Informe de Gestión Contractual CVC No. 0520 de 2026

Cliente: CVC
Fecha de elaboración: 13 de abril de 2026
Departamento: Valle del Cauca
Nombre supervisor: Fabián Eduardo Rojas Gallego
Informe No.2 de 2026

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Gestión del Servicio de Soporte
5. Gestión Funcional

1. OBJETIVO

De acuerdo con el contrato No.0520 de 2026, suscrito entre CVC y TIQAL SAS de soporte, mantenimiento y actualizaciones, entregar al cliente CVC información asociada a la gestión del servicio de Soporte referente a los casos reportados y su cumplimiento.

2. ALCANCE

El presente informe corresponde a la gestión de la prestación del servicio durante el período comprendido entre 10 de Marzo al 9 de abril 2026.

3. DEFINICIONES

- **Soporte Nivel 1**: casos que no requieren tocar la estructura del software, sino un direccionamiento sobre el uso de la aplicación, ya que obedecen al entendimiento o manejo del usuario final.

- **Soporte Nivel 2**: solicitudes de cambios en la configuración o plataforma o cambios de etiquetas que no implican desarrollo o modificaciones estructurales dentro de la aplicación.

- **Soporte Nivel 3**: errores en el núcleo de la aplicación que implican que se escalen al área de Desarrollo para su atención y corrección.

- **Mantenimiento**: servicios de ingeniería para mantener o restaurar el correcto funcionamiento de Daruma Software. Cubre las actividades de aplicación de paquetes de corrección sobre Daruma Software en una única instalación acordada con el cliente (ambiente de pruebas), y la administración del control de cambios del producto.

- **Requerimiento**: Funcionalidad que el Cliente requiere para su operación interna, la cual está relacionada a una oferta económica.

- **Oportunidad de Mejora**: Solicitud referente a la necesidad del Cliente para modificar o desarrollar una nueva funcionalidad, forma o contenido de un componente de software. Por defecto este tipo de incidencias se encuentra por fuera del alcance de los proyectos de implantación y de los contratos de soporte.
  Una oportunidad de mejora puede estar incluida en el RoadMap de la aplicación, sin embargo, las fechas de liberación del requerimiento están sujetas a la programación del equipo de desarrollo y éstas pueden ser movidas durante el año.

4. GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE

ANS:
Soporte Nivel1: 4h
Soporte Nivel2: 12h

Soporte Nivel3: 48h

***Meta**: 85%*

Indicador: $\frac{Cantidad\ de\ incidentes\ completados\ dentro\ de\ los\ ANS\ pactados}{Total\ de\ incidentes\ completados\ en\ el\ periodo}$

Cumplimiento ANS

$$\frac{Cantidad\ de\ incidentes\ completados\ dentro\ de\ los\ ANS\ pactados}{Total\ de\ incidentes\ completados\ en\ el\ periodo} = \frac{11}{11} = 100\%$$

Detalle de Casos Cerrados en el Periodo

Soporte Nivel 1:

Ticket	Departamento	Tema	Estado	Prioridad	Fecha Creación	Fecha Cierre	HORAS
No se generó cierre de casos de SN1							

Soporte Nivel 2:

Ticket	Departamento	Tema	Respuesta Tiqal	Estado	Prioridad	Fecha Creación	Fecha Cierre	HORAS

EAZ-585-36111	Atn. Nivel 2 (Tecnico)	Ajuste a plantillas de envíos de correos de notificaciones de planes para avances y seguimientos a acciones.	Cordial saludo, Nos comunicamos con la usuaria Pamela para socializar y mejorar el alcance de la solución, durante la sesión se realizan las validaciones y se ajustan las plantillas de correos nuevamente ya que los procesos también se debían omitir. Agradecemos verificar la solución liberada. de acuerdo a lo anterior se procede a concluir el presente ticket. Recuerde que, si nos desea reportar otra situación diferente a la registrada inicialmente, por favor abrirnos un nuevo ticket. Cualquier inquietud puede comunicarse con nosotros a los números 5938768 en Bogotá y 4864628 en Cali. Cordialmente,	Completed	Baja	27/02/2026 10:39	2/03/2026 15:47	9,35

JMX-270-71679	Atn. Nivel 2 (Tecnico)	Etiquetas notas de avance y notas seguimiento en gestión de acciones de planes	Cordial saludo, Realizamos sesión con la usuaria Pamela K en la cual: Se procede a realizar el ajuste de la etiqueta "Seguimiento de la acción" a "Nota de la acción" según lo acordado en la sesión, se especifica que el cambio se efectuara a partir de registros nuevos. Durante la sesión se verifica funcionamiento por parte del usuario. Recuerde que si nos desea reportar otra situación diferente a la registrada inicialmente, por favor abrirnos un nuevo ticket. Cualquier inquietud puede comunicarse con nosotros a los números 5938768 en Bogotá y 4864628 en Cali.	Completed	Baja	27/02/2026 10:46	2/03/2026 15:57	7,63

XXW-695-23071	Atn. Nivel 2 (Tecnico)	Ajuste	Cordial saludo, De acuerdo a la comunicación realizada con la Sra. Pamela K. Enríquez Paz procedemos a completar el caso relacionado con "Ajuste". Se realiza la modificación solicitada a nivel de base de datos de Daruma, se ajusta de manera satisfactoria. Se realiza el ajuste de la etiqueta "Seguimiento de la acción" a "Nota de la acción" en las notas existente de las acciones, de acuerdo a la solicitud. la Sra. Pamela K. Enríquez Paz realiza la validación de las notas, confirmando el cambio esperado. Adjuntamos evidencia de la solución brindada.	Completed	Baja	3/03/2026 8:52	3/03/2026 15:31	4,65

JDV-711-56564	Atn. Nivel 2 (Tecnico)	Cambio de estado de acción al llevarla al 100%	Cordial saludo, De acuerdo a la comunicación realizada con la Sra Pamela K. Enriquez Paz procedemos a completar el caso relacionado con "Cambio de estado de acción al llevarla al 100%". Como se menciono en la comunicación, se realiza ajuste al incidente reportado lo que se confirma con el cliente que ya permite avanzar y finalizar acciones Se adjunta evidencia.	Completed	Media	3/03/2026 8:43	3/03/2026 17:25	3,28

VFU-884-39233	Atn. Nivel 2 (Tecnico)	Solicitud revisión monitores de Alcance - Planes y Acciones	Cordial saludo, De acuerdo a la comunicación realizada con la Sra Pamela K. Enriquez Paz procedemos a completar el caso relacionado con "Solicitud revisión monitores de Alcance - Planes y Acciones". Como se mencionó en la comunicación, se identificó que el inconveniente se origina por el cambio realizado en la etiqueta “Seguimiento de la acción”, la cual fue modificada por “Nota de la acción – Reversar”. Es importante informar que este tipo de ajustes no pueden efectuarse de manera directa, ya que dichas etiquetas son utilizadas internamente por el código fuente de Daruma y hacen parte de la lógica funcional del sistema. Se realizó la reversión de la etiqueta y de los datos asociados en todas las acciones, tanto en la instancia de producción como en entrenamiento. Con este ajuste, ya se visualiza correctamente el avance de las acciones y el monitor de alcance correspondiente a las acciones.	Completed	Media	3/03/2026 17:01	6/03/2026 16:42	4,98

QYM-592-86573	Atn. Nivel 2 (Tecnico)	Monitor % real de ejecución planes	Cordial saludo De acuerdo a la comunicación realizada con la Sr(a). " Pamela K. Enríquez Paz" procedemos a completar el caso relacionado con "Monitor % real de ejecución planes" Como se mencionó en la comunicación, actualmente en Daruma el campo que se visualiza en el detalle del plan llamado "% real de ejecución:", solo muestra la suma de los % de las macro actividades que todas sus acciones estén o hallan pasado el estado finalizado. Para el plan de acción con ID 61, se encontró un error de datos relacionado con los pesos de las acciones y por este motivo a pesar de que todas las acciones estaban en finalizado o en cerrado el "% real de ejecución:" no daba 100%. Esto error de datos se corrigió exitosamente como se muestra en la imagen de evidencia "Ev_CVC_Planes_Real_Ejecuccion_61" y se hizo la creación del ticket "AYW-654-11145" para corregir a nivel de código este incidente y que no pase en planes nuevos generados. Con respecto a la otra duda generada mediante la comunicación telefonica, con respecto al plan con ID 61 y la macro actividad con consecutivo 10 e ID 203, se informa lo siguiente: su estado se muestra en 50% porque solo una de las 2 acciones que tiene la macro actividad esta cerrada, la otra esta en Finalizado y como se muestra en la imagen "EV_CVC_Planes_Macro_ACC_Finalizado_Cerrado", el campo estado avanza en % con base en las acciones cerradas y no en las acciones finalizadas. Con base en lo antes mencionado, en lo hablado en la llamada y en el ticket generado "AYW-654-11145", procedemos a completar este caso.	Completed	Media	19/03/2026 9:45	19/03/2026 15:23	3,63
WQR-536-56140	Atn. Nivel 2 (Tecnico)	Diccionario de Datos DARUMA	Cordial saludo, De acuerdo al caso registrado, se realiza el diligenciamiento del documento Datos Informe.xlsx, donde se llenan los campos ·Cantidad de tablas o documentos ·Cantidad de variables ·Cantidad de registros ·Modelo de Datos ·NOMBRE DE BASE DE DATOS ·DESCRIPCIÓN Para los otros puntos se indican que estos serán diligenciados por la CVC.	Completed	Media	25/03/2026 11:52	25/03/2026 16:02	2,17

Soporte Nivel 3:

Ticket	Departamento	Tema	Respuesta Tiqal	Estado	Prioridad	Fecha Creación	Fecha Cierre	HORAS
ORQ-110-12146	Atn. Nivel 3 (Desarrollo)	Error en notificación planes al avanzar una accion CVC	Cordial saludo, De acuerdo a la información brindada a la Sr(a). *Pamela* procedemos a completar el caso relacionado con *Se evidencia que al avanzar una accion , daruma solo notifica al responsable de la accion y no al responsable del seguimiento.* . Como se mencionó en la comunicación , se informa que se procede ajustar de manera correcta. Lo cual apartir de esta solucion liberada las notificaciones llegaran de manera correcta a los roles indicados . Agradecemos verificar la solución liberada.	Completed	Baja	6/03/2026 15:58	10/03/2026 14:33	14,58

KIZ-435-46868	Atn. Nivel 3 (Desarrollo)	Monitor alcance índex - Planes	Cordial saludo, De acuerdo a la comunicación realizada con la Sra Pamela procedemos a completar el caso relacionado con "Monitor alcance índex - Planes". Como se mencionó en la comunicación, el inconveniente ocurría debido a un error a nivel de núcleo del sistema el cual no mostraba en el monitor de alcance del índex de planes el avance parcial cuando se avanzaban las acciones con planes con macro por ej: 7%, 10%, 8% y fue solucionado mediante el ajuste del mismo.	Completed	Baja	6/03/2026 16:32	10/03/2026 15:55	10,65
IXS-225-38637	Atn. Nivel 3 (Desarrollo)	Tildes al exportar informes a PDF	Cordial saludo, Se ha solucionado el caso relacionado con "Tildes al exportar informes a PDF" El inconveniente ocurría debido a un error a nivel de núcleo del sistema y fue solucionado mediante el ajuste del mismo. Se adjunta evidencia.	Completed	Baja	9/03/2026 10:59	12/03/2026 17:40	25,2

AYW-654-11145	Atn. Nivel 3 (Desarrollo)	CVC | PLANES | MACROS PONDERACION AUTOMATICA | PESOS DE MACROS	Cordial saludo, Se ha solucionado el caso relacionado con "CVC | PLANES | MACROS PONDERACION AUTOMATICA | PESOS DE MACROS" El inconveniente ocurría debido a una falla a nivel de nucleo de Daruma, que no estaba calculando correctamente los pesos de las macro actividades. Con el ajuste aplicado, cuando un plan que tiene macroses de ponderación automática, los pesos se calculas correctamente. Se comparte evidencia de lo antes mencionado.	Completed	Baja	19/03/2026 15:18	25/03/2026 14:24	27,12

Infraestructura:

Ticket	Departamento	Tema	Estado	Prioridad	Fecha Creación	Fecha Cierre	HORAS
No se generó cierre de casos de infraestructura							

Otros casos que NO afectan el indicador del Periodo

Despliegue (Mantenimiento):

Ticket	Departamento	Tema	Respuesta Tiqal	Estado	Prioridad	Fecha Creación	Fecha Cierre	HORAS
HJG-385-27434	Despliegues	Mantenimiento Correctivo Daruma	Reciban un cordial saludo, Espero que se encuentren muy bien. Se finaliza Mantenimiento Correctivo del entorno de Producción y entrenamiento de manera satisfactoria. Muchas gracias por su amable atención y colaboración.	Completed	Baja	10/03/2026 12:11	10/03/2026 12:11	0
GGW-875-92847	Despliegues	Mantenimiento Correctivo Daruma	Reciban un cordial saludo, Espero que se encuentren muy bien. Se finaliza Mantenimiento Correctivo del entorno de Producción y entrenamiento de manera satisfactoria. Muchas gracias por su amable atención y colaboración.	Completed	Baja	12/03/2026 17:38	12/03/2026 17:39	0,02

XDV-324-15669	Despliegues	Mantenimiento correctivo Daruma	Buenos días Reciban un cordial saludo, Le informamos que el equipo técnico por parte de TiQal, tiene la siguiente programación: Actividad: Despliegue correctivo para "Notificaciones Cambio de Flujo Módulo Documentos" Ticket a resolver: WFD-493-80926 Fecha: 24/03/2026 Hora: 12:15 pm - 12:30 pm Responsable: Esteban Garcia	Completed	Baja	24/03/2026 14:24	24/03/2026 14:24	0

BBK-164-18417	Despliegues	Mantenimiento correctivo Daruma	Buenos días Reciban un cordial saludo, Le informamos que el equipo técnico por parte de TiQal, tiene la siguiente programación: Actividad: Despliegue correctivo para "CVC | PLANES | MACROS PONDERACION AUTOMATICA | PESOS DE MACROS " Ticket a resolver: AYW-654-11145 Fecha: 25/03/2026 Hora: 12:15 pm - 12:30 pm Responsable: Esteban Garcia Condiciones: · La actividad se realizará de forma remota.	Completed	Baja	25/03/2026 12:36	25/03/2026 12:37	0

Requerimientos Específicos, Implantación de proyectos, Oportunidades de Mejora y Refinamiento de producto:

Ticket	Departamento	Tema	Respuesta Tiqal	Estado	Prioridad	Fecha Creación	Fecha Cierre	HORAS
LTH-985-20764	Requerimientos Específicos	Error al registrar notas de avance en documento.	Cordial saludo, Nos comunicamos con la Sra. Pamela K.E. para notificarle que: Se realiza validación y ajuste de datos acorde a lo requerido por el usuario en el presente ticket se ejecutó la limpieza de las notas del documento ID 2013 correctamente.	Completed	Baja	18/03/2026 11:36	19/03/2026 11:31	7,92

Casos Pendientes

Ticket	Departamento	Tema	Estado	Prioridad	Fecha de creación
OZN-276-91934	Requerimientos Específicos	CVC- Estimación de horas formulario caracterización	Estimated	Baja	8/2/2022
ZSK-493-26583	Requerimientos Específicos	CVC- Estimación de horas control de cambios actas	Estimated	Baja	8/2/2022
XLO-431-82119	Requerimientos Específicos	Estimación de horas validación de adjuntos campos Tiny	Estimated	Baja	8/2/2022
PDC-910-60722	Requerimientos Específicos	CVC- Estimación de horas indicador cumplimiento de desarrollo (actas)	Estimated	Baja	8/2/2022
EWC-962-38211	Requerimientos Específicos	CVC ESTIMAR NECESIDADES RIESGOS	Analysis	Baja	17/8/2022
EJP-213-22001	Requerimientos Específicos	Cambio de etapa para la obligatoriedad en la definición Periodicidad de Seguimiento de Riesgo	Analysis	Baja	27/7/2023
VCG-590-50564	Oportunidades de Mejora	Mensaje de notificación informe final de auditoria ha sido revisado.	Open	Baja	3/10/2023
GSA-432-68136	Requerimientos Específicos	Fecha de Firmas Informe de Auditoria	Open	Baja	4/10/2023

FVX-567-83147	Requerimientos Específicos	Pruebas - Visualización de reporte de cumplimiento en planes con metas	Analysis	Baja	14/2/2024
TMZ-136-61421	Requerimientos Específicos	Revisión funcionalidad Seguimiento.	Analysis	Baja	23/5/2024
SJF-914-20287	Requerimientos Específicos	Al imprimir gráfica de autodiagnóstico ver leyenda de valor	Analysis	Baja	26/11/2024
PCH-483-93563	Oportunidades de Mejora	Administrar responsables	Open	Baja	23/12/2024
TXA-578-54554	Requerimientos Específicos	Sesion Tecnica para Migracion de Servidores DARUMA	Open	Media	17/1/2025
YDR-393-79444	Oportunidades de Mejora	Eliminación de Acciones de Contingencia y Acciones Propuestas.	Open	Baja	7/4/2025
ZKS-478-64567	Requerimientos Específicos	Tamaño Campo Desarrollo de Auditoria	Estimated	Baja	5/5/2025
BXN-695-72224	Oportunidades de Mejora	Mensaje Notificaciones Proximidad de vencimiento acciones	Open	Baja	19/5/2025
COO-339-69314	Requerimientos Específicos	Corporacion Autonoma Regional del Valle del Cauca C.V.C	Waiting for Reply	Baja	14/10/2025

5. **GESTION DE SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN**: El cliente tiene el servicio de actualizaciones vigente, cuando sea liberada la última reléase estable se iniciará proceso de actualización y se notificará para realizar la reunión de planeación del servicio.

6. GESTIÓN FUNCIONAL

Se realiza reunión de seguimiento del Plan de apropiación de DARUMA entre las partes involucradas. En dicha sesión se realiza un replanteamiento de las actividades a realizar, ya que ha corrido mucho tiempo para dar un resultado con la mismas, las siguientes que quedan definidas sonlas siguientes:

1. *Implementar la autenticación por el DA de todos los usuarios.*
    - *CVC ya tiene los grupos de usuarios creados en el DA*
    - *Se ingresa caso en el CS TQ solicitando espacio para la configuración del mismo.*

2. *Video corto de ingreso al material explicando cómo llegar y su contenido. CVC lo incluirá en el portal para gestión de conocimiento al 17 de Abril de 2026*
3. *Video corto de Explicación de Iconos de DARUMA (Utilizar el video de Viviana TQ en la sesión específica. CVC lo incluirá en el portal para gestión de conocimiento al 24 de Abril de 2026*
4. *Incluir en las Guías: Aprobación Documental, ya se publicó de parte de la CVC*
5. *Imagen y/o Video corto de Explicación de la codificación documental. Entrega: CVC lo incluirá en el portal para gestión de conocimiento al 24 de Abril de 2026*

Posterior a la entrega de los materiales de apoyo se realizará la siguiente estrategia:

- Estructurar el contenido del correo para envío de las cápsulas. *CVC lo incluirá en el portal para gestión de conocimiento tendrá la estructura del correo al 17 de Abril de 2026*

Envío de cápsulas de conocimientos, incluir los videos por etapas documentales:

- Imagen y/o Video de Explicación de Iconos de DARUMA generales, PENDIENTE
- Imagen y/o Video de Búsqueda documental *ya se encuentra listo*
- Imagen y/o Video de Entendimiento codificación. PENDIENTE
- Imagen y/o Video de Elaboración documental *ya se encuentra listo*
- Imagen y/o Video de Revisión documental *ya se encuentra listo*
- Imagen y/o Video de Aprobación Documental *ya se encuentra listo*

- Todos las capsulas se enviaran con el LINK de la pestaña de tutoriales

Compromisos y Observaciones adicionales:

- CVC definir la periodicidad de envío de las cápsulas y su contenido ya sea por medio de imágenes o videos.
- CVC realizara para definir si se da la segunda fase una convocatoria interna para ver que funcionarios se lanzan voluntariamente.
- Se programa reunión de seguimiento para el 27 de Abril y conocer el resultado tanto de los anteriores compromisos como el de la convocatoria.
- TQ definir los espacios de las mesas de apoyo para la configuración del DA.
- Programación de Webinar de Planes de Acción, para el 13 de Mayo de 2026 en horas de la mañana.
- PAUSADA FASE 2 Entrenamiento de Embajadores CVC (ABRIL 2026)

Se emite informe de gestión bajo el contrato CVC 520 de 2026 el día 13 de Abril de 2026.



_____

July Andrea Peña Ch.
Líder de Soporte
TIQAL S.A.S