Folio 1.

Amerika Tecnologia y Servicios S.A.S

NIT 903633782 - 2
Responsable del IVA
Actividad ICA 306 tarifa 11,6 x 1.000.

PBX. +57 5 3589000. FAX. +57 5360563 - CR 54 72 142 P7
BARRANQUILLA - Colombia
www.amerikatis.com facturacionelectronica@amerikatis.com

FECHA DE FACTURA ELECTRONICA DE VENTA	FACTURA ELECTRONICA DE VENTA	CUFE
2026-03-12	No	[illegible]

Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P	Direccion: AV LAS PALMAS 4 66 BRR CENTRON	Ciudad: FUSAGASUGA

Nit o CC	Telefono	Condiciones Comerciales.	Elaborada por	Orden No
890680053	8679877	30 DÍAS CLIENTES		

Moneda: COP

DESCRIPCION	CANTIDAD	%IVA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio SaaS sw gestión comercial Contrato 106-2025 Item 1 Amerika Gestión Comercial + Portal Transaccional + Aplicación Móvil Operativo + App Clientes – Modalidad Software como Servicio para 61 500 suscriptores - 11 de febrero de 2026 al 10 de marzo de 2026	1.00		33.396.790,00	33.396.790,00

VALOR EN LETRAS:
TREINTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA PESOS CON CERO CENTAVOS

SUBTOTAL	$	33.396.790,00
IVA	$	
TOTAL	$	33.396.790,00

OBSERVACIONES:
EMSERFUSA - MODULO COMERCIAL - VALOR 33 396 790 - CENTRO DE COSTOS 5601
Basado en Pedidos de cliente 4844.

alle de Impuesto

TIPO IMPUESTO	BASE IMPUESTO	VALOR IMPUESTO

emserfusa E.S.P.
VU CORRESPONDENCIA

13 MAR 2026

HORA: 11.30 am
RADICADO No. 795
FIRMA:

Fecha Validación: 2026-03-12 17:25:32
PT EDX COLOMBIA S.A.S. NIT 900957699 - SOFTWARE xDOC

AUT Numeración FAC: 18764104025818
Fecha inicio Vigencia: 2025-12-30
Fecha Fin Vigencia: 2027-06-30
Prefijo Facturacion: FE
Consecutivos del: 12593 al 20000

Amerika Tecnologia y Servicios S.A.S

NIT. 900693782 - 2
Responsable del IVA
Actividad ICA 306 tarifa 11,6 x 1.000.

PBX: +57 5 3569000. FAX: +57 5360563 - CR 54 72 142 P
BARRANQUILLA - Colombia
www.amerikatis.com facturacionelectronica@amerikatis.com

FECHA DE FACTURA ELECTRONICA DE VENTA	FACTURA ELECTRONICA DE VENTA	CUFE
2026-03-12	No	aaa109ef8a2f7f02a0542b6b1f3b17d0b83645f7bf110cc2569a30e87c84360ced1fa25a2b817c8d3ca93fd0e357490

Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P	Dirección: AV LAS PALMAS 4 66 BRR CENTRON	Ciudad: FUSAGASUGA

Nit o CC	Telefono	Condiciones Comerciales	Elaborada por	Orden No
890680053	8678677	30 DIAS CLIENTES		

Moneda: COP

DESCRIPCION	CANTIDAD	IVA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Contrato 106-2025 Item 2: Amerika ERP (Contabilidad-Presupuesto+ Tesoreria) – Modalidad Software como Servicio - 11 de febrero de 2026 al 10 de marzo de 2026	1.00		3.040.969,00	3.040.969,00

VALOR EN LETRAS:
TRES MILLONES CUARENTA MIL NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS CON CERO CENTAVOS

SUBTOTAL	$	3.040.969,00
IVA	$	
TOTAL	$	3.040.969,00

OBSERVACIONES:
EMSERFUSA - MODULO FINANCIERO - VALOR $ 3.040.969 - CENTRO DE COSTOS 5602
Basado en Pedidos de cliente 4741

Calle de Impuesto

TIPO IMPUESTO	BASE IMPUESTO	VALOR IMPUESTO

emserfusa E.S.P.
CORRESPONDENCIA
13 MAR 2026
Hora: 11:30 am
Radicado No. 795
Firma:

Fecha Validación: 2026-03-12 17:26:02
PT: EDX COLOMBIA S.A.S. NIT: 900957899 - SOFTWARE: xDOC

AUT Numeración FAC:	18764104025818
Fecha Inicio Vigencia:	2025-12-30
Fecha Fin Vigencia:	2027-06-30
Prefijo Facturación:	FE
Consecutivos del:	1.2853 al 20000

Amerika Tecnología y Servicios S.A.S

NIT 900633782 - 2
Responsable del IVA
Actividad ICA 306 tarifa 11.6 x 1.000

PBX +57 5 3589000 FAX: +57 5360563 - CR 54 72 142 P7
BARRANQUILLA - Colombia
www.amerikatis.com facturacionelectronica@amerikatis.com

FECHA DE FACTURA ELECTRONICA DE VENTA	FACTURA ELECTRONICA DE VENTA	CUFE
2026-03-12	No [illegible]	687757da2955d92d2b9b4b6b57fc2bc7ad311ba4adfe6bbf97a07eb1e88a29e60f63afa393c2e6ac23cda52a7e10e9ea

Nombre	Dirección	Ciudad
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P	AV LAS PALMAS 4 66 BRR CENTRON	FUSAGASUGA

Nit o CC	Telefono	Condiciones Comerciales	Elaborada por	Orden No.
890680053	8679877	30 DÍAS CLIENTES		

Moneda: COP

DESCRIPCION	CANTIDAD	CUM	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Contrato 106-2025 Ítem 3: Amerika ERP (Almacén + Contratación + Nómina y Nómina Electrónica) – Modalidad Software como Servicio – 11 de febrero de 2026 al 10 de marzo de 2026.	1.00		4.802.381,00	4.802.381,00

VALOR EN LETRAS:
CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS DOS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y UNO PESOS CON CERO CENTAVOS

SUBTOTAL	$	4.802.381,00
IVA	$	
TOTAL	$	4.802.381,00

OBSERVACIONES:
EMSERFUSA - MODULO ADMINISTRATIVO - VALOR $4.802.381 - CENTRO DE COSTOS 5603 Basado en Pedidos de cliente 4845

Detalle de Impuesto

TIPO IMPUESTO	BASE IMPUESTO	VALOR IMPUESTO

emserfusa E.S.P.
CORRESPONDENCIA

13 MAR 2026

HORA 11:30 am

RADICADO No. 795

FIRMA

Fecha Validación: 2026-03-12 17:27:00
PT EDX COLOMBIA S A S NIT 900957899 - SOFTWARE xDOC

AUT Numeración FAC:	18764104025818
Fecha Inicio Vigencia:	2025-12-30
Fecha Fin Vigencia:	2027-06-30
Prefijo Facturación:	FE
Consecutivos del:	12883 al 20000

Amerika Tecnologia y Servicios S.A.S

amerika
Tecnología y Servicios

NIT. 900633782 - 7
Responsable del IVA
Actividad ICA 306 tarifa 11,6 x 1.000.

PBX: +57 5 3589000 FAX: +57 5360563 - CR 54 72 142 P7
BARRANQUILLA - Colombia
www.amerikatis.com facturacionelectronica@amerikatis.com

FECHA DE FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	CUFE
2026-03-12	No.	cf9dec266b93f7de816250d12d8b35c8e6adb226bea72f537053 1ed4f96ca765997216a29a2a95e553774 3c0401199d7f0

Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P	Dirección: AV LAS PALMAS 4 66 BRR CENTRON	Ciudad: FUSAGASUGA

Nit o CC	Telefono	Condiciones Comerciales	Elaborada por:	Orden No.
890680053	8679877	30 DÍAS CLIENTES		

Moneda: COP

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Contrato 106-2025 Ítem 4: Facturación Electrónica - Modalidad Software como Servicio 11 de febrero de 2026 al 10 de marzo de 2026	1.00		3.094.310,00	3.094.310,00

VALOR EN LETRAS:
TRES MILLONES NOVENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS CON CERO CENTAVOS

SUBTOTAL	$	3.094.310,00
IVA	$	
TOTAL	$	3.094.310,00

OBSERVACIONES:
EMSERFUSA - FACTURACION ELECTRONICA VALOR $3.094.310 - CENTRO DE COSTO 6201 Basado en Pedidos de cliente 4842

Detalle de Impuesto

TIPO IMPUESTO	BASE IMPUESTO	VALOR IMPUESTO

emserfusa
E.S.P. CORRESPONDENCIA

13 MAR. 2026
HORA 11:30 am
RADICADO No. 795
FIRMA

Fecha Validación: 2026-03-12 17:27:16
NIT EDX COLOMBIA S.A.S. NIT: 9009597899 - SOFTWARE ADOC

AUT Numeración FAC: 18764184025819
Fecha Inicio Vigencia: 2025-12-30
Fecha Fin Vigencia: 2027-06-30
Prefijo Facturación: FE
Consecutivos del: 12834 al 20000

Amerika Tecnología y Servicios S.A.S

NIT: 900633782 - 2
Responsable del IVA
Actividad ICA 306 tarifa 11.6 x 1.000

PBX: +57 5 3589000, FAX: +57 5360563 - CR 54 72 142 P7
BARRANQUILLA - Colombia
www.amerikatis.com facturacionelectronica@amerikatis.com

FECHA DE FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	CUFE
2026-03-12	No [illegible]	1e7be03d4fa5ecc667e94ab1a9f1352f24f8ba3647ac4093feb2589c79cca0ec5bd74cebbc44c2b6b903daa379259363

Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P	Dirección: AV LAS PALMAS 4 66 BRR CENTRON	Ciudad: FUSAGASUGA

Nit o CC	Telefono	Condiciones Comerciales	Elaborada por:	Orden No
890680053	8679877	30 DÍAS CLIENTES		

Moneda: COP

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	CUFE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicios profesionales Contrato 106-2025 Item 7 Servicios profesionales – Bolsa de Horas para nuevos desarrollos en el software Amerika (Cuota 1/6)	1.00	1.369.852,50	7.209.750,00	7.209.750,00

VALOR EN LETRAS:
OCHO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS DOS PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS

SUBTOTAL	$	7.209.750,0(
IVA	$	1.369.852,5(
TOTAL	$	8.579.602,50

OBSERVACIONES:
EMSERFUSA - BOLSA DE HORAS CUOTA 1/6 - VALOR $7.209.750 - LINEA DE NEGOCIO 64 - CENTRO DE COSTOS 6401 Basado en Pedidos de cliente 4843.

Detalle de Impuesto

TIPO IMPUESTO	BASE IMPUESTO	VALOR IMPUESTO
IVA 19.00	7.209.750,00	1.369.852,50

emserfusa
CORRESPONDENCIA
13 MAR 2026
HORA: 11:30 am
FOLIOS No. 795
FIRMA:

Fecha Validación: 2026-03-12 17:27:40
PT: EDX COLOMBIA S.A.S. NIT: 900957899 - SOFTWARE: xDOC

AUT Numeración FAC:	18764104026818
Fecha Inicio Vigencia:	2026-12-30
Fecha Fin Vigencia:	2027-06-30
Prefijo Facturación:	FE
Consecutivos del:	12693 al 20000

STANDARD CONSULTING
Audit – Tax – Advisory
NIT. 900.424.060 -7

DANIELA GUTIERREZ VALLE
OBRANDO EN CALIDAD DE REVISOR FISCAL DE
AMERIKA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S
CON NIT: 900.633.782-2

HAGO CONSTAR QUE:

1. Para los efectos de esta certificación, la administración es responsable por la correcta preparación de sus registros contables de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia. Adicionalmente, he obtenido de la administración la información que he considerado necesaria.

2. De acuerdo con lo anterior, **AMERIKA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S** ha pagado los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar ICBF y SENA, durante el año 2025 y a la fecha se encuentra a paz y salvo con dichos aportes.

La presente certificación se expide a los veinte (20) de febero de 2026 por solicitud de la administración de **AMERIKA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.**

Cordialmente,

DANIELA GUTIERREZ V.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 224806-T
Designado por Standard Consulting S.A.S

DANIELA GUTIERREZ VALLE
OBRANDO EN CALIDAD DE REVISOR FISCAL DE
AMERIKA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S
CON NIT: 900.633.782-2

HAGO CONSTAR QUE:

1. Para los efectos de esta certificación, la administración es responsable por la correcta preparación de sus registros contables de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia. Adicionalmente, he obtenido de la administración la información que he considerado necesaria.

2. De acuerdo con lo anterior, AMERIKA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S ha pagado los aportes a los sistemas de salud, pensiones, riesgos laborales y a las cajas de compensación familiar ICBF y SENA, durante el año 2026 y a la fecha se encuentra a paz y salvo con dichos aportes.

La presente certificación se expide a los diecinueve (19) de marzo de 2026 por solicitud de la administración de **AMERIKA TECNOLOGÍA Y SERVICIOS S.A.S.**

Cordialmente,

DANIELA GUTIERREZ V.
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional No. 224806-T
Designado por Standard Consulting S.A.S

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

Certificado No:

6F786BFFDCC9F106

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 **DANIELA GUTIERREZ VALLE** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1037633627 de ENVIGADO (ANTIOQUIA) Y Tarjeta Profesional No 224806-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS * * *

aportes en línea

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificacion	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Telefono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 901063742	2	AMERIKA TECNOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	AMERIKATI	CRA 54 N° 74 - 142 p 7	BARRANQUILLA-ATLANTICO	3605739	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pension	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-03	2026-02	78255977	9499960809	E	2026/02/19	2026/02/19	BANCOLOMBIA	1	$46,269,900

RESUMEN DE PAGO

RUBRO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				33	$28,776,500	$18,700	$0	$28,789,200
COLFONDOS	23101	800,227,940	6	1	$334,100	$300	$0	$334,400
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	16	$16,867,800	$10,800	$0	$16,878,600
PORVENIR	23030	800,224,808	8	5	$3,031,700	$2,000	$0	$3,033,700
PROTECCION	23020	800,229,739	0	11	$8,556,900	$5,600	$0	$8,562,500
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				35	$927,000	$600	$0	$927,600
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	35	$927,000	$600	$0	$927,600
CCF (ADMINISTRADORAS: 3)				33	$6,921,000	$4,500	$0	$6,925,500
COMFACAUCA	CCF14	891,500,182	0	1	$132,100	$100	$0	$132,200
COMFAMILIAR ATLANTICO	CCF07	890,101,994	9	31	$6,438,800	$4,100	$0	$6,442,900
COMFAMILIAR RISARALDA	CCF44	891,480,000	1	1	$350,100	$300	$0	$350,400
EPS (ADMINISTRADORAS: 6)				35	$8,815,400	$5,800	$0	$8,821,200
EPS MUTUAL SER	EPS048	806,008,394	7	1	$148,700	$100	$0	$148,800
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	25	$7,245,400	$4,600	$0	$7,250,000
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	2	$302,900	$200	$0	$303,100
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	$315,600	$300	$0	$315,900
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	2	$151,600	$100	$0	$151,700
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	4	$651,200	$500	$0	$651,700
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$478,000	$400	$0	$478,400
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	1	$478,000	$400	$0	$478,400
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$318,700	$300	$0	$319,000
SENA	PASENA	899,999,034	1	1	$318,700	$300	$0	$319,000
TOTAL				35	$46,269,400	$30,300	$0	$46,269,900

2026/04/06 09:06 AM

aportes en línea

Resumen de Pago por Administradora

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Telefono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900631782	2	AMERIKA TECHOLOGIA Y SERVICIOS S.A.S	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	AMERIKATI	CRA 54 N° 74 - 142 p 7	BARRANQUILLA-ATLANTICO	3625739	SI

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-02	2026-03	151766653	95014255I3	E	2026/03/19	2026/03/18	BANCOLOMBIA	0	$50,329,500

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				37	$31,544,800	$0	$0	$31,544,800
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	1	$395,400	$0	$0	$395,400
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	17	$18,123,300	$0	$0	$18,123,300
PORVENIR	230301	800,224,808	8	7	$3,408,800	$0	$0	$3,408,800
PROTECCION	230201	800,229,739	0	12	$9,657,300	$0	$0	$9,657,300
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				37	$1,053,500	$0	$0	$1,053,500
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	37	$1,053,500	$0	$0	$1,053,500
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				37	$7,697,000	$0	$0	$7,697,000
COMFAMILIAR ATLANTICO	CCF07	890,101,994	9	37	$7,697,000	$0	$0	$7,697,000
EPS (ADMINISTRADORAS: 6)				37	$9,237,500	$0	$0	$9,237,500
EPS MUTUAL SER	EPSC48	806,008,394	7	1	$170,800	$0	$0	$170,800
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	25	$7,491,600	$0	$0	$7,491,600
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	2	$226,300	$0	$0	$226,300
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	$331,700	$0	$0	$331,700
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	3	$188,700	$0	$0	$188,700
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	5	$828,400	$0	$0	$828,400
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$478,000	$0	$0	$478,000
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	1	$478,000	$0	$0	$478,000
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$318,700	$0	$0	$318,700
SENA	PASENA	899,999,034	1	1	$318,700	$0	$0	$318,700
TOTAL				37	$50,329,500	$0	$0	$50,329,500

2026/04/06 09:07 AM

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

EMPRESA EMSERFUSA

amerika

Tecnología y Servicios

Periodo: 2026 - 11 al 28
(EMSERFUSA) 2026

RESULTADO DE ANS

amerika

EMSERFUS.1

TIPO SOLICITUD	ANS	META	RESULTADO	ANALISIS
NUMERO DE HORAS DE SOPORTE	NUMERO DE HORAS	100%	100.97%	El número de Horas es de 90.88 de las 90 contratadas.
SERVICIO SAAS	NIVEL DE DISPONIBILIDAD	99.1%	100%	El sistema estuvo disponible todo el mes Febrero.
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO ATENCION	80%	100%	26/26 atendidas en el tiempo planificado
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO SOLUCION	80%	100%	29/29 atendidas en el tiempo planificado
SUSCRIPTORES LICENCIADOS	NUMERO DE SUSCRIPTORES	100%	99.63%	El número de suscriptores activos es 61273 de 61500.
USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS ACTIVOS	100%	100%	El número de usuarios activos es 90 de 90 Contratados.

miércoles 11 marzo 2026

amerika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORÍA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
941806	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ACLARACIÓN--Solicitud ##RE-941528##: COMERCIAL--FACTURACION SITO, predios nuevos, se genera rechazo en la lectura	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 08:00:55	11/03/2026 18:00:00
941807	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--NOVEDAD TARIFA DESHABITADO código interno: 1100684	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 08:00:55	11/03/2026 18:00:00
941821	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PORTAL TRANSACCIONAL número de documento	TIEMPO SOLUCION	13/02/2026 16:54:21	20/02/2026 18:00:00
941852	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--DUPLICIDAD DE OTROS COBROS FACTURACION EN SITIO	TIEMPO SOLUCION	30/01/2026 16:15:08	13/02/2026 18:00:00
941912	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--OBSERVACION PORTAL TRANSACCIONAL MODULO PQRS	TIEMPO SOLUCION	23/02/2026 07:17:16	24/02/2026 18:00:00
941948	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--DIFERIDOS A DIFERENTES CUOTAS	TIEMPO SOLUCION	11/02/2026 18:05:15	11/02/2026 19:00:00
942002	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--FACTUACION EN SITIO-IMPRESION FACTURAS	TIEMPO SOLUCION	19/02/2026 20:31:51	19/02/2026 21:00:00
942050	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--DIFERENCIAS TOTALES DE GRD	TIEMPO SOLUCION	18/02/2026 17:49:15	19/02/2026 18:00:00

amerika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942060	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERIA--Diferencias de los dias de recaudo 01, 02 y 04 de FEBRERO ePayco entidad 205	TIEMPO SOLUCION	11/02/2026 15:01:54	11/02/2026 18:00:00
942072	AMK - ADMINISTRATIVA	JURIDICA--CONTRATO 92-2025 error "Contrato No encontrado"	TIEMPO ATENCION	11/02/2026 16:35:53	12/02/2026 08:15:46
942096	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias de los dias de recaudo 09 y 10 de FEBRERO ePayco entidad 205 por inconsistencias y diferencias presentadas.	TIEMPO ATENCION	12/02/2026 09:09:54	12/02/2026 12:57:15
942096	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias de los dias de recaudo 09 y 10 de FEBRERO ePayco entidad 205 por inconsistencias y diferencias presentadas.	TIEMPO SOLUCION	13/02/2026 16:58:35	18/02/2026 18:00:00
942104	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--GRD CIERRE DE CORTES	TIEMPO ATENCION	13/02/2026 09:13:05	13/02/2026 11:02:35
942108	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PAGINA FALLANDO PARA PAGOS	TIEMPO ATENCION	13/02/2026 10:14:11	13/02/2026 14:10:00
942108	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PAGINA FALLANDO PARA PAGOS	TIEMPO SOLUCION	13/02/2026 15:32:30	19/02/2026 18:00:00
942122	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Error al realizar un traslado presupuestal interno - URGENTE	TIEMPO ATENCION	16/02/2026 14:15:24	18/02/2026 11:00:00
942122	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Error al realizar un traslado presupuestal interno - URGENTE	TIEMPO SOLUCION	18/02/2026 16:00:37	23/02/2026 18:00:00
942128	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--solicitud caso-baja de elementos de consumo	TIEMPO ATENCION	17/02/2026 07:37:50	18/02/2026 11:00:00
942128	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--solicitud caso-baja de elementos de consumo	TIEMPO SOLUCION	19/02/2026 11:22:40	24/02/2026 18:00:00

SOLICITUD	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942130	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Días de recaudo 16 y 17 de febrero ePayco entidad 205 con errores - URGENTE	TIEMPO ATENCION	17/02/2026 10:33:50	18/02/2026 11:00:00
942130	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Días de recaudo 16 y 17 de febrero ePayco entidad 205 con errores - URGENTE	TIEMPO SOLUCION	19/02/2026 08:13:40	20/02/2026 18:00:00
942136	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PORTAL TRANSACCIONAL CORREOS	TIEMPO ATENCION	17/02/2026 16:25:07	18/02/2026 11:00:00
942136	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PORTAL TRANSACCIONAL CORREOS	TIEMPO SOLUCION	23/02/2026 07:28:15	25/02/2026 18:00:00
942153	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--códigos internos: 1091503, 5458755 no imprimen factura	TIEMPO ATENCION	18/02/2026 17:00:54	19/02/2026 09:04:50
942159	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--APLICACION PAGOS lote 27729 entidad 105	TIEMPO ATENCION	19/02/2026 09:57:19	19/02/2026 13:48:08
942159	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--APLICACION PAGOS lote 27729 entidad 105	TIEMPO SOLUCION	23/02/2026 21:27:29	25/02/2026 18:00:00
942164	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--FACTURACION EN SITIO-NO SE HA INGRESADO UNA LECTURA CONCLUSA	TIEMPO ATENCION	19/02/2026 12:13:32	19/02/2026 15:21:44
942181	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Días de recaudo 18, 19 y 20 de febrero ePayco entidad 205 con errores	TIEMPO ATENCION	20/02/2026 12:37:01	20/02/2026 14:14:19
942181	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Días de recaudo 18, 19 y 20 de febrero ePayco entidad 205 con errores	TIEMPO SOLUCION	23/02/2026 07:30:14	25/02/2026 18:00:00
942195	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA--Envió facturas electrónicas a la DIAN	TIEMPO ATENCION	23/02/2026 13:49:58	23/02/2026 16:32:58
942199	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Doble facturación. inactivacion Revision especial	TIEMPO ATENCION	23/02/2026 15:48:45	24/02/2026 08:30:32
942209	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR AL PREFACTURAR E01	TIEMPO ATENCION	25/02/2026 16:57:13	25/02/2026 17:00:00

amerika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942209	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR AL PREFACTURAR E01	TIEMPO SOLUCION	25/02/2026 19:39:45	27/02/2026 18:00:00
942210	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--No están ingresando pago de epayco 205 en los días 23 y 24 de febrero.	TIEMPO ATENCION	24/02/2026 08:27:56	24/02/2026 12:25:58
942210	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--No están ingresando pago de epayco 205 en los días 23 y 24 de febrero.	TIEMPO SOLUCION	27/02/2026 09:16:03	27/02/2026 18:00:00
942225	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--USUARIO CON SALDO A FAVOR SIN APLICAR	TIEMPO ATENCION	24/02/2026 18:08:03	25/02/2026 10:40:10
942226	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--reporte o informe de aplicación de pagos manuales y por sobrantes	TIEMPO ATENCION	25/02/2026 18:35:23	25/02/2026 18:41:42

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

EMPRESA EMSERFUSA

amerika
Tecnología y Servicios

Periodo: 202603 – 01 al 10
MARZO 2026

RESULTADO DE ANS

amerika

EMSERFUSA

TIPO SOLICITUD	ANS	META	RESULTADO	ANALISIS
NUMERO DE HORAS DE SOPORTE	NUMERO DE HORAS	100%	52.3%	El número de Horas es de 47,07 de las 90 contratadas.
SERVICIO SAAS	NIVEL DE DISPONIBILIDAD	99.1%	100%	El sistema estuvo disponible todo el mes Marzo.
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO ATENCION	80%	100%	16/16 atendidas en el tiempo planificado
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO SOLUCION	80%	100%	20/20 atendidas en el tiempo planificado
SUSCRIPTORES LICENCIADOS	NUMERO DE SUSCRIPTORES	100%	99,64%	El número de suscriptores activos es 61281 de 61500.
USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS ACTIVOS	100%	100%	El número de usuarios activos es 90 de 90 Contratados.

miércoles 11 marzo 2026

amerika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
941132	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--revisión y corrección de inconsistencias en la numeración de facturación y notas de crédito	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 09:16:35	11/03/2026 18:00:00
941913	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--941891 COMERCIAL--Modulo Reporte de Cartera SRVF086	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 14:53:00	09/03/2026 18:00:00
942072	AMK - ADMINISTRATIVA	JURIDICA--CONTRATO 92-2025 error "Contrato No encontrado"	TIEMPO SOLUCION	03/03/2026 16:41:18	05/03/2026 18:00:00
942153	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--códigos internos: 1091503, 5458755 no imprimen factura	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 09:16:35	11/03/2026 18:00:00
942164	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--FACTURACION EN SITIO-NO SE HA INGRESADO UNA LECTURA CONCLUSA	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 09:16:35	11/03/2026 18:00:00
942195	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA--Envió facturas electrónicas a la DIAN	TIEMPO SOLUCION	02/03/2026 10:10:15	03/03/2026 18:00:00
942199	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Doble facturación, inactivacion Revision especial	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 09:16:35	11/03/2026 18:00:00
942200	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR EN CALCULO POR NOVEDAD DE AFORO	TIEMPO ATENCION	05/03/2026 22:11:42	05/03/2026 22:38:16
942200	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR EN CALCULO POR NOVEDAD DE AFORO	TIEMPO SOLUCION	09/03/2026 16:00:46	10/03/2026 18:00:00
942226	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--reporte o informe de aplicación de pagos manuales y por sobrantes	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 11:44:57	05/03/2026 18:00:00
942252	AMK - COMERCIAL	Financiera -- Portal transaccional, error portal pagos	TIEMPO ATENCION	27/02/2026 17:35:11	02/03/2026 08:30:12
942252	AMK - COMERCIAL	Financiera -- Portal transaccional, error portal pagos	TIEMPO SOLUCION	02/03/2026 09:10:34	04/03/2026 18:00:00

amerika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942259	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PROBLEMAS CON LA GENERACION DEL ESTADISTICO DE FACTURACION 202512	TIEMPO ATENCION	02/03/2026 11:29:29	02/03/2026 13:27:36
942259	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PROBLEMAS CON LA GENERACION DEL ESTADISTICO DE FACTURACION 202512	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 12:14:10	04/03/2026 18:00:00
942260	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--acompañamiento en el cierre contable año 2025	TIEMPO ATENCION	02/03/2026 11:39:36	02/03/2026 11:40:04
942260	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--acompañamiento en el cierre contable año 2025	TIEMPO SOLUCION	05/03/2026 11:53:38	06/03/2026 18:00:00
942262	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias del dia de recaudo 27 de FEBRERO ePayco entidad 205 por inconsistencias	TIEMPO ATENCION	02/03/2026 09:39:35	02/03/2026 13:34:05
942262	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias del dia de recaudo 27 de FEBRERO ePayco entidad 205 por inconsistencias	TIEMPO SOLUCION	02/03/2026 18:14:31	05/03/2026 18:00:00
942278	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--ERROR DE COSTEO ENERO	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 15:50:21	03/03/2026 15:50:30
942283	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--Sesión remota solicitud 942128	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 16:06:54	04/03/2026 08:54:31
942283	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--Sesión remota solicitud 942128	TIEMPO SOLUCION	10/03/2026 15:29:07	11/03/2026 18:00:00
942285	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL -- Error al aperturar e_06 enel codensa periodo de febrero (626)	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 17:25:33	04/03/2026 07:17:43
942285	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL -- Error al aperturar e_06 enel codensa periodo de febrero (626)	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 10:47:53	06/03/2026 18:00:00
942287	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Completar GRD (628)	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 17:20:53	04/03/2026 07:44:11
942287	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Completar GRD (628)	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 15:02:34	06/03/2026 18:00:00
942288	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL -- Error en apertura y prefacturacion e_07	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 17:34:30	04/03/2026 10:22:02

amerika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942288	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL -- Error en apertura y prefacturacion e_07	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 11:03:57	10/03/2026 18:00:00
942308	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias de los dias de recaudo 02 y 04 de MARZO ePayco entidad 205 por inconsistencias y diferencias	TIEMPO ATENCION	05/03/2026 09:17:55	05/03/2026 13:04:32
942308	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias de los dias de recaudo 02 y 04 de MARZO ePayco entidad 205 por inconsistencias y diferencias	TIEMPO SOLUCION	09/03/2026 08:12:30	10/03/2026 18:00:00
942318	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--COBRO DE CARGOS BASICOS SIN FACTURAR USUARIO	TIEMPO ATENCION	05/03/2026 17:56:25	06/03/2026 09:18:03
942318	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--COBRO DE CARGOS BASICOS SIN FACTURAR USUARIO	TIEMPO SOLUCION	10/03/2026 09:16:35	12/03/2026 18:00:00
942328	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--REVISION APLICACION AUTOMATICA SALDOS A FAVOR	TIEMPO ATENCION	06/03/2026 12:36:34	06/03/2026 15:06:42
942344	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--error comprobante de la segunda quincena de febrero 2026.	TIEMPO ATENCION	09/03/2026 10:54:44	09/03/2026 13:59:42
942344	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--error comprobante de la segunda quincena de febrero 2026.	TIEMPO SOLUCION	09/03/2026 16:01:56	12/03/2026 18:00:00
942348	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Revisión Interfaz	TIEMPO ATENCION	09/03/2026 18:01:30	10/03/2026 08:51:32

INFORME DE HORAS DE LA BOLSA (11 de Febrero al 10 de Marzo de 2026)

INFORME DE BOLSA DE HORAS EJECUTADAS:

Se detallan las horas de la bolsa ejecutadas, cuyas solicitudes fueron entregadas del 11 de febrero al 10 de marzo 2026:

Item	No. Solicitud	Descripción	Estado	Observaciones
5		**Bolsa de horas software Amerika (180 horas)**	**En curso**	
	941400	• COMERCIAL--SOLICITUD PARA CIERRE DE PQRS-RECL	Aprobado	4 horas Ejecutadas.
	261178	• Solicitud 261178 Novasoft 205621	Aprobado	1.5 horas Ejecutadas.
	259803	• Solicitud 259803 Novasoft 202793	Aprobado	**Se aprobaron 3 horas.**

Se anexan soporte de las solicitudes:

Sol. 941400:

To: cesar.chavarriaga@emserfusa.com.co
cc: comercial@emserfusa.com.co; pqr@emserfusa.com.co; pu.sistemasyredes@emserfusa.com.co; kelly.jimenez@amerikatis.com
Subject: Solicitud ##RE-941400## COMERCIAL--Solicitud para cierre de PQRS

Estimado Cesar Chavarriaga

Motivo: ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE

Entrega: 1

Se ejecuta el proceso solicitado para realizar el cierre masivo de reclamos conforme al listado suministrado. Se solicita efectuar las validaciones correspondientes.

Sol. 261178:

Novasoft	REPORTE DE SERVICIO	Código: FO-IM-3
		Versión: 13
		Clasificación: Restringida

	No.261178				
Código del Cliente	16720	Cliente:	EMSERFUSA		
Fecha	28/01/2026	Horas Proyecto	0.00	Horas Garantía - Producto	0.00
Hora inicial	14:00	Horas Facturables	1.50	Horas Garantía - Servicio	0.00
Hora Final	17:30	Horas Actualización	2.00	Horas Garantía - Asesor	0.00
Total Horas	3.50	Horas Otras	0.00	Mejoramiento de Producto	0.00
Linea de producto		Enterprise Web		Versión	601

Proyecto	Aplicacion	Actividad	# ítem	Tipo Hora	Cant Horas	Descripcion del Servicio	Est
0	NOM	A	1	HF	1.50	205621: Incidente: Se está solicitando el acompañamiento para la liquidación de ellos consolidados años 2025 ya que se reviso el NOM15714 y sale un reporte de consolidados, la prima sale bien, pero no salen unos consolidados y otros salen errados, se adjunta archivo. Diagnóstico: Acompañamiento ejecución proceso. Solución: Se realiza reunión con el cliente y con Amerika, donde se indica paso a paso para liquidar y validar consolidados. Al final se requiere que por parte de Emserfusa nos notifiquen de manera puntual diferencias generadas en el proceso, para programar sesion para su revisión.	T

Sol. 259803:

Novasoft	REPORTE DE SERVICIO	Código: FO-IM-3
		Versión: 13
		Clasificación: Restringida

	No.259803				
Código del Cliente	16720	Cliente:	EMSERFUSA		
Fecha	[illegible]	Horas Proyecto	0.00	Horas Garantía - Producto	3.50
Hora Inicial	10:30	Horas Facturables	3.00	Horas Garantía - Servicio	0.00
Hora Final	18:00	Horas Actualización	0.00	Horas Garantía - Asesor	0.00
Total Horas	6.50	Horas Otras	0.00	Mejoramiento de Producto	0.00
Linea de producto		Enterprise Web		Versión	601

Proyecto	Aplicacion	Actividad	# item	Tipo Hora	Cant Horas	Descripcion del Servicio	Est
0	NOM	SR	1	HF	3.00	202793: INCIDENTE: Se ejecuta proceso de liquidación 08 Consignación a Fondos, donde se evidencia error para seis (6) funcionarios, los cuales se detallan en archivo adjunto. DIAGNOSTICO: Ajuste de prestaciones en retroactivo con conceptos de usuario. SOLUCION: Se realiza validación de los casos donde se reporta que el sistema no toma de manera correcta las doceavas de prima de servicios y prima de vacaciones (4 casos), identificando que las bases tomadas son correctas teniendo en cuenta la información encontrada en el histórico para los conceptos T 001125 y 001500. Usuario informa que en liquidación de retroactivo se ingresaron valores de ajuste debido a que el sistema en ese momento, no reliquidó de manera correcta los conceptos indicados, por lo cual hubo la necesidad de ajustar valores con novedades por documento con conceptos de usuario. Se informa que al respecto, el sistema no puede ser ajustado, porque todos los procedimientos almacenados de todas las prestaciones toman para las bases, únicamente los conceptos estándar.	

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

EMPRESA EMSERFUSA

amerika

Tecnología y Servicios

Periodo: 2026/02 - 11 al 28
FEBRERO 2026

RESULTADO DE ANS

amerika
Tecnología y Servicios

EMSERFUSA

TIPO SOLICITUD	ANS	META	RESULTADO	ANALISIS
NUMERO DE HORAS DE SOPORTE	NUMERO DE HORAS	100%	100.97%	El número de Horas es de 90,88 de las 90 contratadas.
SERVICIO SAAS	NIVEL DE DISPONIBILIDAD	99.1%	100%	El sistema estuvo disponible todo el mes Febrero.
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO ATENCION	80%	100%	26/26 atendidas en el tiempo planificado
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO SOLUCION	80%	100%	29/29 atendidas en el tiempo planificado
SUSCRIPTORES LICENCIADOS	NUMERO DE SUSCRIPTORES	100%	99.63%	El número de suscriptores activos es 61273 de 61500.
USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS ACTIVOS	100%	100%	El número de usuarios activos es 90 de 90 Contratados.

miércoles 11 marzo 2026

amerika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
941806	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ACLARACION--Solicitud ;##RE-941528##; COMERCIAL--FACTURACION SITO, predios nuevos, se genera rechazo en la lectura	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 08:00:55	11/03/2026 18:00:00
941807	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--NOVEDAD TARIFA DESHABITADO código interno: 1100684	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 08:00:55	11/03/2026 18:00:00
941821	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PORTAL TRANSACCIONAL número de documento	TIEMPO SOLUCION	13/02/2026 16:54:21	20/02/2026 18:00:00
941852	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--DUPLICIDAD DE OTROS COBROS FACTURACION EN SITIO	TIEMPO SOLUCION	30/01/2026 16:15:08	13/02/2026 18:00:00
941912	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--OBSERVACION PORTAL TRANSACCIONAL MODULO PQRS	TIEMPO SOLUCION	23/02/2026 07:17:16	24/02/2026 18:00:00
941948	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--DIFERIDOS A DIFERENTES CUOTAS	TIEMPO SOLUCION	11/02/2026 18:05:15	11/02/2026 19:00:00
942002	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--FACTUACION EN SITIO IMPRESION FACTURAS	TIEMPO SOLUCION	19/02/2026 20:31:51	19/02/2026 21:00:00
942050	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--DIFERENCIAS TOTALES DE GRD	TIEMPO SOLUCION	18/02/2026 17:49:15	19/02/2026 18:00:00

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942060	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERIA--Diferencias de los días de recaudo 01, 02 y 04 de FEBRERO ePayco entidad 205	TIEMPO SOLUCION	11/02/2026 15:01:54	11/02/2026 18:00:00
942072	AMK - ADMINISTRATIVA	JURIDICA--CONTRATO 92-2025 error "Contrato No encontrado"	TIEMPO ATENCION	11/02/2026 16:35:53	12/02/2026 08:15:46
942096	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias de los días de recaudo 09 y 10 de FEBRERO ePayco entidad 205 por inconsistencias y diferencias presentadas.	TIEMPO ATENCION	12/02/2026 09:09:54	12/02/2026 12:57:15
942096	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias de los días de recaudo 09 y 10 de FEBRERO ePayco entidad 205 por inconsistencias y diferencias presentadas.	TIEMPO SOLUCION	13/02/2026 16:58:35	18/02/2026 18:00:00
942104	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--GRD CIERRE DE CORTES	TIEMPO ATENCION	13/02/2026 09:13:05	13/02/2026 11:02:35
942108	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PAGINA FALLANDO PARA PAGOS	TIEMPO ATENCION	13/02/2026 10:14:11	13/02/2026 14:10:00
942108	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PAGINA FALLANDO PARA PAGOS	TIEMPO SOLUCION	13/02/2026 15:32:30	19/02/2026 18:00:00
942122	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Error al realizar un traslado presupuestal interno - URGENTE	TIEMPO ATENCION	16/02/2026 14:15:24	18/02/2026 11:00:00
942122	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Error al realizar un traslado presupuestal interno - URGENTE	TIEMPO SOLUCION	18/02/2026 16:00:37	23/02/2026 18:00:00
942128	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--solicitud caso-baja de elementos de consumo	TIEMPO ATENCION	17/02/2026 07:37:50	18/02/2026 11:00:00
942128	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--solicitud caso-baja de elementos de consumo	TIEMPO SOLUCION	19/02/2026 11:22:40	24/02/2026 18:00:00

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942130	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Dias de recaudo 16 y 17 de febrero ePayco entidad 205 con errores - URGENTE	TIEMPO ATENCION	17/02/2026 10:33:50	18/02/2026 11:00:00
942130	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Dias de recaudo 16 y 17 de febrero ePayco entidad 205 con errores URGENTE	TIEMPO SOLUCION	19/02/2026 08:13:40	20/02/2026 18:00:00
942136	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PORTAL TRANSACCIONAL CORREOS	TIEMPO ATENCION	17/02/2026 16:25:07	18/02/2026 11:00:00
942136	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PORTAL TRANSACCIONAL CORREOS	TIEMPO SOLUCION	23/02/2026 07:28:15	25/02/2026 18:00:00
942153	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--códigos internos: 1091503, 5458755 no imprimen factura	TIEMPO ATENCION	18/02/2026 17:00:54	19/02/2026 09:04:50
942159	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--APLICACION PAGOS lote 27729 entidad 105	TIEMPO ATENCION	19/02/2026 09:57:19	19/02/2026 13:48:08
942159	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--APLICACION PAGOS lote 27729 entidad 105	TIEMPO SOLUCION	23/02/2026 21:27:29	25/02/2026 18:00:00
942164	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--FACTURACION EN SITIO-NO SE HA INGRESADO UNA LECTURA CONCLUSA	TIEMPO ATENCION	19/02/2026 12:13:32	19/02/2026 15:21:44
942181	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Dias de recaudo 18, 19 y 20 de febrero ePayco entidad 205 con errores	TIEMPO ATENCION	20/02/2026 12:37:01	20/02/2026 14:14:19
942181	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Dias de recaudo 18, 19 y 20 de febrero ePayco entidad 205 con errores	TIEMPO SOLUCION	23/02/2026 07:30:14	25/02/2026 18:00:00
942195	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA--Envió facturas electrónicas a la DIAN	TIEMPO ATENCION	23/02/2026 13:49:58	23/02/2026 16:32:58
942199	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Doble facturación, inactivacion Revision especial	TIEMPO ATENCION	23/02/2026 15:48:45	24/02/2026 08:30:32
942209	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR AL PREFACTURAR E01	TIEMPO ATENCION	25/02/2026 16:57:13	25/02/2026 17:00:00

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCIÓN	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942209	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR AL PREFACTURAR E01	TIEMPO SOLUCION	25/02/2026 19:39:45	27/02/2026 18:00:00
942210	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--No están ingresando pago de epayco 205 en los días 23 y 24 de febrero.	TIEMPO ATENCION	24/02/2026 08:27:56	24/02/2026 12:25:58
942210	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--No están ingresando pago de epayco 205 en los días 23 y 24 de febrero.	TIEMPO SOLUCION	27/02/2026 09:16:03	27/02/2026 18:00:00
942225	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--USUARIO CON SALDO A FAVOR SIN APLICAR	TIEMPO ATENCION	24/02/2026 18:08:03	25/02/2026 10:40:10
942226	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--reporte o informe de aplicación de pagos manuales y por sobrantes	TIEMPO ATENCION	25/02/2026 18:35:23	25/02/2026 18:41:42

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

EMPRESA EMSERFUSA

amerika

Tecnología y Servicios

Periodo: 202603 – 01 al 10
MARZO 2026

RESULTADO DE ANS

amerika

EMSERFUSA

TIPO SOLICITUD	ANS	META	RESULTADO	ANÁLISIS
NUMERO DE HORAS DE SOPORTE	NUMERO DE HORAS	100%	52,3%	El número de Horas es de 47,07 de las 90 contratadas.
SERVICIO SAAS	NIVEL DE DISPONIBILIDAD	99,1%	100%	El sistema estuvo disponible todo el mes Marzo.
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO ATENCION	80%	100%	16/16 atendidas en el tiempo planificado
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO SOLUCION	80%	100%	20/20 atendidas en el tiempo planificado
SUSCRIPTORES LICENCIADOS	NUMERO DE SUSCRIPTORES	100%	99,64%	El número de suscriptores activos es 61281 de 61500.
USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS ACTIVOS	100%	100%	El número de usuarios activos es 90 de 90 Contratados.

miércoles 11 marzo 2026

amerika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCIÓN	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
941132	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--revisión y corrección de inconsistencias en la numeración de facturación y notas de crédito	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 09:16:35	11/03/2026 18:00:00
941913	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--941891 COMERCIAL--Modulo Reporte de Cartera SRVF086	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 14:53:00	09/03/2026 18:00:00
942072	AMK - ADMINISTRATIVA	JURIDICA--CONTRATO 92-2025 error "Contrato No encontrado"	TIEMPO SOLUCION	03/03/2026 16:41:18	05/03/2026 18:00:00
942153	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--códigos internos: 1091503, 5458755 no imprimen factura	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 09:16:35	11/03/2026 18:00:00
942164	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--FACTURACION EN SITIO-NO SE HA INGRESADO UNA LECTURA CONCLUSA	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 09:16:35	11/03/2026 18:00:00
942195	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA--Envió facturas electrónicas a la DIAN	TIEMPO SOLUCION	02/03/2026 10:10:15	03/03/2026 18:00:00
942199	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Doble facturación, inactivacion Revision especial	TIEMPO SOLUCION	11/03/2026 09:16:35	11/03/2026 18:00:00
942200	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR EN CALCULO POR NOVEDAD DE AFORO	TIEMPO ATENCION	05/03/2026 22:11:42	05/03/2026 22:38:16
942200	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR EN CALCULO POR NOVEDAD DE AFORO	TIEMPO SOLUCION	09/03/2026 16:00:46	10/03/2026 18:00:00
942226	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--reporte o informe de aplicación de pagos manuales y por sobrantes	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 11:44:57	05/03/2026 18:00:00
942252	AMK - COMERCIAL	Financiera -- Portal transaccional, error portal pagos	TIEMPO ATENCION	27/02/2026 17:35:11	02/03/2026 08:30:12
942252	AMK - COMERCIAL	Financiera -- Portal transaccional, error portal pagos	TIEMPO SOLUCION	02/03/2026 09:10:34	04/03/2026 18:00:00

amerika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942259	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PROBLEMAS CON LA GENERACION DEL ESTADISTICO DE FACTURACION 202512	TIEMPO ATENCION	02/03/2026 11:29:29	02/03/2026 13:27:36
942259	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PROBLEMAS CON LA GENERACION DEL ESTADISTICO DE FACTURACION 202512	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 12:14:10	04/03/2026 18:00:00
942260	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--acompañamiento en el cierre contable año 2025	TIEMPO ATENCION	02/03/2026 11:39:36	02/03/2026 11:40:04
942260	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--acompañamiento en el cierre contable año 2025	TIEMPO SOLUCION	05/03/2026 11:53:38	06/03/2026 18:00:00
942262	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias del dia de recaudo 27 de FEBRERO ePayco entidad 205 por inconsistencias	TIEMPO ATENCION	02/03/2026 09:39:35	02/03/2026 13:34:05
942262	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias del dia de recaudo 27 de FEBRERO ePayco entidad 205 por inconsistencias	TIEMPO SOLUCION	02/03/2026 18:14:31	05/03/2026 18:00:00
942278	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--ERROR DE COSTEO ENERO	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 15:50:21	03/03/2026 15:50:30
942283	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--Sesión remota solicitud 942128	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 16:06:54	04/03/2026 08:54:31
942283	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--Sesión remota solicitud 942128	TIEMPO SOLUCION	10/03/2026 15:29:07	11/03/2026 18:00:00
942285	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL -- Error al aperturar e_06 enel codensa periodo de febrero (626)	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 17:25:33	04/03/2026 07:17:43
942285	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL -- Error al aperturar e_06 enel codensa periodo de febrero (626)	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 10:47:53	06/03/2026 18:00:00
942287	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Completar GRD (628)	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 17:20:53	04/03/2026 07:44:11
942287	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Completar GRD (628)	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 15:02:34	06/03/2026 18:00:00
942288	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL -- Error en apertura y prefacturacion e_07	TIEMPO ATENCION	03/03/2026 17:34:30	04/03/2026 10:22:02

amonika

EMSERFUSA

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942288	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL -- Error en apertura y prefacturacion e_07	TIEMPO SOLUCION	04/03/2026 11:03:57	10/03/2026 18:00:00
942308	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias de los dias de recaudo 02 y 04 de MARZO ePayco entidad 205 por inconsistencias y diferencias	TIEMPO ATENCION	05/03/2026 09:17:55	05/03/2026 13:04:32
942308	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencias de los dias de recaudo 02 y 04 de MARZO ePayco entidad 205 por inconsistencias y diferencias	TIEMPO SOLUCION	09/03/2026 08:12:30	10/03/2026 18:00:00
942318	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--COBRO DE CARGOS BASICOS SIN FACTURAR USUARIO	TIEMPO ATENCION	05/03/2026 17:56:25	06/03/2026 09:18:03
942318	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--COBRO DE CARGOS BASICOS SIN FACTURAR USUARIO	TIEMPO SOLUCION	10/03/2026 09:16:35	12/03/2026 18:00:00
942328	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--REVISION APLICACION AUTOMATICA SALDOS A FAVOR	TIEMPO ATENCION	06/03/2026 12:36:34	06/03/2026 15:06:42
942344	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--error comprobante de la segunda quincena de febrero 2026.	TIEMPO ATENCION	09/03/2026 10:54:44	09/03/2026 13:59:42
942344	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--error comprobante de la segunda quincena de febrero 2026.	TIEMPO SOLUCION	09/03/2026 16:01:56	12/03/2026 18:00:00
942348	AMK - COMERCIAL	FINANCIERA -- Revisión Interfaz	TIEMPO ATENCION	09/03/2026 18:01:30	10/03/2026 08:51:32