# Informe de Gestión Contractual CVC No. 0520 de 2026

**Cliente:** CVC
**Fecha de elaboración**: 19 de mayo de 2026
**Departamento**: Valle del Cauca
**Nombre supervisor**: Fabián Eduardo Rojas Gallego
**Informe No.3 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 abril al 15 de mayo 2026.

## 3. GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE:

Durante la prestación del servicio de soporte, se evidencia el cumplimiento de los ANS establecidos. Asimismo, los casos fueron validados directamente con la persona funcional responsable al momento de su cierre.

No se presentan novedades en relación con los casos gestionados.

***ANS**:*

*Soporte Nivel1: 4h*

*Soporte Nivel2: 12h*

*Soporte Nivel3: 48h*

***Meta**: 90%*

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

### Cumplimiento ANS

$$\frac{Cantidad\ de\ incidentes\ completados\ dentro\ de\ los\ ANS\ pactados}{Total\ de\ incidentes\ completados\ en\ el\ periodo} = \frac{4}{4} = 100\%$$

### 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 | Estado | Prioridad | Fecha Creación | Fecha Cierre | HORAS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SHD-945-27131 | Atn. Nivel 2 (Tecnico) | Solicitud información notificaciones planes de mejoramiento | Completed | Baja | 9/04/2026 16:01 | 10/04/2026 14:43 | 6,7 |
| ANE-710-32738 | Atn. Nivel 2 (Tecnico) | Cambio de perfil para usuario. | Completed | Baja | 16/04/2026 11:59 | 17/04/2026 11:22 | 6,88 |
| APX-601-18528 | Atn. Nivel 2 (Tecnico) | Campos bloqueados para registrar información de hallazgos (Etapas en ejecución y elaboración de informe preliminar) | Completed | Media | 23/04/2026 9:50 | 23/04/2026 11:57 | 2,12 |

## Soporte Nivel 3:

| Ticket | Departamento | Tema | Estado | Prioridad | Fecha Creación | Fecha Cierre | HORAS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| WFD-493-80926 | Atn. Nivel 3 (Desarrollo) | Notificaciones Cambio de Flujo Módulo Documentos | Completed | Media | 20/03/2026 15:39 | 17/04/2026 12:09 | 13,9 |

## Otros casos que NO afectan el indicador del Periodo

## Infraestructura:

| Ticket | Departamento | Tema | Estado | Prioridad | Fecha Creación | Fecha Cierre | HORAS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| WJV-362-36782 | Infraestructura | Actualización Certificado SSL | Completed | Media | 27/04/2026 8:57 | 28/04/2026 9:34 | 0,58 |

## Despliegue (Mantenimiento):

| Ticket | Departamento | Tema | Estado | Prioridad | Fecha Creación | Fecha Cierre | HORAS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No se generó cierre de casos de Despliegue** | | | | | | | |

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

| Ticket | Departamento | Tema | Estado | Prioridad | Fecha Creación | Fecha Cierre | HORAS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **No se generó cierre de casos de Requerimientos y/o OM** | | | | | | | |

## 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 |
| WAP-860-12326 | Refinamiento Producto | Consulta de grupos y permisos por grupo | Open | Media | 14/10/2025 |
| LRU-943-74000 | Infraestructura | Configuración DA | Waiting for Reply | Baja | 9/4/2026 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| TWE-699-71531 | Requerimientos Específicos | Notificaciones adicionales módulo Auditorías | Open | Baja | 9/4/2026 |
| YVE-160-22900 | Refinamiento Producto | Notificación de atención de tareas planeación, aprobación y cierre de planes | Open | Baja | 10/4/2026 |

**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.

## 4. GESTIÓN FUNCIONAL

De acuerdo con la reunión de seguimiento realizada el día 27 de abril, en la cual se revisaron los puntos en ejecución correspondientes al plan de apropiación de DARUMA en la CVC, se concluye lo siguiente:
:

1. ***Implementar la autenticación por el DA de todos los usuarios.***
    - ***Se encuentra por parte de la CVC, el diligenciamiento de formato para configuración de DA enviado el 30 de Abril bajo el TICKET ID LRU-943-74000***

2. *Video corto de ingreso al material explicando cómo llegar y su contenido.* ***CVC lo subirá 27 de Abril de 2026***
3. *Video corto de Explicación de Iconos de DARUMA (Utilizar el video de Viviana TQ en la sesión específica.* ***Se debe volver a crear el video se elaborará y subirá en el portal para el 8 de MAYO por la CVC.***
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 incluyó 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. ***ya se encuentra listo (Envio entre miércoles y jueves semana del 27 al 30 de Abril)***
  - 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***

Dentro de los compromisos llevados a cabo se ejecutaron los siguientes puntos:

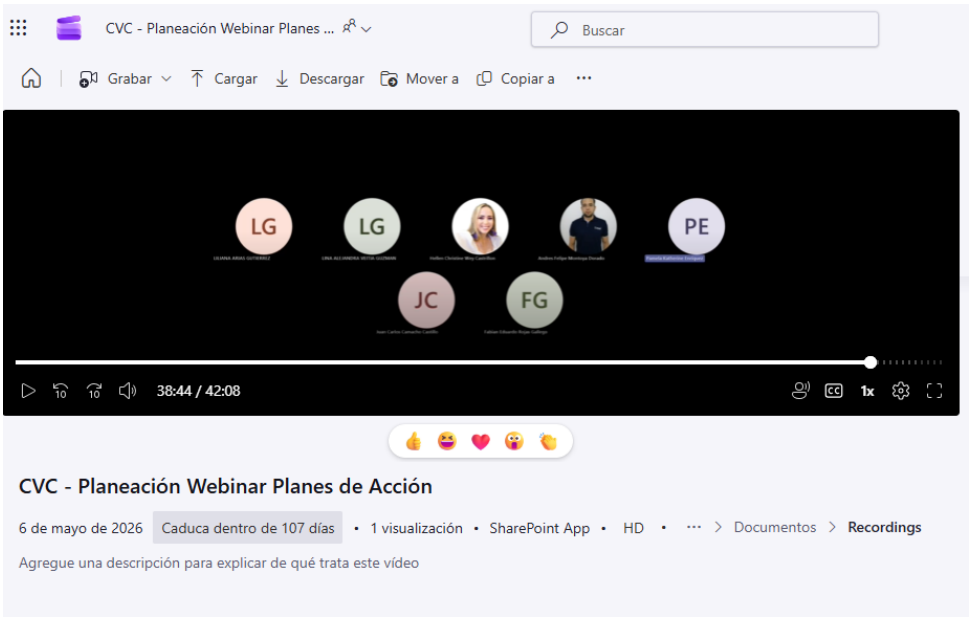
- Renión de Seguimiento Plan de apropiación 27 de Abril.
- Reunión de alistamiento WEBINAR 6 de mayo. Durante la reunión de planeación del webinar sobre planes de acción en DARUMA, se identificaron las principales dificultades funcionales que actualmente presentan los usuarios de la CVC en el manejo del módulo de planes de mejoramiento, especialmente en auditorías internas, auditorías externas y entes de control.

  Se evidenció la necesidad de reforzar temas relacionados con:

  - Creación y relación de planes con auditorías.

- Registro del análisis de causas bajo metodología de los 5 porqués.
- Asociación correcta entre hallazgos, causas y acciones.
- Registro de avances y cargue adecuado de evidencias.
- Uso correcto de enlaces y visualización de soportes.
- Seguimiento de tareas, alertas y notificaciones de vencimiento.

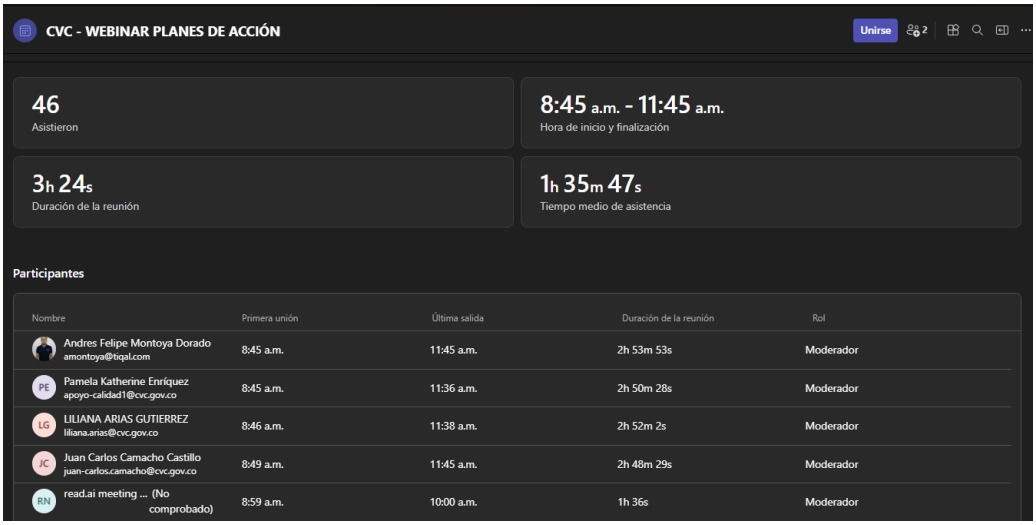
Adicionalmente, se socializaron las prácticas internas y estandarizaciones definidas por la CVC para facilitar la gestión funcional de los planes dentro de DARUMA, buscando que el webinar quede alineado con la operación actual y las necesidades reales de los usuarios finales.

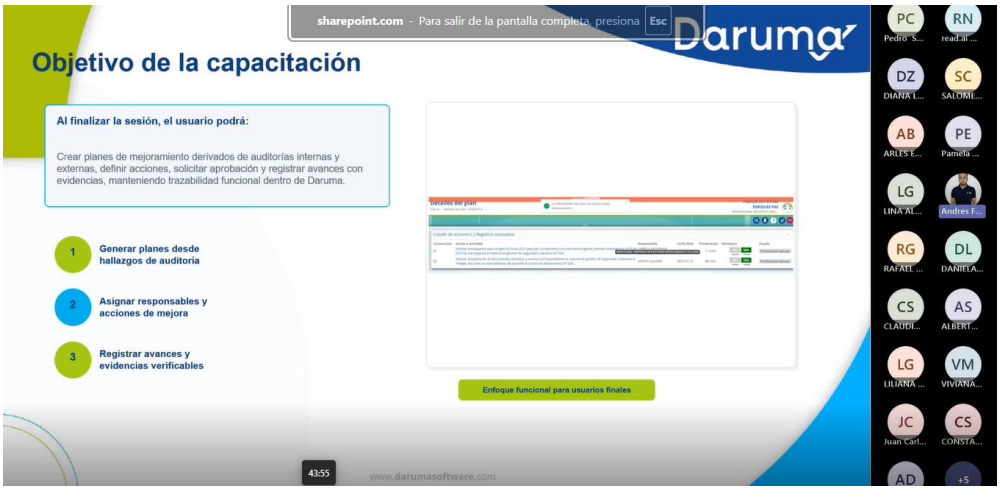


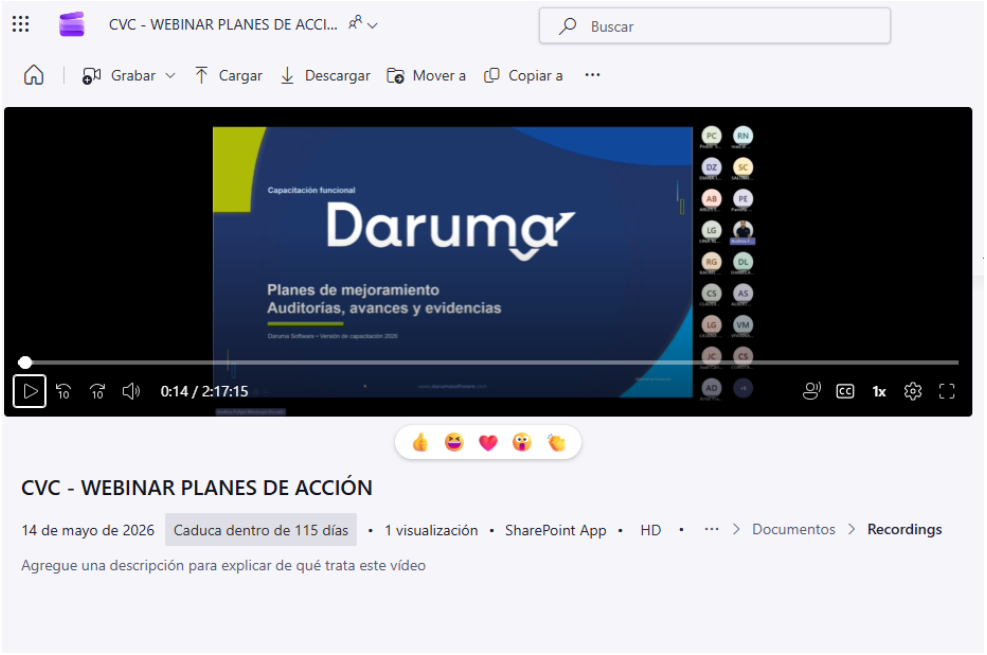

- Ejecución de Webinar Planes de Acción 14 de Mayo de 2026, durante la sesión realizada en el marco del plan de apropiación de DARUMA en la CVC, se llevó a cabo una capacitación funcional enfocada en la gestión de planes de mejoramiento derivados de auditorías internas y externas dentro de la herramienta.

Durante la sesión se revisó el flujo completo para la creación de planes de acción, análisis de causas mediante la metodología de los 5 porqués, formulación de acciones correctivas y de mejora, asignación de responsables, solicitud de aprobación y registro de avances con sus respectivas evidencias.

Adicionalmente, se socializaron las mejores prácticas para el cargue documental, trazabilidad de acciones y control de estados dentro del módulo, realizando ejercicios prácticos directamente sobre la plataforma con el fin de fortalecer la apropiación funcional por parte de los usuarios participantes.






| Nombre | Primera entrada | Última salida | Duración de la reunión | Correo electrónico | Id. de participante (UPN) |
|---|---|---|---|---|---|
| Andres Felipe Montoya Dorado | 5/14/26, 8:45:29 AM | 5/14/26, 11:45:43 AM | 2 h 53 min 53s | amontoya@tiqal.com | amontoya@tiqal.com |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Pamela Katherine Enríquez | 5/14/26, 8:45:37 AM | 5/14/26, 11:36:06 AM | 2 h 50 min 28s | apoyo-calidad1@cvc.gov.co | apoyo-calidad1@cvc.gov.co |
| LILIANA ARIAS GUTIERREZ | 5/14/26, 8:46:18 AM | 5/14/26, 11:38:20 AM | 2 h 52 min 2s | liliana.arias@cvc.gov.co | liliana.arias@cvc.gov.co |
| Juan Carlos Camacho Castillo | 5/14/26, 8:49:19 AM | 5/14/26, 11:45:17 AM | 2 h 48 min 29s | juan-carlos.camacho@cvc.gov.co | juan-carlos.camacho@cvc.gov.co |
| DANIELA MAPALLO LUNA | 5/14/26, 9:01:36 AM | 5/14/26, 10:26:23 AM | 1 h 24 min 47s | daniela.mapallo@cvc.gov.co | daniela.mapallo@cvc.gov.co |
| ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ | 5/14/26, 9:01:39 AM | 5/14/26, 11:40:22 AM | 2 h 38 min 43s | alberto-noe.giraldo@cvc.gov.co | alberto-noe.giraldo@cvc.gov.co |
| LINA ALEJANDRA VEITIA GUZMAN | 5/14/26, 9:01:55 AM | 5/14/26, 11:35:42 AM | 2 h 33 min 47s | lina-alejandra.veitia@cvc.gov.co | lina-alejandra.veitia@cvc.gov.co |
| CLAUDIA XIMENA MARTINEZ SANCHEZ | 5/14/26, 9:02:42 AM | 5/14/26, 11:35:43 AM | 2 h 33 min | claudia-ximena.martinez@cvc.gov.co | claudia-ximena.martinez@cvc.gov.co |
| Artur Frandermeller Arroyave Daza | 5/14/26, 9:03:17 AM | 5/14/26, 11:44:59 AM | 2 h 41 min 41s | artur-frandermeller.arroyave@cvc.gov.co | artur-frandermeller.arroyave@cvc.gov.co |
| DIANA LORENA | 5/14/26, | 5/14/26, | 2 h 33 min 21s | apoyo-calidad.laboratorio@cvc.gov.co | apoyo-calidad.laboratorio@cvc.gov.co |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ARIAS ZAPATA | 9:03:27 AM | 11:36:48 AM | | | |
| CLAUDIA MARIA SALAZAR BERMUDEZ | 5/14/26, 9:03:57 AM | 5/14/26, 10:07:04 AM | 1 h 3 min 6s | claudia-maria.salazar@cvc.gov.co | claudia-maria.salazar@cvc.gov.co |
| ARLES EDUARDO MEDINA BERMUDEZ | 5/14/26, 9:05:20 AM | 5/14/26, 11:36:00 AM | 2 h 30 min 39s | eduardo.medina@cvc.gov.co | eduardo.medina@cvc.gov.co |
| CONSTANZA BANGUERO SANCHEZ | 5/14/26, 9:07:15 AM | 5/14/26, 11:35:49 AM | 2 h 28 min 34s | constanza.banguero@cvc.gov.co | constanza.banguero@cvc.gov.co |
| SALOME MURCIA CABRERA | 5/14/26, 9:07:23 AM | 5/14/26, 11:35:44 AM | 2 h 28 min 20s | salome.murcia@cvc.gov.co | salome.murcia@cvc.gov.co |
| RAFAEL FERNANDO PRIETO GOMEZ | 5/14/26, 9:10:27 AM | 5/14/26, 10:21:59 AM | 1 h 11 min 31s | rafael-fernando.prieto@cvc.gov.co | rafael-fernando.prieto@cvc.gov.co |
| ANa (No comprobado) | 5/14/26, 9:11:32 AM | 5/14/26, 11:38:02 AM | 2 h 26 min 29s | | |
| Pedro Suescun Caicedo | 5/14/26, 9:11:33 AM | 5/14/26, 9:35:50 AM | 24 min 17s | pedro.suescun@cvc.gov.co | pedro.suescun@cvc.gov.co |
| Daniela Domínguez Castro | 5/14/26, 9:13:22 AM | 5/14/26, 11:36:02 AM | 2 h 22 min 40s | daniela-dominguez.castro@cvc.gov.co | daniela-dominguez.castro@cvc.gov.co |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| MARIA EUGENIA CAMACHO ROJAS | 5/14/26, 9:15:24 AM | 5/14/26, 11:45:31 AM | 2 h 30 min 6s | maria-eugenia.camacho@cvc.gov.co | maria-eugenia.camacho@cvc.gov.co |
| VIVIANA MARCELA GONZALEZ MUÑOZ | 5/14/26, 9:16:23 AM | 5/14/26, 11:43:47 AM | 2 h 22 min 31s | viviana-marcela.gonzalez@cvc.gov.co | viviana-marcela.gonzalez@cvc.gov.co |
| Fabian Eduardo Rojas Gallego | 5/14/26, 9:19:21 AM | 5/14/26, 10:00:08 AM | 40 min 47s | fabian.rojas@cvc.gov.co | fabian.rojas@cvc.gov.co |
| DEIFA MILENA PULIDO PARRA | 5/14/26, 9:21:03 AM | 5/14/26, 11:07:43 AM | 1 h 46 min 39s | deifa-milena.pulido@cvc.gov.co | deifa-milena.pulido@cvc.gov.co |
| EDUARDO ALVAREZ SAA | 5/14/26, 9:21:12 AM | 5/14/26, 11:40:54 AM | 2 h 19 min 41s | eduardo.alvarez@cvc.gov.co | eduardo.alvarez@cvc.gov.co |
| LUIS CARLOS PEÑA LOAIZA | 5/14/26, 9:21:25 AM | 5/14/26, 11:35:59 AM | 2 h 14 min 34s | luis-carlos.pena@cvc.gov.co | luis-carlos.pena@cvc.gov.co |
| ALEJANDRO OSPINA GOMEZ | 5/14/26, 9:21:37 AM | 5/14/26, 11:35:23 AM | 2 h 13 min 45s | alejandro.ospina@cvc.gov.co | alejandro.ospina@cvc.gov.co |
| MAGNOLIA LOSADA ORTIZ | 5/14/26, 9:21:55 AM | 5/14/26, 11:45:24 AM | 2 h 23 min 29s | magnolia-losada.ortiz@cvc.gov.co | magnolia-losada.ortiz@cvc.gov.co |
| lorena jimenez (No comprobado) | 5/14/26, 9:22:13 AM | 5/14/26, 10:39:20 AM | 1 h 17 min 7s | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| PAOLA ANDREA DUQUE MOLINA | 5/14/26, 9:24:48 AM | 5/14/26, 11:35:51 AM | 2 h 11 min 2s | apoyo-calidad2@cvc.gov.co | apoyo-calidad2@cvc.gov.co |
| LUZ ADRIANA GARCIA TIRADO | 5/14/26, 9:25:13 AM | 5/14/26, 9:31:54 AM | 6 min 40s | luz-adriana.garcia@cvc.gov.co | luz-adriana.garcia@cvc.gov.co |
| Carolina (No comprobado) | 5/14/26, 9:33:12 AM | 5/14/26, 11:45:03 AM | 2 h 11 min 50s | | |
| Fred Gratiniano España Pantoja | 5/14/26, 9:34:56 AM | 5/14/26, 9:44:23 AM | 9 min 27s | fred.espana@cvc.gov.co | fred.espana@cvc.gov.co |
| MARTHA CATALINA SOTO JIMENEZ | 5/14/26, 9:38:08 AM | 5/14/26, 10:30:51 AM | 52 min 43s | martha-catalina.soto@cvc.gov.co | martha-catalina.soto@cvc.gov.co |
| OMAR ANDRES CAICEDO PRETEL | 5/14/26, 9:40:44 AM | 5/14/26, 10:24:32 AM | 43 min 48s | omar-andres.caicedo@cvc.gov.co | omar-andres.caicedo@cvc.gov.co |
| EFREN FERNANDO ESCOBAR AGUDELO | 5/14/26, 9:44:15 AM | 5/14/26, 9:48:11 AM | 3 min 56s | efren-fernando.escobar@cvc.gov.co | efren-fernando.escobar@cvc.gov.co |
| ANIBAL SERNA AGUILAR | 5/14/26, 9:46:24 AM | 5/14/26, 11:43:26 AM | 1 h 57 min 2s | anibal.serna@cvc.gov.co | anibal.serna@cvc.gov.co |
| sabs | 5/14/26, 9:47:20 AM | 5/14/26, 11:10:18 AM | 1 h 18 min 22s | sabs@cvc.gov.co | sabs@cvc.gov.co |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Claudia Ximena (No comprobado) | 5/14/26, 10:11:15 AM | 5/14/26, 10:11:26 AM | 11s | | |
| Claudia Ximena (No comprobado) | 5/14/26, 10:13:21 AM | 5/14/26, 10:13:38 AM | 17s | | |
| Claudia Ximena (No comprobado) | 5/14/26, 10:15:01 AM | 5/14/26, 10:15:07 AM | 5s | | |
| Claudia (No comprobado) | 5/14/26, 10:18:21 AM | 5/14/26, 10:18:30 AM | 9s | | |
| JULIAN ESTEBAN RODRIGUEZ ALVAREZ | 5/14/26, 10:37:21 AM | 5/14/26, 11:04:30 AM | 27 min 8s | julian-esteban.rodriguez@cvc.gov.co | julian-esteban.rodriguez@cvc.gov.co |
| MIRIAM AIDE GIL VARGAS | 5/14/26, 10:46:29 AM | 5/14/26, 11:36:07 AM | 49 min 37s | miriam-aide.gil@cvc.gov.co | miriam-aide.gil@cvc.gov.co |
| GERMAN ARTURO RENDON LONDOÑO | 5/14/26, 11:31:25 AM | 5/14/26, 11:45:10 AM | 13 min 44s | german-arturo.rendon@cvc.gov.co | german-arturo.rendon@cvc.gov.co |
| YADIRA BURGESS CAICEDO | 5/14/26, 11:33:50 AM | 5/14/26, 11:36:46 AM | 2 min 56s | yadira.burgess@cvc.gov.co | yadira.burgess@cvc.gov.co |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| VIVIANA MARCELA GALLEGO MOLINA | | 5/14/26, 11:45:37 AM | 2 h 41 min 49s | viviana-marcela.gallego@cvc.gov.co | viviana-marcela.gallego@cvc.gov.co |

Se emite informe de gestión bajo el contrato CVC 520 de 2026 el día 19 de Mayo de 2026.



---

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