

Cuenta 31
pag 039 00001



Amerika Tecnología y Servicios S.A.S

NIT: 900633782 - 2
Responde: Hile del IVA
Actividad: CA 305 tarifa 11,6 x 1.000

PBX: +57 5 3589000 FAX: +57 5350563 - CR 54 72 142 P7
BARRANQUILLA - Colombia
www.amerikatis.com facturación@amerikatis.com

FECHA DE FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA		FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA		CUFE	
2026-05-15		No. 11-30-1182		9349ce45b5f9a4e203466ac7511c644a2e28c79b5719044743e599e60ac21e8e5e2e60e0965d1163a1451e5e7ecad5	
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	6679677	30 DIAS CLIENTES			

Moneda: COP

DESCRIPCION	CANTIDAD	UNID	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicios profesionales Contrato 106-2026 Item 7. Servicios profesionales -- Bolsa de Horas para nuevos desarrollos en el software Amerika (Cuota 3/6)	1.00		1.369.852.50	7.209.750.00
VALOR EN LETRAS: OCHO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS DOS PESOS CON CINCUENTA CENTAVOS				
OBSERVACIONES: EMSERFUSA - BOLSA DE HORAS CUOTA 3/6 - VALOR \$8.579.602 - LINEA DE NEGOCIO 64 - CENTRO DE COSTOS 6401 Basado en Pedidos de cliente 4937.				
SUBTOTAL			\$	7.209.750,00
IVA			\$	1.369.852,50
TOTAL			\$	8.579.602,50

talle de impuesto		BASE IMPUESTO		VALOR IMPUESTO	
TIPO IMPUESTO	IVA 18,00	7.209.750,00	1.369.852,50		
 15 MAY 2026 11:30 am 1482 Marina Lirio					
Fecha Validación: 2026-05-15 10:32:09 PT: EDX COLOMBIA S.A.S. NIT: 900957899 - SOFTWARE xDOC					AUT Numeración FAG: 187041040325818 Fecha Inicio Vigencia: 2025-12-30 Fecha Fin Vigencia: 2027-06-30 Prefijo Facturación: FE Consecutivos del: 12883 al 20330



Amerika Tecnología y Servicios S.A.S

NIT: 900633782 - 2

Responsable del IVA

Actividad ICA 308 tarifa 11,6 x 1.000.

PBX: +57 5 3589000. FAX: +57 5360563 - CR 54 72 142 P7

BARRANQUILLA - Colombia

www.amerikats.com facturacionelectronica@amerikats.com

FECHA DE FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	CUPE
2026-05-15	No. 4117	93857ae571451dca85ee122de2e6a2c22c0b059ba1b38aba315921aa552713b5a4445d464b03c90f4fbb91e00668

Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P		Dirección: AV LAS PALMAS 4 96 BRR CENTRON		Ciudad: FUSAGASUGA
Nit o CC 900680053	Teléfono 8579877	Condiciones Comerciales 30 DÍAS CLIENTES	Elaborada por:	Orden No.

Moneda: COP

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNID.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio facturación electrónica Contrato 106-2026 Item 4: Facturación Electrónica - Modalidad Software como Servicio - 11 de abril de 2026 al 10 de mayo 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 4936.

Detalle de Impuesto
TIPO IMPUESTO BASE IMPUESTO VALOR IMPUESTO

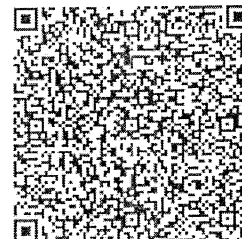
Emserfusa
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

15 MAY 2026

HORA 11:30 AM

CALIFICACION 1482

FIRMA MARINA GARCIA



Fecha Validación: 2026-05-15 10:31:45

PT: EDX COLOMBIA S.A.S. NIT: 900657899 - SOFTWARE: XDOC

AUT Numeracion FAC: 18



Amerika Tecnología y Servicios S.A.S

NIT: 900633782 - 2

Responsable del IVA

Actividad ICA 306 tarifa 11.8 x 1.000

PRX +57 5 3589000 FAX +57 5360563 - CR 54 72 142 P7

BARRANQUILLA - Colombia

www.amerikatis.com

facturacion@electronica@amerikatis.com

FECHA DE FACTURA ELECTRONICA DE VENTA	FACTURA ELECTRONICA DE VENTA	CÓDIGO		
2026-05-15	Nº 123	cd8448c8b07f59a35696b034c144e998a1ab79742e3340f5e08f5fbc432144e6431e603d192b151205620a9e59153		
Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P		Dirección: AV LAS PALMAS 4 66 BRR CENTRON		Ciudad: FUSAGASUGA
Nit o CC	Teléfono	Condiciones Comerciales	Elaborada por	Orden No
890680053	2679877	30 DÍAS CLIENTES		
Moneda:				COP

DESCRIPCION	CANTIDAD	UNID	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio SaaS nómina Contrato 106-2026 Item 3 - Amerika ERP (Almacén + Contratación + Nómina y Nómina Electrónica) - Modalidad Software como Servicio - 11 de abril de 2026 al 10 de mayo 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
OBSERVACIONES: EMSERFUSA - MODULO ADMINISTRATIVO - VALOR \$4.802.381 - CENTRO DE COSTOS 5603 Basado en Pedidos de cliente 4939			IVA	\$
			TOTAL	\$ 4.802.381,00

Tipo de Impuesto		BASE IMPUESTO	VALOR IMPUESTO
TIPO IMPUESTO			
Fecha Validación: 2026-05-15 10:31:21 PT: EDX COLOMBIA S.A.S. NIT: 900637899 - SOFTWARE: xDOC			
AUT Numeración FAC:		15764104025818	
Fecha Inicio Vigencia:		2025-12-30	
Fecha Fin Vigencia:		2027-06-30	
Prefijo Facturación:		FE	
Consecutivos del:		12883 al 20000	





Amerika Tecnología y Servicios S.A.S

NIT: 900833782 - 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
2026-05-15	No. 1132	838e42e93c6e993c61132a5770734481b64e7c09570430ec3a5b40e7ae96ca27227b9ba06911e1ed75b5157e55

Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P		Dirección: AV LAS PALMAS 4 66 BRR CENTRON		Ciudad: FUSAGASUGA
Nit o CC 890890053	Teléfono 8679877	Condiciones Comerciales 30 DIAS CLIENTES	Elaborada por	Orden No.
Moneda: COP				

DESCRIPCION	CANTIDAD	UNID	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio SaaS ERP Contrato 106-2026 Item 2 Amerika ERP (Contabilidad-Presupuesto+ Tesoreria) - Modalidad Software como Servicio - 11 de abril de 2026 al 10 de mayo 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 4935.

alle de Impuesto TIPO IMPUESTO	BASE IMPUESTO	VALOR IMPUESTO
AUT Numeración FAC: 18764104025818 Fecha Inicio Vigencia: 2025-12-30 Fecha Fin Vigencia: 2027-06-30 Prefijo Facturación: FE Consecutivos del: 12883 al 20000		

Fecha Validación: 2026-05-15 10:30:33
PT: EDX COLOMBIA S.A.S. NIT: 900957889 - SOFTWARE XDOC



Amerika Tecnología y Servicios S.A.S

NIT 900833782 - 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
2026-05-15	No. 1482	ea527a2f0cc2b5f5a186a8f901f55976a22835108a4c861f0384a11b77b2a4a7794d6545ccc971b701123c86a

Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA EMSERFUSA E.S.P		Dirección: AV LAS PALMAS 4 86 BRR CENTRON		Ciudad: FUSAGASUGA
Nit c CC 690680053	Teléfono 8679677	Condiciones Comerciales 30 DÍAS CLIENTES	Elaborado por	Orden No.

Moneda: COP

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNID.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio SaaS sw gestión comercial Contrato 108-2026 Item 1: Amerika Gestión Comercial + Portal Transaccional + Aplicación Móvil Operativo + App Clientes - Modalidad Software como Servicio para 61.500 suscriptores - 11 de abril de 2026 al 10 de mayo 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

OBSERVACIONES:
EMSERFUSA - MODULO COMERCIAL - VALOR 33.396.790 - CENTRO DE COSTOS 5601
Basado en Pedidos de cliente 4938.

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

alle de Impuesto TIPO IMPUESTO	BASE IMPUESTO	VALOR IMPUESTO
15 MAY 2026		
11:30 am		
1482		
Marina Lino		
Fecha Validación: 2026-05-15 10:30:09 PT: EDX COLOMBIA S A S. NIT: 900957899 - SOFTWARE xDOC		
AUT Numeración FAC: 19764104025816 Fecha Inicio Vigencia: 2025-12-30 Fecha Fin Vigencia: 2027-06-30 Prefijo Facturación: FE Consecutivos del: 12683 al 20000		

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 catorce (14) de abril 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:

6 F 7 8 6 B F F D C C 9 F 1 0 6

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 *****

Dado en BOGOTA a los 25 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

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

EMPRESA EMSEFUSA

amerika
Tecnología y Servicios

Página 1 de 1
20250414 14:00:00
AMR 2025

INFORME DE ACTIVIDADES (11 Abril al 10 Mayo de 2026)

ASUNTO: Informe de Actividades – contrato prestación de servicios N° 106-2026 para los meses de servicios que abarca el periodo del 11 de abril al 10 de mayo de 2026.

OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DEL SOFTWARE TIPO SAAS CON FUNCIONALIDADES DE SERVICIOS PÚBLICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA FORTALECER LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EMSERFUSA E.S.P.

- Fecha firma: 30 de enero de 2026
- Acta de Inicio: 11 de febrero de 2026
- Fecha de Terminación: 10 de febrero de 2027

Se realiza la prestación del servicio SaaS del Software Amerika por medio de la siguiente URL: <https://wlamk.amerika-e.com:8443/forms/frmiserviet?config=fusa>

Se realiza la prestación del servicio SaaS del módulo de Nómina por medio de la siguiente URL: <https://aapp01.novacloud.com.co/Emserfusa>

ALCANCE DEL SERVICIO:

Durante el periodo de servicio, AMERIKA TIS prestó los servicios SaaS del Software Amerika que incluye:

- ✓ **Infraestructura requerida para operación de las aplicaciones Amerika (Nube):**
 - Servidores para base datos Oracle del Software Amerika.
 - Servidores Oracle Weblogic para despliegue del software Amerika.
 - Máximo 250 GB de almacenamiento.
 - Máximo 3 sesiones concurrentes por usuario.
 - Canal de salida a internet para la publicación del servicio de Amerika, por medio de servicio de conexión segura (VPN) o acceso por IP privada. Máximo 8 MBPS.
 - Servicio de backup de información.
 - Servicio de firewall centralizado para protección de infraestructura en data



Carrera 54 No. 72-142 Piso 7. PBX: +57 3589000.
Barranquilla - Colombia



CMMIDEV / 3

center.

- Instalar en producción las nuevas versiones o release del software Amerika.
- Mantenimientos preventivos y/o correctivos programados.
- Monitoreo de la infraestructura 7x 24.
- Seguridad perimetral 7x 24 (Firewall).
- Seguridad física 7x 24 de los servidores (por parte del datacenter).
- ✓ **Infraestructura requerida para operación de las aplicaciones Nómina (Nube):**
 - Infraestructura de servidor de bases de datos y aplicaciones en Azure.
 - Canal de salida a internet para la publicación del servicio de Nómina.
 - Servicio de almacenamiento de la información (50 GB).
 - Servicio de backup de información.
 - Instalar en producción las nuevas versiones del software de nómina.
 - Mantenimientos preventivos y/o correctivos programados.
- ✓ **Soporte:** Actividad que consiste en la atención de dudas o preguntas de los usuarios sobre el funcionamiento del software AMERIKA. Máximo 90 horas mensuales. Horario: Lunes a Viernes.
- ✓ **Solución de incidentes:** Actividad que tiene por objeto la corrección de los defectos en el software Amerika ocasionados por las soluciones entregadas por AMERIKA TIS, estas se atenderán sin ningún costo para EL CLIENTE de acuerdo a lo definido en la política de garantía.
- ✓ **Actualizaciones y mejoras:** Actividad que tiene por objeto la mejora y optimización del software después de su entrega al cliente, así como también corrección y prevención de los defectos.
- ✓ **Servicios Profesionales – Bolsa de Horas:** 180 horas para nuevos desarrollo en el software Amerika. Con vigencia del 11 de febrero 2026 al 10 de febrero 2027.
- ✓ **Acceso al sistema Amerika comercial versión Web en la modalidad SaaS que incluye a los siguientes módulos:**

Seguridad (Administración de usuarios, roles, parámetros generales), Contactos, Catastro, Censo, Medidores, Lectura e Inspecciones de facturación, Facturación, Recaudos, Reparto de documentos, Reliquidaciones, Gestión de Cobro, Solicitudes,



Carrera 54 No. 72-142 Piso 7. PBX: +57 3589000.
Barranquilla - Colombia



CMMIDEV / 3
Especialistas en Soluciones de Negocio

quejas y reclamos, SUI- Predefinido (Agua, Alcantarillado, Aseo, PQRS), Cartas a clientes, Pagos electrónicos, Interfaz contable, Entidades, Ordenes de trabajo, Cotización y Facturas de venta, Servicios Web, Aplicación móvil de Lecturas, O/S y facturación en sitio, Facturación electrónica, Acceso a la APP CLIENTES, Acceso al portal de consulta y descarga de facturas.

✓ Acceso al sistema Amerika Administrativo Web que incluye los siguientes módulos:

Presupuesto, Contabilidad, Cuentas por pagar, Pago a proveedores, Compras, Almacén, Contratos, Activos Fijos, Conciliación Bancaria, Costos ABC.

✓ Acceso al Módulo de nómina y nómina electrónica que incluyen los siguientes módulos:

Estructura de costos, Hojas de vida de empleados, Parametrización de tipos de contratos, Historial de novedades, Liquidación de nómina, Control de pago de incapacidades, Importación de novedades, Generación de archivos para UGPP, DIAN, Bancos y operador de seguridad social, Generación de certificados (Retención en la fuente, Certificado laboral), Interfaz nómina – ERP (archivos), Nómina electrónica.

SOPORTE DE SERVICIOS: Ver documentos INFORME CLIENTE EMSERFUSA-11 ABR AL 10 MAY 2026.pdf

Cordial saludo,

Kelly Jiménez Mejía

Kelly Jiménez Mejía
Coordinador de Soporte
Amerika Tecnología y Servicios
Mail: kelly.jimenez@amerikatis.com
www.amerikatis.com



Carrera 54 No. 72-142 Piso 7. PBX: +57 3589000.
Barranquilla - Colombia



CMMIDEV / 3



SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
912670	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Revisión Interfaz	TIEMPO SOLUCION	11/04/2026 17:41:16	17/04/2026 18:00:00
912722	AMK - COMERCIAL	Financiera -- Error en la interfaz del día de recaudo 05 de abril e'payco entidad 205	TIEMPO ATENCION	13/04/2026 14:07:01	13/04/2026 14:26:50
912722	AMK - COMERCIAL	Financiera -- Error en la interfaz del día de recaudo 05 de abril e'payco entidad 205	TIEMPO SOLUCION	14/04/2026 16:37:28	16/04/2026 18:00:00
912731	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Ejecución Proceso de Cartera, Informes Corte 31 de Marzo 2025	TIEMPO ATENCION	14/04/2026 09:44:16	14/04/2026 13:37:18
912731	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Ejecución Proceso de Cartera, Informes Corte 31 de Marzo 2025	TIEMPO SOLUCION	20/04/2026 12:01:31	20/04/2026 18:00:00
912732	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Solicitud de eliminación de diferidos	TIEMPO ATENCION	14/04/2026 10:56:16	14/04/2026 14:06:58
912733	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--LOTE 29103	TIEMPO ATENCION	15/04/2026 15:45:32	15/04/2026 15:49:12
912733	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--LOTE 29103	TIEMPO SOLUCION	15/04/2026 15:57:31	20/04/2026 18:00:00
912735	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--27624 de la entidad 199, no permite aplicar pago	TIEMPO ATENCION	14/04/2026 10:58:41	14/04/2026 14:40:09
912735	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--27624 de la entidad 199, no permite aplicar pago	TIEMPO SOLUCION	15/04/2026 16:38:35	17/04/2026 18:00:00
912758	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Pagos no aplicados en el día de recaudo 15 de ABRIL e'payco	TIEMPO ATENCION	16/04/2026 09:28:28	16/04/2026 12:38:35

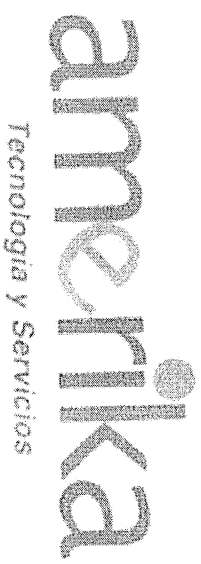
SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	AMIS	REGISTRADO	RECIBIDA/RECEIVED
942758	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Pagos no aplicados en el día de recado 15 de ABRIL, ePayco entidad 205	TIEMPO SOLUCION	16/04/2026 16:48:17	20/04/2026 18:00:00
942764	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--ejecucion de cuentas por pagar, no muestra datos apropiacion	TIEMPO ATENCION	16/04/2026 11:39:18	16/04/2026 15:09:33
942764	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--ejecucion de cuentas por pagar, no muestra datos apropiacion	TIEMPO SOLUCION	17/04/2026 10:48:27	22/04/2026 18:00:00
942780	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--GRD_RECLAMOS_AREÁ revision	TIEMPO ATENCION	17/04/2026 12:32:59	17/04/2026 16:15:38
942780	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--GRD_RECLAMOS_AREÁ revision	TIEMPO SOLUCION	28/04/2026 15:06:27	29/04/2026 18:00:00
942796	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--DOCUMENTOS CTO 180-2025	TIEMPO ATENCION	20/04/2026 12:05:56	20/04/2026 15:27:19
942796	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--DOCUMENTOS CTO 180-2025	TIEMPO SOLUCION	21/04/2026 17:18:48	24/04/2026 18:00:00
942799	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencia día de recado 18 de abril ePayco entidad 205	TIEMPO ATENCION	20/04/2026 13:34:05	20/04/2026 16:33:33
942799	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencia día de recado 18 de abril ePayco entidad 205	TIEMPO SOLUCION	22/04/2026 09:14:43	24/04/2026 18:00:00
942829	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR GENERACION SOL ASIO 202602	TIEMPO ATENCION	21/04/2026 12:01:51	21/04/2026 15:56:33
942829	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--ERROR GENERACION SOL ASIO 202602	TIEMPO SOLUCION	30/04/2026 15:31:56	30/04/2026 18:00:00
942831	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Diferencia total informes 202602	TIEMPO ATENCION	21/04/2026 16:48:22	22/04/2026 07:56:20
942835	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--Solicitud creación de almanac satelite uso exclusivo laboratorio de plantas	TIEMPO ATENCION	22/04/2026 12:29:36	22/04/2026 15:04:03

lunes 11 mayo 2026

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA DE ENTREGA
942847	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencia día de recaudó 21 y 22 de abril ePayco entidad 205	TIEMPO ATENCION	23/04/2026 09:32:47	23/04/2026 12:34:54
942847	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencia día de recaudó 21 y 22 de abril ePayco entidad 205	TIEMPO SOLUCION	27/04/2026 09:51:47	29/04/2026 18:00:00
942853	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL --PORTAL TRANSACCIONAL campo descripción	TIEMPO ATENCION	23/04/2026 16:11:57	24/04/2026 08:47:42
942854	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA-- ingreso factura BOG No 20342	TIEMPO ATENCION	23/04/2026 18:37:51	24/04/2026 09:18:00
942854	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA-- ingreso factura BOG No 20342	TIEMPO SOLUCION	30/04/2026 16:29:00	30/04/2026 18:00:00
942880	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencia e inconsistencia día de recaudó 24 y 27 de abril ePayco entidad 205	TIEMPO ATENCION	28/04/2026 08:36:20	28/04/2026 12:26:32
942880	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencia e inconsistencia día de recaudó 24 y 27 de abril ePayco entidad 205	TIEMPO SOLUCION	28/04/2026 11:11:51	30/04/2026 18:00:00
942890	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL -- #041317 COMERCIAL -- Activación de Servicios, no toma unidades desocupadas	TIEMPO ATENCION	28/04/2026 12:03:13	28/04/2026 15:57:48
942895	TI-FACT ELECTRONICA	FINANCIERA--Envío facturas electrónicas a la DIAN SERV17565	TIEMPO ATENCION	29/04/2026 10:13:23	29/04/2026 13:32:05
942909	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Error al generar formato 1001	TIEMPO ATENCION	30/04/2026 10:05:19	30/04/2026 13:48:05
942910	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Error en interfaz de Facturas de ventas y Diferidos.	TIEMPO ATENCION	30/04/2026 10:06:38	30/04/2026 13:51:29

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

EMPRESA ENSERFUSA



Período: 201605-1 al 10
Mayo 2015

RESULTADO DE ANS

TPO SOLICITUD		ANS	META	RESULTADO	ANÁLISIS
NÚMERO DE HORAS DE SOPORTE	NÚMERO DE HORAS		100%	28,94%	El número de horas es de 26,05 de las 90 contratadas.
	SERVICIO SAAS	NIVEL DE DISPONIBILIDAD	99,1%	100%	El sistema estuvo disponible todo el mes Mayo.
SOPORTE/ASESORIAS	TIEMPO ATENCION		80%	100%	15/15 atendidas en el tiempo planificado
	TIEMPO SOLUCION		80%	100%	19/19 atendidas en el tiempo planificado
SUSCRIPTORES LICENCIADOS	NÚMERO DE SUSCRIPTORES		100%	99,79%	El número de suscriptores activos es 61374 de 61500.
USUARIOS ACTIVOS	USUARIOS ACTIVOS		100%	100%	El número de usuarios activos es 90 de 90 Contratados.

SOLICITUD	CATEGORIA	DESCRIPCION	ANS	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942732	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Solicitud de eliminacion de difteridos	TIEMPO SOLUCION	05/05/2026 09:38:17	08/05/2026 18:00:00
942831	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Diferencia total informes 202602	TIEMPO SOLUCION	08/05/2026 16:57:01	08/05/2026 18:00:00
942835	AMK - ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA--Solicitud creacion de altacen satelite uso exclusivo laboratorio de plantas	TIEMPO SOLUCION	04/05/2026 18:11:36	06/05/2026 18:00:00
942853	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--PORTAL, TRANSACCIONAL, campo descripcion	TIEMPO SOLUCION	29/04/2026 10:35:33	04/05/2026 18:00:00
942890	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL-- #941317 COMERCIAL -- Activación de Servicios, no toma unidades desocupadas	TIEMPO SOLUCION	06/05/2026 14:20:54	07/05/2026 18:00:00
942895	TI-FACT ELECTRONICA	FINANCIERA--Envío facturas electrónicas a la DIAN SERV17565	TIEMPO SOLUCION	30/04/2026 16:13:42	06/05/2026 18:00:00
942914	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Incorporación de recursos por concepto de excedentes de recursos propios y del convenio interadministrativo	TIEMPO ATENCION	30/04/2026 16:55:10	04/05/2026 07:14:45
942914	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Incorporación de recursos por concepto de excedentes de recursos propios y del convenio interadministrativo	TIEMPO SOLUCION	04/05/2026 12:14:55	07/05/2026 18:00:00
942920	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--	TIEMPO ATENCION	04/05/2026 08:46:59	04/05/2026 12:40:47
942920	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--	TIEMPO SOLUCION	04/05/2026 18:10:08	07/05/2026 18:00:00
942923	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Revisión #942910 FINANCIERA--Error en interfaz de Facturas de Ventas y Diferidos.	TIEMPO ATENCION	04/05/2026 12:21:25	04/05/2026 16:08:25

SOLICITUD	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	AÑO	FECHA REAL	FECHA PLANIFICADA
942923	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Revisión #942910 FINANCIERA--Error en interfaz de facturas de ventas y diferidos.	TIEMPO SOLUCION	05/05/2026 09:34:57	08/05/2026 18:00:00
942936	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--sesion remota 942910, parametrización	TIEMPO ATENCION	05/05/2026 12:46:43	05/05/2026 15:41:38
942958	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--REVISIÓN INTERFACES PERIODO ABRIL	TIEMPO ATENCION	06/05/2026 17:43:46	07/05/2026 10:17:46
942963	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Verificación valor en factura Amerika web y valor en el portal No. 1048000	TIEMPO ATENCION	07/05/2026 14:09:02	07/05/2026 14:32:04
942963	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Verificación valor en factura Amerika web y valor en el portal No. 1048000	TIEMPO SOLUCION	08/05/2026 16:58:11	12/05/2026 18:00:00
942976	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--No asocia archivo para generar comprobante 2 quincea abril	TIEMPO ATENCION	07/05/2026 18:06:18	08/05/2026 09:58:48
942976	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--No asocia archivo para generar comprobante 2 quincea abril	TIEMPO SOLUCION	08/05/2026 11:34:10	12/05/2026 18:00:00
942981	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencia día de recuado 05 y 07 de mayo ePeyco entidad 205	TIEMPO ATENCION	08/05/2026 09:33:05	08/05/2026 12:47:18
942981	AMK - ADMINISTRATIVA	FINANCIERA--Diferencia día de recuado 05 y 07 de mayo ePeyco entidad 205	TIEMPO SOLUCION	08/05/2026 16:37:49	13/05/2026 18:00:00
942986	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--SOLICITUD ELIMINACION DE DIFERIDO YA FACTURADOS	TIEMPO ATENCION	08/05/2026 11:27:25	08/05/2026 13:48:14
942988	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Revisión Campos FECHA_INICIO, FECHA_FIN del GRD TEC_GASTO_MAT_TUBO	TIEMPO ATENCION	08/05/2026 11:47:35	08/05/2026 14:45:38
942988	AMK - COMERCIAL	COMERCIAL--Revisión Campos FECHA_INICIO, FECHA_FIN del GRD TEC_GASTO_MAT_TUBO	TIEMPO SOLUCION	08/05/2026 12:52:21	12/05/2026 18:00:00

INFORME DE HORAS DE LA BOLSA (11 de Abril al 10 de Mayo de 2026)

1. INFORME DE BOLSA DE HORAS EJECUTADAS:

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

Item	No. Solicitud	Descripción	Horas	Estado	Observaciones
5		Bolsa de horas software Amerika (180 horas)			
	942563	COMERCIAL--ACTUALIZACION DE DIRECCIONES 939047-CATA	12 horas	Aprobado	Ejecutada
	942451	COMERCIAL--CUENTA DE COBRO GENERADA POR PF NO SE TENGA EN CUENTA EN INMUEBLES CON DEUDA PARA GENERAR CORTE DEL SERVICIO.-FACT	34 horas	Aprobado	Ejecutada
	942747	COMERCIAL--SOLICITUD CAMBIO MASIVO DE BARRIOS AMERIKA TIS-CATA	4 horas	Aprobado	Ejecutada
	942617	ADMINISTRATIVA--PARAMETRIZACIÓN DE CENTRO DE COSTOS E IMPUTACIÓN EN EL MODULO DE ALMACEN-ADMI	2 horas	Aprobado	Ejecutada
	942987	COMERCIAL--CREACION Y GENERACION DE GRD CONSULTA INSTALACION DE MEDIDORES	1 hora	Aprobado	Ejecutada
	942912	COMERCIAL--SOLICITUD NIT - FACTURA-CRTE	4 horas	Aprobado	Ejecutada
		Servicio soporte SaaS por 8 días de servicio de Febrero 2026	49 horas	Aprobado	Ejecutada

2. ANEXO DE SOLICITUDES DEL PERIODO

Sol. 942563:

Hernando Bolívar Abumadre May 4, 2020 06:47 AM

To: cesar.chavarriaga@emserfusa.com.co
cc: comercial@emserfusa.com.co, alejandro.gracia@emserfusa.com.co, pu.sistemasyredes@emserfusa.com.co
Subject: Solicitud :##RE-942563##: COMERCIAL- -ACTUALIZACION DE DIRECCIONES 939047

Estimado Cesar Chavarriaga,

Motivo: ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE

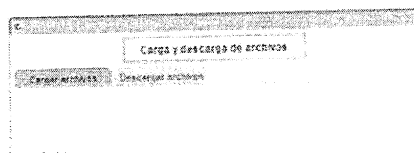
Entrega: 1

Se llevo a cabo una sesion con el usuario en la que se realizo la actualizacion de datos mediante la funcionalidad de censo. Asimismo, se comparte el acceso a la grabación de la sesión realizada hoy.
Fecha: lunes, 4 de mayo

Medio: Microsoft Teams

Link de la grabación: 942563 COMERCIAL- -ACTUALIZACION DE DIRECCIONES 939047 20200504_1b0603-Grabación de la reunión.mp4

Adicionalmente, se solicita gestionar, a través del ingeniero Cesar, el acceso para el usuario Alejandro Gracia a las pantallas de carga y descarga de archivos, así como a la funcionalidad de censo.



Sol. 942451:

Kathy Jimenez Mejia Apr 28, 2020 10:43 AM

To: carmen.gonzalez@emserfusa.com.co, cesar.chavarriaga@emserfusa.com.co
cc: marcela.piragua@emserfusa.com.co, kelly.jimenez@amerikatis.com, boris.alvis@amerikatis.com, wilfran.anguiano@amerikatis.com, kathy.jimenez@amerikatis.com
Subject: Solicitud :##RE-942451##: COMERCIAL- -Cuenta de cobro generada por PF no se tenga en cuenta en inmuebles con deuda para generar corte del servicio.

Estimado Usuario,

Le notificamos que la entrega de solución por urgencias No. 4.42.1_FMS_136_939861_U13 fue instalada en el ambiente de pruebas.

En esta solución se ajusta el proceso de desviaciones (errores - manifestación de inspecciones) para permitir la parametrización de la fecha de vencimiento en facturas requeridas derivadas de un Pendiente por Pagar (PPF). El objetivo es evitar que los clientes con pagos al día sean afectados por errores de corte derivadas de vencimientos inmediatos posteriores a una requisição, otorgándoles un plazo razonable para el pago del ajuste.

Para realizar las validaciones correspondientes, es necesario configurar el parámetro "Num. días de gracia a facturas PPF por tipo PPF", definiendo la cantidad de días que se otorgarán como plazo adicional en la fecha de vencimiento de las facturas requeridas.

Por ejemplo:

Sol. 942747

Hernando Bolivar Ahernada / 27/03/2020 05:43 PM

To: hernando.bolivar@amerikais.com
cc: cesar.chavarriaga@emserfusa.com.co, comercial@emserfusa.com.co, alejandro.gracia@emserfusa.com.co, analista.datos@emserfusa.com.co, ...
Subject: Solicitud ##RE-942747## COMERCIAL--SOLICITUD CAMBIO MASIVO DE BARRIOS AMERIKA TIS

Estimado Cesar Chavarriaga

Motivo: ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE

Entrega: 2

Se realiza ejecución de proceso de actualización de los 163 inmuebles que estaba pendientes de actualizar de la zona 201. Damos por finalizada la actividad solicitada, favor hacer las revisiones pertinentes.

En caso de que esta solicitud se haya resuelto en sesión de trabajo o sea un soporte conceptual, procederemos con el cierre de la solicitud. Para soluciones operativas, si pasados 2 días hábiles después de la entrega de la solución no se recibe respuesta, se considerará que la solución ha sido aceptada y por lo tanto se procederá con el cierre de la solicitud.

Sol. 942617

Patricia Milán Sarmiento / 02/03/2020 03:59 PM

To: cesar.chavarriaga@emserfusa.com.co
cc: administrativa@emserfusa.com.co, almacen@emserfusa.com.co, paola.lennis@emserfusa.com.co
Subject: Solicitud ##RE-942617## ADMINISTRATIVA--Parametrización de centro de costos e imputación en el modulo de almacén

Estimado Cesar Chavarriaga

Motivo: ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE

Entrega: 1

Se realiza el envío de la entrega de solución de soporte.
se realiza sesión se crea imputaciones
se asocia imputaciones a tipo de queja.
se valida su visualización.



DESCRIPCION

1	Asociación imputación tipo queja	CC 000111 12 11 20
2	REC DATOS DE ALMACEN	BARROCO 198424
3	Asociación imputación tipo queja	CC 000111 12 11 20
4	REC DATOS DE ALMACEN	REC DICCIONARIO 198424

Sol. 942987

Javier Sierra Hobles May 11, 2020 12:59 PM

To: cesar.chavarriaga@emserfusa.com.co
cc: comercial@emserfusa.com.co, fernando.villaiba@emserfusa.com.co, pu.sistemasyredes@emserfusa.com.co,
kelly.jimenez@amerikatis.com
Subject: Solicitud :##RE-942987## COMERCIAL--creacion y generacion de grd consulta instalacion de medidores

Estimado Cesar Chavarriaga

Motivo: ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE

Entrega: 1.0

Se realiza el envío de la entrega de solución de soporte. Se realizaron los ajustes en el reporte:

Se adjunta el archivo de soporte.

Adjunto: 1.0 - ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	IMPORTE
1	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
2	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
3	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
4	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
5	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
6	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
7	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
8	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
9	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
10	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
11	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
12	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
13	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
14	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
15	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
16	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0
17	ENTREGA DE SOLUCION DE SOPORTE	1.0	1	1.0	1.0	1.0</

3. ESTADO ACTUAL DE LA BOLSA DE HORAS

Item	No. Solicitud	Descripción	Horas	Estado	Observaciones
5		Bolsa de horas software Amerika (180 horas)			
	941400	COMERCIAL--SOLICITUD PARA CIERRE DE PQRS-RECL	4 horas	Aprobado	Ejecutada
	261178	Solicitud 261178 Novasoft 205621	1.5 horas	Aprobado	Ejecutada
	259803	Solicitud 259803 Novasoft 202793	3 horas	Aprobado	Ejecutada
	942300	EJECUCIÓN SEMANAL DEL PROCESO DE CARTERA-TI10	8 horas	Aprobado	Ejecutada
	942324	COMERCIAL--AGREGAR CAMPOS GRD TEC_GASTO_MAT_TUBO-GRD	2 horas	Aprobado	Ejecutada
	261488	Solicitud 261488 Novasoft	3.5 horas	Aprobado	Ejecutada
	261587	Solicitud 261587 Novasoft	5 horas	Aprobado	Ejecutada
	261934	Solicitud 261934 Novasoft	2 horas	Aprobado	Ejecutada
	262422	Solicitud 262422 Novasoft	1 hora	Aprobado	Ejecutada
	942563	COMERCIAL--ACTUALIZACION DE DIRECCIONES 939047-CATA	12 horas	Aprobado	Ejecutada
	942451	COMERCIAL--CUENTA DE COBRO GENERADA POR PF NO SE TENGA EN CUENTA EN INMUEBLES CON DEUDA PARA GENERAR CORTE DEL SERVICIO.-FACT	34 horas	Aprobado	Ejecutada
	942747	COMERCIAL--SOLICITUD CAMBIO MASIVO DE BARRIOS AMERIKA TIS-CATA	4 horas	Aprobado	Ejecutada
	942617	ADMINISTRATIVA--PARAMETRIZACIÓN DE CENTRO DE COSTOS E IMPUTACIÓN EN EL MODULO DE ALMACEN-ADMI	2 horas	Aprobado	Ejecutada
	942987	COMERCIAL--CREACION Y GENERACION DE GRD CONSULTA INSTALACION DE MEDIDORES	1 hora	Aprobado	Ejecutada
	942912	COMERCIAL--SOLICITUD NIT - FACTURA-CRTE	4 horas	Aprobado	Ejecutada

942632	Sol. 942632	COMERCIAL--	20 horas	Aprobado	En proceso
	ADECUACION	PORTAL			
	TRANSACCIONAL				
	Servicio soporte SaaS por 8 días de		49 horas	Aprobado	Ejecutada
	servicio de Febrero 2026				
	HORAS DISPONIBLES			24 horas	

SOLICITUDES PENDIENTES DE APROBACION:

942584 COMERCIAL--INCLUSIÓN IAT EN FACTURA Y NUEVO CONCEPTO-FACT: 42 horas.