó aplicación de Niveles de Servicio</td></tr>
<tr><td>Especificaciones técnicas</td><td>Durante el periodo el Contratista efectúo las siguientes actividades:

✓ Revisión y análisis de forma estructurada del desempeño mensual de la mesa de servicio, mediante el análisis de indicadores clave (KPI/ANS), volumen de atención, causas recurrentes de incidentes, eventos excepcionales y acciones correctivas implementadas. Este informe facilita la supervisión contractual, respalda la toma de decisiones estratégicas y promueve la mejora continua del servicio.
✓ Gestión solicitudes
✓ Gestión telefónica.
✓ Gestion de Correo
✓ Gestion de Incidentes
✓ Gestion de requerimientos
✓ Gestion de Conocimiento
✓ Gestion de Calidad
✓ Logros Generales Mesa de servicio
✓ Gestión del Recurso humano asignado a la línea de servicio.
✓ Seguimiento a los (Niveles de Servicio) y riesgos del contrato.
✓ Ejecución financiera
✓ Análisis de riesgo y recomendaciones
✓ Porcentaje y avance de cronograma de actividades
✓ Seguimiento y evaluación a la documentación y entregables.</td></tr>
<tr><td>Condiciones técnicas del equipo o proveedor</td><td>De acuerdo con el Anexo No. 3.1 Organigrama Personal Mínimo Requerido, y a las especificaciones Técnicas del Capítulo 5. Equipo de trabajo. Se presto apoyo con 26 recursos asignados a la línea de mesa de servicio.</td></tr>
<tr><td>Otras consideraciones técnicas</td><td>Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Administrativo</th></tr>
<tr><td>Cronograma</td><td>
<table>
<tr><th colspan="2">AVANCE ACTIVIDADES DEL CONTRATO</th></tr>
<tr><td>Duración del contrato (operación)</td><td>12 meses</td></tr>
<tr><td>Periodo de ejecución</td><td>10 de 12</td></tr>
<tr><td>Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha</td><td>83%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>SGC</td><td>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
Reporte de novedades: Durante el periodo, el contratista no presentó ninguna novedad.
Cumplimiento de directrices: No se registraron omisiones de directrices que impliquen la aplicación de niveles de servicio.
Conclusión:
Durante el periodo el Contratista NO presentó novedades respecto al Sistema de Gestión de la Calidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A.</td></tr>
<tr><td>Riesgos</td><td>Realizar seguimiento a los riesgos identificados, los controles e indicadores establecidos y los nuevos riesgos identificados o materializados en el periodo.</td></tr>
</table>

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

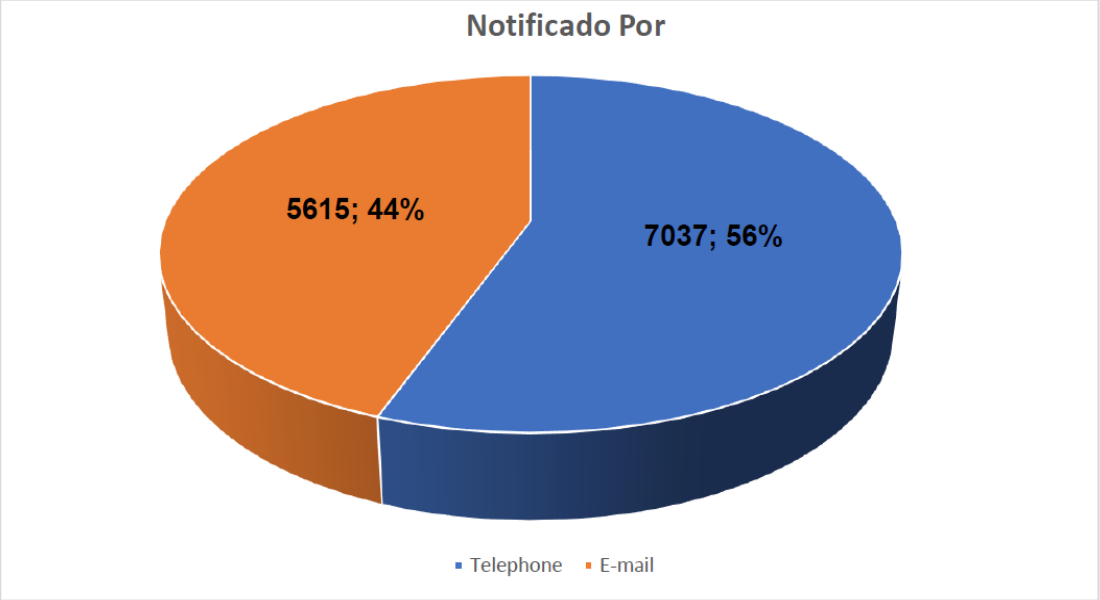
4. INFORME DE AVANCE

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

Durante el periodo, se desarrollaron las siguientes actividades contractuales:

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

  Durante el periodo evaluado se registraron 12652, interacciones a través de los canales oficiales de atención: línea telefónica (ext. 6828) y correo electrónico (**mesadeservicio@fna.gov.co**). A continuación, se presenta la distribución detallada por canal:



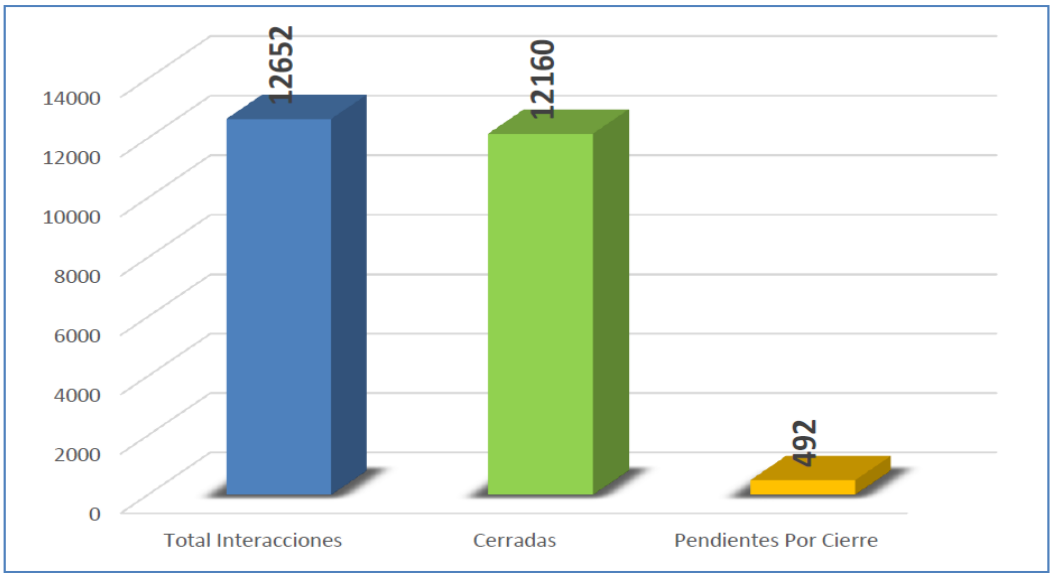
lustración Canales de Comunicación

Análisis del resultado Medios de Recepción:

- ✓ Para el corte se registraron, 9436, interacciones, distribuidos así: 7037 solicitudes con un 56% fueron recibidas a través de la línea telefónica, consolidándose como el canal más utilizado.
- ✓ Ingresaron 5615 solicitudes que corresponden a 44%, por medio del buzón de correo electrónico.

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

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



lustración Estado Solicitudes (SD)

Análisis del resultado

Durante el periodo reportado se registraron en la herramienta de Gestión 12652 solicitudes, de las cuales se atendieron y cerraron desde primer nivel mesa de servicio 12160, alcanzando un cumplimiento del 96%. Permanecen 492 solicitudes pendientes por cierre (4%), clasificadas así:

De las 492 interacciones pendientes, 412 están en estado *distribuido*.

Dentro de estas, 160 corresponden al flujo de Gestión Humana (Ausencias, Modificación Perfil Usuario, Eliminación/Retiro Usuario, lo que representa el 18% del total de pendientes.

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

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

- **Porcentaje de solicitudes generadas desde el primer nivel de atención (Mesa de Servicio)**

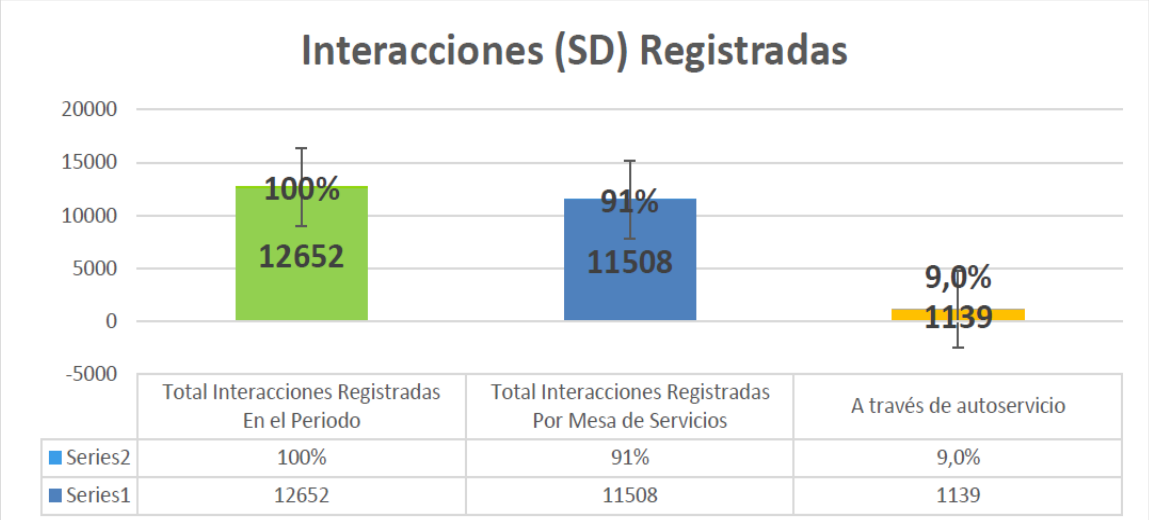


Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios

Análisis del resultado:

Durante el período reportado, el primer nivel de atención registró 12.652 solicitudes (SD) registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la Mesa de Servicios realizó la creación de 11.508 casos, lo que corresponde al 91 % del total.

Las 1.139 solicitudes restantes (9 %) fueron registradas directamente por usuarios líderes y la Gerencia de Gestión Humana a través del Service Portal.

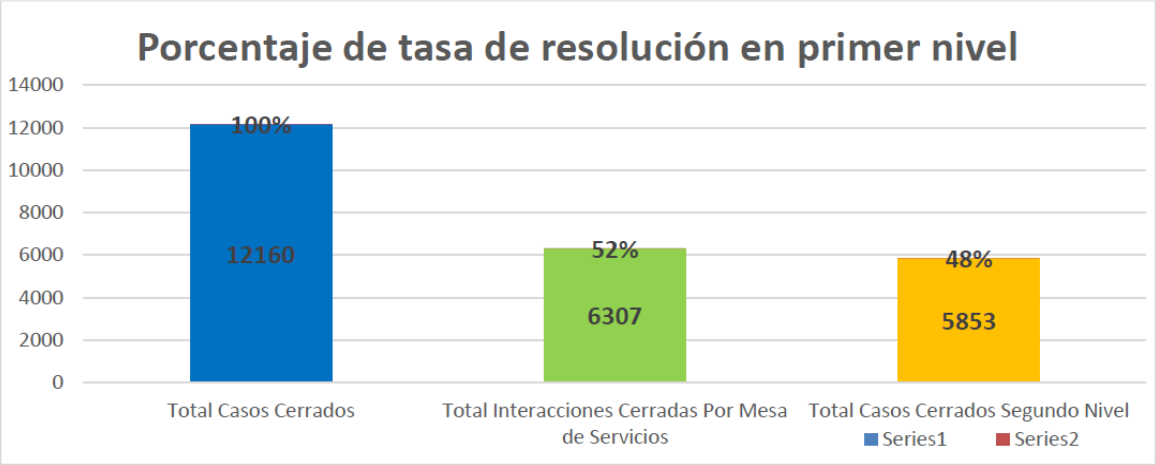


Ilustración 1 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD)

A continuación, se presenta el detalle de los casos cerrados:

Análisis:
Durante el período evaluado, la Mesa de Servicio gestionó de manera efectiva un volumen total de 12.652 solicitudes (SD), logrando el cierre de 12.160 casos, lo que evidencia una alta capacidad operativa y eficiencia en la atención de la demanda. La resolución en primer nivel alcanzó el 52 % (6.307 casos), consolidando el rol de la Mesa de Servicio como eje central en la contención de solicitudes y en la optimización del modelo de soporte. El 48 % restante fue correctamente documentado y escalado a otros grupos solucionadores, garantizando la continuidad del servicio bajo los lineamientos definidos.

No obstante, el análisis operativo identifica una demanda recurrente asociada a solicitudes de cambio de contraseña, con un promedio de 400 casos trimestrales, lo que representa un factor de presión para la capacidad del primer nivel. Esta situación se concentra principalmente al inicio de cada semana, generando encolamientos y afectación en los tiempos de atención.

En respuesta, se definió como acción de mejora la solicitud de un reporte de Verify, orientado a identificar los funcionarios que permiten la caducidad de sus credenciales, con el fin de analizar la recurrencia, determinar causas raíz y fortalecer los mecanismos de autogestión. Esta medida permitirá reducir la carga operativa del primer nivel, mejorar la experiencia del usuario y optimizar la eficiencia global de la Mesa de Servicio.

- **Gestión Atención Canal Telefónico.**

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

TOTAL, DE LLAMADAS 23 DE ENERO AL 22 FEBRERO 2026		
ÍTEM	Concepto-Medición	Total
1	Total, de Llamadas Entrantes	7394
2	Total, Llamadas Contestadas	7142
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	252
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	120
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	132
6	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	6755
7	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	95%
8	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	1,79%
9	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:06:53
10	Total, Llamadas Salientes	1434
11	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	8828

Tabla Resultados Gestión Telefónica.

Análisis:

Durante el período evaluado se gestionaron 8.828 llamadas, de las cuales 7.394 correspondieron a llamadas entrantes y 1.434 a llamadas salientes, evidenciando una alta demanda de atención telefónica.

Para el indicador de Nivel de Abandono (VA) se consideraron exclusivamente las llamadas abandonadas superiores a 15 segundos, registrándose 132 llamadas sobre un total de 7.394 llamadas entrantes. Al aplicar la fórmula establecida, el porcentaje de abandono fue del 1,79 %, ubicándose dentro de parámetros controlados.

No obstante, tanto el Nivel de Abandono (VA) como la Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) se vieron afectados por la ocurrencia de seis (6) incidentes mayores y dos despliegues de módulos de COBIS, incluyendo el módulo de Cesantías. Estos eventos incrementaron de manera significativa el volumen de llamadas y generaron encolamientos externos a la Mesa de Servicio, ocasionando un desborde temporal de la capacidad instalada. A continuación, se detalla el impacto asociado a dichos eventos.

Los incidentes mayores registrados en los indicadores de atención telefónica obedecen a eventos extraordinarios de carácter tecnológico, los cuales impactaron temporalmente la capacidad operativa sin comprometer la gestión estructural de la Mesa de Servicio.

Estos eventos generaron una alta demanda por parte de los funcionarios, ocasionando un volumen de llamadas superior a la capacidad disponible de analistas en línea. En consecuencia, las llamadas no pudieron ser atendidas dentro del umbral definido, incrementándose los tiempos de espera y generando acumulación en la cola.

A continuación, se relaciona el detalle correspondiente:

ítem	IM o WI	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
1	WI224418	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 BITS: WI: 224418- [CESANTIA.EXE]	4/02/2026	COBISTOPAZ	110
2	WI223042	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 BITS: WI: 223042 - [AHORRO.EXE]	11/02/2026	COBISTOPAZ	6
3	IM169001	AFECTACIÓN RETIRO DE CESANTÍAS COBIS CESANTÍAS	5/02/2026	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	14
4	IM169028	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO VPN	5/02/2026	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	
5	IM169110	PROBLEMAS EN EL APLICATIVO GESTIÓN DE TURNOS	9/02/2026	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	18
6	IM169082	AFECTACIÓN EN APLICATIVO AUTOGESTIÓN VERIFY	9/02/2026	GTIOI-IAM	
7	IM169300	AFECTACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE	16/02/2026	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	27
8	IM169334	PROBLEMA EN UN APLICATIVO GESTION DE TURNOS	16/02/2026	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	
Total, llamadas abandonadas					**175**

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

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados	Incidente Mayor
6610	4529	2062	15	4
	69%	**31%**	**0%**	**0%**

Análisis:

El análisis de los correos electrónicos recibidos en el buzón mesadeservicio@fna.gov.co evidencia el siguiente comportamiento durante el período evaluado: se registró un total de 6610 correos electrónicos.

Durante el período analizado se recibieron un total de 6.610 correos electrónicos en el buzón mesadeservicio@fna.gov.co. De estos, 4.529 correos (69 %) fueron registrados como solicitudes (SD) en la herramienta Service Manager, correspondiendo a casos que recibieron soporte técnico de primer nivel o que fueron debidamente escalados a grupos solucionadores, garantizando la atención y trazabilidad del servicio.

Así mismo, se identificaron 2.062 correos (31 %) asociados a casos ya existentes en la herramienta Service Manager. Esta categoría incluye solicitudes previamente registradas, bien sea porque el funcionario realizó contacto inicial a través de la extensión de la Mesa de Servicio o porque el correo correspondía a la trazabilidad o seguimiento de un caso en curso.

Finalmente, se registraron 15 correos no gestionados como solicitudes, lo que representa un porcentaje marginal (0 %). Esta categoría corresponde a conversaciones entre especialistas que no requerían intervención de la Mesa de Servicio. Adicionalmente, 4 correos fueron correctamente asociados a incidentes mayores, contribuyendo al control y consolidación de la información relacionada con eventos críticos.

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

Solicitante	Cantidad	Área
Mario German Ramírez Forero	157	Contratista - Comware
Ricardo Martínez Alfonso	155	Contratista - AND
SOC Colombia Mnemo	127	Contratista - Mnemo
Fabian Leonardo Marín Nieto	109	Usuario Líder - Gerencia de Canales Presenciales
Katherine del Pilar Barón Castaneda	101	Contratista - Comware
Camilo Andrés Olarte Diaz	100	Usuario Líder - Gerencia Cuentas Empresariales
Hugo Sánchez	96	Contratista - UT Innovacion
Jerson Arturo Martínez Zambrano	85	Contratista - Comware
Brayan Estiven Vargas Roa	83	Usuario Líder - Gerencia Administrativa
German Sosa	70	Usuario Líder - Gerencia Contabilidad
Total, Top 10	**1083**	

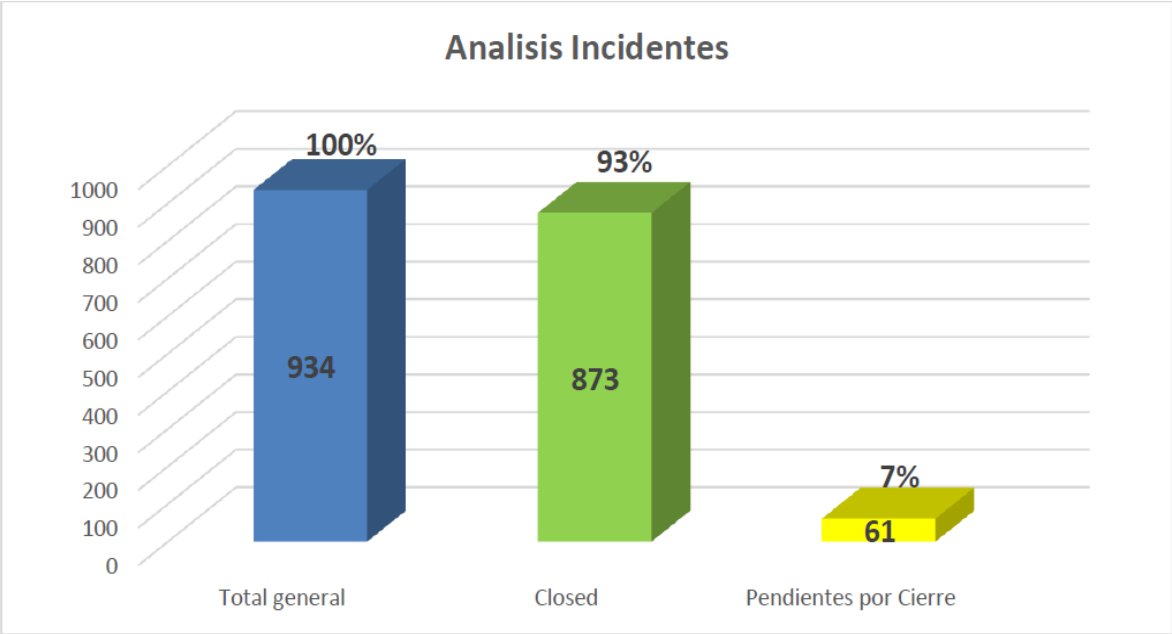
Análisis:

Durante el periodo evaluado, el mayor consumo del servicio de correo fue del grupo Comware, quienes a diario solicitan procesos de apertura e ingresos de puntos de atención para adecuaciones, en segunda instancia proveedor AND, que a pesar de gestionar por la herramienta de gestión de servicios (SM) están copiando a la mesa de servicios, en

tercer lugar, el grupo mnemo representa un alto volumen por el flujo de vigencias y procesos escalados por Antivirus.

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

- **Gestión de incidentes**



lustración Estado Incidentes en segundo nivel.

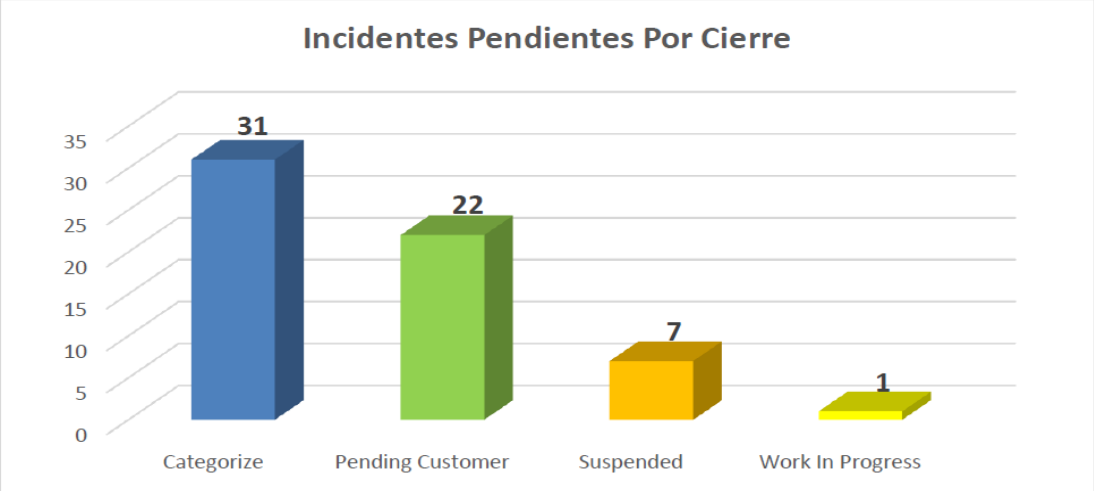
Análisis:

Durante el período analizado se asignaron 934 incidentes a los grupos de segundo nivel, de los cuales 873 fueron solucionados, lo que representa un 93 % de efectividad en la gestión.

Los 61 casos restantes (7 %) se encuentran actualmente en proceso de gestión y validación por parte de los grupos solucionadores, con el fin de realizar su respectivo cierre conforme a los procedimientos establecidos

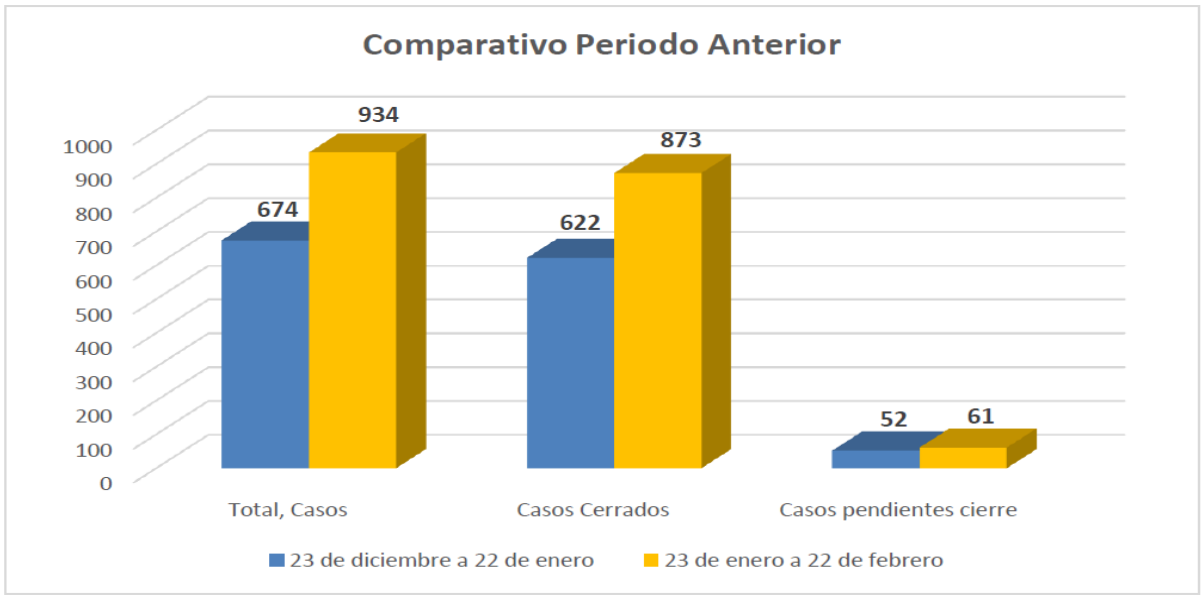
Actualmente, permanecen 61 incidentes pendientes (7%), los cuales se encuentran en proceso de gestión y validación por parte de los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

Estados incidentes pendientes por cierre.



Análisis:
Del total de incidentes pendientes por cierre, la mayor concentración se encuentra en los estados “Categorize” (31) y “Pending Customer” (22), seguidos de “Suspended” (7) y “Work in Progress” (1).

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



lustración Comparativo incidentes vs periodo anterior

Análisis:

Al analizar el comportamiento por grupos, se evidencia un incremento en los casos asignados a GTII-KIOSCOS, con un aumento del 150 % (+50 casos) frente al período anterior. De igual forma, el grupo GTII-CRM presenta un crecimiento del 62 %, pasando de 86 a 140 casos (+54).

El grupo GTIOI-SISTEMA DE TURNOS registra un incremento del 28 %, al pasar de 52 a 72 casos (+16). Finalmente, GTIOI-SOPORTE EN SITIO presenta un aumento del 28 % respecto al período anterior; aunque el porcentaje no es el más alto, corresponde al mayor incremento en volumen absoluto (+90 casos).

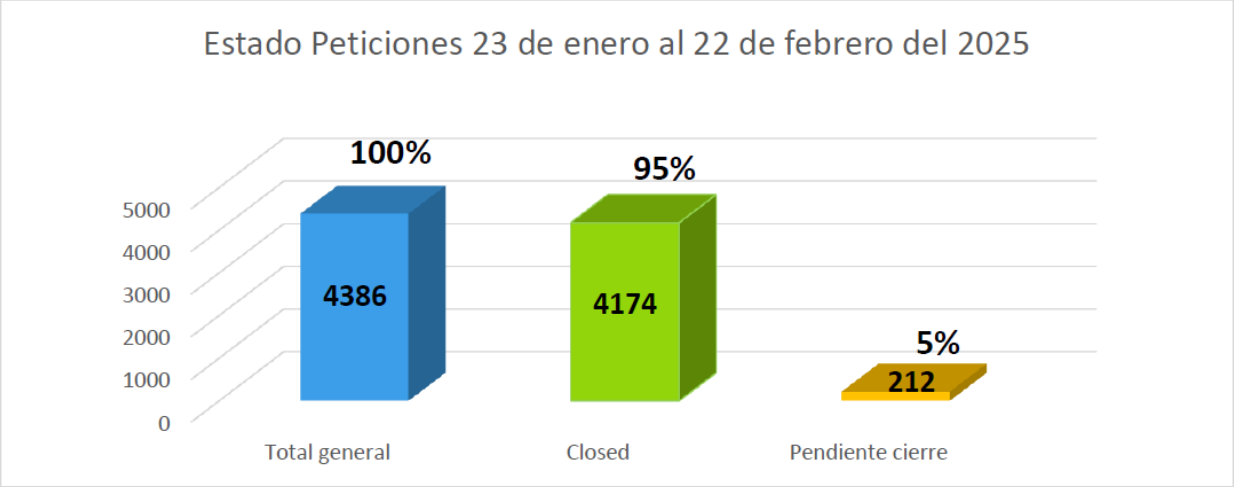
Al profundizar en el análisis de las posibles causas, se identifica un aumento significativo en las solicitudes asociadas a “Falla de red en kiosco” dentro del grupo GTII-KIOSCOS, lo cual explica el crecimiento relevante en la asignación de incidentes a este grupo durante el período analizado.

- Comparativo Periodo Anterior por Grupos

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

lustración Comparativo incidentes vs periodo anterior

- **Gestión de requerimientos.**



lustración Porcentaje de peticiones

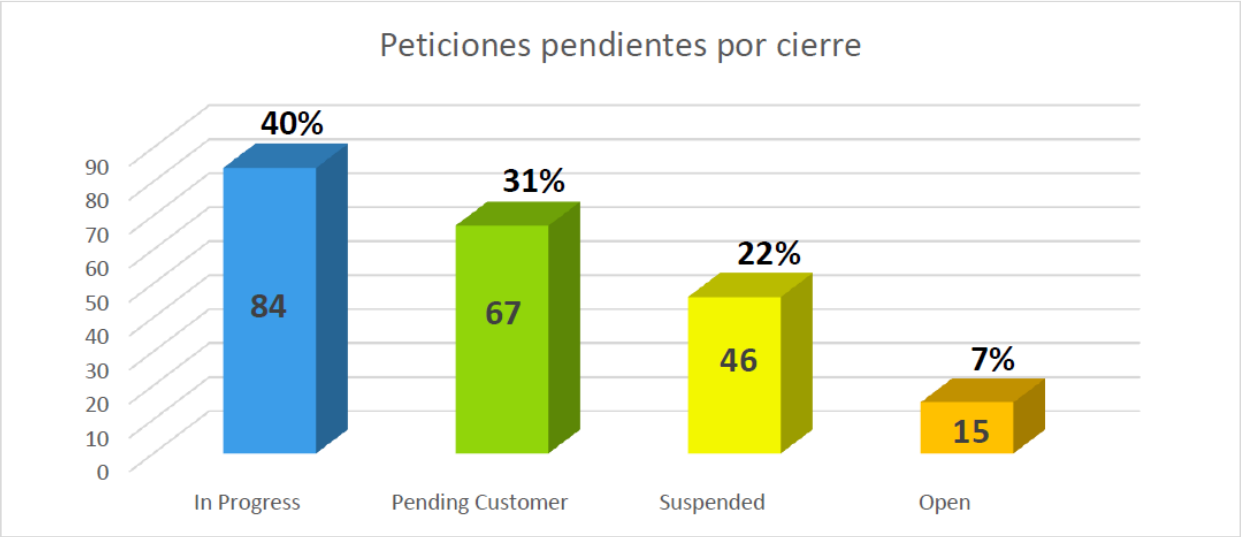
Análisis:

Durante el período reportado se registraron 4.386 peticiones asignadas a los grupos de soporte de segundo nivel. De este total, 4.174 solicitudes fueron atendidas y cerradas, lo que representa un cumplimiento del 95 %. Por su parte, 212 peticiones permanecen en estado activo, equivalentes al 5 % del total de registros gestionados al corte.

Si la necesitas más sintética para comité o como conclusión de indicador, te dejo una versión aún más breve:

Del total de 4.386 peticiones asignadas a segundo nivel, se alcanzó un 95 % de cierre (4.174 casos), mientras que el 5 % (212 peticiones) permanece activo al cierre del período.

Detalle requerimientos pendientes:



lustración Peticiones pendientes por cierre

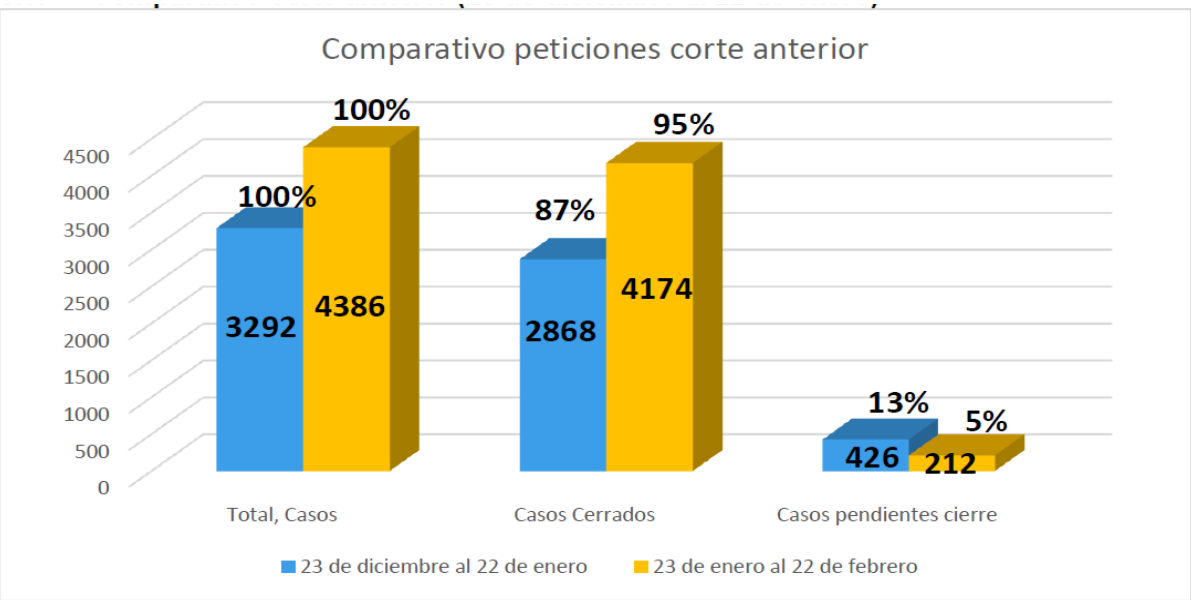
Análisis:

Se presenta el detalle de las 212 peticiones pendientes por cierre, evidenciando que el 40 % se encuentra en estado “In Progress”, el 31 % en “Pending Customer”, el 22 % en “Suspended” y el 7 % en “Open”, distribuidas entre los diferentes grupos solucionadores.

Si la necesitas más sintética para comité o como mensaje de control del backlog, te dejo una versión aún más breve:

De las 212 peticiones pendientes por cierre, el mayor volumen se concentra en “In Progress” (40 %) y “Pending Customer” (31 %), seguido de “Suspended” (22 %) y “Open” (7 %).

Seguimiento al backlog de los Grupos Resolutores



lustración 11 Comparativo requerimientos corte anterior

Análisis:

Entre cortes, el volumen total de casos aumentó de 3.292 a 4.386 (+33 %); sin embargo, la efectividad de cierre presentó una mejora significativa, pasando de 87 % a 95 % (+8,1 puntos porcentuales). En paralelo, el stock de casos abiertos se redujo de 426 a 212, lo que representa una disminución del 50 %.

El crecimiento de la demanda se concentró principalmente en Windows, Soporte en Sitio, Accesos y Gestión Documental, con picos asociados a actividades de gestión de servidores, configuración de puestos de trabajo, solicitudes de VPN y listas, y una mayor demanda del servicio WorkManager. En contraste, el servicio Backups PCs presentó una disminución significativa, asociada a la normalización de la ola inicial de configuraciones.

- **Comparativo por grupo:**

23 de diciembre al 22 de enero		23 de enero al 22 de febrero	
Grupo de asignación	Cantidad	Grupo de asignación	Cantidad
GTII-BACKUPS PCS	256	GTII-WINDOWS	393
GTIOI-ACCESOS	247	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	348
GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	238	GTIOI-ACCESOS	311
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	235	GTII-AIX	291
GSI-GESTION DOCUMENTAL	232	GSI-GESTION DOCUMENTAL	283

Análisis:

Durante el período agosto 2025 – enero 2026 se registraron 325 peticiones abiertas, concentradas principalmente en la fase de Ejecución (324) y, en menor proporción, en Aprobación (1). Predomina el estado “En progreso” (232), seguido de “Pendiente cliente” (57), “Suspendido” (35) y “Abierto” (1).

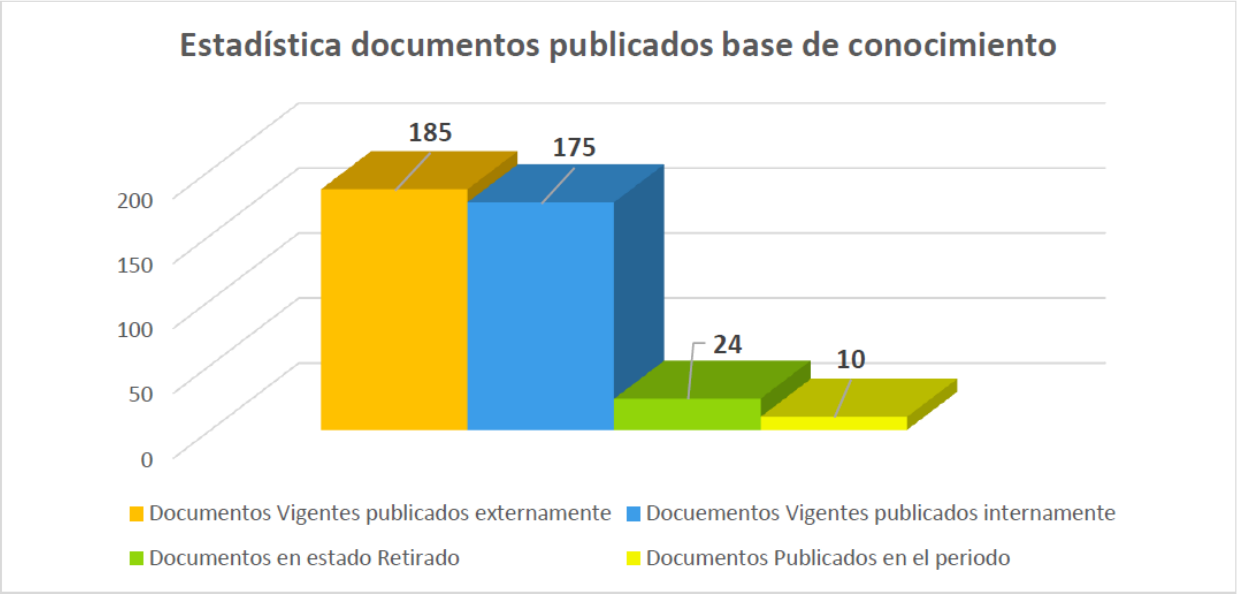
En términos de SLA, se evidencia el cumplimiento de 85 casos, frente a 240 incumplidos, lo que representa un 74 % de incumplimiento.

El mayor volumen de peticiones corresponde al grupo GTII-BACKUPS PCS (193 casos), seguido por GTIOI-Soporte en Sitio (24) y GTII-Bases de Datos SAP ASE (13). Estas solicitudes se concentran principalmente en respaldos y restauraciones de información, configuración de Veeam y gestión de accesos (por ejemplo, FlashCopy / SAP ASE). Los demás grupos registran entre 1 y 12 casos.

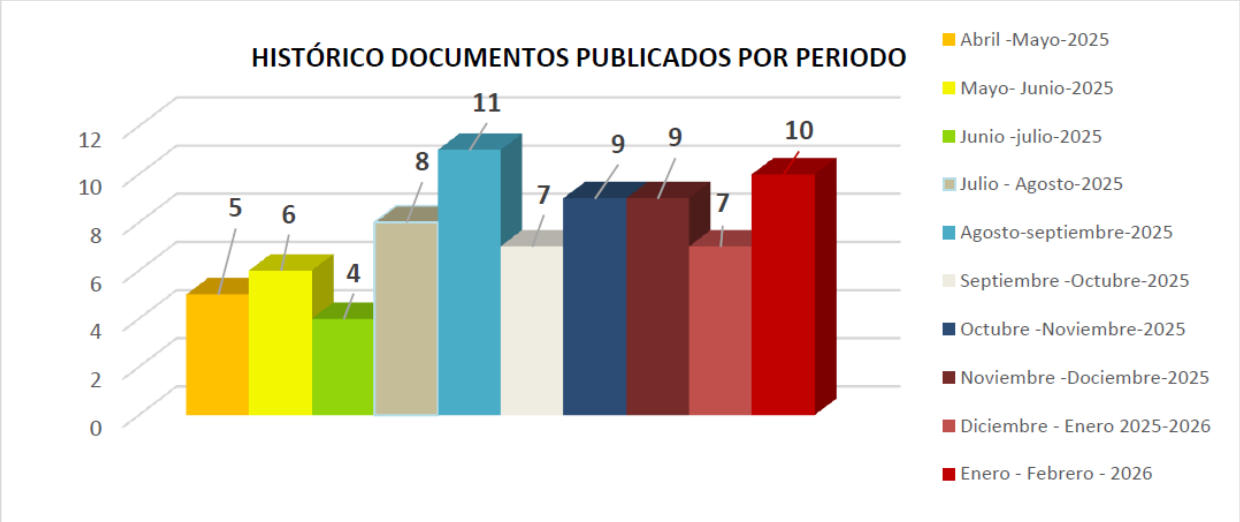
La alta proporción de solicitudes en progreso y pendientes, junto con el 74 % de incumplimiento del SLA, evidencia la necesidad de fortalecer la coordinación con las áreas solicitantes y priorizar un plan de remediación, incluyendo cierres por lotes y ventanas de cambio para Backups y Veeam, con el fin de acelerar los cierres y reducir el nivel de incumplimiento.

- **Gestión de conocimiento**

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



Estadísticas e históricos documentos publicados en la base de conocimiento por periodo



En la ilustración se presenta el comportamiento de los documentos publicados en la base de conocimiento durante los diferentes períodos de ejecución del contrato. Como se observa, el período con mayor número de publicaciones corresponde a agosto–septiembre de 2025, asociado a un incremento en la documentación y publicación de errores relacionados con el CRM.

Documentos publicados en la base de conocimiento – Período actual

Durante el período comprendido entre el 23 de enero y el 22 de febrero de 2026, se gestionaron 22 documentos, con el siguiente comportamiento:

Se retiraron 6 documentos, lo que representa un incremento del 17 % frente al período anterior, debido a la solicitud del equipo de Herramientas Colaborativas para el retiro de documentos desactualizados.

Los documentos creados y publicados presentaron un aumento del 70 % respecto al período anterior, asociado a la aprobación por parte del FNA de documentos que se encontraban pendientes de publicación.

Durante este período no se registraron documentos actualizados.

Los documentos en proceso disminuyeron en un 50 % frente al período anterior, debido a que varios de ellos fueron aprobados por el FNA y publicados en la base de conocimiento.

Documentos en revisión, validación y aprobación

Gestión de solicitudes para ajuste del tamaño máximo permitido de envío de mensajes de correo.

- **Gestión de calidad**

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

Análisis Calidad:

Se realizaron revisiones y actividades de monitoreo orientadas a asegurar el cumplimiento de los procedimientos y protocolos que regulan la interacción entre el proyecto y el Fondo Nacional del Ahorro S.A., conforme a lo establecido en el Instructivo de Gestión Telefónica y Correo de Primer Nivel – Código GT-GSI-IT-005.

Estas actividades incluyeron la auditoría de llamadas y correos electrónicos gestionados por los analistas de la Mesa de Servicio, con el objetivo de garantizar la calidad en la atención y la adecuada documentación de los tickets, considerando aspectos de redacción, ortografía y gramática.

Para el presente corte, se efectuó el monitoreo de 237 correos electrónicos y 271 llamadas, cuyos resultados y análisis se describen en los capítulos siguientes del presente informe. Como soporte, se adjuntan los archivos “Consolidado Auditoría Llamadas 23 de enero al 22 de febrero de 2026.xlsm” y “Consolidado Auditoría Correos 23 de enero al 22 de febrero de 2026.xlsx”.

Asimismo, se elaboraron informes de evaluación del desempeño en la calidad del servicio de los analistas de la Mesa de Servicio, los cuales se incluyen como anexos al presente informe:

- *Retroalimentación Correos 23 de enero al 22 de febrero de 2026.pdf*
- *Retroalimentación Llamadas 23 de enero al 22 de febrero de 2026.pdf*

Adicionalmente, se elaboraron e implementaron planes de mejora continúa dirigidos a los analistas de la Mesa de Servicio, con el fin de garantizar el cumplimiento de los protocolos, procedimientos e instructivos definidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. Como parte del fortalecimiento de las competencias y la capacidad de respuesta del equipo, se mantienen en seguimiento tres (3) planes de acción definidos en períodos anteriores:

- Plan de acción *Mejora tu ortografía y redacción*.
- Plan de acción *Protocolo de despedida*.
- Plan de acción *Categorización de servicios de telefonía (IP y Virtual)*.

Los siguientes documentos se adjuntan como anexos del presente informe:

- *Plan de acción Mejora tu ortografía y redacción.pdf*
- *Certificados curso Mejora tu ortografía y redacción.pdf*
- *Plan de acción Protocolo despedida.pdf*
- *Plan de acción Categorización servicios telefonía (IP y Virtual).pdf*

Finalmente, se realizaron clínicas de diagnóstico a los analistas de la Mesa de Servicio, con el objetivo de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la aplicación del protocolo de atención y en la gestión de correos electrónicos, de acuerdo con lo establecido en el Instructivo de Gestión Telefónica y Correo de Primer Nivel (GT-GSI-IT-005).

5. PERSONAL MINIMO ASIGNADO AL CONTRATO

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

En el siguiente cuadro se relaciona el personal que se encuentra actualmente en la mesa de servicio.

Perfil	Cantidad
Coordinador	1
Gestores	4
Analista de mesa	20
Tecnico de PC	1
Total	26

Tabla Recurso Humano Asignado

Novedades Personal

De conformidad con lo establecido en el Anexo No. 3 – Personal mínimo requerido, la ampliación del recurso humano se solicitará en función de la recepción de servicios, el incremento de requerimientos por demanda y las demás condiciones definidas en el Anexo No. 1 – Especificaciones Técnicas, Capítulo 5. Equipo de Trabajo.

Con el fin de apoyar la temporada de cargue y retiro y la temporada de cesantías 2026 en la entidad, el proveedor reforzó la capacidad de la línea de Mesa de Servicio, mediante la vinculación de tres (3) analistas adicionales a la operación, desde el mes de febrero hasta el 30 de abril de 2026, de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1 – Personal mínimo requerido.

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	Katherine Johanna Obregoso Ortiz	1030615712	Analista Mesa de Servicios
2	Leidy Johanna fuentes Benítez	1014265229	Analista Mesa de Servicios
3	Oscar Javier Bermúdez Ramírez	1000005906	Analista Mesa de Servicios

6. BOLSA DE RECURSOS

El contrato no tiene Bolsa de recursos.

7. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

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

El día 24 de marzo de 2026, se realizó seguimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos en el anexo 3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS, para el periodo comprendido entre 23 de enero al 22 de febrero 2026, consignado en actas MDS_ActaSeguimientoInformeGestiónPeríodo10_21, anexos documento Acuerdos Niveles de Servicio e informe de gestión del proveedor, adjunto al presente informe. De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para el período objeto del presente informe, el contratista cumplió con los acuerdos de niveles de servicio, establecidos contractualmente.

8. EJECUCIÓN FINANCIERA

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

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 8.501.132.604,00	100,00%
Adicion	$ -	0,00%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	$ 8.501.132.604,00	100,00%
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 6.375.849.453,00	75,00%
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 708.427.717,00	8,33%
VALOR TOTAL EJECUTADO	$ 7.084.277.170,00	83,33%
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		83,33%
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		0,00%

Cuadro análisis presupuestal de pagos

9. ANALISIS DE LOGROS RELEVANTES DE LA MESA DE SERVICIO

Incremento en la eficiencia operativa:

- ✓ Se gestionaron 12.652 solicitudes, alcanzando un 96% de solución en el periodo. Esta alta tasa de resolución en el primer contacto evidencia la madurez operativa del primer nivel de atención, optimiza el uso de los recursos técnicos, reduce la carga de los grupos especializados y mejora de manera directa la experiencia y satisfacción de los funcionarios, fortaleciendo la percepción del servicio.

- ✓ Gestión integral y oportuna de la demanda:

  Se gestionaron de manera oportuna 12.652 interacciones a través de los canales telefónico y correo electrónico, garantizando la atención continua de las solicitudes. La línea telefónica concentró el 56 % de la demanda, consolidándose como el principal canal de contacto y evidenciando su alta efectividad y preferencia por parte de los usuarios.

- ✓ Fortalecimiento del acompañamiento operativo y la autogestión:

  Se registraron y gestionaron eficientemente 12.652 solicitudes (SD) en la herramienta Service Manager. La Mesa de Servicio generó el 91 % de los casos (11.508), reflejando un alto nivel de acompañamiento operativo, mientras que el 9 % (1.139 casos) fue creado directamente por usuarios líderes y la Gerencia de Gestión Humana mediante el Service Portal, fortaleciendo el uso de canales de autogestión.

- ✓ Control del backlog y mejora en el cierre de casos:

  Se mantuvo un monitoreo permanente del backlog, garantizando la trazabilidad de las solicitudes, la detección temprana de retrasos y la articulación constante con los grupos responsables. Posterior al envío del backlog, se realizaron reuniones periódicas para la definición de acuerdos y compromisos concretos. Como resultado, se alcanzó un 68 % de efectividad global en el cierre de casos, distribuido así: 62 % en peticiones, 71 % en incidentes, 71 % en tareas de cambio y 100 % en tareas de petición, fortaleciendo el control operativo y la oportunidad en la gestión de solicitudes abiertas.

- ✓ Consolidación de la base de conocimiento como activo operativo:

  Durante el periodo se crearon y actualizaron 10 artículos técnicos asociados a incidentes y requerimientos recurrentes, mejorando la disponibilidad de información para los analistas y el soporte en sitio, y promoviendo la estandarización de los procesos de atención.
  A nivel general, la base de conocimiento cuenta con 76 documentos publicados, con un promedio de 8 publicaciones mensuales, consolidándose como un activo clave para la operación.

  Estandarización de procesos y gestión de errores:

  Se elaboraron y publicaron procedimientos, instructivos y documentación de errores, incorporados a la operación de la Mesa de Servicio como resultado del análisis de gestión de calidad y de la necesidad de fortalecer la retroalimentación a los analistas. Estas acciones permitieron mejorar la correcta gestión y el adecuado escalamiento de los casos.
  Adicionalmente, se avanzó en la documentación de nuevos errores de CRM, tanto

escalables como no escalables, con el apoyo del soporte de segundo nivel de Salesforce, contribuyendo a una resolución más oportuna y a la reducción significativa del escalamiento de casos.

- ✓ Excelencia en la satisfacción del usuario:

  Se alcanzó un índice de satisfacción superando ampliamente el objetivo establecido (≥ 85 %), como resultado de la implementación de controles de calidad y de un proceso continuo de retroalimentación al equipo de la Mesa de Servicio.

- ✓ Fortalecimiento del talento y mejora continua:

  Se capacitó al 100 % de los analistas de la Mesa de Servicio, respaldando el proceso con documentación estandarizada, lo que fortaleció el conocimiento técnico del equipo y mejoró la eficiencia en la atención. Como resultado, se optimizó la capacidad de diagnóstico y resolución en servicios asociados a SharePoint, OneDrive, CRM, SIPE y biometría, logrando una atención más ágil, consistente y efectiva.

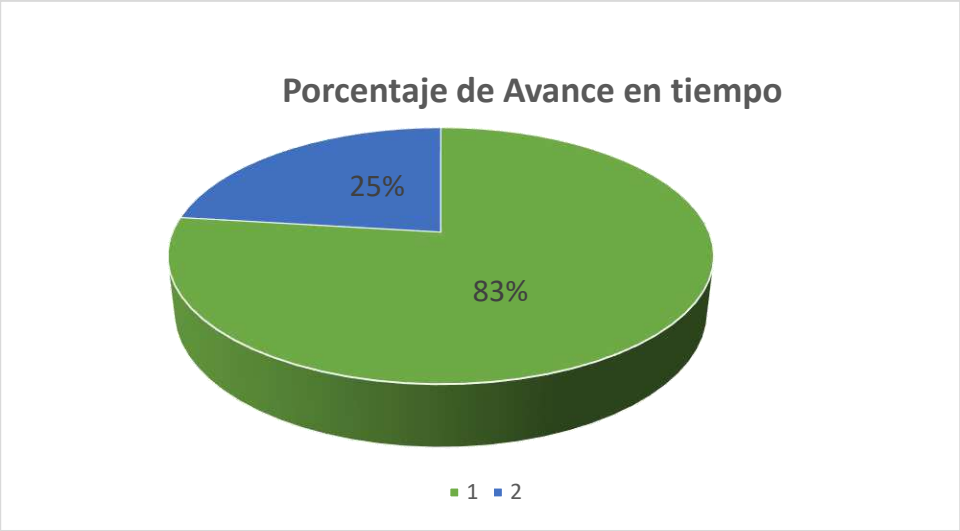
- ✓ Resolución en primer contacto:

  Los analistas resolvieron y cerraron 6.307 casos en primer nivel, alcanzando una tasa de resolución del 52 % en la primera llamada, sin requerir escalamiento a segundo nivel, lo que impactó positivamente la experiencia del usuario y fortaleció la percepción del servicio.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN CONTRACTUAL

Descripción Actividades

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	83%
Porcentaje de ejecución de actividades ejecutado a la fecha	83%
Diferencia en la Ejecución de Actividades del Contrato	**0%**



Grafica porcentaje en tiempo de ejecución

Evaluación Contratista

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

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

11. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE ENTREGABLES

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

N°	Nombre del Entregable	Criterio de Aceptación	Observaciones
1	Informe de Gestion del proveedor	Cumplió	Informe Gestión Mesa de Servicios 23 de enero a 22 febrero 2026.

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

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

12. CONCLUSIONES:

De conformidad con la verificación realizada por el equipo de apoyo a la supervisión de la prestación de los servicios por parte del contratista UT INNOVACIÓN, correspondiente al período comprendido entre el 23 de enero a 22 de febrero de 2026, se recomienda adelantar el procedimiento para el trámite de pago.

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

Se firma a los 27 días del mes marzo del año 2026.

EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

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

CONTRATO NO. 052–2025

Informe de Gestión Mensual: 23 de enero al 22 de febrero del 2026.

Elaborado por:
Daniel Moreno
Coordinador De Mesa de Servicios

Tabla de contenido

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS. 4
1.1. Distribución por canal de atención 4
1.2. Estadísticas de interacciones (SD) Registradas en el Periodo 5
1.2.1. Creación de interacciones (SD) Mesa de Servicio 5
1.2.2. Resolución en Primer Nivel Mesa de Servicios 7
2. GESTIÓN TELEFÓNICA 8
2.1. Estadísticas Atención Canal Telefónico. 8
2.2. Reporte diario de llamadas 10
2.3. Fechas Ingreso de Llamada. 10
3. GESTIÓN DE CORREO. 11
3.1. Detalle Gestión Correo. 11
3.2. Top 10 Usuarios de Correo. 12
4. GESTION DE INCIDENTES 13
4.1. Estado Incidentes (IM) 13
4.2. Estados incidentes pendientes por cierre. 14
4.3. Comparativo incidentes periodo anterior (23 de diciembre a 22 de enero) 14
4.3.1. Comparativo Periodo Anterior por Grupos (23 de diciembre a 22 de enero) 15
4.4. Histórico Incidentes Abiertos Semestral 15
4.5. Incidentes mayores registrados durante el periodo 16
4.6. Actividades En Curso 17
5. GESTION DE REQUERIMIENTOS 17
5.1. Estado requerimientos (RF) 18
5.2. Estados requerimientos pendientes por cierre 18
5.3. Comparativo corte anterior (23 de diciembre al 22 de enero) 19
5.4. Histórico peticiones abiertas semestral 20
5.4.1 Detalle por grupos solucionadores 20
5.5. Actividades en curso 21
6. GESTION DEL CONOCIMIENTO 22
6.1. Estadísticas e históricos bases de conocimiento. 22
6.2. Estadísticas e históricos documentos publicados en la base de conocimiento por periodo 22
6.3. Documentos publicados en la base de conocimiento en el periodo actual 23
6.4. Estadísticas históricas capacitaciones 23

6.5. Actividades En Curso 24
6.6. Recomendaciones 24
7. GESTIÓN DE CALIDAD 25
7.1. Monitoreo De Llamadas. 27
7.2. Monitoreo De Correo. 28
7.3. Seguimiento Backlog Grupos Resolutores 29
7.4. Comparativo tareas de cambio periodo anterior (23 de diciembre 2025 al 22 de enero de 2026) 30
7.5. Casos Devueltos 31
7.6. Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) 32
8. LOGROS GENERALES 33
9. PERSONAL Y ROLES REQUERIDOS EN LA OPERACIÓN 34
9.1. Novedades Personal 35
10. HORARIO DE ATENCIÓN 35
11. AVANCE CRONOGRAMA 36
12. FACTURACIÓN 37
12.1. Valor Presupuesto General 37
12.2. Relación Factura Corte 38
13. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO. 38
14. ANEXOS 39

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Canales de Comunicación 4
Ilustración 2 Estado Solicitudes (SD) 5
Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios (SD) 6
Ilustración 4 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD) 7
Ilustración 5 Fechas Llamadas 10
Ilustración 6 Estado Incidentes en segundo nivel. 13
Ilustración 7 Incidentes Pendientes Cierre 14
lustración 8 Comparativo incidentes periodo anterior 14
lustración 9 Histórico Incidentes abiertos Semestre 15
Ilustración 10 Detalle gestión peticiones en segundo nivel. 18
lustración 11 Comparativo requerimientos corte anterior 19
lustración 12 Histórico Peticiones abiertos Semestre 20
Ilustración 13 Comparativo seguimiento grupos resolutores 30
Ilustración 14 Seguimiento Tareas de cambio 30

Listado de Tablas

Tabla 1 Creación interacciones (SD) Analistas Nivel 1 6
Tabla 2 Resolución analistas Mesa de Servicios Nivel 1 7
Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica. 8
Tabla 4 Excepciones ANS Nivel de Abandono. 9
Tabla 5 Excepciones ANS Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) 9
Tabla 6 Reporte diario de Llamadas. 10
Tabla 7 Detalle Gestión Correo. 11
Tabla 8 Detalle Gestión Correo Diario. 12
Tabla 9 Detalle Gestión Correo Top10. 12
Tabla 10 Incidentes Mayores del Periodo. 16
Tabla 11 Detalle peticiones por cierre 18
Tabla 12 Estadísticas e históricos bases de conocimiento 22
Tabla 13 Estadísticas e históricos bases de conocimiento por periodo 22
Tabla 14 Estadísticas e históricas capacitaciones 23
Tabla 15 Resultado monitoreo gestión telefónica 27
Tabla 16 Resultado monitoreo gestión correo 28
Tabla 17 Resumen casos devueltos 32
Tabla 18 Personal Actual Mesa de Servicio 34
Tabla 19 Avance Ejecución Cronograma 37
Tabla 20 Relación Presupuesto General 37
Tabla 21 Relación Valor a Facturar 38
Tabla 22 Relación Cumplimiento ANS 39

En cumplimiento de las obligaciones contractuales dentro de la ejecución del CONTRATO NO. 052–2025, celebrado entre el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y la - UT INNOVACIÓN FNA 2025, específicamente para la línea de la mesa de servicios, se presenta el informe de gestión mensual del periodo comprendido entre el 23 de enero al 22 de febrero de 2026.

1. GESTIÓN SOLICITUDES (SD) MESA DE SERVICIOS.

1.1. Distribución por canal de atención

Los canales de atención de recepción formales de solicitudes de la mesa de servicios son: vía telefónica a través de la extensión 6828 y del correo electrónico: mesadeservicio@fna.gov.co, que permiten realizar trazabilidad de la solicitud.

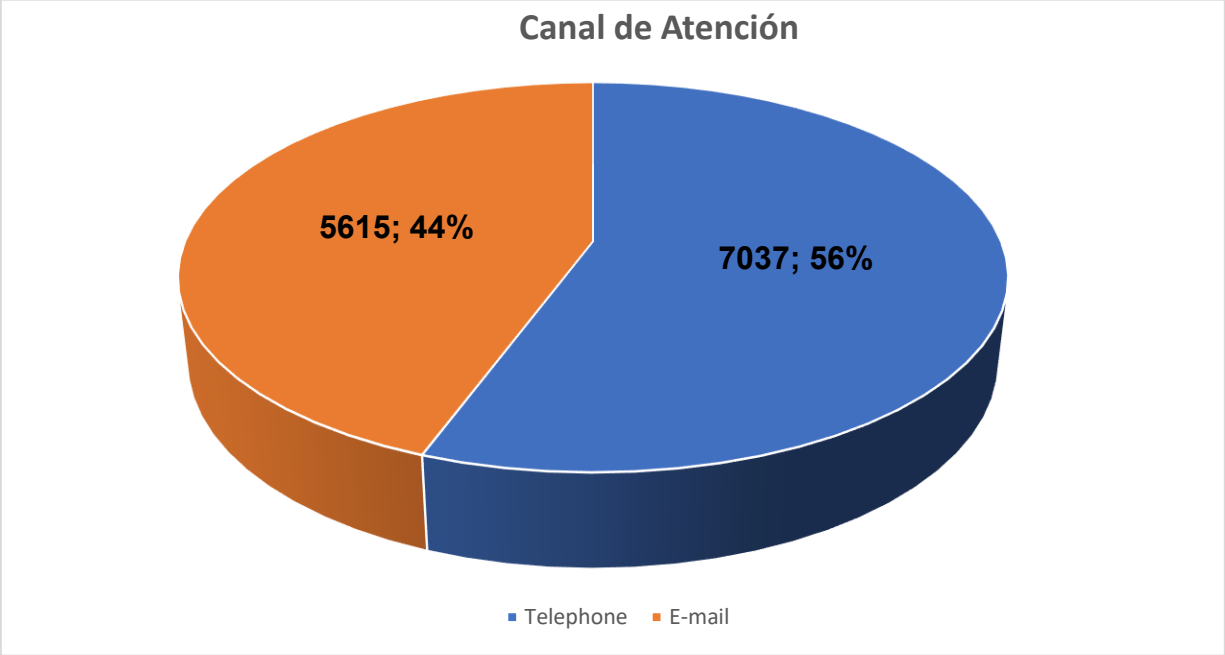


Ilustración 1 Canales de Comunicación

Para el corte se registraron, **12652**, interacciones, distribuidos así: **7037,** vía telefónica que corresponden al **56%** y **5615** a través del buzón de correo que representa el **44%** de la totalidad de solicitudes; siendo el canal más representativo la línea telefónica.

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

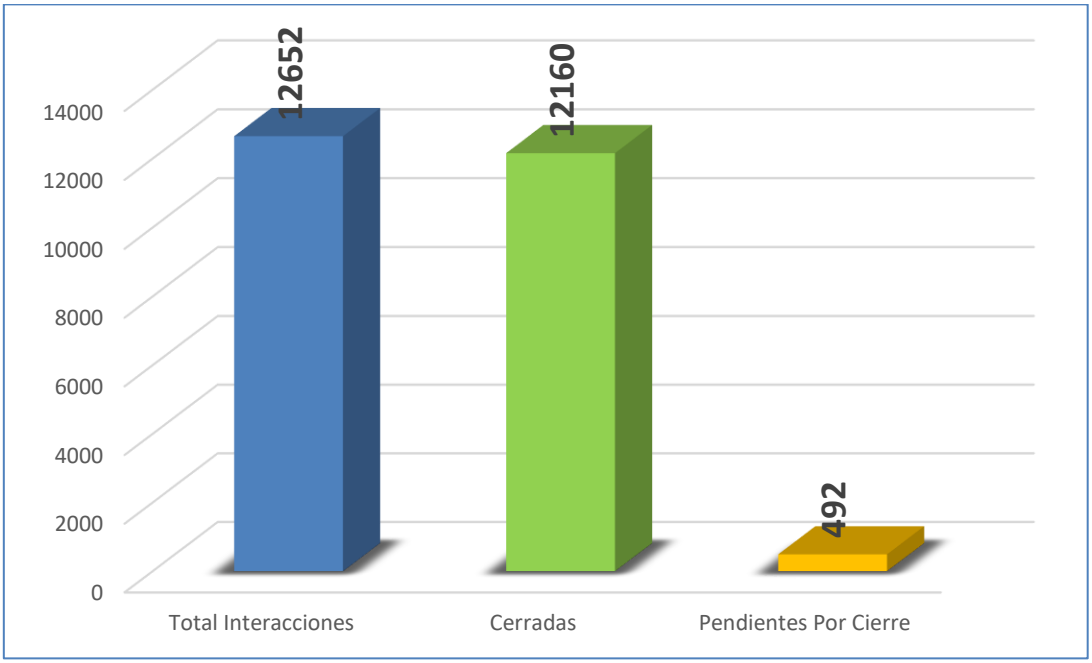


Ilustración 2 Estado Solicitudes (SD)

Análisis: En el periodo se registraron **12652,** interacciones, de las cuales fueron atendidas y cerradas **12160** que corresponden al **96%,** quedando pendientes **492** solicitudes con un **4%.**

De las 492 interacciones pendientes por cierre; 412 se encuentran en estado distribuido, de estas 160 son del flujo de gestión humana (Ausencias, Modificación Perfil Usuario, Eliminación/Retiro Usuario); casos que deben ser documentados y cerrados por parte de los diferentes grupos resolutores de la vicepresidencia de tecnología y transformación digital que corresponden al 39% de la totalidad de pendientes por cierre; flujo en el que no interviene la mesa de servicios. 75 se encuentran en estado pendiente cliente. De los 412 en estado distribuido 352 son peticiones y 60 incidentes.

Los restantes casos hacen parte de diferentes grupos solucionadores y se encuentran en proceso de confirmación de datos, validación de pruebas y confirmación de la solución por parte del funcionario; gestiones que realizan grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios.

1.2.1. Creación de interacciones (SD) Mesa de Servicio

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

Ítem	Analista	Usuario	Cantidad
1	Gloria Marcela Maluendas Pardo	glmmaluendasp	1196
2	Jessica Andrea Daza Carvajal	jeadazac	1034
3	Brayam Alexander Claros Gallego	braclarosg	899
4	Duván Felipe Garzon Conde	dfgarzonc	588
5	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	dhgutierrezh	560

Ítem	Analista	Usuario	Cantidad
6	Julián Andrés Real Arboleda	jareala	553
7	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	gasanchezr	515
8	Angie Ginneth Gutiérrez Rios	aggutierrezr	512
9	Natalia Valbuena Vanegas	navalbuenav	508
10	Jimmy Orlando Sierra Méndez	josierram	493
11	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	gyacevedor	463
12	Mauricio Almanzar Bonilla	malmanzarb	463
13	Cristian Julián Rojas Ramírez	cjrojasr	461
14	Sebastián Ortiz Riveros	seortizr	442
15	Sebastián David Munoz Aragon	sedmunoza	438
16	Andrés Felipe Solano Molina	afsolanom	429
17	Johanna Patricia Rodríguez Moya	jparodriguezm	418
18	Fabian Esteban García Espitia	fesgarciae	338
19	Federico Sánchez Páez	fsanchezp	334
20	Edinson Fernando Madrigal Tique	edfmadrigalt	253
21	Edgar Alirio Nieto Arzayus	edanietoar	208
22	Katherine Johanna Obregoso Ortiz	kjobregoso	127
23	Óscar Javier Bermúdez Ramírez	ojbermudezr	119
24	Leidy Johanna Fuentes Benito	ljfuentesb	91
25	Barreto Garzón Angie Valentina	anvbarretog	66
Total, General			**11508**

Tabla 1 Creación interacciones (SD) Analistas Nivel 1

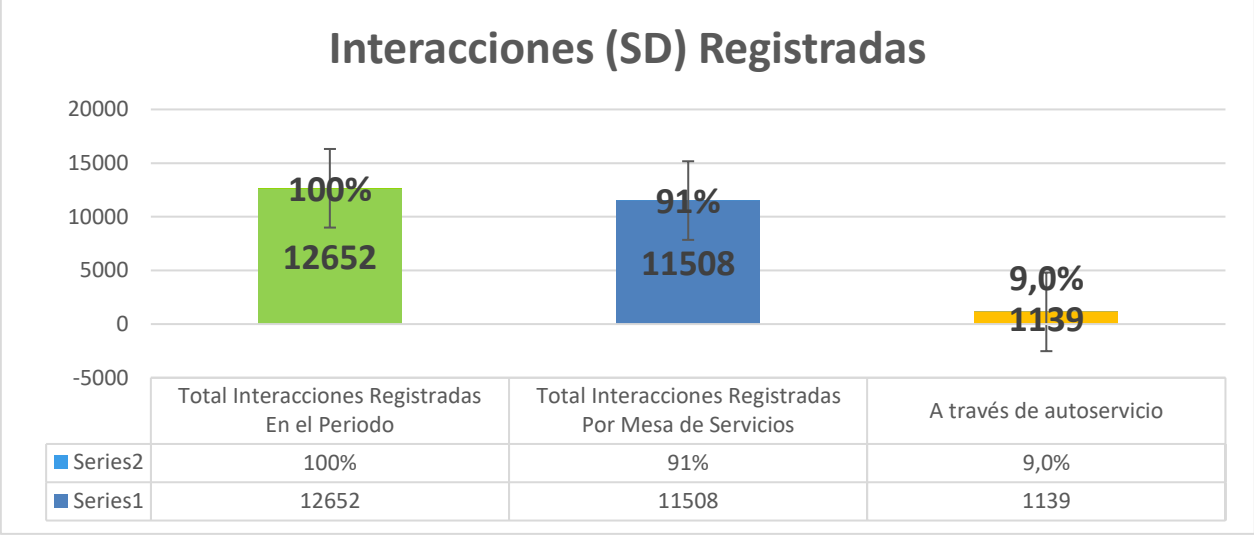


Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios (SD)

Análisis: De las, **12652** (SD), solicitudes registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la mesa de servicios realizó la creación de **11508,** que se traduce en el **91%** de la totalidad.
1139, casos fueron abiertos por usuarios líderes y la gerencia de gestión humana a través del Service Portal que corresponden a un **9%.**

1.2.2. Resolución en Primer Nivel Mesa de Servicios

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

Ítem	Analista	Usuario	Cantidad
1	Duván Felipe Garzon Conde	dfgarzonc	444
2	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	gasanchezr	414
3	Angie Ginneth Gutiérrez Rios	aggutierrezr	406
4	Natalia Valbuena Vanegas	navalbuenav	396
5	Jimmy Orlando Sierra Méndez	josierram	379
6	Mauricio Almanzar Bonilla	malmanzarb	357
7	Sebastián Ortiz Riveros	seortizr	357
8	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	gyacevedor	349
9	Johanna Patricia Rodríguez Moya	jparodriguezm	328
10	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	dhgutierrezh	310
11	Sebastián David Munoz Aragon	sedmunoza	309
12	Cristian Julián Rojas Ramírez	cjrojasr	281
13	Julián Andrés Real Arboleda	jareala	271
14	Fabian Esteban García Espitia	fesgarciae	257
15	Federico Sánchez Páez	fsanchezp	251
16	Andrés Felipe Solano Molina	afsolanom	246
17	Édison Fernando Madrigal Tique	edfmadrigalt	195
18	Edgar Alirio Nieto Arzayus	edanietoar	183
19	Katherine Johanna Obregoso Ortiz	kjobregoso	107
20	Gloria Marcela Maluendas Pardo	glmmaluendasp	102
21	Óscar Javier Bermúdez Ramírez	ojbermudezr	90
22	Brayam Alexander Claros Gallego	braclarosg	85
23	Leidy Johanna Fuentes Benito	ljfuentesb	74
24	Jessica Andrea Daza Carvajal	jeadazac	67
25	Barreto Garzón Angie Valentina	anvbarretog	49
Total, General			**6307**

Tabla 2 Resolución analistas Mesa de Servicios Nivel 1

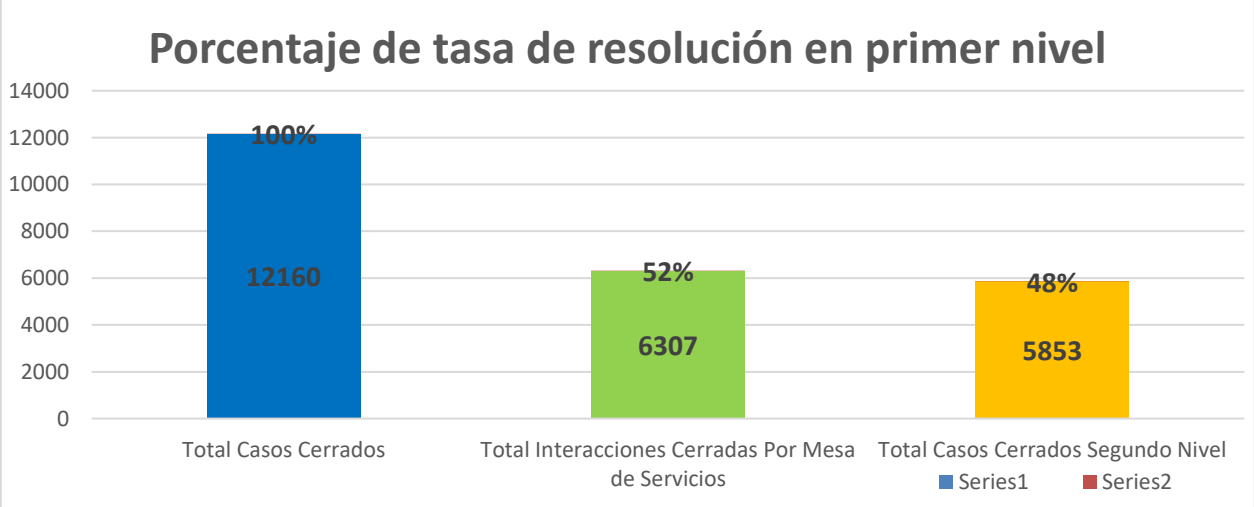


Ilustración 4 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD)

Análisis: De un total de **12652** (SD) abiertos en el periodo; se cerraron **12160** casos; de los cuales fueron solucionados **6307** en primer nivel por parte de los analistas de la mesa de servicios con una tasa de resolución de solución del **52%**. Los restantes casos fueron documentados y solucionados por otros grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios con un **48%.**

Como parte de la gestión de primer nivel de la mesa de servicios, se está gestionando en promedio 400 casos (promedio del último trimestre) para cambio de contraseñas; por lo que se solicitó al apoyo a la supervisión de Verify : apoyo con un reporte de Verify, en el que se pueda identificar los funcionarios que están dejando caducar la contraseñas; lo anteriormente expuesto con el propósito de validar la recurrencia y el por qué están solicitando la gestión a través de la mesa de servicios; hecho que se evidencia principalmente el primer día de cada semana y que genera encolamientos.

2. GESTIÓN TELEFÓNICA

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

2.1. Estadísticas Atención Canal Telefónico.

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

TOTAL, DE LLAMADAS 23 DE ENERO AL 22 FEBRERO 2026		
ÍTEM	**Concepto-Medición**	**Total**
1	Total, de Llamadas Entrantes	7394
2	Total, Llamadas Contestadas	7142
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	252
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	120
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	132
6	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	6755
7	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	95%
8	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	1,79%
9	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:06:53
10	Total, Llamadas Salientes	1434
11	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	8828

Tabla 3 Resultados Gestión Telefónica.

Análisis: Durante el período evaluado se gestionaron un total de 8.828 llamadas, de las cuales 7.394 correspondieron a llamadas entrantes y 1.434 a llamadas salientes.

Para el ítem 8, nivel de abandono (VA) solo se tienen en cuenta las (Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos (132) / Total Número de llamadas entrantes (7394) * 100. Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es del **1.79%.** El Nivel de abandono (VA) y la Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) fue afectado por seis (6) incidentes mayores y dos despliegues de módulos de Cobis, que incluyó el de Cesantías, que incidieron directamente en el volumen de llamadas y encolamientos ajenos y externos a la mesa de servicios que generan desborde de la capacidad instalada de la mesa de servicios, a continuación, se relaciona el detalle:

ítem	IM o WI	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
1	WI224418	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 BITS: WI: 224418- [CESANTIA.EXE]	4/02/2026	COBISTOPAZ	110
2	WI223042	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 BITS: WI: 223042 - [AHORRO.EXE]	11/02/2026	COBISTOPAZ	6
3	IM169001	AFECTACIÓN RETIRO DE CESANTÍAS COBIS CESANTÍAS	5/02/2026	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	14
4	IM169028	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO VPN	5/02/2026	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	
5	IM169110	PROBLEMAS EN EL APLICATIVO GESTIÓN DE TURNOS	9/02/2026	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	18
6	IM169082	AFECTACIÓN EN APLICATIVO AUTOGESTIÓN VERIFY	9/02/2026	GTIOI-IAM	
7	IM169300	AFECTACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE	16/02/2026	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	27
8	IM169334	PROBLEMA EN UN APLICATIVO GESTION DE TURNOS	16/02/2026	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	
Total, llamadas abandonadas					**175**

Tabla 4 Excepciones ANS Nivel de Abandono.

En la tabla anterior (Tabla 4 Excepciones ANS Nivel de Abandono) se evidencia que, debido a los incidentes mayores y despliegues de versiones de Cobis, se perdieron **175**, llamadas, lo que se traduce en el **69%** de la totalidad de abandonos del periodo**.**

Para ítem 7, Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL), se excluyeron las llamadas del 04 de febrero, que superaron los 15 segundos en la respuesta, teniendo en cuenta que se realizó despliegue del módulo de Cobis Cesantías lo que generó una alta demanda de los funcionarios, por ende, al existir más llamadas que analistas disponibles en la línea; las llamadas no se pueden atender de inmediato o dentro de los 15 segundos, por lo que se acumulan en la cola de espera aumentando el tiempo de respuesta; para este caso se excepciono para el ANS, Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)

A continuación, se relaciona el detalle de las excepciones:

Fecha	Llamadas abandonadas	Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento	Llamadas contestadas	Total, Llamadas Entrantes	Porcentaje de Abandono	Observaciones
4-feb	110	182	467	577	19%	WI224418-DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 BITS [CESANTIA.EXE]
Total, Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento		**182**				

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

Nota: En el archivo adjunto *"Reporte Llamadas 23 de enero 2025 al 22 de febrero del 2026.xlsx"* que se entrega con el presente informe, se detallan las fórmulas, datos y exclusiones de velocidad de respuesta de la llamada VRL.

2.2. Reporte diario de llamadas

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

Día	Llamadas abandonadas	Llamadas contestadas	Total, Llamadas	Porcentaje de Abandono
23-ene	2	286	288	1%
24-ene	0	67	67	0%
26-ene	21	364	385	5%
27-ene	5	337	342	1%
28-ene	0	251	251	0%
29-ene	4	276	280	1%
30-ene	0	221	221	0%
31-ene	0	57	57	0%
2-feb	3	317	320	1%
3-feb	5	386	391	1%
4-feb	110	467	577	19%
5-feb	14	442	456	3%
6-feb	6	277	283	2%
7-feb	2	53	55	4%
9-feb	18	410	428	4%
10-feb	3	272	275	1%
11-feb	6	376	382	2%
12-feb	5	314	319	2%
13-feb	5	278	283	2%
14-feb	4	64	68	6%
16-feb	27	493	520	5%
17-feb	4	274	278	1%
18-feb	6	294	300	2%
19-feb	1	302	303	0%
20-feb	0	218	218	0%
21-feb	1	46	47	2%
Totales	**252**	**7142**	**7394**	**3%**

Tabla 6 Reporte diario de Llamadas.

2.3. Fechas Ingreso de Llamada.

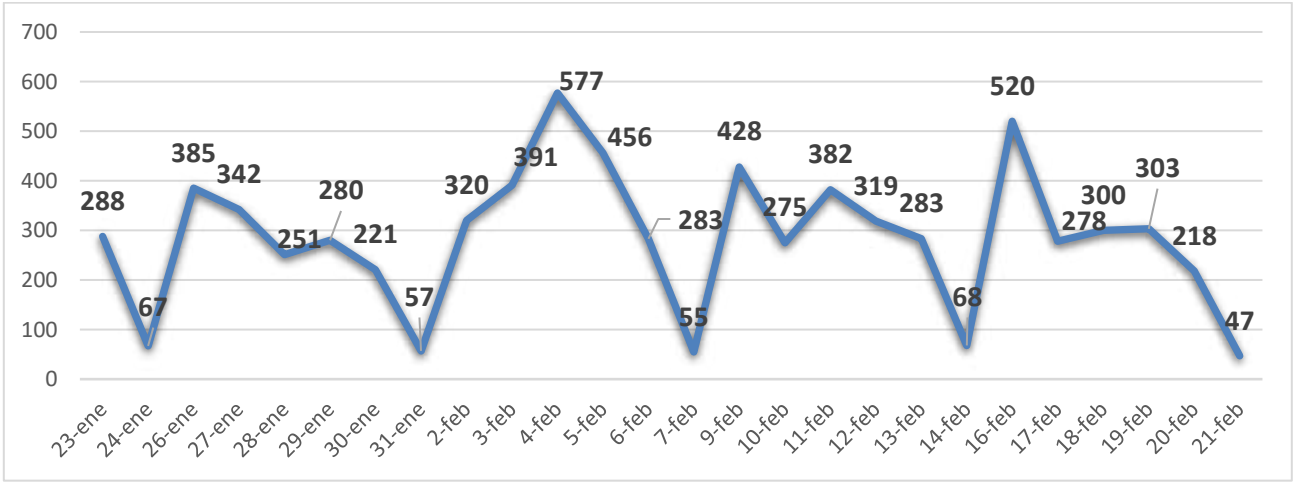


Ilustración 5 Fechas Llamadas.

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

3. GESTIÓN DE CORREO.

A través de la cuenta de correo asignado a la mesa de servicio (mesadeservicio@fna.gov.co) se reciben las solicitudes generadas por los funcionarios de planta, misionales y contratistas; estas solicitudes se gestionan en orden de ingreso al buzón y se brinda atención de acuerdo con el alcance de la oficina de gerencia de servicios de TI e infraestructura.

Para asegurar el seguimiento de los correos se manejan categorías en el buzón y asignación dependiendo del tipo de afectación o necesidad del usuario. Se relaciona la gestión de correo de la mesa de servicios nivel 1.

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados	Incidente Mayor
6610	4529	2062	15	4
	69%	**31%**	**0%**	**0%**

Tabla 7 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron **6610** correos a: mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 4529, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un **69%** de la totalidad de correos ingresados al buzón; en esta categoría se asignan los correos que fueron registrados y a los que se les proporcionó soporte técnico de primer nivel o que fue escalado a un grupo solucionador. Los casos existentes 2062, correos que hacen parte de un caso ya registrado en la herramienta de Service Manager con un 31%. Los casos existentes son todas las solicitudes que fueron previamente registrados en Service Manager, bien sea porque el funcionario se comunicó a la extensión de mesa de servicio o porque hace referencia a la trazabilidad en el correo.

Los correos no registrados son 15 que corresponden al 0%. Esta es la categoría utilizada para marcar los correos de conversaciones entre especialistas que no requiere el soporte de mesa de servicio y 4 correos fueron marcados y asociados a incidentes mayores.

3.1. Detalle Gestión Correo.

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

Fecha	Cuenta de Recibido
22/01/2026	290
23/01/2026	247
24/01/2026	19
25/01/2026	3
26/01/2026	271
27/01/2026	317
28/01/2026	284
29/01/2026	307
30/01/2026	261
31/01/2026	39
1/02/2026	10
2/02/2026	321
3/02/2026	310

Fecha	Cuenta de Recibido
4/02/2026	284
5/02/2026	295
6/02/2026	291
7/02/2026	24
8/02/2026	7
9/02/2026	362
10/02/2026	306
11/02/2026	323
12/02/2026	277
13/02/2026	273
14/02/2026	26
15/02/2026	5
16/02/2026	323
17/02/2026	276
18/02/2026	270
19/02/2026	301
20/02/2026	259
21/02/2026	21
22/02/2026	8
Total, general	**6610**

Tabla 8 Detalle Gestión Correo Diario.

Nota: Se tienen asignados tres (3) analistas de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 293; para los sábados se gestionan en promedio 26 correos; adicionalmente en la tabla anterior se registran correos que llegan al buzón los domingos y feriados que son gestionados posteriormente.

3.2. Top 10 Usuarios de Correo.

Solicitante	Cantidad	Área
Mario German Ramírez Forero	157	Contratista - Comware
Ricardo Martínez Alfonso	155	Contratista - AND
SOC Colombia Mnemo	127	Contratista - Mnemo
Fabian Leonardo Marín Nieto	109	Usuario Líder - Gerencia de Canales Presenciales
Katherine del Pilar Barón Castaneda	101	Contratista - Comware
Camilo Andrés Olarte Diaz	100	Usuario Líder - Gerencia Cuentas Empresariales
Hugo Sánchez	96	Contratista - UT Innovacion
Jerson Arturo Martínez Zambrano	85	Contratista - Comware
Brayan Estiven Vargas Roa	83	Usuario Líder - Gerencia Administrativa
German Sosa	70	Usuario Líder - Gerencia Contabilidad
Total, Top 10	**1083**	

Tabla 9 Detalle Gestión Correo Top10.

4. GESTION DE INCIDENTES

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

- ✓ Seguimiento al backlog de incidencias y requerimientos en el cumplimiento en la atención, recepción, registro, clasificación, diagnostico, solución, documentación, cierre y escalamiento de las solicitudes a los grupos solucionadores y dueños del servicio.
- ✓ Realizar seguimientos periódicos a los grupos solucionadores por medio de correo electrónico para las validaciones de los casos pendientes por cierre.
- ✓ Revisar los tiempos de los casos asignados a los grupos resolutores.
- ✓ Registrar documentar y realizar seguimiento con los diferentes grupos resolutores de incidentes mayores validando acciones tomadas, resolución y aseguramiento del formato 045.
- ✓ Reuniones y sesiones técnicas con el propósito de asegurar el restablecimiento de los servicios que presentaron afectaciones, a continuación, se relaciona la bitácora:

4.1. Estado Incidentes (IM)

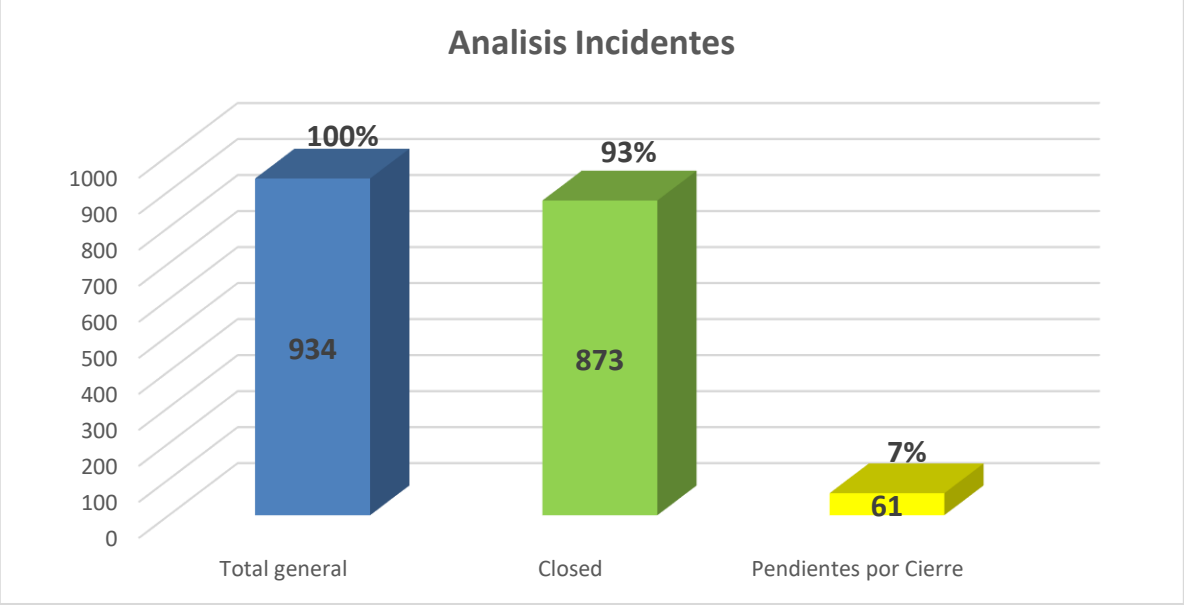


Ilustración 6 Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis: En el periodo se presentaron **934** Incidentes asignados a los grupos de segundo nivel, de los cuales fueron solucionados 873 que corresponde al 93 %, quedando pendiente 61 solicitudes que corresponden a un 7%, que se encuentran en gestión y validación por los grupos solucionadores para su respectivo cierre.

4.2. Estados incidentes pendientes por cierre.

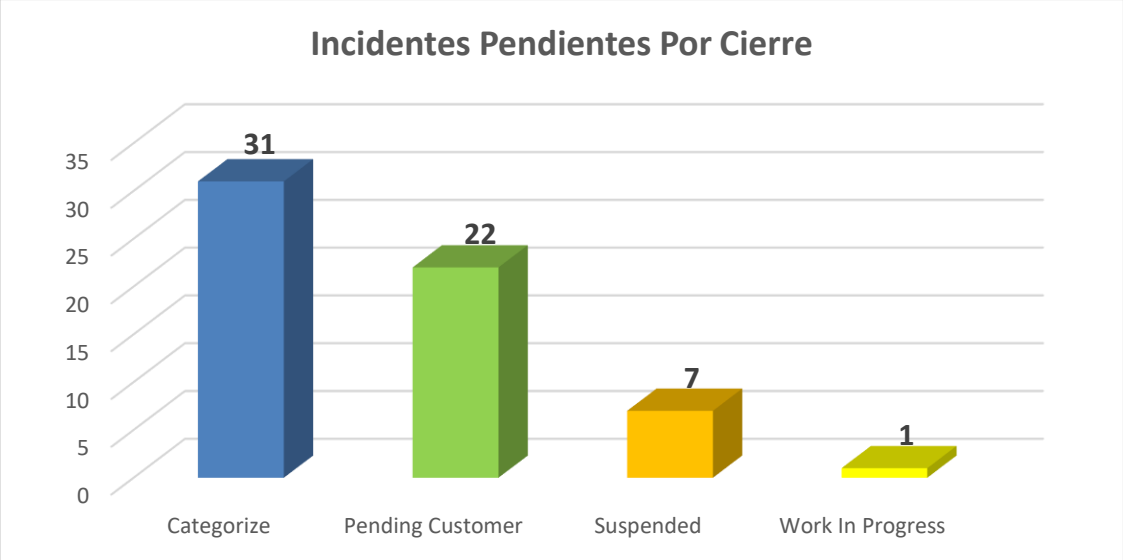
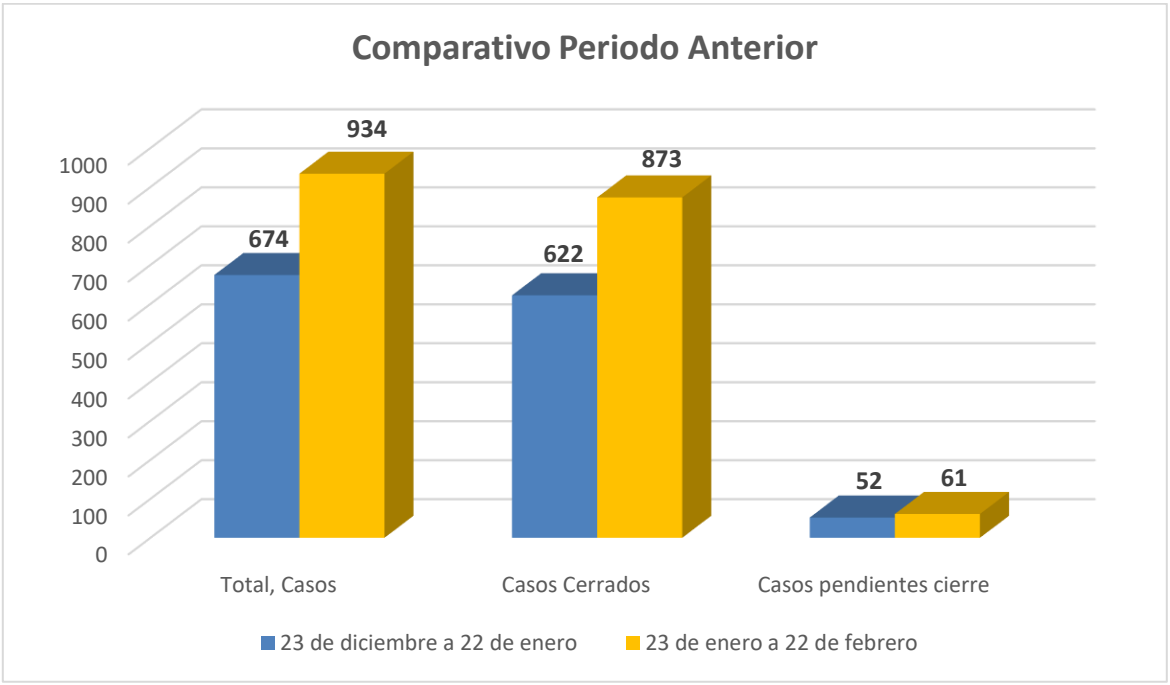


Ilustración 7 Incidentes Pendientes Cierre

Análisis: Se muestra el detalle de los incidentes pendientes por cierre, donde evidenciamos que 31 se encuentran en estado “Categorize”, 22 de estos incidentes se encuentran en estado “Pending Customer”, 7 en estado “Suspended” y 1 en estado “Work in Progress”.

4.3. Comparativo incidentes periodo anterior (23 de diciembre a 22 de enero)



lustración 8 Comparativo incidentes periodo anterior

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

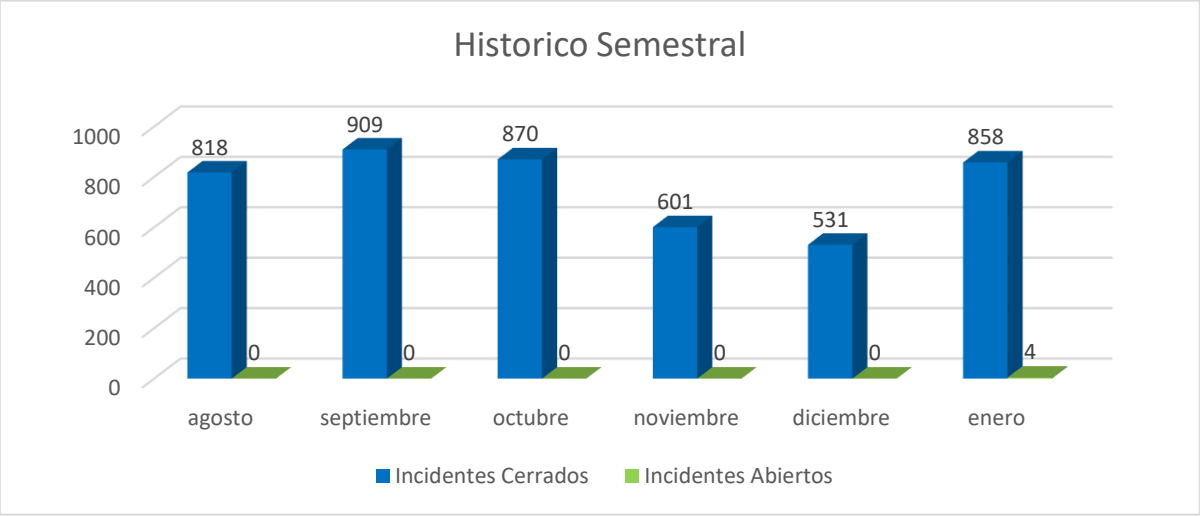
23 de diciembre a 22 de enero	Cant	23 de enero a 22 de febrero	Cant
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	321	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	411
GTII-CRM	86	GTII-CRM	140
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	56	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	87
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	52	GTII-KIOSCOS	83
GTII-KIOSCOS	33	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	72

Análisis: Al analizar el comportamiento por grupos, se evidencia un aumento en los casos asignados al grupo GTII-KIOSCOS con un aumento del 150% (+50) de los casos comparado con el periodo anterior, también se evidencia un aumento de los casos asignados a los grupos GTII-CRM del 62% pasando de 86 casos en el periodo anterior a 140 (+54) en este periodo, también el grupo GTIOI-SISTEMA DE TURNOS aumento en un 28% teniendo 52 casos en el periodo anterior a 72 en el periodo analizado (+16), por último el grupo GTIOI-SOPORTE EN SITIO con un aumento del 28% al compararlo con el periodo anterior, aunque el porcentaje no es el más alto, es el grupo con mayor incremento en cantidad total (+90).

Al profundizar en el análisis de las posibles causas del incremento en los casos asignados a algunos grupos, se identifica un aumento significativo en las solicitudes relacionadas con “Falla de red en kiosco” dentro del grupo GTII-KIOSCOS. Este comportamiento explica el crecimiento relevante en la asignación de incidentes a dicho grupo durante el período analizado.

4.4. Histórico Incidentes Abiertos Semestral

Se realizó el seguimiento a los incidentes que permanecieron abiertos durante los últimos seis meses (agosto 2025 – enero 2026), con el objetivo de mantener un control efectivo y asegurar una respuesta oportuna por parte de los grupos responsables. Con base en la información obtenida del tablero de control (Power BI), se evidenció que se registran cuatro (4) incidentes pendientes de cierre.



lustración 9 Histórico Incidentes abiertos Semestre

Análisis: Durante el periodo validado se identifican 4 incidentes, distribuido de la siguiente manera: dos (2) casos asignados al grupo de GTIOI-SOPORTE EN SITIO, los cuales corresponden a cambios de equipos por daños o mal funcionamiento, que se encuentran pendientes por parte de los usuarios por disponibilidad para realizar el cambio. Un (1) caso asignado al grupo GTII-GRABACION DE LLAMADAS, que corresponde a la validación de calidad de grabación de llamadas para una extensión especifica (Ext. 6448). Un (1) caso asignado al grupo GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI, que corresponde a un incidente Mayor presentado en el mes de enero, que afecto los servicios de Biometría Dactilar, en el momento se tiene identificada la causa raíz de la afectación y actualmente se está a la espera de autorización del cierre de este caso.

4.5. Incidentes mayores registrados durante el periodo

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

ÍTEM	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Estado	Fecha de Cierre
1	IM169001	AFECTACIÓN RETIRO DE CESANTÍAS COBIS CESANTÍAS	5/02/2026	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	Cerrado	5/02/2026
2	IM169028	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO VPN	5/02/2026	GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD	Cerrado	5/02/2026
3	IM169110	PROBLEMAS EN EL APLICATIVO GESTIÓN DE TURNOS	9/02/2026	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	Cerrado	9/02/2026
4	IM169300	AFECTACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE	16/02/2026	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	Pendiente de cliente	
5	IM169082	AFECTACIÓN EN APLICATIVO AUTOGESTIÓN VERIFY	9/02/2026	GTIOI-IAM	Cerrado	13/02/2026
6	IM169334	PROBLEMA EN UN APLICATIVO GESTION DE TURNOS	16/02/2026	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	Cerrado	16/02/2026

Tabla 10 Incidentes Mayores del Periodo.

Análisis: Durante el periodo reportado se registró un total de cinco (6) incidentes mayores, presentándose afectaciones en diferentes aplicativos institucionales. Del total, cinco (5) casos fueron cerrados dentro del periodo, mientras que uno (1) permanecen en estado Pendiente/Suspendido, el cual se encuentran a la espera de la entrega de informes técnicos por parte de los grupos responsables, no obstante, las afectaciones operativas asociadas a dichos incidentes ya fueron mitigadas y normalizadas.

- Dos (2) incidentes asociados a fallas de aplicaciones Core del negocio que afectaban la correcta atención a los CFs en los Puntos de atención a nivel nacional
- Dos (2) incidentes asociados a fallas en el acceso o afectaciones relacionados al aplicativo de gestión de turnos
- Un (1) incidente asociado a problemas en el aplicativo VPN
- Un (1) incidente asociado a problemas con la herramienta de autogestión de usuarios

El comportamiento del periodo evidencia una gestión oportuna frente a incidentes críticos, con mayor recurrencia en fallas asociadas a aplicaciones misionales (core) y al aplicativo de Gestión de Turnos.

4.6. Actividades En Curso

Actividad: Continuar con el seguimiento al comportamiento de los equipos de prueba utilizados en el punto de atención CNA, con el fin de validar los ajustes realizados al instalador del aplicativo Biometric Desktop (versión 2.3.1).
En esta versión se modificó el tiempo de vida (timeout) de la petición de biometría dactilar. Es importante tener en cuenta que previamente se había liberado una versión en la que se ajustaron los umbrales de calidad de las huellas, lo cual ha generado reportes por parte de los puntos de atención debido a la aparición recurrente del mensaje: “Calidad baja de huella” al momento de realizar la captura.
El seguimiento permitirá verificar la estabilidad del aplicativo y determinar si los cambios implementados mitigan las novedades reportadas en operación

Nota: El detalle y análisis de la gestión de incidentes se encuentra adjunto, como parte de los anexos del presente informe específicamente en: *“Informe Gestión Incidentes de Servicios 23 de enero a 22 febrero 2026.pdf”*

5. GESTION DE REQUERIMIENTOS

- ✓ Revisar los tiempos de los casos asignados a los grupos resolutores.
- ✓ Se realiza seguimiento a los casos que están por vencer (TIME RANGE PRÓXIMOS VENCIMIENTOS RFC - MES 2026), se validó su impacto en servicios/aplicativos y se notificó a los responsables para gestionar su renovación.
- ✓ Seguimiento y gestión de renovación de cambios vigentes, con el fin de prevenir afectaciones al servicio ante vencimientos identificados a inicios del mes.
- ✓ Se ha implementado un proceso de notificación dirigido a todos los grupos de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones TI, informando los eventos programados cada fin de semana con el propósito de garantizar la correcta disponibilidad de los aplicativos y coordinar de manera efectiva la programación de las ventanas de mantenimiento, asegurando la continuidad del servicio y la alineación entre los equipos involucrados.
- ✓ Actualización de la matriz de comunicación y escalamiento: Se consolidó y publicó en SharePoint la matriz con horarios, contactos y puntos únicos de contacto (PUC) de los grupos resolutores, facilitando la consulta por supervisión y contratistas.
- ✓ Se ha realizado reuniones con los grupos solucionadores para validar y gestionar los casos abiertos a la fecha.
- ✓ De acuerdo con las tareas registradas en el corte anterior, se realizó seguimiento a las peticiones abiertas correspondientes al mes de enero. Cada uno de los grupos involucrados fue notificado. Para la fecha de notificación (04/02/2026), se identificaron 334 casos abiertos.

5.1. Estado requerimientos (RF)

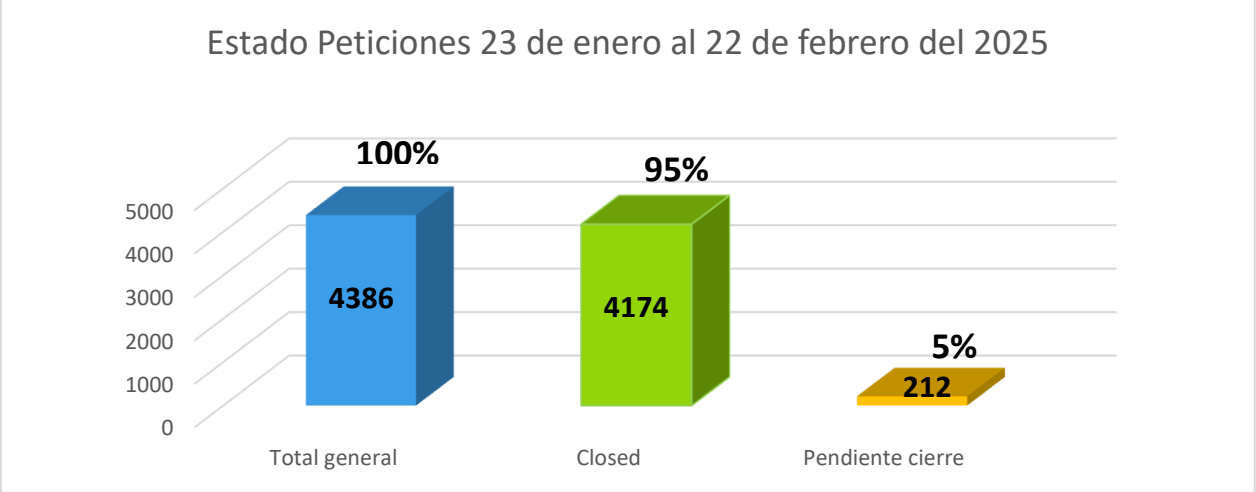


Ilustración 10 Detalle gestión peticiones en segundo nivel.

Análisis: Durante el periodo reportado se registró un total de 4.386 peticiones asignadas a los grupos de soporte de segundo nivel. De este total, 4.174 solicitudes fueron atendidas y cerradas, lo que representa un cumplimiento del 95%. Por otro lado, 212 peticiones permanecen en estado activo, lo que equivale al 5% del total de registros gestionados en el corte.

5.2. Estados requerimientos pendientes por cierre.

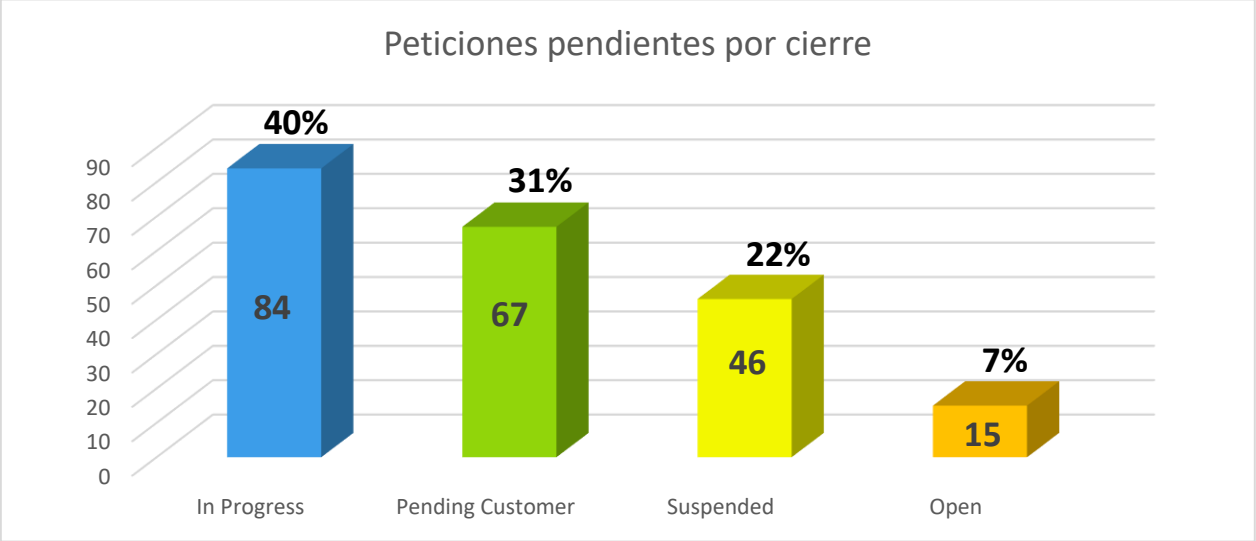
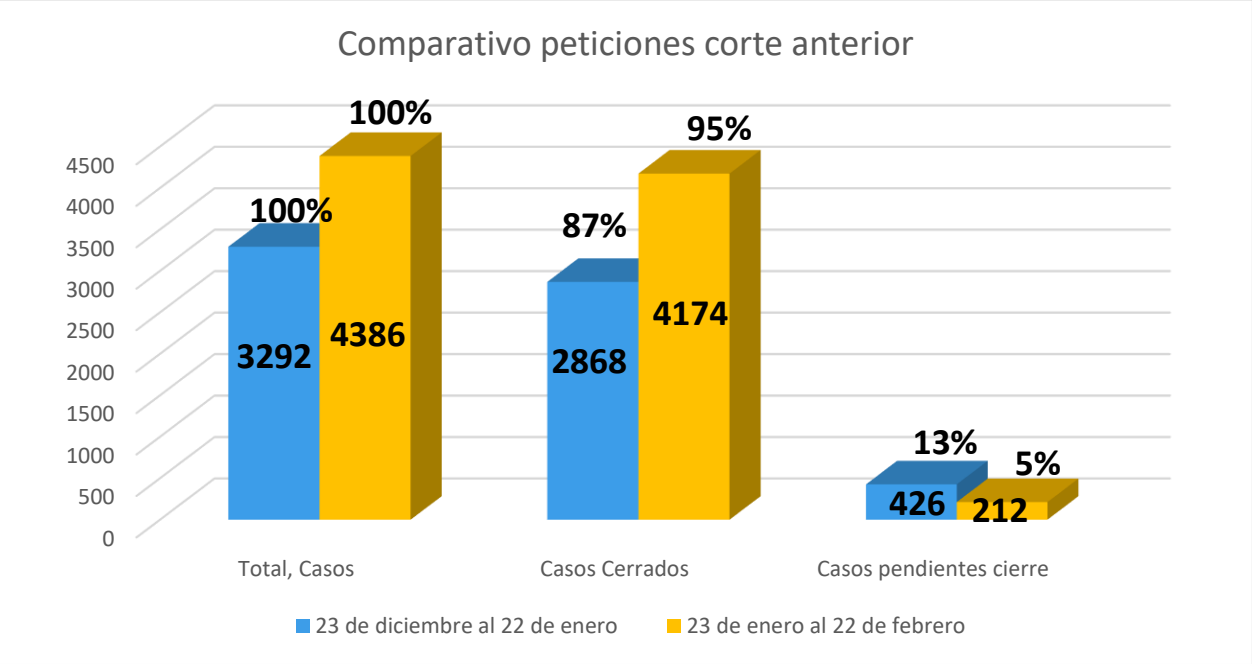


Tabla 11 Detalle peticiones por cierre

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre (212), donde evidenciamos que el 40% de las peticiones se encuentra en estado “In Progress”, 31% se encuentran en estado “Pending Customer”, 22% se encuentran en estado “Suspended” y 7% se encuentran en estado “Open” por los grupos solucionadores.

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



lustración 11 Comparativo requerimientos corte anterior

ESTADO	23 de diciembre al 22 de enero	23 de enero al 22 de febrero
Total, Casos	3292	4386
Casos Cerrados	2868	4174
Casos pendientes cierre	426	212

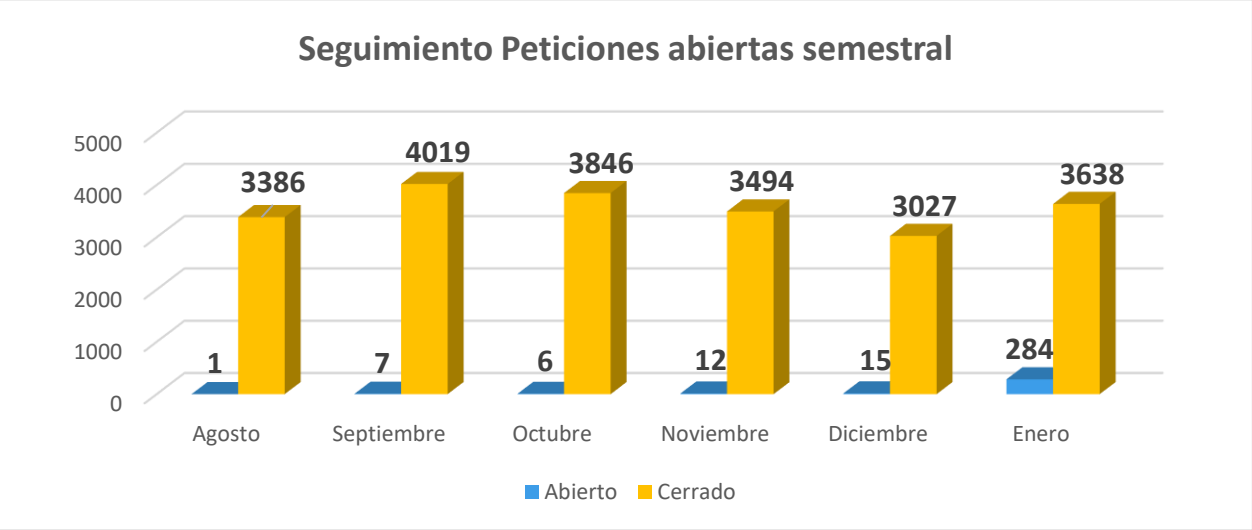
23 de diciembre al 22 de enero: 3292 / 2868 = 87% (de peticiones cerradas)
23 de enero al 22 de febrero: 4386 / 4174 = 95% (de peticiones cerradas)

23 de diciembre al 22 de enero		23 de enero al 22 de febrero	
Grupo de asignación	Cantidad	Grupo de asignación	Cantidad
GTII-BACKUPS PCS	256	GTII-WINDOWS	393
GTIOI-ACCESOS	247	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	348
GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	238	GTIOI-ACCESOS	311
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	235	GTII-AIX	291
GSI-GESTION DOCUMENTAL	232	GSI-GESTION DOCUMENTAL	283

Análisis: Entre cortes, el volumen total de casos pasó de 3.292 a 4.386 (+33%), mientras la efectividad de cierre mejoró de 87% a 95% (+8,1 pp). El stock abierto se redujo de 426 a 212 casos (–50%). El crecimiento provino, principalmente, de Windows, Soporte en sitio, Accesos y Gestión Documental, con picos asociados a gestión de servidores, configuraciones de puesto de trabajo, solicitudes de VPN/listas y mayor demanda de WorkManager; en contraste, Backups PCs cayó fuertemente al normalizarse la ola de configuraciones iniciales.

5.4. Histórico peticiones abiertas semestral

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



lustración 12 Histórico Peticiones abiertos Semestre

5.4.1 Detalle por grupos solucionadores

ÍTEM	Grupo de asignación	Cantidad
1	GTII-BACKUPS PCS	193
2	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	24
3	GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	13
4	GTII-WAN	12
5	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	12
6	GTIOI-ACCESOS	11
7	GSI-APLICACIONES DEL NEGOCIO	8
8	GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS	7
9	GTII-PKI	6
10	GSI-GESTION DOCUMENTAL	6
11	GTIOI-IMPRESION	6
12	GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	4
13	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	3
14	GTII-WINDOWS	3
15	GTII-PLATAFORMA ENDPOINT	2
16	GTII-KIOSCOS	2
17	GTII-MONITOREO	1
18	GTII-BASES DE DATOS HANA	1
19	GTII-LINUX	1
20	GTII-GESTION DE ACTIVOS	1

ÍTEM	Grupo de asignación	Cantidad
21	GTII-BASES DE DATOS SAP IQ	1
22	GTII-GESTOR BASES DE DATOS	1
23	GTII-BASES DE DATOS SQL	1
24	GTII - INFRAESTRUCTURA CDA	1
25	GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	1
26	GTII-BIOMETRIA	1
27	GAI-TRANSFERENCIA SEGURA	1
28	GTII-DATACENTER Y CUSTODIA DE MEDIOS	1
29	GTII-DLP	1
	Total, general	**325**

Análisis: Durante el periodo agosto 2025–enero 2026 se registran 325 peticiones abiertas, principalmente en fase Ejecución (324) y Aprobación (1); predomina el estado En progreso (232), seguido de Pendiente cliente (57), Suspendido (35) y Abierto (1). El SLA refleja 85 casos cumplidos y 240 incumplidos, equivalente a 74% de incumplimiento. El mayor volumen corresponde a GTII-BACKUPS PCS (193 casos), seguido por GTIOI-Soporte en Sitio (24) y GTII-Bases de Datos SAP ASE (13), concentrando requerimientos de respaldos/restauraciones de información, configuración de Veeam, y gestión de accesos (p. ej., FlashCopy/SAP ASE); los grupos restantes registran entre 1 y 12 casos. La alta proporción de solicitudes en progreso y pendientes junto con el 74% de incumplimiento del SLA sugiere reforzar la coordinación con las áreas solicitantes y priorizar un plan de remediación (p. ej., cierres por lotes y ventanas de cambio para Backups/Veeam) para acelerar cierres y reducir el incumplimiento.

5.5. Actividades en curso

Se encuentra como tareas pendientes la gestión de las aperturas de los puntos de atención Cartago y Barrancabermeja Ecopetrol, los cuales se encuentran en proceso.

Nota: El detalle y análisis de la gestión de peticiones se encuentra adjunto, como parte de los anexos del presente informe específicamente en: *"Informe Gestión Peticiones 23 de enero a 22 febrero 2026.pdf*"

6. GESTION DEL CONOCIMIENTO

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

6.1. Estadísticas e históricos bases de conocimiento.

Al corte del periodo en la base de conocimientos se tienen publicados 394 documentos discriminados como se muestra en la siguiente grafica.

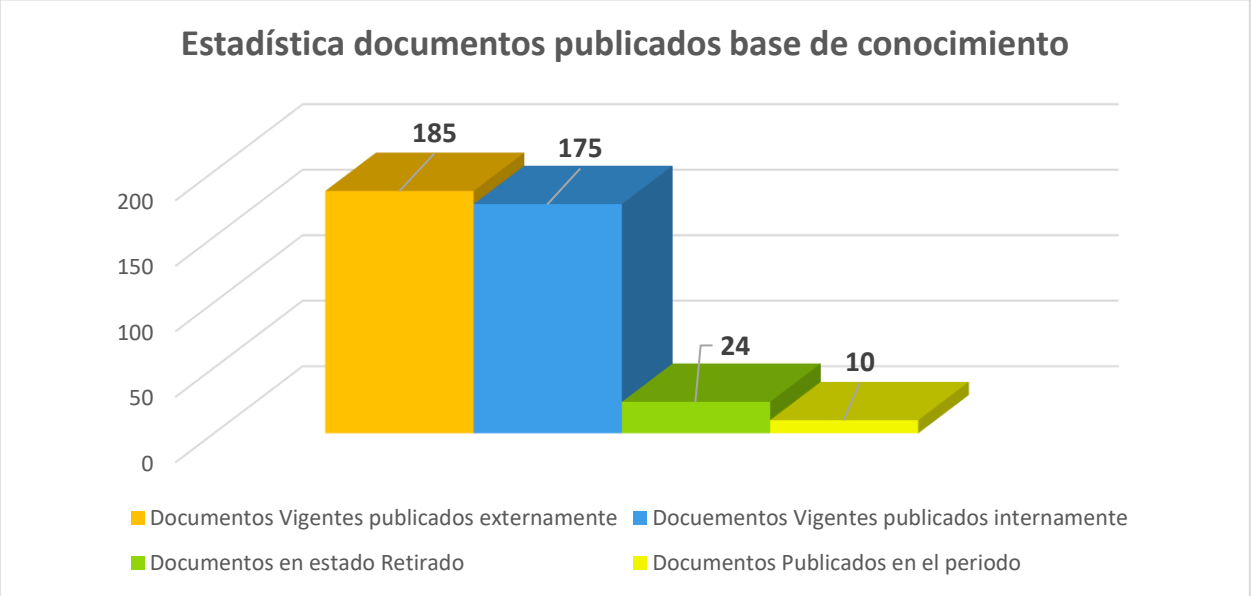


Tabla 12 Estadísticas e históricos bases de conocimiento

6.2. Estadísticas e históricos documentos publicados en la base de conocimiento por periodo

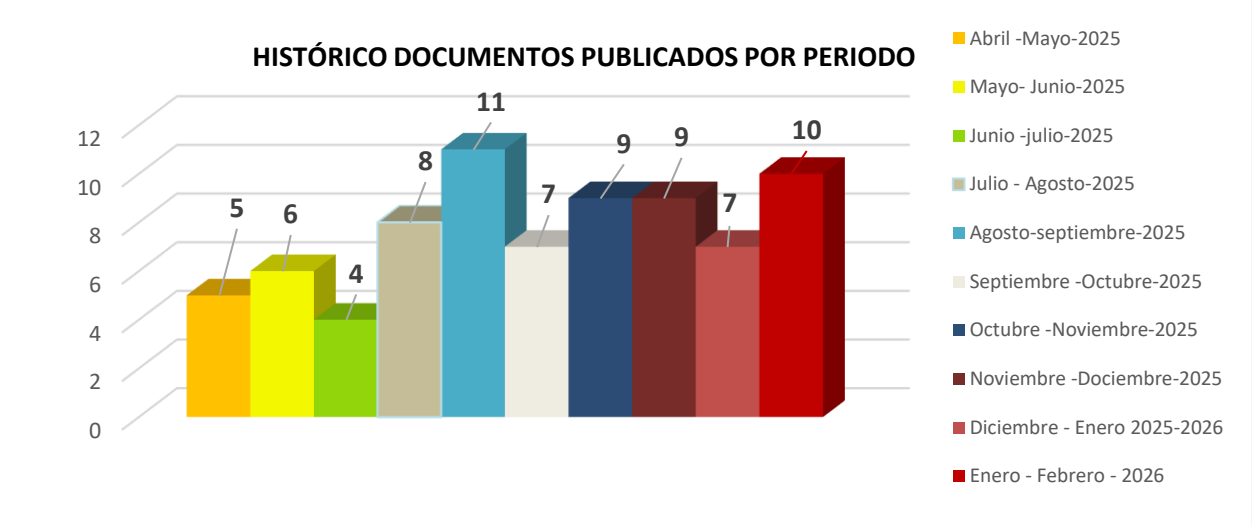


Tabla 13 Estadísticas e históricos bases de conocimiento por periodo

Análisis: En la ilustración se presentan los documentos que han sido publicados en la base de conocimiento durante cada período de ejecución del contrato; como se puede observar, el período con mayor número de publicaciones fue agosto–septiembre del 2025, durante el cual se registró un incremento en la documentación y publicación de errores relacionados con el CRM.

6.3. Documentos publicados en la base de conocimiento en el periodo actual

Durante el periodo del 23 de enero al 22 de febrero del 2026, se gestionaron 22 documentos

- Durante el periodo se presentaron 6 documentos retirados se presentó un aumento de 17% con respecto al periodo anterior, esto se presentó por que se requirió por parte de herramientas colaborativas el retiro de 6 documentos desactualizados.
- Los documentos creados y publicados aumentaron en un 70%, con respecto al periodo anterior, esto se presentó por la aprobación de publicación por parte del FNA de documentos pendientes del periodo anterior.
- Durante este periodo no se presentaron documentos actualizados.
- Los documentos en proceso disminuyeron en un 50% con respecto al periodo anterior, esto se presentó por varios de los documentos que se tenían en proceso fueron aprobados por el FNA para publicar en la base de conocimiento.

  Estos documentos se encuentran en revisión, validación y aprobación
  - ✓ Gestión solicitudes ajuste tamaño máximo permitido de envío de mensajes de correo”
  - ✓ Procedimiento de Gestión claves y fallas aplicación SAC ADSECURITY - CONTACT CENTER
  - ✓ Proceso de inducción analista nuevo mesa de servicio FNA
  - ✓ Procedimiento de generación de PDF del cierre anual
  - ✓ IM-Error en atención al cliente al consultar documentos de clientes financieros
  - ✓ Procedimiento de asignación de roles sistema de turnos

6.4. Estadísticas históricas capacitaciones

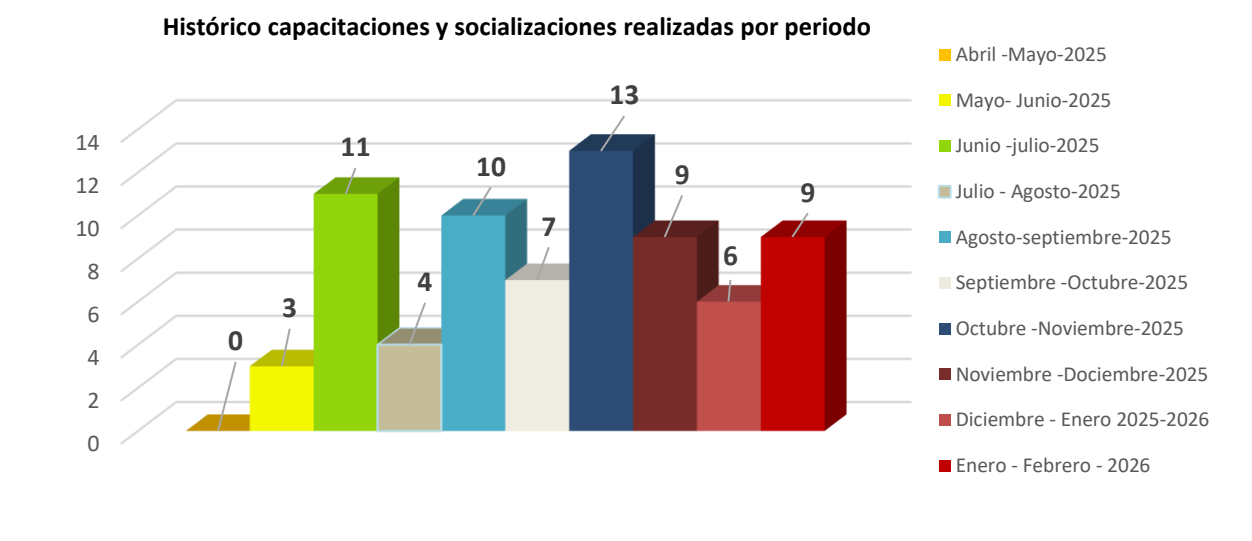


Tabla 14 Estadísticas e históricas capacitaciones

Análisis: En la ilustración se presentan las capacitaciones que han realizado durante cada período, Como se puede observar, el período con mayor número de capacitaciones fue octubre-noviembre del 2025, Durante este tiempo se

abordaron diversos temas, principalmente relacionados con cambios en los procedimientos de servicios, correcciones de errores en el CRM, cambio en flujos en Service, ingreso de la biometría facial.

Durante el periodo del 23 de enero al 22 de febrero del 2026, se capacito y socializo a los analistas de mesa de servicio los siguientes temas:

- Capacitación del Error el lector de huellas conectado no se encuentra configurado-Biometría
- Capacitación del procedimiento de subsanación de identidad en firma ya
- Capacitación del error 2147012889 no se puede resolver el nombre de servidor o su dirección - COBIS Cartera.
- Socialización errores CRM
  - ✓ Advertencia: la fecha de la emisión del DOC. Debe ser mínimo 18 años posterior al nacimiento
  - ✓ Advertencia: se presentó un error durante el procesamiento de la petición en CRM
  - ✓ Error se encontró un valor duplicado en CRM"
  - ✓ Mensaje no puede mostrarse el contenido en CRM
  - ✓ Mensaje advertencia: error en estructura de mensaje en CRM
  - ✓ Ingreso de tramites en CRM en fechas diferentes a su radicación para vinculación de incentivos

6.5. Actividades En Curso

- ✓ En el periodo se realizó la inducción a tres (3) analistas de mesa de servicio nuevos se llevó a cabo el procedimiento de inducción en la semana del 09 al 13 de febrero del 2026.
- ✓ El 04 de febrero del 2026 Se participo en 2 sesiones con el proveedor de la migración la nueva herramienta de gestión de solicitudes Helppeople en los que se trataron los siguientes temas:

  - Presentación Demo Helppeople: En esta sesión se realizó la demostración de la nueva herramienta de gestión.
  - Reunión Gestión de Conocimiento: se realizó la presentación y demostración de la funcionalidad del módulo de Gestión de conocimiento de la nueva herramienta de gestión de solicitudes Helppeople.

6.6. Recomendaciones

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

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

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

Nota: El detalle de las actividades de la gestión de conocimiento se relaciona en el informe que se entrega como anexo del presente informe *"Informe Gestión Conocimiento 23 de enero a 22 febrero 2026.pdf"*

7. GESTIÓN DE CALIDAD

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

  Para este corte se efectuó el monitoreo de 237 correos y 271 llamadas, resultados y análisis descritos en los capítulos siguientes del presente informe. Se adjunta, el resultado de la auditoria de llamadas y correos como parte del presente informe los archivos "Consolidado Auditoría Llamadas 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsm" y "Consolidado Auditoría Correos 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsx"

- ✓ Se elaboraron informes de evaluación de desempeño de la calidad del servicio a los analistas de la mesa de servicios, los cuales se adjuntan en el presente informe como parte de los anexos:
  - Retroalimentación Correos 23 de enero al 22 de febrero del 2026.pdf
  - Retroalimentación Llamadas 23 de enero al 22 de febrero 2026.pdf

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

  Con el propósito de fortalecer las competencias y la capacidad de respuesta de los analistas de la Mesa de Servicio, se mantienen en seguimiento tres (3) planes de acción definidos en períodos anteriores.

  Los planes de acción que se encuentran aún en seguimiento son los siguientes:
  - Plan de acción mejora tu ortografía y redacción
  - Plan de acción protocolo despedida
  - Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual)

  Como parte del presente informe, se adjuntan los anexos:
  - Plan de acción mejora tu ortografía y redacción.pdf
  - Certificados curso mejora tu ortografía y redacción.pdf
  - Plan de acción protocolo despedida.pdf
  - Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual).pdf

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

Se adjunta como evidencia el archivo:

- Fortalezas y debilidades auditoría correos 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsx
- Fortalezas y debilidades auditoria de llamadas 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsx

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

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

- Data Encuestas 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsx
- Estadísticas Encuestas 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsx

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

- Bitácora devueltos 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsx

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

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

✓ Se realizó el monitoreo y seguimiento a 405 casos en total, distribuidos de la siguiente manera: 231 interacciones cerradas por la mesa de servicio, 31 incidentes y 143 requerimientos gestionados por los diferentes grupos solucionadores.
Durante la revisión se evaluó el desempeño en la prestación del servicio, considerando criterios de calidad aplicables tanto a los analistas de la Mesa de Servicio como a los grupos resolutores.

Los resultados del seguimiento y las evaluaciones efectuadas se adjuntan en el presente informe como parte de los anexos:

- Retroalimentación Interacciones Cerradas 23 de enero al 22 de febrero del 2026.pdf
- Retroalimentación Requerimientos Cerrados 23 de enero al 22 de febrero del 2026.pdf

7.1. Monitoreo De Llamadas.

A continuación, se presenta una muestra de llamadas recibidas durante este periodo, con un total de (271) llamadas monitoreadas de la totalidad de los analistas. Asimismo, se evaluaron los casos registrados y atendidos por los analistas de la Mesa de servicios, conforme a los criterios de medición establecidos por la gestión de monitoreo y calidad.

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	ERRORES NO CRÍTICOS POR ANALISTAS	ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS	CANTIDAD DE MONITOREOS	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
1	Andrés Felipe Solano Molina	0	0	13	40%	60%	100%
2	Angie Ginneth Gutiérrez Rios	0	0	12	40%	60%	100%
3	Brayam Alexander Claros Gallego	0	3	7	37%	50%	87%
4	Cristian Julián Rojas Ramírez	0	0	14	40%	60%	100%
5	Duván Felipe Garzón Conde	0	0	14	40%	60%	100%
6	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	0	0	13	40%	60%	100%
7	Edgar Alirio Nieto Arzayus	0	0	6	40%	60%	100%
8	Edinson Fernando Madrigal Tique	0	0	14	40%	60%	100%
9	Fabian Esteban García Espitia	0	4	13	39%	55%	94%
10	Federico Sánchez Páez	0	0	14	40%	60%	100%
11	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	0	0	14	40%	60%	100%
12	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	0	0	15	40%	60%	100%
13	Gloria Marcela Maluendas Pardo	0	1	11	40%	58%	98%
14	Jessica Andrea Daza Carvajal	0	0	7	40%	60%	100%
15	Jimmy Orlando Sierra Méndez	0	0	15	40%	60%	100%
16	Johanna Patricia Rodríguez Moya	0	0	15	40%	60%	100%
17	Julián Andrés Real Arboleda	1	2	15	39%	55%	94%
18	Mauricio Almánzar Bonilla	0	0	15	40%	60%	100%
19	Natalia Valbuena Vanegas	0	0	15	40%	60%	100%
20	Sebastián David Muñoz Aragón	0	0	15	40%	60%	100%
21	Sebastián Ortiz Riveros	0	2	14	39%	57%	96%
Resultado Total		**1**	**12**	**271**	**40%**	**59%**	**99%**

Tabla 15 Resultado monitoreo gestión telefónica

De acuerdo con la tabla gestión de monitoreo de llamadas, se registra un cumplimiento del 99% en la gestión de servicios telefónicos. No obstante, en la muestra evaluada se identificaron 12 errores clasificados como críticos:

- Uso incorrecto de la Herramienta de gestión Service Manager (errores en la categorización y en la generación de casos).
- Se detectaron inconsistencias en la aplicación del guion de despedida y en la forma de finalizar la llamada.
- Los analistas de la Mesa de Servicios que incumplan el instructivo de gestión telefónica y correo de primer nivel (Código: GT-GSI-IT-005), y cuyos resultados impacten negativamente la calidad del servicio, estarán sujetos a llamados de atención y seguimiento continuo por parte del coordinador.

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

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

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

Nota: Con el presente informe se adjunta como anexo *"Consolidado Auditoría Llamadas 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsm" y "Retroalimentación Llamadas 23 de enero al 22 de febrero 2026.pdf"*

7.2. Monitoreo De Correo.

A continuación, se presenta una muestra de los correos electrónicos recibidos en el buzón de la Mesa de Servicio, en la cual se monitorearon un total de 237 solicitudes ingresadas por este medio. Dichas solicitudes fueron distribuidas entre los analistas que presentaron mayor número de monitoreos de correos, quienes a su vez fueron los que recibieron retroalimentación en el periodo anterior.
Asimismo, se evaluaron los casos registrados y/o escalados por los analistas de la mesa de servicio, conforme a los criterios de medición definidos por el área de gestión de monitoreo y calidad.

No.	ANALISTAS MESA DE SERVICIOS	ERRORES NO CRÍTICOS POR ANALISTAS	ERRORES CRÍTICOS POR ANALISTAS	CANTIDAD DE MONITOREOS	PENC (40%)	PEC (60%)	Total
1	Andrés Felipe Solano Molina	0	0	13	40%	60%	100%
2	Angie Ginneth Gutiérrez Rios	0	0	13	40%	60%	100%
3	Brayam Alexander Claros Gallego	0	0	10	40%	60%	100%
4	Cristian Julián Rojas Ramírez	0	0	13	40%	60%	100%
5	Duván Felipe Garzón Conde	0	0	10	40%	60%	100%
6	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	0	0	10	40%	60%	100%
7	Edgar Alirio Nieto Arzayus	0	0	13	40%	60%	100%
8	Edinson Fernando Madrigal Tique	0	0	10	40%	60%	100%
9	Fabian Esteban García Espitia	0	0	13	40%	60%	100%
10	Federico Sánchez Páez	0	0	10	40%	60%	100%
11	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	0	0	10	40%	60%	100%
12	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	0	0	10	40%	60%	100%
13	Gloria Marcela Maluendas Pardo	0	1	10	40%	58%	98%
14	Jessica Andrea Daza Carvajal	0	0	10	40%	60%	100%
15	Jimmy Orlando Sierra Méndez	0	0	10	40%	60%	100%
16	Johanna Patricia Rodríguez Moya	0	1	10	40%	58%	98%
17	Julián Andrés Real Arboleda	0	0	13	40%	60%	100%
18	Mauricio Almánzar Bonilla	0	0	13	40%	60%	100%
19	Natalia Valbuena Vanegas	0	1	10	40%	58%	98%
20	Sebastián David Muñoz Aragón	0	0	13	40%	60%	100%
21	Sebastián Ortiz Riveros	0	0	13	40%	60%	100%
Resultado Total		**0**	**3**	**237**	**40%**	**60%**	**100%**

Tabla 16 Resultado monitoreo gestión correo

De acuerdo con la tabla de gestión de monitoreo de correo, se evidencia un 100 % de cumplimiento en la atención de los servicios gestionados por correo electrónico.

No obstante, en la muestra evaluada se identificaron tres (3) errores clasificados como críticos:

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

Actualmente, se cuenta con tres (3) analistas asignados a tiempo completo para la gestión de correos de segundo nivel: Gloria Marcela Maluendas Pardo, Jessica Andrea Daza Carvajal y Brayam Alexander Claros Gallego. Para el presente corte, se efectuó un análisis individual del manejo de correos por parte de cada analista, considerando tanto la atención de correos de primer nivel como los respectivos procesos de escalamiento.

Es fundamental que los analistas de la Mesa de Servicio realicen una gestión integral de los correos electrónicos recibidos, asegurando su adecuada revisión, análisis y diagnóstico. Asimismo, deben garantizar la correcta clasificación y el registro preciso de las solicitudes enviadas por los funcionarios a través de la herramienta de gestión Service Manager, conforme a los lineamientos establecidos.

A los analistas que presentaron errores críticos según los resultados del monitoreo de correos, se les realizaron sesiones de retroalimentación, las cuales fueron debidamente documentadas y firmadas, incluyendo los compromisos asumidos por cada uno.

El objetivo de las retroalimentaciones es impulsar el mejoramiento continuo en los aspectos que presentan oportunidades de mejora, garantizando un servicio más eficiente, oportuno y alineado con los estándares establecidos. A través de este proceso se busca optimizar el desempeño del equipo, asegurando el cumplimiento total de los criterios definidos y fortaleciendo las competencias necesarias para minimizar observaciones futuras.

Nota: *Con el presente informe se adjunta como anexo "Consolidado Auditoría Correos 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsx" y "Retroalimentación Correos 23 de enero al 22 de febrero del 2026.pdf*

7.3. Seguimiento Backlog Grupos Resolutores

Durante el periodo comprendido entre el 23 de enero al 22 de febrero de 2026, se realizó el monitoreo de seguimiento para la totalidad de los grupos resolutores de segundo nivel que en el periodo tenían casos (peticiones, incidentes, tareas de cambios y tareas de peticiones) que no se encontraban documentados o cerrados con corte al 12 de febrero del 2026, abarcando un total de 742 casos distribuidos entre 294 peticiones (39,57%), 49 incidentes (6,59%), 390 tareas de cambio (52,49%) y 9 tareas de petición (1,21%)

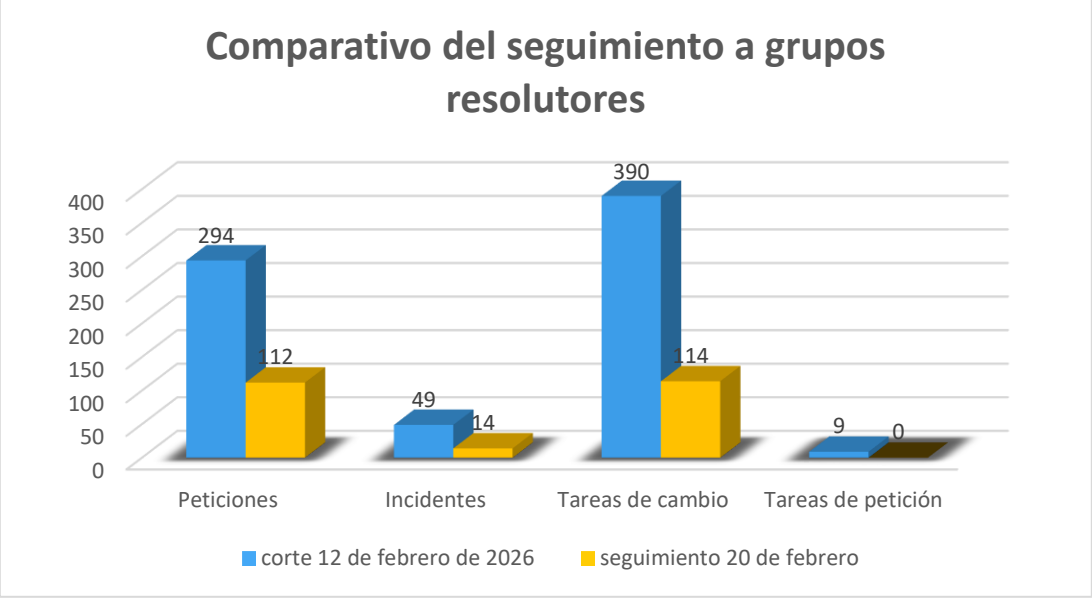


Ilustración 13 Comparativo seguimiento grupos resolutores

Análisis: El 20 de febrero de 2026 se realizó un seguimiento a los casos reportados a los distintos grupos resolutores, con relación al corte efectuado el 12 de febrero, con el objetivo de evaluar la gestión y trazabilidad de estos.

Como resultado de este análisis, se efectuó un comparativo que evidencia un avance general del 68% en el cierre de los casos reportados a los grupos. En cuanto a las peticiones asignadas, se observa un avance del 62% en su cierre, Incidentes con un 71%, Tareas de cambio con un 71%, Tareas de petición con un 100%

7.4. Comparativo tareas de cambio periodo anterior (23 de diciembre 2025 al 22 de enero de 2026)

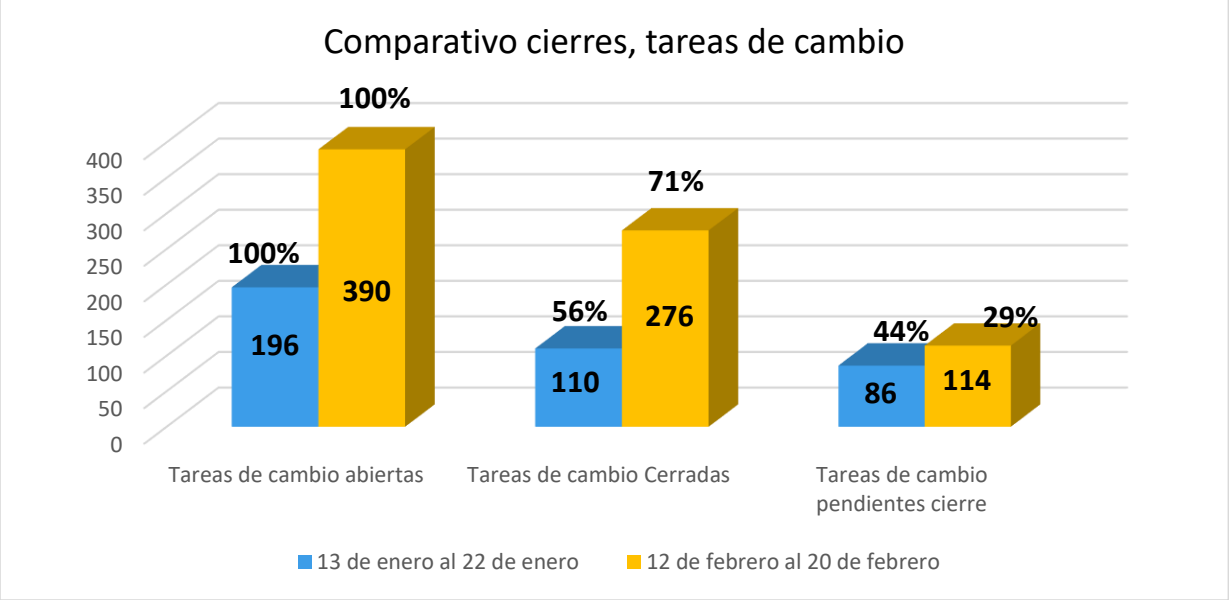


Ilustración 14 Seguimiento Tareas de cambio

ESTADO	13 de enero al 22 de enero	12 de febrero al 20 de febrero
Tareas de cambio abiertas	196	390
Tareas de cambio Cerradas	110	276
Tareas de cambio pendientes cierre	86	114

Análisis: De acuerdo con el seguimiento realizado a las tareas de cambio durante los dos periodos de corte (del 23 de diciembre 2025 al 22 de enero 2026 y del 23 de enero al 22 de febrero 2026), se evidencia lo siguiente:

- En enero 2026, se reportaron 196 tareas de cambio abiertas al 13 de enero.
  Según el seguimiento realizado el 22 de enero, continuaban abiertas 86 tareas, lo que refleja un cierre efectivo del 56% del backlog.
- En febrero, se reportaron 390 tareas de cambio abiertas al 12 de febrero.
  Según el seguimiento realizad o el 20 de febrero, continuaban abiertas 114 tareas, lo que refleja un cierre efectivo del 71% del backlog.

Al comparar ambos periodos, se observa aumento en la eficiencia de cierre de las tareas de cambio, pasando de un 56% en enero a un 71% en febrero 2026.

7.5. Casos Devueltos

Para el seguimiento del ANS relacionados con el escalamiento de casos, se consideran aquellos que son devueltos a la Mesa de Servicio. Estos casos se registran y reportan en las datas proporcionadas por la administradora de la herramienta de gestión.

Durante el período comprendido entre el 23 de enero y el 22 de febrero de 2026, se recibieron un total de 53 solicitudes escaladas, clasificadas como peticiones e incidentes. Dichas solicitudes fueron documentadas por los grupos resolutores y posteriormente asignadas al grupo GTIOI-MESA DE SERVICIO. Tras el análisis realizado, se determinó que 19 de los 53 casos devueltos cumplían efectivamente con los criterios para devolución, lo que representa un incremento de un caso en comparación con el período anterior.

Grupos	No	Si	Total, general
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	1	4	5
GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA		2	2
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	2	2	4
GTII-WINDOWS	11	2	13
GSI-FABRICA APLICACIONES WEB		1	1
GSI-GESTION DOCUMENTAL	2	1	3
GTII-AIX Y LINUX		1	1
GTII-ANTIVIRUS	1	1	2
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	1	1	2
GTII-GRABACION DE LLAMADAS		1	1
GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO		1	1
GTII-PLATAFORMA ENDPOINT	3	1	4
GTIOI-MESA DE SERVICIO		1	1
GTII-APLICACIONES WEB	1		1
GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	1		1
GTII-COORDINADORES INFRAESTRUCTURA	1		1
GTII-DLP	1		1
GTII-PKI	2		2
GTII-WAN	1		1

Grupos	No	Si	Total, general
GTIOI-IMPRESION	2		2
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	4		4
Total, general	**34**	**19**	**53**

Tabla 17 Resumen casos devueltos

Análisis: Posteriormente, se presenta la relación de 34 solicitudes gestionados por los diferentes grupos resolutores de los cuales no aplican las devoluciones ya que se requiere terceros escalamientos, documentación adicional, solicitudes que fueron creadas por usuarios diferentes a la mesa de servicios y tareas asignadas que no son tramitadas por la mesa de servicios.

Se realiza el diagnóstico y la validación de los casos que son devueltos a la Mesa de Servicio, los cuales son registrados y reportados en la data proporcionada por la administradora de la herramienta.

De los 19 casos devueltos, se determinó que la devolución aplica debido a la falta de información. En este contexto, se recomienda realizar seguimiento, proporcionar retroalimentación y fortalecer la capacitación de los analistas de la Mesa de Servicio, con el objetivo de mejorar la gestión de los diferentes grupos resolutores y garantizar la calidad en la atención de los casos.
***Nota**: Con el presente informe se adjunta como anexo "Bitácora devueltos 23 de enero al 22 de febrero del 2026.xlsx"*

7.6. Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)

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

Para el período comprendido entre el 23 de enero al 22 de febrero de 2026, y de acuerdo con el seguimiento realizado por la gestión de monitoreo y calidad a las respuestas de las encuestas, se evidenció el diligenciamiento de cuatro (4) encuestas.

De acuerdo con el análisis, se identificaron cuatro (4) encuestas correspondientes a un total de doce (12) evaluaciones, obteniéndose un promedio de calificación de 4.50 en una escala de 1 a 5, lo que refleja un desempeño general positivo según los resultados obtenidos.

$$\left[\frac{\text{Cantidad de tickets calificados como excelente o bueno}}{\text{Total de tickets calificados en el periodo}}\right] = 100\%$$

Medición		
Porcentaje de Satisfacción	**Calificaciones en el periodo**	**Resultado**
Cantidad de respuestas satisfechas (Respuestas con escala Excelente y Bueno)	12	100%
Total, de respuestas en el periodo	12	

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

El detalle de las actividades de la gestión de calidad se relaciona en el informe que se entrega como anexo del presente informe *"Informe Gestión Calidad 23 de enero al 22 de febrero del 2026.pdf"*

8. LOGROS GENERALES

- ✓ **Optimización del Backlog:** Se mantiene un monitoreo constante del backlog, supervisando el estado de cada solicitud, identificando retrasos y coordinando acciones con los grupos responsables; llevando a cabo reuniones periódicas posteriores al envío del backlog, en las que se establecen acuerdos y compromisos. Estas acciones han permitido tener un mejor control sobre las solicitudes abiertas y su correspondiente cierre; para el periodo se logró evidenciar un avance significativo en el cierre de casos por parte de los grupos resolutores, alcanzando un **68%** así: En cuanto a las peticiones asignadas, se logró cierre del 62%, incidentes con un 71%, tareas de cambio con un 71% y tareas de petición con un 100%.

- ✓ **Fortalecimiento de la base de conocimiento:** Se crearon y actualizaron 10 artículos técnicos, asociados a incidentes y requerimientos recurrentes, mejorando la disponibilidad de la información para los analistas y soporte en sitio contribuyendo a una mayor estandarización en los procesos de atención y procedimientos operativos. A nivel general se han publicado 76 documentos con un promedio de 8 publicaciones mensuales.

- ✓ **Satisfacción del usuario:** Se alcanzó un índice de satisfacción del **100 %**, superando el objetivo establecido (≥ 85%) mediante la implementación de controles de calidad y retroalimentación continua al equipo de la Mesa de Servicios.

- ✓ **Mejora continua:** se capacitó al **100%** de los analistas de la Mesa de Servicios, acompañando el proceso con documentación estandarizada, lo que permitió fortalecer el conocimiento técnico del equipo y mejorar la eficiencia en la atención

  Como resultado, se optimizó la capacidad de diagnóstico y resolución en temas asociados a SharePoint, OneDrive, CRM, SIPE y biometría, contribuyendo a una atención más ágil, consistente y efectiva. Las capacitaciones incluyeron la socialización de procedimientos, gestión de errores conocidos, como:
  - Socialización Documentación casos de Sharepoint-OneDrive
  - Socialización instalación biometric Desktop_2.3.0
  - Socialización procedimiento gestión solicitudes SIPE
  - Socialización errores CRM:
    - Estado de prospecto pendiente revisión oficial cumplimiento en CRM
    - Privilegios insuficientes no dispone del nivel de acceso necesario para realizar la operación solicitada en CRM
    - Advertencia persona con marcación preventiva activa-no se permite modificar en CRM

- ✓ **Resolución en la primera llamada**: Por parte de los analistas de la mesa de servicios se resolvieron y cerraron 6307 (SD) casos con un promedio de solución en primer nivel del 52% de la totalidad de casos cerrados, casos que no fue necesario asignar a grupos resolutores de segundo nivel, lo que se traduce en una alta tasa de resolución en la primera llamada optimizando la experiencia del usuario y generando mayor satisfacción de los funcionarios

- ✓ **El tiempo medio de operación**: específicamente para el tiempo en línea telefónico fue de **6 (minutos) 53 (segundos)** implica que los agentes son eficientes, reduce las colas y mejora la percepción del funcionario.

9. PERSONAL Y ROLES REQUERIDOS EN LA OPERACIÓN

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

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	Andrés Felipe Solano Molina	1013677512	Analista Mesa de Servicios
2	Brayam Alexander Claros Gallego	1013622999	Analista Mesa de Servicios
3	Cristian Julián Rojas Ramírez	1024599312	Analista Mesa de Servicios
4	Duván Felipe Garzón Conde	1007816745	Analista Mesa de Servicios
5	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	1072195243	Analista Mesa de Servicios
6	Edgar Alirio Nieto Arzayus	80122638	Analista Mesa de Servicios
7	Fabian Esteban García Espitia	1016070447	Analista Mesa de Servicios
8	Angie Ginneth Gutiérrez Ríos	1072194313	Analista Mesa de Servicios
9	Federico Sánchez Páez	1075680899	Analista Mesa de Servicios
10	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	79772064	Analista Mesa de Servicios
11	Gloria Marcela Maluendas Pardo	52782127	Analista Mesa de Servicios
12	Jessica Andrea Daza Carvajal	1022998951	Analista Mesa de Servicios
13	Jimmy Orlando Sierra Méndez	1003843590	Analista Mesa de Servicios
14	Johanna Patricia Rodríguez Moya	52935462	Analista Mesa de Servicios
15	Julián Andrés Real Arboleda	1030566720	Analista Mesa de Servicios
16	Mauricio Almanzar Bonilla	79689640	Analista Mesa de Servicios
17	Natalia Valbuena Vanegas	1010124514	Analista Mesa de Servicios
18	Sebastián David Muñoz Aragón	1022412935	Analista Mesa de Servicios
19	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	1030623697	Analista Mesa de Servicios
20	Sebastián Ortiz Riveros	1073177244	Analista Mesa de Servicios
21	Angie Valentina Barreto	1026306563	Analista Mesa de Servicios
22	Édison Fernando Madrigal Tique	1005726131	Técnico Aseguramiento PCs
23	Katherine Johanna Obregoso Ortiz	1030615712	Analista Mesa de Servicios
24	Leidy Johanna fuentes Benítez	1014265229	Analista Mesa de Servicios
25	Oscar Javier Bermúdez Ramírez	1000005906	Analista Mesa de Servicios
26	Omar Javier Osorio Casallas	1023896548	Gestor Incidentes
27	Cindy Paola Jaramillo García	1032462121	Gestor de Requerimientos
28	Gladys Rubiano Rojas	51992390	Gestor de Conocimiento
29	Edwin Yecid Galindo Cifuentes	80070000	Gestor de Tecnología y Calidad
30	Daniel Moreno Avellaneda	79944064	Coordinador mesa de servicios

Tabla 18 Personal Actual Mesa de Servicio

9.1. Novedades Personal

En este periodo se realizó la contratación de tres (3) analistas de mesa adicionales; que iniciaron actividades el 09 de febrero; hojas de vida que fueron autorizadas previamente por el apoyo a la supervisión; la contratación adicional tiene como propósito cumplir con la solicitud de apoyo de recurso humano para temporada de cesantías, a continuación, se relacionan datos de las personas:

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	Katherine Johanna Obregoso Ortiz	1030615712	Analista Mesa de Servicios
2	Leidy Johanna fuentes Benítez	1014265229	Analista Mesa de Servicios
3	Oscar Javier Bermúdez Ramírez	1000005906	Analista Mesa de Servicios

10. HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados de 6:00 a.m. a 5:00 p.m.
Domingos y Festivos: Por Demanda disponibilidad.

De acuerdo con la solicitud del Fondo Nacional del Ahorro, para ampliar el horario de servicios de la mesa de servicios de lunes a viernes hasta las **10 p.m.** para soportar y apoyar la temporada de cesantías se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Ampliación del horario en la planta telefónica, para el cual fue generado el SD1338991, al grupo de GTII-TELEFONIA IP, con el propósito de ampliar el horario en la planta telefónica de la mesa de servicios entre el 09 de febrero y el 30 de abril de 2026, para apoyar el “Proceso en definición para la Temporada de Cesantías 2025” y con el fin de apoyar las actividades de recaudo y cargue de cesantías durante en el horario de 6 a.m. a 10 p.m. de lunes a viernes.
- ✓ Se diseño y entregó la malla en la que se incluye un nuevo turno que garantiza cobertura hasta las 10:00 p.m.
- ✓ El turno que tiene cobertura hasta las 10:00 p.m. se realizará desde las VPN de los analistas de la mesa, con este modelo se garantiza servicios de telefonía, acceso remoto a los equipos de los funcionarios, gestión de correo, Teams, service manager, Salesforce, Cobis,SAP.

Con el presente informe se adjuntan, como anexos las mallas de turnos de la mesa de servicios de los meses de enero y febrero 2026 en las que se detallan los horarios y personal en la que se cumple con los horarios establecidos. Se adjunta (Horario Mesa de Servicio enero 2026.xlsx Y Horario Mesa de Servicio febrero 2026.xlsx)

11. AVANCE CRONOGRAMA

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

Duración Planificada (total Días Laborales)	261
Total, Periodos(meses) Contrato	12
Días Laborales del mes	21,75
Días Laborales desde el inicio hasta el corte 10 (22 de febrero 2026)	217,5

A continuación, se detalla el avance de actividades:

Id	Nombre	Duración Días	Comienzo	Fin	Estado	Porcentaje de Avance
1	**CONTRATO 052 FNA- UT INNOVACIÓN 2025**	261	23 abril 2025 6:00a.m.	22 abril 2026 7:00p.m.	En Progreso	83%
2	Empalme y transición	3	23 abril 2025 6:00 a.m.	25 abril 2025 7:00p.m.	Completada	100%
3	Entrega de Equipos de cómputo Hardware Software y Diademas	1	23 abril 2025 6:00 a.m.	23 abril 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
4	Entrega Cronograma	10	23 abril 2025 6:00 a.m.	07 mayo 2025 7:00p.m.	Completada	100%
5	Entrega plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO)	10	23 abril 2025 6:00 a.m.	07 mayo 2025 7:00p.m.	Completada	100%
6	Asignar veintiún (18) smartphones	10	23 abril 2025 6:00 a.m.	07 mayo 2025 7:00p.m.	Completada	100%
7	Prestación del servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto (Soporte a 3.000 usuarios en 68 puntos de atención a nivel nacional)	261	23 abril 2025 6:00 a.m.	22 abril 2026 7:00p.m.	En Progreso	83%
8	**GESTIÓN INFORMES DE GESTIÓN MENSUAL (INCLUIDOS INFORMES DE GESTORES)**	253	02 de mayo 2025 6:00 a.m.	12 de abril 2026 7:00 p.m.	En Progreso	86%
9	**Elaboración y Presentación del Informe de Gestión Corte Factura**	234	23 mayo 2025 6:00 a.m.	28 de abril 2026 7:00 p.m.	En Progreso	93%
10	Informe Mesa de Servicios 23 de abril al 22 de mayo	5	23 mayo 2025 6:00 a.m.	28 mayo 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
11	Informe Mesa de Servicios 23 de mayo al 22 de junio	5	23 junio 2025 6:00 a.m.	1 julio 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
12	Informe Mesa de Servicios 23 de junio al 22 de julio	5	23 julio 2025 6:00 a.m.	29 julio 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
13	Informe Mesa de Servicios 23 de julio al 22 de agosto	5	23 agosto 2025 6:00 a.m.	29 agosto 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
14	Informe Mesa de Servicios 23 de agosto al 22 de septiembre	5	23 septiembre 2025 6:00 a.m.	29 septiembre 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
15	Informe Mesa de Servicios 23 de septiembre al 22 de octubre	5	23 octubre 2025 6:00 a.m.	29 octubre 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
16	Informe Mesa de Servicios 23 de octubre al 22 de noviembre	5	23 noviembre 2025 6:00 a.m.	28 noviembre 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
17	Informe Mesa de Servicios 23 de noviembre al 22 de diciembre	5	23 diciembre 2025 6:00 a.m.	30 diciembre 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
18	Informe Mesa de Servicios 23 de diciembre 2025 al 22 de enero 2026	5	23 de enero 2026 6:00 a.m.	28 de enero 2026 7:00 p.m.	Completada	100%
19	Informe Mesa de Servicios 23 de enero al 22 de febrero 2026	5	23 de febrero 2026 6:00 a.m.	27 de febrero 2026 7:00 p.m.	Completada	100%
20	Informe Mesa de Servicios 23 de febrero al 22 de marzo 2026	5	23 de marzo 2026 6:00 a.m.	28 de marzo 2026 7:00 p.m.		
21	Informe Mesa de Servicios 23 de marzo al 22 de abril 2026	5	23 de abril 2026 6:00 a.m.	28 de abril 2026 7:00 p.m.		
22	**Elaboración y Presentación del Informe Ejecutivo Mensual**	253	02 de mayo 2025 6:00 a.m.	12 de abril 2026 7:00 p.m.	En Progreso	86%
23	Informe Gestión Mensual abril	5	02 de mayo 2025 6:00 a.m.	07 de mayo 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
24	Informe Gestión Mensual mayo	5	03 junio 2025 6:00 a.m.	07 junio 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
25	Informe Gestión Mensual junio	5	01 julio 2025 6:00 a.m.	07 julio 2025 7:00 p.m.	Completada	100%
26	Informe Gestión Mensual julio	5	01 agosto 2025 6:00 a.m.	06 agosto 2025 7:00 p.m.	Completada	100%

Id	Nombre	Duración Días	Comienzo	Fin	Estado	Porcentaje de Avance
27	Informe Gestión Mensual agosto	5	01 de septiembre 2025 6:00 a.m.	05 de septiembre 2025 7:00p.m.	Completada	100%
28	Informe Gestión Mensual septiembre	5	01 de octubre 2025 6:00 a.m.	06 de octubre 2025 7:00p.m.	Completada	100%
29	Informe Gestión Mensual octubre	5	01 de noviembre 2025 6:00 a.m.	07 de noviembre 2025 7:00p.m.	Completada	100%
30	Informe Gestión Mensual noviembre	5	01 de diciembre 2025 6:00 a.m.	05 de diciembre 2025 7:00p.m.	Completada	100%
31	Informe Gestión Mensual diciembre	5	02 de enero 2026 6:00 a.m.	07 de enero 2026 7:00p.m.	Completada	100%
32	Informe Gestión Mensual enero 2026	5	02 de febrero 2026 6:00 a.m.	06 de febrero 2026 7:00p.m.	Completada	100%
33	Informe Gestión Mensual febrero 2026	5	02 de marzo 2026 6:00 a.m.	06 de marzo 2026 7:00p.m.		
34	Informe Gestión Mensual marzo 2026	5	01 de abril 2026 6:00 a.m.	08 de abril 2026 7:00 p.m..		
35	Informe Gestión Mensual abril 2026	5	23 de abril 2026 6:00 a.m.	28 de abril 2026 7:00 p.m.		
36	**INFORME FINAL CONTRATO**	1	12 de abril 2026 6:00 p.m.	12 de abril 2026 7:00 p.m.		

Tabla 19 Avance Ejecución Cronograma

Para el cálculo del avance del cronograma se calculan: Días laborales desde el inicio del contrato hasta el corte del presente informe 22 de febrero de 2026, es decir (217,5) dividido entre la Duración Planificada (261) *100 %. Dando como resultado un avance general del **83%.**

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

Nota: Se adjunta, como parte de los anexos del presente informe el archivo “Avance Cronograma Mesa De Servicios 23 de enero al 22 de febrero 2026.pdf”

12. FACTURACIÓN

12.1. Valor Presupuesto General

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

Tabla 20 Relación Presupuesto General

12.2. Relación Factura Corte

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

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

Tabla 21 Relación Valor a Facturar.

13. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

ITEM	NS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado	Descuento
1	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Tiempo de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicio. Es una métrica clave que indica el tiempo promedio que un agente tarda en resolver una llamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	819:55:14 / 7142	≤ 15 Minutos	0:06:53	15 minutos≤ TMO ≤ 17 Minutos: Descuento = (2%*VFM) TMO > 17 Minutos (5%*VFM)
2	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Porcentaje Velocidad de Respuesta de la Llamada = (Total de Llamadas contestadas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	6755 / 7142	≥ 95%	95	93% ≤ VRL ≤ 95 % : Descuento = (2%*VFM) VLR < 93% : Descuento = (5%*VFM)
3	Nivel de Abandono (VA)	Llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. Se toman los datos de la planta telefónica del FNA.	Porcentaje Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100	132 / 7394	≤ 5%	1,79	5% ≤ VA ≤ 7% : Descuento = (2%*VFM) > 7% : Descuento = (5%*VFM)

ITEM	NS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado	Descuento
4	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Nivel de Satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel por la mesa de servicio	Porcentaje de Satisfacción = (Cantidad de respuestas satisfechas /Total de respuestas) *100 Satisfacción = Respuestas con escala Excelente y Bueno Nota: No se aplicará una encuesta a toda la población, sino a una muestra representativa, calculada con base a una formula estadística.	12 12	≥ 85%	100	< 85 % Descuento= (2%*VFM)
5	Escalamiento de tickets (ET)	Tickets correctamente escalados al siguiente nivel	(Número de tickets correctamente escalados / Número total de tickets escalados por cualquier canal) *100	11489 11508	≥ 95 %	99,83	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento = (2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

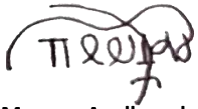
Tabla 22 Relación Cumplimiento ANS

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

14. ANEXOS

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

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



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

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

Factura electrónica de venta
No. INN

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

Fecha y hora Factura	
Generación	**01/04/2026 10:00**
Expedición	
Vencimiento	

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total	Impto. Rete.
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico, Contrato No.052-2025, periodo 23 de enero de 2026 a 22 de febrero de 2026	1.00	595,317,409.24	113,110,307.76	708,427,717.00	0 %

Total items: 1

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

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

Forma de pago:
Crédito

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

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

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

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

Banco Davivienda S.A.

CERTIFICACION

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

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

CUENTA DE AHORROS DAMAS
Número 473400148556

Cordialmente,

BANCO DAVIVIENDA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

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

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición 28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
COMWARE S.A.

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

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

41. Dirección principal
CR 13 97 98

42. Correo electrónico radicacionfacturaelectronica@comware.com.co

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	3	5	7	8	9	1	0	1	3	1	4	1	5	1	9	4	1	4	2	4	8	5	2	5	5	6	2											

03- Impuesto al patrimonio	14- Informante de exogena	55 - Informante de Beneficiarios Finales
05- Impto. renta y compl. régimen ordinar	15- Autorretenedor	62 - Impuesto nacional sobre productos plá
07- Retención en la fuente a título de rent	19- Productor de bienes y/o servicios exen	
08- Retención timbre nacional	41- Declaración anual de activos en el exte	
09- Retención en la fuente en el impuesto	42- Obligado a llevar contabilidad	
10- Obligado aduanero	48 - Impuesto sobre las ventas - IVA	
13- Gran contribuyente	52 - Facturador electrónico	

Usuarios aduaneros

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

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
1	2	57. Modo	1		
		58. CPC	8 3		

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2026-02-13 / 05:26:19PM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.
Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.
Firma autorizada:

984. Nombre BOCANEGRA CLAVIJO LUIS ALBERTO
985. Cargo Representante legal Certificado

Fecha generación documento PDF: 06-04-2026 09:26:05AM

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Página 2 de 9 **Hoja 2**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

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

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

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	3	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Composición del Capital

82. Nacional 100 %

83. Nacional público 0.0 %

84. Nacional privado 100.0 %

85. Extranjero 0 %

86. Extranjero público 0.0 %

87. Extranjero privado 0.0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades 5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 6 0 1 0 1		-
2	2 0	1 9 9 3 0 1 0 5	8 0 0 0 3 9 7 2 7	- 7
3	2 3	2 0 1 4 1 2 2 3	8 3 0 0 3 8 2 6 2	- 9
4				-
5				-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.
2		9 0 0 8 0 2 6 8 1	2

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

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

Fecha generación documento PDF: 06-04-2026 09:26:05AM

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Página 3 de 9 **Hoja 3**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

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

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

Representación

1

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

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	1 4 2 2 5 4 8 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
BOCANEGRA	CLAVIJO	LUIS	ALBERTO

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

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 1 5 0 2 1 2

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	5 1 9 1 0 4 6 8		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CAMACHO	CASADO	MONICA	DEL PILAR

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

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 1 8 1 1 0 9

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	7 9 5 1 0 9 1 0		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
ROJAS	GUTIERREZ	LUIS	FERNANDO

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Fecha generación documento PDF: 06-04-2026 09:26:05AM

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Página 4 de 9 **Hoja 4**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

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

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

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

1

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

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

119. Razón social

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

2

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

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

119. Razón social

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

3

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

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

119. Razón social

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

4

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

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

119. Razón social

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

5

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

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

119. Razón social

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Fecha generación documento PDF: 06-04-2026 09:26:05AM

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Página 5 de 9 **Hoja 4**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

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

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

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

1

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

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

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2018/10/22	2021/03/29

2

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

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

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2018/11/08	

3

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

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

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2021/10/07	

4

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

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

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

5

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

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

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Fecha generación documento PDF: 06-04-2026 09:26:05AM

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Página 6 de 9 **Hoja 5**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

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

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 9 4 8 4 9 3 0		3 0 5 9 3 T

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

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

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

Revisor fiscal suplente

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

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

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

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

Contador

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

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

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

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 5 0 8 2 7

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Fecha generación documento PDF: 06-04-2026 09:26:05AM

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Página 7 de 9 **Hoja 6**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

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

165. Dirección: CL 47 BIS 27 24 P 2

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

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

165. Dirección: CR 10 BIS 27 23

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Fecha generación documento PDF: 06-04-2026 09:26:05AM

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Página 8 de 9 **Hoja 6**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

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

165. Dirección: CL 52 47 42 ED COLTEJER

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

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

165. Dirección: CR 18 36 50 OF 401

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

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

165. Dirección: AV 2 A 11 59 IN 3

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Fecha generación documento PDF: 06-04-2026 09:26:05AM

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Página 9 de 9 **Hoja 6**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: COMWARE SA - SEDE PRINCIPAL

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

165. Dirección: CR 13 97 98

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

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

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

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

3

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

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

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

165. Dirección: CR 8 12 B 39 ED BIC

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

Fecha generación documento PDF: 06-04-2026 09:26:05AM

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141230749815

(415)7707212489984(8020) 000014123074981 5

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

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla
	SERVIALCO SAS

UBICACIÓN

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

41. Dirección principal
CL 99 7 A 77 OF 501

42. Correo electrónico info@servialco.com

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

CLASIFICACIÓN

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	9	1 0	1	4	4	2	4	8	5	2														

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico

Usuarios aduaneros																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20						
54. Código	2 3																									

Exportadores						
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3	
		57. Modo				
		58. CPC				

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2026-01-21 / 02:14:58PM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre CONTRERAS FONSECA NEVARDO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141230749815

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

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

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades 5

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141230749815

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

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

Representación

1

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

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

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

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

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 3 0 5 2 9

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

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

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

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141230749815

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

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 1 5 3 3 1 0		1 9 1 3 5 9 T

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

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

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

Revisor fiscal suplente

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

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

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

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

Contador

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

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

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

159. Fecha de nombramiento

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141240989124

(415)7707212489984(8020) 000014124098912 4

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

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
TIGLOBAL SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

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

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

42. Correo electrónico info@tiglobal.com.co

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	9	1 4	4	8	5	2	5	5																

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
09- Retención en la fuente en el impuesto
14- Informante de exogena
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2026-03-13 / 03:28:27PM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre CORTES PINZON OSCAR MAURICIO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141240989124

(415)7707212489984(8020) **000014124098912 4**

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

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 4	
72. Número		
73. Fecha	2 0 1 6 1 2 0 6	
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	0 3	
76. Fecha de registro	2 0 1 6 1 2 1 4	
77. No. Matrícula mercantil	0 2 7 6 1 0 3 2	
78. Departamento	1 1	
79. Ciudad/Municipio	4	
Vigencia		
80. Desde		
81. Hasta		

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades 5

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141240989124

(415)7707212489984(8020) **000014124098912 4**

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

Representación

1

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

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

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

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

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141240989124

(415)7707212489984(8020) **000014124098912 4**

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	8 0 2 1 7 2 1 9		1 3 6 1 7 8

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

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

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

Revisor fiscal suplente

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

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

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

147. Fecha de nombramiento

Contador

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

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
LANCHEROS	CALDERON	LUZ	ANGELA

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

159. Fecha de nombramiento
2 0 2 4 0 9 0 1

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141241748375

(415)7707212489984(8020) 000014124174837 5

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

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
TSG THE IT EXPERTS SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla
	TSGIT SAS

UBICACIÓN

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

41. Dirección principal
CR 98 25 G 10 BG 5

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

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

CLASIFICACIÓN

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	1	0	1	4	4	8	5	2	5	5														

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código	2 2	2 3								
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
3	1	57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2026-03-18 / 11:54:43AM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre GOMEZ VALLEJO RUBEN DARIO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141241748375

(415)7707212489984(8020) **000014124174837 5**

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

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 4	0 1
72. Número		2 6
73. Fecha	2 0 1 6 0 7 2 7	2 0 2 0 0 4 2 4
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 6 0 8 0 1	2 0 2 0 0 7 0 3
77. No. Matrícula mercantil	0 0 0 2 7 1 5 9 9 2	0 2 7 1 5 9 9 2
78. Departamento	1 1	1 1
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	4

Vigencia

80. Desde	2 0 1 6 0 7 2 7
81. Hasta	2 0 9 9 1 2 3 1

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141241748375

(415)7707212489984(8020) **000014124174837 5**

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

Representación

1

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

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

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

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

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 5 0 5 1 9

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

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

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

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 5 0 8 0 4

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

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

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141241748375

(415)7707212489984(8020) **000014124174837 5**

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	8 0 7 5 7 4 8 4		1 4 0 1 3 5 T

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

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

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

Revisor fiscal suplente

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

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

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

147. Fecha de nombramiento:

Contador

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141192888352

(415)7707212489984(8020) 000014119288835 2

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

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

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

41. Dirección principal
CL 95 19 A 37

42. Correo electrónico info@utinnovafna.com

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

CLASIFICACIÓN

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

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	7	1	4	4	8	5	5																			

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

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2025-07-23 / 10:57:25AM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre CONTRERAS FONSECA NEVARDO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141192888352

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

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

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas		64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica	7	69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Composición del Capital

82. Nacional	0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141192888352

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

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

Representación

1

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

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

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

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

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 5 0 3 2 6

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

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

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

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141192888352

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

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

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

1

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

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

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

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

2

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

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

119. Razón social: TIGLOBAL SAS

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

3

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

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

119. Razón social: TSG THE IT EXPERTS SAS

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

4

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

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

119. Razón social: COMWARE S.A.

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

5

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

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

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141192888352

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

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 1 5 3 3 1 0		1 9 1 3 5 9 T

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

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

135. Fecha de nombramiento
2 0 2 5 0 7 0 1

Revisor fiscal suplente

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

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

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

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

Contador

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764093350181

(415)7707212489984(8020) 001876409335018 1

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

11. Razón social
UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

12. Dirección seccional
Impuestos de Bogotá

Cód. 3 2

24. Dirección
CR 14 # 76 - 25 OF 204

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

La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme a la facultad discrecional establecida en el artículo 684 - 2 del Estatuto Tributario y en virtud de lo estipulado en la Resolución 000165 del 01/11/2023, por la cual se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación; previo estudio y evaluación de la solicitud realizada por el contribuyente, representante legal o apoderado debidamente acreditado; determina autorizar los rangos de numeración de facturación y/o documento equivalente. En los casos, en que se agote dicha numeración antes de culminar su vigencia, el interesado tendrá derecho a solicitar una nueva autorización, de acuerdo con el tramite establecido.

Las vigencias de los rangos de numeración de facturación, se contarán a partir de la formalización de éste documento oficial.

Si el obligado a facturar; no hubiere agotado la numeración de facturación transcurrido el término de la vigencia autorizada, con 15 días de antelación podrá solicitar la habilitación de la numeración sobrante.

Cuando se trate de una solicitud de inhabilitación de la numeración de facturación y/o documento equivalente, la vigencia es permanente, por lo tanto, no procede la habilitación de dichos rangos.

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

Nota: La no adopción o violación de los sistemas técnicos de control, dará lugar a la sanción establecida en el artículo 684-2 del E.T

Firma del solicitante

Firma del funcionario autorizado

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

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

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

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

AUTORIZADO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764093350181

(415)7707212489984(8020) 001876409335018 1

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

11. Razón social

UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

	29. Establecimiento	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
1	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025 CR 14 # 76 - 25 OF 204	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	INN	1	500	24	AUTORIZACIÓN	1
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO

Bogotá D.C. 05 de abril de 2026

Señores
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Ciudad

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

Estimados señores,

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

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

Cordialmente,

NEVARDO CONTRERAS FONSECA
Representante Principal
UT.INNOVACION FNA2025

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **19.484.930**

PRADA MIRANDA

APELLIDOS

GERARDO

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

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

BUCARAMANGA
(SANTANDER)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.75 ESTATURA

O+ G.S. RH

M SEXO

20-OCT-1980 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

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

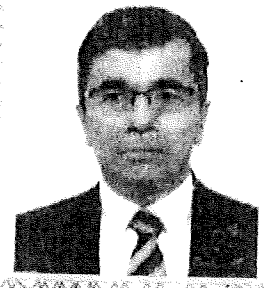
REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

30593-T



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

FECHA 07/11/1991

DIRECTOR GENERAL

JULIO CESAR ACUÑA GONZALEZ 38102

194266

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

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

www.ideqs.com

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

EFB197D70E25487F

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **GERARDO PRADA MIRANDA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 19484930 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 30593-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *
* *
* *

Dado en BOGOTA a los 6 días del mes de Marzo de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

Sandra Barrios
SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.144.153.310**

MOSQUERA MOSQUERA

APELLIDOS

GIZETTE

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

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

CALI
(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

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

16-DIC-2009 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

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

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

191359-T



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

DIRECTOR GENERAL

JULIO CESAR ACUÑA GONZALEZ 203546

192373

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

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

www.ideqs.com

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

151 21A9D23A909BC

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **GIZETTE MOSQUERA MOSQUERA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1144153310 de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 191359-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *
* *
* *

Dado en BOGOTA a los 2 días del mes de Marzo de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 80.217.219

ARANDA BUITRAGO

APELLIDOS

JULIO ALEJANDRO

NOMBRES

FIRMA



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



FECHA DE NACIMIENTO 07-ABR-1981

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.69 A+ M

ESTATURA G.S. RH SEXO

28-ABR-1999 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO

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

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

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

136178-T



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

PRESIDENTE

LUIS ALONSO COLMENARES RODRÍGUEZ 146198

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

FIRMA DEL TITULAR

59111

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central de Contadores.

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

6590B9BFC7EB060C

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **JULIO ALEJANDRO ARANDA BUITRAGO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 80217219 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 136178-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS ******************************* ** ***

Dado en BOGOTA a los 10 días del mes de Febrero de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 80757484

MARTINEZ CHAPARRO
APELLIDOS

WILLIAM
NOMBRES

William Martinez Ch.
FIRMA



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

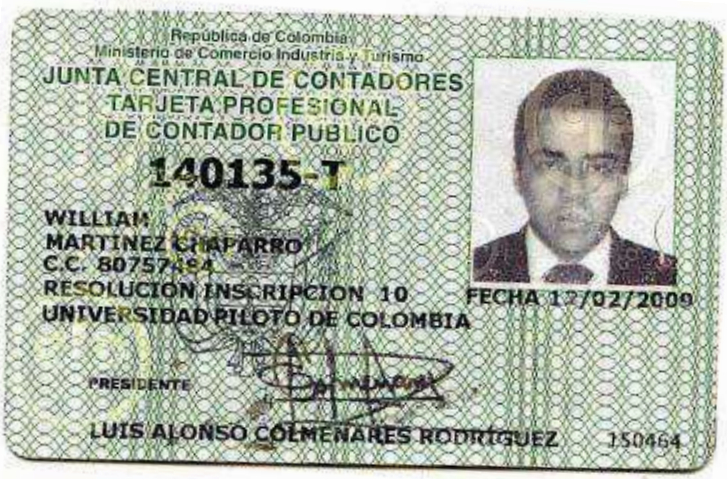
1.70 ESTATURA
O+ G.S. RH
M SEXO

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

REGISTRADOR NACIONAL
IVAN DUQUE ESCOBAR

INDICE DERECHO

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



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



FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central de Contadores.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

A0A098BB8190F87D

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **WILLIAM MARTINEZ CHAPARRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 80757484 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 140135-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS ******************************
****
****

Dado en BOGOTA a los 2 días del mes de Febrero de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

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

Bogotá D.C. 26 de marzo de 2025.

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

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

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

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

B. Integrantes:

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

C. Compromisos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Acepto delegación:

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

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

Firman en aprobación:

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

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

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

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

División de Presupuesto
Documento de Pago

N° ORDEN DE PAGO	5300294177	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	20.04.2026
N° DE REFERENCIA	96	**FECHA DE PAGO**	30.04.2026

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO
N° IDENTIFICACIÓN	NIT 8999992844

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

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	UNIÓN TEMPORAL INNOV		
N° IDENTIFICACION	9019373171	**TIPO DE IDENTIFICACION**	NIT
FORMA DE PAGO	PAGO ELECTRÓNICO	**CIUDAD**	BOGOTÁ
N° DE CUENTA	473400148556	**BANCO**	BANCO DAVIVIENDA
TIPO DE CUENTA	CUENTA DE AHORROS	**INFORME N°**	CUENTA10
N° FACTURA PROVEEDOR	INN96 RAD 02-2303-202604210554122		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO	LERF	RE-L	VALOR
10002229	5400001997	00620	CTO 052-2025 .	1000060769	5105633008	708.427.717
					AFECTACIÓN PEDIDO	708.427.717

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

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

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 30.04.2026

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	96	**FECHA DE CONTABILIZACION**	30-abr-26
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300294177	**FECHA DE DOCUMENTO**	30-abr-26
		FECHA DE COMPENSACION	30-abr-26
PROPUESTA	59002	**FECHA DE LA PROPUESTA**	30-abr-26

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO		
No. IDENTIFICACIÓN	8999992844	**TIPO DE IDENTIFICACÓN**	NIT
CONCEPTO	GIRO DEFINITIVO AHORRO VOLUNTAR		

DATOS GENERALES

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

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025		
No. IDENTIFICACIÓN	9019373171	**TIPO DE IDENTIFICACIÓN**	25
NOMBRE:	UNIÓN TEMPORAL INNOV		
OBSERVACIONES:	INN96 RAD 02-2303-202604210554122		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BD03		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	668.303.324		

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

NO. DOCUMENTO	NO. FACTURA	IMPORTE	RETENCIÓN	NOMBRE DE LA CUENTA	CENTRO DE COSTO	NO. DE DOCUMENTO PRESUPUESTAL

DETALLE DOCUMENTO DE COMPENSACIÓN

ACREEDOR	DOC.COMP.	REFERENCIA	IMPORTE	TEXTO	PEDIDO	CONTRATO
1004112931	5300294177	96	668.303.324	INN96 RAD 02-2303-202604210554122	5400001997	CTO 052-2025