

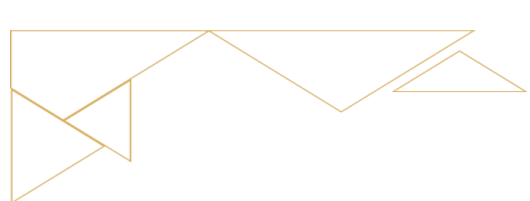
INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO CORE BANCARIO

Mayo 1 al 31 de 2026

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios
Técnicos en el Exterior — ICETEX

CONTRATO 2024-0659

Junio 11 de 2026



Bogotá, 11 de junio de 2026

Ingeniero

JAIME ALEJANDRO BECERRA ACOSTA

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología – Supervisor Contrato 2024-0659

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Ciudad.

Estimado ingeniero, por medio del presente documento, la Unión Temporal Icetex 2016, hace entrega formal del informe de gestión IGS27 de la solución Core Bancario SaaS correspondiente al mes de mayo de 2026.

Quedamos atentos a la fecha y hora de la sustentación del presente informe y de los comentarios, sugerencias o ajustes que resulten de las revisiones del comité de apoyo a la supervisión del contrato.

Gracias de antemano, por la atención prestada.

Cordialmente,



JORGE ANDRÉS ÁLVAREZ ORTEGA

Gerente de Operación SaaS

Unión Temporal Icetex 2016

# CONTRATO	2024 – 0659
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ICETEX 2016, representada legalmente por JOSÉ HERIBERTO FERNÁNDEZ GARCÍA, identificado con cédula de ciudadanía No. 88.159.098. INTEGRADA POR: 1. GRUPO KRITERION LTDA, NIT 800.196.942-6 2. OSP INTERNATIONAL CALA SAS, NIT 830.105.621-7
OBJETO DEL CONTRATO	Prestación de servicios de operación de una plataforma tecnológica en la modalidad de Software as a Service (SaaS) que cumpla con las necesidades de negocio de ICETEX, relacionadas con la gestión de operaciones y la gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones, alineado a las definiciones técnicas y de arquitectura establecidas por la entidad
SUPERVISOR DEL CONTRATO	JAIME ALEJANDRO BECERRA ACOSTA
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	1/03/2024
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	28/02/2027
PERIODO DEL INFORME	01 al 31 de MAYO de 2026
NUMERO DE PAGO	27 de 36

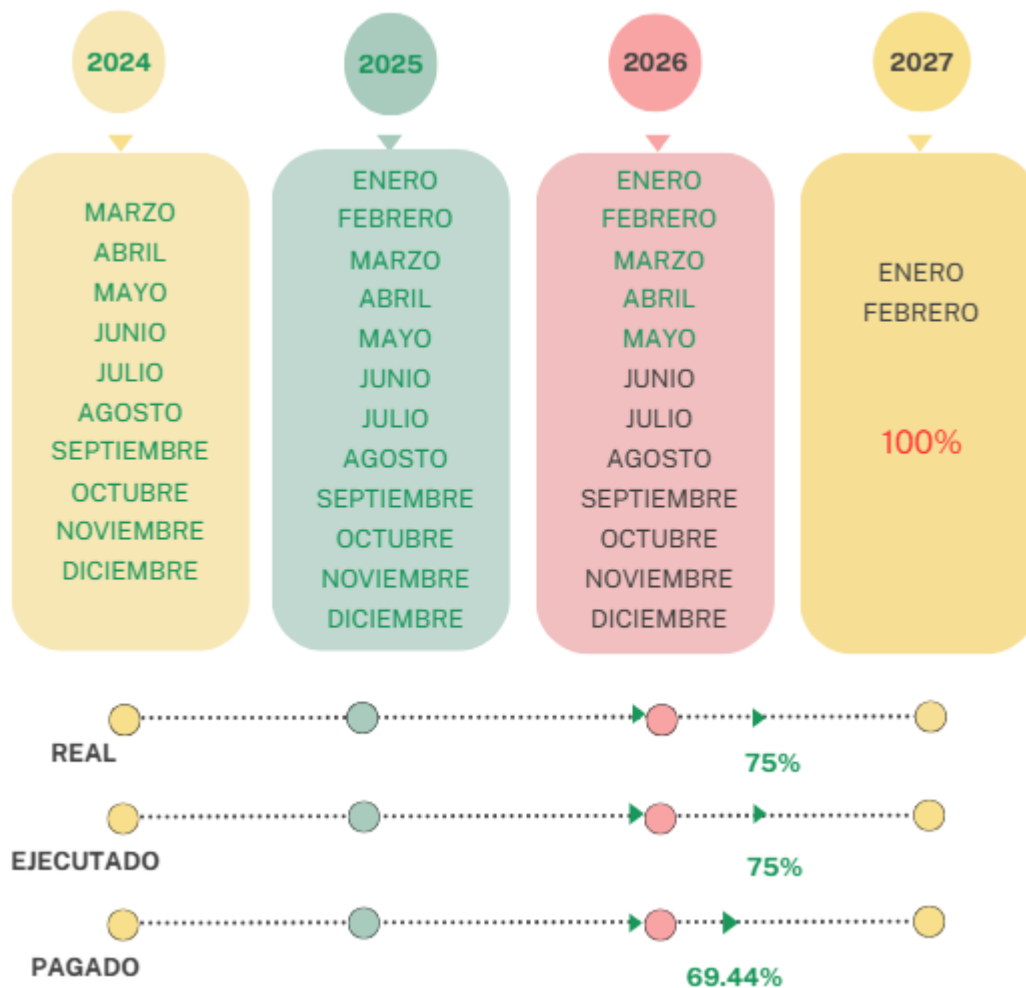
HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES			
Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1.0	10/06/2026	Gerencia del Proyecto	Elaboración Informe 27
2.0	16/06/2026	Gerencia del Proyecto	Ajuste observaciones ICETEX

ÍNDICE:

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO	5
a. Avance físico del contrato	5
b. Avance financiero del contrato	5
2. SEGUIMIENTO EJECUCIÓN DEL CONTRATO	9
a. Seguimiento a la operación del servicio	9
b. Seguimiento replicación de datos	12
c. Seguimiento cierre diario y mensual	12
d. Seguimiento a Mantenimiento evolutivo	14
e. Seguimiento Plan de capacitación	15
f. Situaciones relevantes	15
g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad	18
h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato	19
i. Plan de trabajo general del contrato	20
j. Valores agregados	20
i. Modelador de flujos	20
ii. Infraestructura	21
k. Nuevos requerimientos	23
3. ANS	24
3.1. Plan de Acción ANS	35
4. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR	36
a. Recomendaciones del supervisor del contrato	36
b. Seguimiento a recomendaciones del mes anterior por parte del supervisor	36
5. NOVEDADES DE PERSONAL	37
6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	37
7. REGISTRO CASOS EN ARANDA	38

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO

a. Avance físico del contrato - Línea de tiempo



b. Avance financiero del contrato

Corte a mayo 31 de 2026

CONTRATO 2024-0659

LICENCIAMIENTO

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE LICENCIAMIENTO	\$16,702,820,000		
22/03/2024	PAGO ANUAL 1 – FVE 79		\$3,628,959,528	\$13,073,860,472
31/05/2024	PAGO PERÍODO 1 (mar 2024) – FVE-82		\$211,956,144	\$12,861,904,328
05/06/2024	PAGO PERÍODO 2 (abr 2024) – FVE-83		\$211,956,144	\$12,649,948,184
05/07/2024	PAGO PERÍODO 3 (may 2024) – FVE-84		\$211,956,144	\$12,437,992,040
31/07/2024	PAGO PERÍODO 4 (jun 2024) – FVE-85		\$211,956,144	\$12,226,035,896
01/09/2024	PAGO PERÍODO 5 (jul 2024) – FVE-86		\$211,956,144	\$12,014,079,752
2/10/2024	PAGO PERÍODO 6 (ago 2024) – FVE-87		\$211,956,144	\$11,802,123,608
31/10/2024	PAGO PERÍODO 7 (sep 2024) – FVE-88		\$211,956,144	\$11,590,167,464
3/12/2024	PAGO PERÍODO 8 (oct 2024) – FVE-89		\$211,956,144	\$11,378,211,320
20/12/2024	PAGO PERÍODO 9 (nov 2024) – FVE-91		\$211,956,144	\$11,166,255,176
07/01/2025	PAGO PERÍODO 10 (dic 2024) – FVE-92		\$211,956,144	\$10,954,299,032
04/03/2025	PAGO PERÍODO 11 (ene 2025) – FVE-93		\$211,956,144	\$10,742,342,888
26/03/2025	PAGO ANUAL 2 – FVE 94		\$2,903,167,622	\$7,839,175,266
01/04/2025	PAGO PERÍODO 12 (feb 2025) – FVE-95		\$211,956,144	\$7,627,219,122
28/05/2025	PAGO PERÍODO 13 (mar 2025) – FVE-97		\$211,956,144	\$7,415,262,978
25/07/2025	PAGO PERÍODO 14 (abr 2025) – FVE-101		\$211,956,144	\$7,203,306,834
25/07/2025	PAGO PERÍODO 15 (may 2025) – FVE-103		\$211,956,144	\$6,991,350,690
21/08/2025	PAGO PERÍODO 16 (jun 2025) – FVE-105		\$211,956,144	\$6,779,394,546
01/09/2025	PAGO PERÍODO 17 (jul 2025) – FVE-107		\$211,956,144	\$6,567,438,402
01/10/2025	PAGO PERÍODO 18 (ago 2025) – FVE-108		\$211,956,144	\$6,355,482,258
5/11/2025	PAGO PERÍODO 19 (sep 2025) – FVE-110		\$211,956,144	\$6,143,526,114
3/12/2025	PAGO PERÍODO 20 (oct 2025) – FVE-112		\$211,956,144	\$5,931,569,970
30/12/2025	PAGO PERÍODO 21 (nov 2025) – FVE – 114		\$211,956,144	\$5,719,613,826
07/01/2026	PAGO PERÍODO 22 (dic 2025) – FVE – 117		\$211,956,144	\$5,507.657.682
03/02/2026	PAGO PERÍODO 23 (ene 2026) – FVE – 118		\$211,956,144	\$5.295.701.538
01/04/2026	PAGO ANUAL 3 – FVE – 120		\$2.540.271.670	\$2,755,429,868
31/03/2026	PAGO PERÍODO 24 (feb 2026) – FVE – 121		\$211,956,144	\$2,543,473,724
30/04/2026	PAGO PERÍODO 25 (mar 2026) – FVE – 122		\$211,956,144	\$2,331,517,580
31/05/2026	PAGO PERÍODO 26 (abr 2026) – FVE – 123		\$211,956,144	\$2,119.561.436

SERVICIO

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE SERVICIO	\$25,188,258,820		
31/05/2024	PAGO PERÍODO 1 (mar 2024) – FVE-82		\$534,495,470.40	
	DESCUENTO 10% ANS PERÍODO 1 – FVE-82		\$59,388,385.60	\$24,594,374,964.00
05/06/2024	PAGO PERÍODO 2 (abr 2024) – FVE-83		\$555,281,405.36	
	DESCUENTO 6,5% ANS PERÍODO 2 – FVE-83		\$38,602,450.64	\$24,000,491,108.00
05/07/2024	PAGO PERÍODO 3 (may 2024) – FVE-84		\$558,250,824.64	
	DESCUENTO 6% ANS PERÍODO 3 – FVE-84		\$35,633,031.36	\$23,406,607,252.00
31/07/2024	PAGO PERÍODO 4 (jun 2024) – FVE-85		\$564,189,663.20	
	DESCUENTO 5% ANS PERÍODO 4 – FVE-85		\$29,694,192.80	\$22,812,723,396.00
01/09/2024	PAGO PERÍODO 5 (jul 2024) – FVE-86		\$551,718,102.22	
	DESCUENTO 7,1% ANS PERÍODO 5 – FVE-86		\$42,165,753.78	\$22,218,839,540.00
2/10/2024	PAGO PERÍODO 6 (ago 2024) – FVE-87		\$564,189,663.20	
	DESCUENTO 5% ANS PERÍODO 6 – FVE-87		\$29,694,192.80	\$21,624,955,684.00
31/10/2024	PAGO PERÍODO 7 (sep 2024) – FVE-88		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 7 – FVE-88		\$0.00	\$21,031,071,828.00
3/12/2024	PAGO PERÍODO 8 (oct 2024) – FVE-89		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 8 – FVE-89		\$0.00	\$20,437,187,972.00
20/12/2024	PAGO PERÍODO 9 (nov 2024) – FVE-91		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 9 – FVE-91		\$0.00	\$19,843,304,116.00
07/01/2025	PAGO PERÍODO 10 (dic 2024) – FVE-92		\$587,945,017.44	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 10 – FVE-92		\$5,938,838.56	\$19,249,420,260.00
04/03/2025	PAGO PERÍODO 11 (ene 2025) – FVE-93		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 11 – FVE-93		\$0.00	\$18,655,536,404.00
01/04/2025	PAGO PERÍODO 12 (feb 2025) – FVE-95		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 12 – FVE-95		\$0.00	\$18,061,652,548.00
28/05/2025	PAGO PERÍODO 13 (mar 2025) – FVE-97		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 13 – FVE-97		\$0.00	\$17,316,908,692.00
25/07/2025	PAGO PERÍODO 14 (abr 2025) – FVE-101		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 14 – FVE-101		\$0.00	\$16,572,164,836.00
25/07/2025	PAGO PERÍODO 15 (may 2025) – FVE-103		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 15 – FVE-103		\$0.00	\$15,827,420,980.00
21/08/2025	PAGO PERÍODO 16 (jun 2025) – FVE		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 16 – FVE		\$0.00	\$15,082,677,124.00
01/09/2025	PAGO PERÍODO 17 (jul 2025) – FVE		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 17 – FVE		\$0.00	\$14,337,933,268.00
01/10/2025	PAGO PERÍODO 18 (ago 2025) – FVE - 108		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 18 – FVE		\$0.00	\$13,593,189,412.00

5/11/2025	PAGO PERÍODO 19 (sep 2025) – FVE – 110		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 19 – FVE -110		\$0.00	\$12,848,485,556.00
3/12/2025	PAGO PERÍODO 20 (oct 2025) – FVE – 112		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 20 – FVE -112		\$0.00	\$12,103,701,700.00
30/12/2025	PAGO PERÍODO 21 (nov 2025) – FVE - 114		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 21 – FVE-114		\$0.00	\$11,358,957,844.00
7/1/2026	PAGO PERÍODO 22 (dic 2025) – FVE - 117		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 22 – FVE-117		\$0.00	\$10.614.213.988.00
03/02/2026	PAGO PERÍODO 23 (ene 2026) – FVE - 118		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 23 – FVE-118		\$0.00	\$9.869.470.132.00
31/03/2026	PAGO PERÍODO 24 (feb 2026) – FVE - 121		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 24 – FVE-121		\$0.00	\$9,124,726,276.00
30/04/2026	PAGO PERÍODO 25 (mar 2026) – FVE - 122		\$760,393,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 25 – FVE-122		\$0.00	\$8,364,332,420.00
31/05/2026	PAGO PERÍODO 26 (abr 2026) – FVE - 123		\$760,393,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 25 – FVE-123		\$0.00	\$7,603,938,564.00

OTRO SI #1

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE LICENCIAMIENTO SOLICITUDES	\$1,738,000,000		
14/07/2025	PAGO ÚNICO – FVE 102		\$1,738,000,000	\$0

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE BOLSA HORAS MANT. EVOLUTIVO	\$1,505,350,000		
29/07/2025	PAGO 849 HORAS – MAYO – FVE 104		\$277,835,250	\$1,227,514,750
21/08/2025	PAGO 22 HORAS – JUNIO – FVE 106		\$7,199,500	\$1,220,315,250
01/10/2025	PAGO 161,2 HORAS - JUL-AGO - FVE 109		\$52,752,700	\$1,167,562,550
5/11/2025	PAGO 113 HORAS - SEP - FVE 111		\$36.979.250	\$1,130,583,300
3/12/2025	PAGO 1108,1 HORAS - OCT - FVE 113		\$362.625.725	\$767.957.575
30/12/2025	PAGO 1272.3 HORAS - OCT - FVE 115		\$416.360.175	\$351.597.400
30/12/2025	PAGO 1074,4 HORAS - DIC - FVE 116		\$351.597.400	\$0

TOTAL CONTRATO 2024-0659

ITEM	VALOR	PAGOS	DTOS ANS	SALDO
VALOR CONTRATO	\$41,891,078,820	\$31,926,461,974	\$241,116,846	\$9,723,500,000
VALOR OTRO SI # 1 CONTRATO	\$3,243,350,000	\$3,243,350,000		\$0
VALOR TOTAL CONTRATO	\$45,134,428,820	\$35,169,811,974	\$241,116,846	\$9,723,500,000

2. SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

a. Seguimiento a la operación del servicio

Acorde con el Anexo 3 del contrato, la operación del servicio se encuentra enmarcada bajo una serie de requerimientos técnicos, cuyo cumplimiento está garantizado, algunos ítems desde el inicio del contrato, y algunos otros dentro de la operación mensual del servicio.

A continuación, se listan los ítems del Anexo 3 que tuvieron algún tipo de movimiento durante el presente período:

1.1. GENERALES	Mayo 31 - 2026
1.1.6.	
La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de periodicidad y concurrencia del dato) en la zona de aterrizaje definida por el ICETEX de acuerdo con los ciclos de actualización del dato definidos por ICETEX, así como la estructura de datos de la zona de aterrizaje para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. A la fecha de corte del presente informe, ICETEX no ha dispuesto de un equipo para el desarrollo de este requerimiento contractual.
1.1.8.	

El servicio debe garantizar de manera permanente el cumplimiento de los ANS acordados entre las partes. Esta medición, debe realizarse con mecanismos y sistemas de monitoreo que evidencian el comportamiento en aspectos como disponibilidad, desempeño, escalabilidad y demás contenidos en el Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio”.	Mensualmente se realizan sesiones de revisión de ANS y se aplican las sanciones correspondientes. Luego de realizadas las reuniones con la profesional encargada del contrato hasta se continúa con el seguimiento a la herramienta Aranda acerca del registro de los casos y el envío de los correos soporte de los movimientos de cada uno de los casos, encontrando que aún hay falencias en este aspecto. Adicionalmente el reporte que genera la herramienta, no contiene todas las columnas necesarias para poder realizar tanto la validación como revisión. Se solicita se parametrize el reporte para que cumpla con los requisitos para las dos partes.
1.1.11.	
El servicio CORE BANCARIO debe cumplir a cabalidad los lineamientos de arquitectura establecidos por ICETEX, esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. El cumplimiento de esta capacidad deberá garantizar el soporte de las cargas operativas y picos de servicio sin limitación por concepto de capacidades de hardware y software por parte del proveedor.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Durante el mes de mayo de 2026, no se evidenciaron caídas del servicio ni desbordes de rendimiento en las herramientas de monitoreo del servicio. Igualmente, desde el monitoreo que realiza el área de infraestructura de Icetex tampoco se reportó algún problema de desempeño.
1.1.12.	
En los aspectos de atención de requerimientos y solicitudes, una vez se resuelva la situación reportada o la solicitud realizada, se deberá asegurar la entrega conforme al procedimiento de desarrollo de requerimientos establecido en ICETEX con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos de arquitecturas; entregar la documentación y establecer el recibo a satisfacción, entregada implementada en ambiente productivo y con despliegue exitoso.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. El control de solicitudes y requerimientos se hace por medio de la herramienta Aranda de gobierno de la entidad y cumple con las políticas de la mesa de servicio de la entidad. Para el caso de los mantenimientos evolutivos, se realiza todo el proceso de análisis, creación de HUs, estimación y aprobación. Luego se entrega un cronograma asociado y se realizan las pruebas respectivas hasta lograr un documento F80 el cual se presenta junto con el minutograma, los formatos de seguridad y bases de datos en el comité de cambios de Icetex. Una vez la funcionalidad está en producción se monitorea el ANS asociado a los despliegues exitosos.
1.1.14.	
Realizar al menos una (01) capacitación y/o transferencia de conocimiento de las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Si la entidad requiere capacitaciones adicionales, conforme a la necesidad de la apropiación de la implementación, deberá	Con respecto a las entregas puntuales de mantenimientos evolutivos, siempre se realiza una sesión formal de entrega con el área funcional donde se revisa el documento de alcance y entendimiento, el documento funcio-

acudirse a las capacidades de la bolsa de soporte y capacitación del contrato, previa aprobación del Supervisor.	nal y se hace una sesión online de la funcionalidad entregada a manera de capacitación y verificación.
1.1.16.	
El servicio CORE BANCARIO debe dar cumplimiento a los altos estándares de seguridad establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y en cumplimiento de la Políticas del Manual de Seguridad de la información de ICETEX, de tal manera que el proveedor garantice que tanto la operación, como la información de la entidad se encuentran a salvo de ataques cibernéticos. En caso en que se presente un ataque de cualquier índole, este deberá ser reportado de inmediato a ICETEX y se deben ejecutar las respectivas acciones de mitigación.	Este criterio se cumple a cabalidad con las políticas actuales de la entidad.
1.1.18.	
Según la descripción del Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio” se deben ejecutar acciones de DRP, con la periodicidad definida.	Las pruebas de DRP se realizaron el 16 de diciembre de 2025 de acuerdo con el cronograma propuesto y se ejecutaron de forma exitosa. Las próximas pruebas se realizarán en el mes de junio de 2026.
1.2. INTERFAZ	
1.2.3	
El servicio CORE BANCARIO debe incluir un registro de logs de auditoría para todas las transacciones realizadas y demás acciones aplicadas en el sistema Core Bancario. Estos registros deben garantizar la visualización con la información requerida, permitiendo ajustes según las necesidades de visualización, y deben poder descargarse en formatos CSV para facilitar el análisis y la verificación. Esta funcionalidad debe mantenerse y adaptarse tanto para las características actuales como para las futuras implementaciones, en línea con la continuidad y evolución del servicio.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Los logs de auditoría se encuentran en SM en la ruta: Administración-Auditoría-Auditoría. Existe un mantenimiento evolutivo relacionado con cambios sobre el log de auditoría solicitado por la entidad. Esta funcionalidad se encuentra en producción de acuerdo con despliegue realizado durante el mes de octubre de 2025.
1.5. DATOS	
El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades necesarias para llevar a cabo el análisis, la identificación, el diseño, homologación, transformación, cargue y validación de los datos existentes en las diferentes bases de datos del ICETEX que se deban incorporar al servicio CORE BANCARIO. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual.

	A la fecha de corte del presente informe, ICETEX no ha dispuesto de un equipo para el desarrollo de este requerimiento contractual.
--	---

b. Seguimiento replicación de datos

La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual.

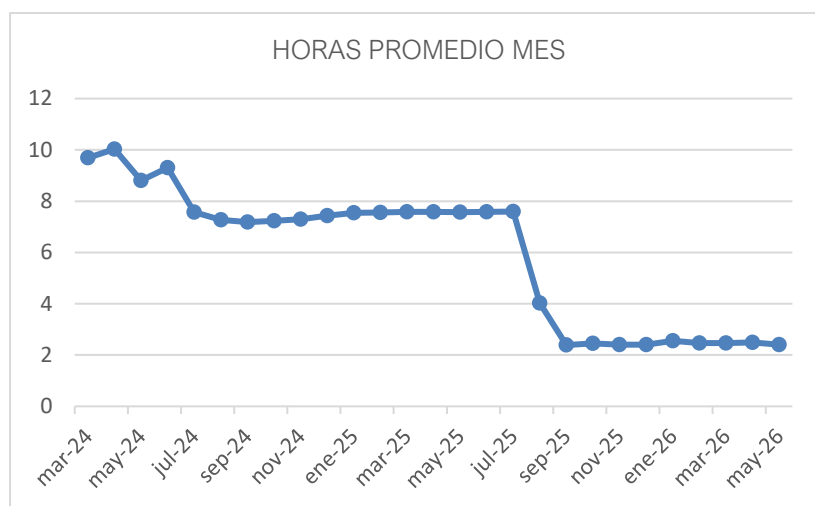
A la fecha de corte del presente informe, ICETEX no ha dispuesto de un equipo para el desarrollo de este requerimiento contractual.

c. Seguimiento de cierre diario y mensual

Con el fin de cumplir con las obligaciones contractuales, el área de mejoramiento continuo de la UT, en conjunto con las áreas de infraestructura y arquitectura siguen trabajando con el fin de optimizar el desempeño y la calidad del servicio entregado a la entidad. Desde el mes de septiembre de 2025 se observa una mejora del **100%** en los tiempos de ejecución del cierre diario de cartera, y se continúa trabajando para que sea constante en el tiempo.

Se muestran la tabla y gráfica del comportamiento mensual del cierre.

MES	HORAS PROMEDIO
mar-24	9,69
abr-24	10,03
may-24	8,81
jun-24	9,3
jul-24	7,57
ago-24	7,27
sep-24	7,18
oct-24	7,23
nov-24	7,29
dic-24	7,43
ene-25	7,54
feb-25	7,56
mar-25	7,58
abr-25	7,58
may-25	7,57
jun-25	7,58
jul-25	7,59
ago-25	4,03
sep-25	2,39
oct-25	2,45
nov-25	2,41
dic-25	2,41
ene-26	2,56
feb-26	2,47
mar-26	2,47
abr-26	2,49
may-26	2,41



En el siguiente cuadro se relaciona el detalle de los tiempos de cierre diario del período comprendido del 1 al 31 de mayo de 2026.

DIA CIERRE	DIA CALEN DARIO	Envío del Pre cierre			Envío del cierre diario (PCOMB)			Envío Post cierre			Envío cierre Contable PGLPOST001			TOTAL
		Hora Inicia	Hora Fin	Total	Hora Inicia	Hora Fin	Total	Hora Inicia	Hora Fin	Total	Hora Inicia	Hora Fin	Total	
4	4	22:56:13	23:06:20	0:10	23:07:47	23:40:03	0:32	23:40:28	1:38:55	1:48	1:41:57	1:49:45	0:07	2:38
5	5	22:01:56	22:06:01	0:04	22:07:50	22:37:37	0:29	22:46:11	0:41:01	1:55	0:42:55	0:49:52	0:06	2:35
6	6	22:07:32	22:36:50	0:29	22:39:32	23:04:33	0:25	23:12:37	0:54:44	1:42	0:56:28	1:03:32	0:07	2:43
7	7	22:01:12	22:08:49	0:07	22:09:50	22:32:22	0:22	22:41:32	0:52:10	2:13	0:55:44	1:02:40	0:07	2:50
8	8	23:31:30	23:36:48	0:05	23:37:55	00:00:05	0:23	00:07:40	2:18:17	2:11	2:23:05	2:29:19	0:06	2:45
11	9,10,11	22:06:40	22:12:39	0:05	22:13:01	22:36:03	0:23	22:44:00	0:54:53	2:10	0:56:15	1:03:50	0:06	2:45
12	12	23:41:33	23:43:06	0:01	23:43:54	00:08:37	0:25	00:16:49	2:28:11	2:12	2:33:45	2:39:46	0:06	2:44
13	13	22:05:00	22:12:03	0:07	22:13:28	22:34:54	0:21	22:43:50	0:55:12	2:11	0:56:36	1:04:19	0:08	2:47
14	14	22:04:53	22:09:55	0:05	22:11:16	22:33:22	0:22	22:40:35	0:38:57	2:04	0:50:38	0:57:26	0:06	2:37
15	15	22:04:10	22:09:46	0:05	22:10:47	22:32:50	0:22	22:40:41	0:51:16	2:10	0:52:48	1:00:35	0:08	2:45
19	16,17,18,19	22:04:18	22:12:10	0:07	22:15:42	22:40:42	0:25	22:58:28	0:51:16	1:53	1:12:24	1:20:07	0:07	2:33
20	20	22:01:56	22:06:07	0:04	22:07:22	22:35:41	0:28	22:44:09	1:38:46	1:43	1:44:58	1:54:19	0:08	2:23
21	21	22:01:30	22:07:39	0:06	22:09:02	22:31:41	0:22	22:38:57	0:53:25	2:14	0:58:31	1:05:33	0:07	2:49
22	22	22:02:33	22:06:26	0:03	22:06:56	22:28:38	0:21	22:37:34	0:47:26	2:09	0:48:20	0:55:24	0:07	2:41
25	23,24,25	22:08:30	22:14:22	0:05	22:14:51	22:36:08	0:21	22:58:44	1:01:55	2:03	0:10:56	0:18:22	0:07	2:37
26	26	21:59:07	22:05:42	0:06	22:07:51	22:30:16	0:22	22:38:08	0:48:51	2:10	0:50:17	0:57:11	0:08	2:47
27	27	22:01:20	22:07:39	0:06	22:15:24	22:37:45	0:22	22:48:00	1:00:06	2:12	1:01:55	1:09:15	0:07	2:48
28	28	22:45:26	22:52:51	0:07	22:54:08	23:16:22	0:22	23:32:29	1:27:28	1:55	1:48:36	1:55:45	0:07	2:31

d. Seguimiento a mantenimientos evolutivos

Horas de mantenimiento evolutivo mayo 2026 (Contrato base):

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA PREVISTA DE ENTREGA PARA PRUEBAS A ICETEX	ESTADO
Mayo 4 -2026	22,8	WS créditos no migrados SAF	Mayo12-2026	Pruebas Icetex
Mayo 20 - 2026	23	HU convocatoria 2026-1 (Validador 01)	Mayo 21-026	Producción
TOTAL HORAS				5200
TOTAL HORAS ACUMULADAS				5.059,42
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL				45,8
TOTAL HORAS PENDIENTES				94,78

REQUERIMIENTOS EN PROCESO DE APROBACIÓN
HU CBP y estados de la cartera – 144 horas HU Estabilidad giros en mora – 323.6 horas HU PCI Complementaria V4 – 630.4 HU Ajuste Novedad Cambio de Línea – Novación al 0% V3 1479.8

PASOS A PRODUCCIÓN
Validador 01 – 22 de mayo

e. Seguimiento plan de capacitación

A la fecha de corte El plan de capacitación no ha sido ejecutado Dentro de la bolsa de horas ofertadas se encuentra un total de 1800 que incluyen capacitación y soporte. En ese orden de ideas, se relaciona el consumo de horas de soporte del período.

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCIÓN	FECHA SOLUCIÓN
Mayo 5	24	Apoyo cierre mes de abril 2026	Mayo 1,2 y 3
Mayo 5	1	Actualización codeudor – 28329 – 25343 - 29657	Mayo 5
Mayo 13	1	Actualización codeudor – 29661 – 30376 - 32639	Mayo 13
Mayo 15	8	Ajuste línea y sublínea Signature – Fondos - 31153	Mayo 19
Mayo 29	1	Reproceso giros falta parametrización SM - Signature	Mayo 29
TOTAL HORAS CONTRATO			1.800
HORAS ACUMULADAS			1.347
HORAS PERIODO ACTUAL			35
TOTAL HORAS PENDIENTES			418

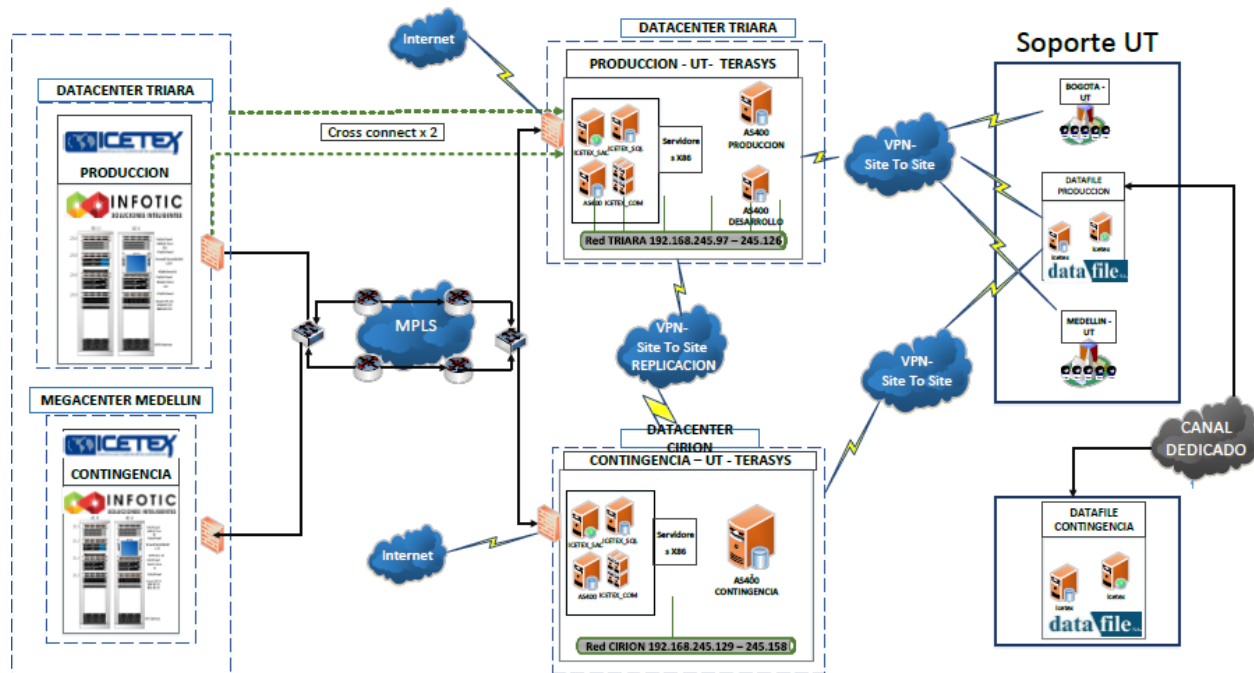
f. Situaciones relevantes

A continuación, se presentan los frentes de trabajo que deben tener un control de ejecución extra:

- Planes de acción a infraestructura: El plan de acción asociado a la infraestructura de la solución Core Bancario continúa en ejecución y como evidencia de esto, se han ejecutado las siguientes actividades:
 - ✓ Independización de ambientes de producción y pruebas en la plataforma IBM i (Anteriormente AS/400). Al incluir un nuevo servidor IBM i, se lograron optimizar los tiempos de ejecución del cierre diario y mensual de la operación de cartera, cumpliendo así con el ANS establecido.
 - ✓ Optimización de rutinas de los procesos de PRECIERRE y POSTCIERRE incluidos en el proceso general de Cierre de Cartera. Para tal resultado se aprovecharon los nuevos recursos de hardware para lograr paralelismo en algunas rutinas y poder ejecutar los procesos con más hilos.
 - ✓ Automatización del proceso general de Cierre de Cartera. La automatización y generación de alertas en el proceso de cierre ha reducido el riesgo en la ejecución manual de este proceso.
 - ✓ Inclusión de un nuevo DataCenter para lograr más recursos de procesamiento y disponibilidad con el fin de cumplir con los ANS establecidos. De igual forma tener más servidores a disposición de la entidad para lograr ambientes más estables en lo que respecta a la certificación y pruebas de calidad de los mantenimientos evolutivos solicitados por la entidad bajo el marco de este contrato.

ICETEX

SOLUCION CORE BANCARIO SAAS



Replicación de datos:

La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual.

A la fecha de corte del presente informe, ICETEX no ha dispuesto de un equipo para el desarrollo de este requerimiento contractual. A la fecha de corte del presente informe, ICE-TEX no ha dispuesto de un equipo para el desarrollo de este requerimiento contractual.

Informe de créditos activos

2024			2025			2026		
Mes	Cantidad ID Icetex	Cantidad ID Signature	Mes	Cantidad ID Icetex	Cantidad ID Signature	Mes	Cantidad ID Icetex	Cantidad ID Signature
Mar.	615.405	880.194	Ene.	632.121	923.468	Ene.	582.823	850.217
Abr.	622.082	884.297	Feb.	630.195	917.426	Feb.	577.545	843.754
May.	630.296	909.608	Mar.	607.898	875.229	Mar.	594.316	886.896
Jun.	630.517	916.841	Abr.	625.558	922.355	Abr.	592.209	888.953
Jul.	614.221	882.161	May.	606.675	884.809	May.	571.792	848.476
Ago.	643.132	937.497	Jun.	624.337	904.717	Jun.		
Sep.	630.839	914.121	Jul.	611.979	901.055	Jul.		
Oct.	631.828	919.023	Ago.	593.126	867.472	Ago.		
Nov.	638.996	938.931	Sep.	609.261	901.421	Sep.		
Dic.	617.839	896.073	Oct.	605.129	894.593	Oct.		
			Nov.	586.373	856.260	Nov.		
			Dic.	602.073	885.865	Dic.		

g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad

El Documento de [DRP_BCP_Core_Bancario_2024.pdf](#), fue entregado a la entidad el cual contiene la información requerida por la entidad. La VOT realizó la revisión de dicho documento y envió email del 7 de octubre con las observaciones pertinentes.

La versión actualizada de este documento es: Documento de [DRP_BCP_Core_Bancario_2024_V2.pdf](#), entregado en noviembre de 2024, a la gerencia del proyecto Core Bancario.

De acuerdo con la reunión sostenida con el área de riesgos de la entidad el día 6

de agosto de 2025, la UT adquirió el compromiso de generar un nuevo documento con los escenarios para la prueba de contingencia del segundo semestre de 2025.

La nueva versión de este documento se llama

Documento_BCP_Core_Bancario_2025.pdf

Acorde con el documento 3.3 Anexo 2 – Acuerdos de niveles de servicio del contrato 2024-0659, las pruebas de DRP se deben realizar de manera semestral. Estas pruebas se realizarán en junio de 2026.

h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato

La matriz de riesgos es la elaborada por la entidad como parte integral del contrato 2024-0659. Se relacionan los ítems que se encuentran a cargo de la UT y que tienen observaciones para el presente período.

#	Descripción (qué puede pasar y, si es posible, cómo puede pasar)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Tratamiento/controles a ser implementados	Persona que implementa el tratamiento	Fecha inicio tratamiento	Fecha término tratamiento	Monitoreo y Revisión		OBSERVACIONES
							Forma de realizar monitoreo	Periodicidad monitoreo / cuando?	
12	Incumplimiento en la pago al contratista por fallas administrativa	No pago del valor mensual del contrato	1. Realización de reuniones de seguimiento a la obtención de entregables de los servicios contratados	Contratista/ Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento mensual vía reuniones de supervisión	Mensual	Riesgo no materializado A la fecha de corte del presente período, la entidad aún no ha realizado el pago correspondiente al mes de abril de 2026.
17	Indisponibilidad de servicios que afecta la operación de	Afectación de alguno o todos los servicios contratados	1. Diseñar y documentar los planes de contingencia para cada uno de los diferentes servicios contratados, de acuerdo con el RTO y RPO definidos por la Entidad.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación de pruebas de contingencia	De acuerdo con el cronograma	Riesgo no materializado Acorde con la matriz de ANS, la disponibilidad del servicio durante el mes de mayo de 2026 fue 100%

la Entidad	2. Realizar pruebas de contingencia sobre los planes definidos.							
------------	---	--	--	--	--	--	--	--

i. Plan de trabajo general del contrato

El plan de trabajo general se definió al inicio del contrato para establecer tanto el cumplimiento como el avance de los diferentes ítems definidos. A la fecha de corte de este /- informe, el porcentaje de ejecución se encuentra en un 75% acorde con la gráfica inicial de este informe.

j. Valores agregados

i. Modelador de flujos

Se establecieron mesas de trabajo con el área de operaciones de la entidad y los resultados fueron satisfactorios. El plan para montar la nueva DEMO estará enfocado en 4 procesos:

1. Comprobante de CCN (Cuenta Cobro Nación)
2. Desembolsos
3. Comunicados y reportes PAC
4. Ajustes CBP y estado tipo cartera

El supervisor del contrato aprobó las 42 horas que se encontraban pendientes para poder terminar con esta actividad.

Se realizó el paso a producción de la opción 2 desembolsos el día 21 de abril de 2026. Las 40 horas de capacitación correspondientes se agendarán al momento en que el Icetex determine quienes son los funcionarios que la recibirán.

ii. Infraestructura

Servidores y aplicaciones actualmente en producción

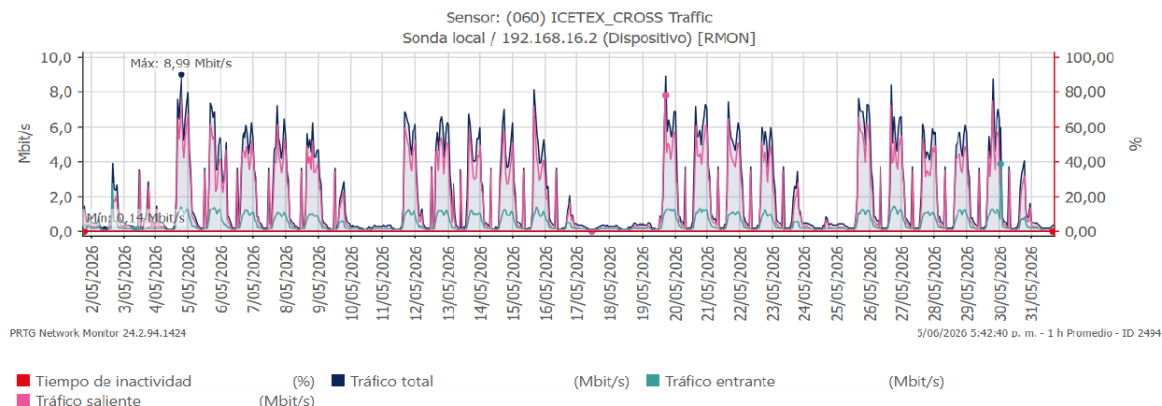
▼	Nombre	▼	Descripción	▼	Aplicación	▼	S.O	▼
1	ICETEX_CEN02		SM Peer 2		Solicitudes		Debian	
2	ICETEX_CEN07		SM Peer 8		Solicitudes		Debian	
3	ICETEX_CEN08		SM Peer 9		Solicitudes		Debian	
4	ICETEX_CEN09		SM Peer 10		Solicitudes		Debian	
5	ICETEX_CEN10		SM Peer 11		Solicitudes		Debian	
6	ICETEX_CEN11		SM Peer 12		Solicitudes		Debian	
7	ICETEX_FILESERVER		SM Carpeta Compartida		Solicitudes		Debian	
8	ICETEX_CEN01		SM Peer1		SM		Debian	
9	ICETEX_CEN03		SM Peer 3		SM		Debian	
10	ICETEX_CEN02_V2		SM Peer 4		SM		Debian	
11	ICETEX_CEN04		SM Peer 5		SM		Debian	
12	ICETEX_CEN05		SM Peer 6		SM		Debian	
13	ICETEX_CEN06		SM Peer 7		SM		Debian	
14	ICETEX_SQL		BD Communicatory y DocPlus Producción		Cartera		Windows	
15	ICETEX_SQL_SAC		BD SAC		Cobranzas		Windows	
16	ICETEX_COM		Communicator Producción		Cartera		Windows	
17	ICETEX_DOCPLUS		DocPlus Producción		Cartera		Windows	
18	ICETEX_SAC		SAC Producción		Cobranzas		Windows	
19	POWER i V7.3		Signature y Future		Cartera		OS400	
20	POWER i V7.3		Signature, Future Pruebas y Contingencia		Cartera		OS400	

Desempeño de canales de comunicación

Host 'TR-BL03-ICETEX'				
2026-05-01 00:00:00 to 00:00:00 2026-05-31				
Duration 21 0h 0m 0s				
Host State Breakdowns:				
State	Type/Reason	Time	% Total Time	% Known Time
UP	Unscheduled	28 d 0h 0m 0s	100.000%	100.000%
	Scheduled	0d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Total	28 d 0h 0m 0s	100.000%	100.000%
DOWN	Unscheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Scheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Total	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
UNREACHABLE	Unscheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Scheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Total	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
Undetermined	Monitoring Not Running	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
	Insufficient Data	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
	Outside Timeperiod	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
	Total	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
All	Total	28 d 0h 0m 0s	100.000%	100.000%

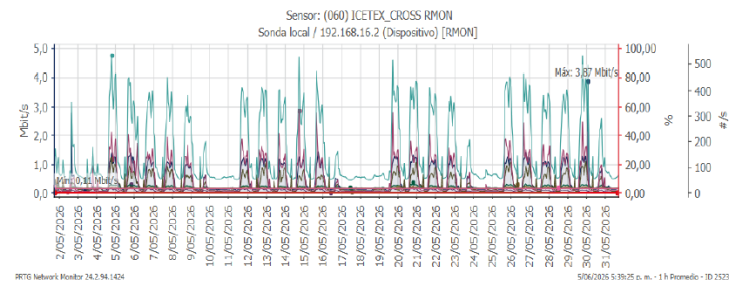
Informe para (060) ICETEX_CROSS Traffic

Plazo de tiempo de informe:	1/05/2026 5:42:00 p. m. - 31/05/2026 5:42:00 p. m.
Tipo de sensor:	Tráfico (SNMP) 64bit (60 s Intervalo)
Sonda, grupo, dispositivo:	Sonda local > Sonda local > 192.168.16.2 (Dispositivo) [RMON]
Estadísticas de tiempo de actividad:	OK: 100 % [29d 23h 59m 00s]
Estadísticas de petición:	Bueno: 100 % [43201]
Promedio (Tráfico total):	2,04 Mbit/s
Total (Tráfico total):	628.293 MB

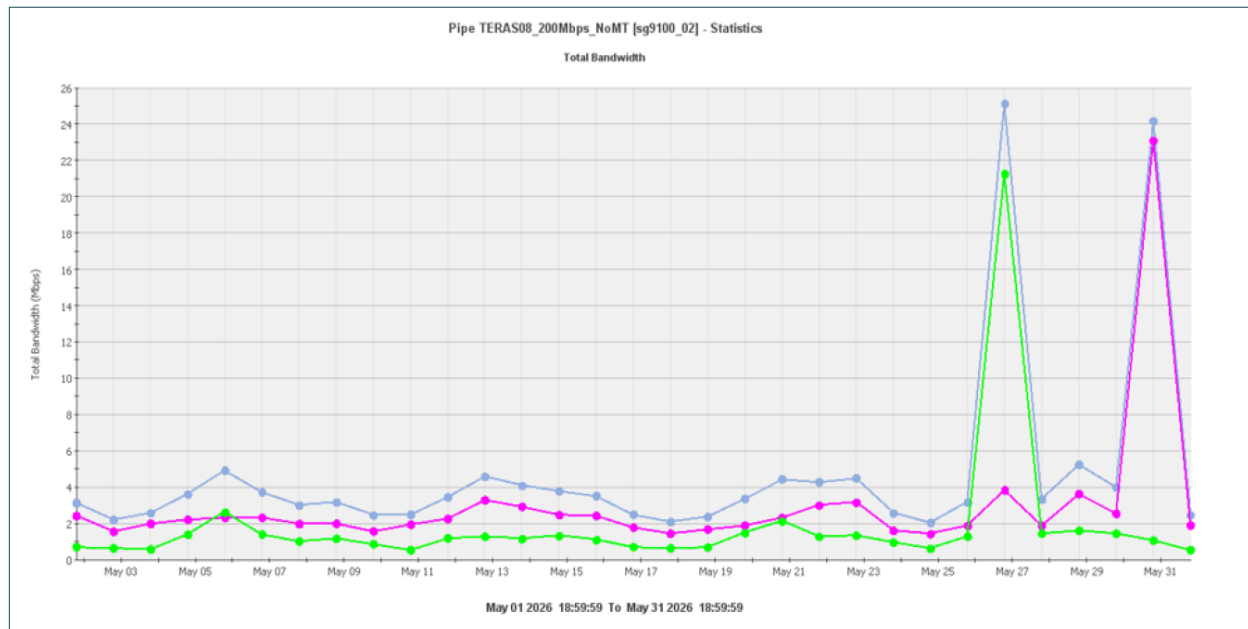


Informe para (060) ICETEX_CROSS RMON

Plazo de tiempo de informe:	1/05/2026 5:38:00 p. m. - 31/05/2026 5:38:00 p. m.
Tipo de sensor:	RMON (SNMP) (60 s Intervalo)
Sonda, grupo, dispositivo:	Sonda local > Sonda local > 192.168.16.2 (Dispositivo)
Estadísticas de tiempo de actividad:	OK:
Estadísticas de petición:	Bueno:
Promedio (Transmitido):	0,44 Mbit/s
Total (Transmitido):	136.023 MB



■ Tiempo de inactividad	(%)	■ Transmitido	(Mbit/s)	■ Paquetes	(#/s)
■ Paquetes de difusión	(#/s)	■ Paquetes multidifusión	(#/s)	■ Errores CRC	(#/s)
■ Paquetes de tamaño reducido	(#/s)	■ Paquetes sobredimensionados	(#/s)	■ Fragmentos	(#/s)
■ Jabbers	(#/s)	■ Colisiones	(#/s)	■ Paquetes <= 64 Byte	(#/s)
■ Paquetes 65 - 127 Bytes	(#/s)	■ Paquetes 128 - 255 Bytes	(#/s)	■ Paquetes 256 - 511 Bytes	(#/s)
■ Paquetes 512 - 1023 Bytes	(#/s)	■ Botar eventos	(#/s)		



Para el presente periodo no se evidencian problemas de desempeño en los anchos de banda de los canales que soportan la solución Core Bancario SaaS.

k. Nuevos requerimientos

Para el presente periodo no hubo nuevos requerimientos

3. ANS

Disponibilidad del Sistema Core Bancario

DESCUENTOS POR IMPACTO	
100	= PD <= 99,9 -> 0%
99,9	< PD >= 99,7 -> 1%
99,7	< PD >= 99,5 -> 3%
99,5	< PD >= 99,0 -> 5%
99,0	<= PD -> 10%

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento de Disponibilidad del Servicio

$PD = (1 - (\text{Minutos indisponibles} / \text{total de minutos al mes})) * 100$.

$PD = (1 - (0/44640)) * 100$

$PD^* = 100\%$. No aplica descuento de ANS por impacto.



La disponibilidad general de la solución Core Bancario para el mes de mayo de 2026 fue de **100%**.

Los datos que se muestran a continuación son extraídos de la herramienta WatchDog para el mismo mes. (Para el reporte completo, ver documento: IGS26 - ANEXO 3 Log WatchDog Abril2026)

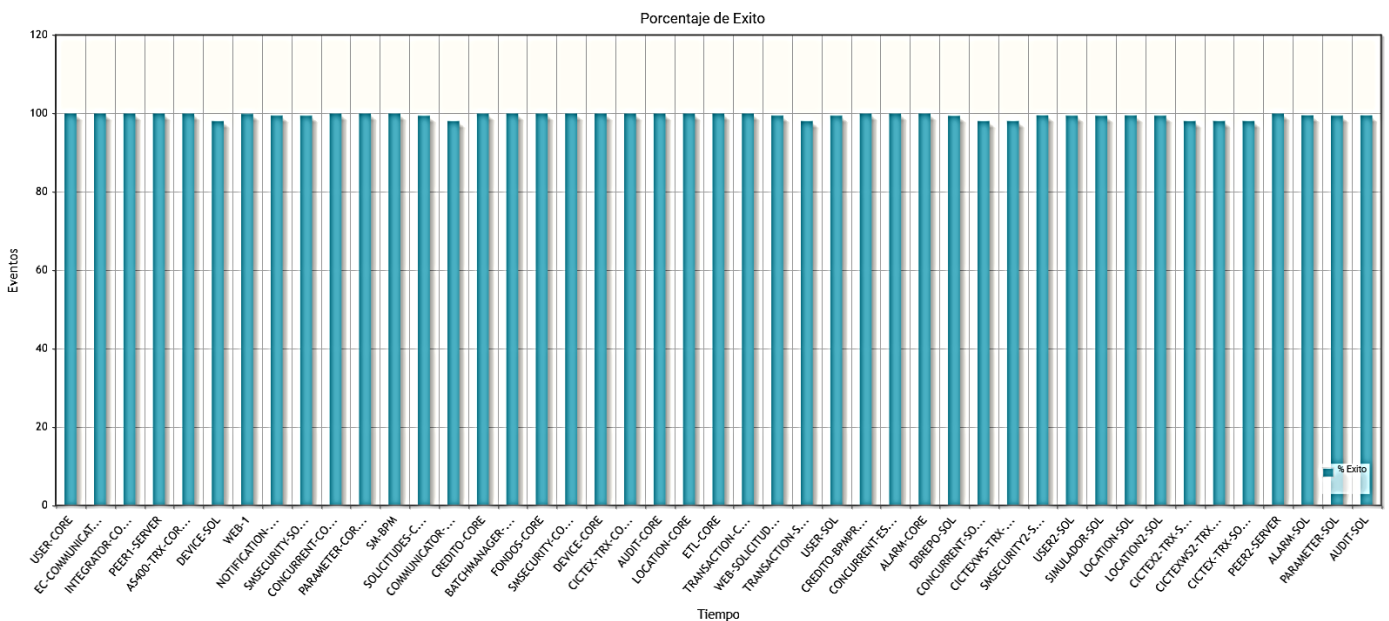
Reporte de monitoreo de microservicios SM

Generalidades: Rango de fechas: 01/04/2026 – 30/04/2026

Herramienta de monitoreo: sm-watchdog

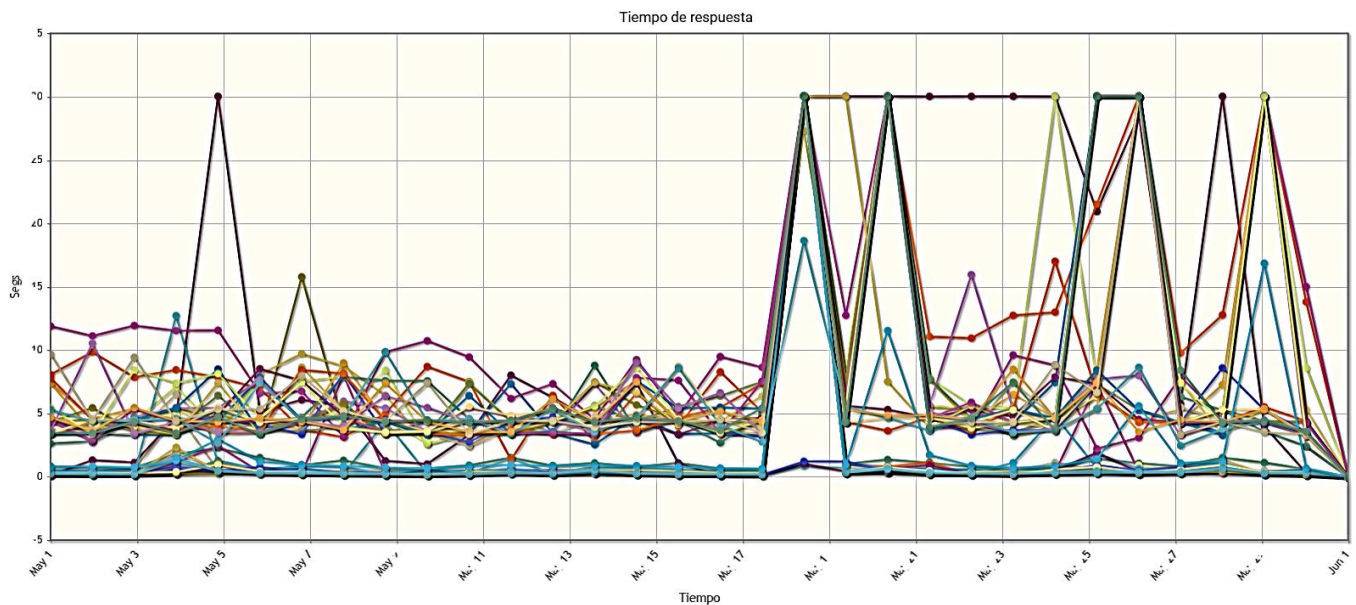


Porcentaje de disponibilidad de microservicios monitoreados



Se mide la cantidad de eventos atendidos exitosamente por cada microservicio. Un evento es una petición que le llega al microservicio para que sea procesada.

Tiempos de respuesta



Tiempo promedio que un microservicio tarda en responder a una petición

Lista de servicios monitoreados

Se monitorea el estado del microservicio a nivel administrativo y operacional.

Monitoreo Administrativo: Se refiere al monitoreo del microservicio con respecto a la activación y desactivación del servicio por un usuario con perfil de administrador.

Monitoreo Operacional: Se refiere al monitoreo del funcionamiento del microservicio cuando se encuentra activo.

SMART MANAGEMENT										
Inicio Tareas Cartera Módulos Reportes Alarmas Configuración Administración										
Componentes										
Id	Acciones	Código	Nombre	Tipo	Categoría	Estado Administrativo	Estado Operacional	Monitoreo Habilitado	Auto-Reset	
57		SOLICITUDES-CORE-5	SOLICITUDES-CORE-5	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Deshabilitado	Desconocido	Deshabilitado	Deshabilitado	
56		SIMULADOR-SOL	SIMULADOR-SOL	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
55		SOLICITUDES-CORE-4	SOLICITUDES-CORE-4	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
54		SOLICITUDES-CORE-3	SOLICITUDES-CORE-3	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
53		LOCATION2-SOL	LOCATION2-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
52		USER2-SOL	USER2-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
51		CICTEXWS2-TRX-SOL	CICTEXWS2-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
50		CICTEX2-TRX-SOL	CICTEX2-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
49		SMSECURITY2-SOL	SMSECURITY2-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
48		COMMUNICATOR-TRX-SOL	COMMUNICATOR-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
47		LOCATION-SOL	LOCATION-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
46		NOTIFICATION-SOL	NOTIFICATION-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
45		AUDIT-SOL	AUDIT-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
44		PARAMETER-SOL	PARAMETER-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
43		ALARM-SOL	ALARM-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
42		CICTEXWS-TRX-SOL	CICTEXWS-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
41		CICTEX-TRX-SOL	CICTEX-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
40		TRANSACTION-SOL	TRANSACTION-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
39		CONCURRENT-SOL	CONCURRENT-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
38		DEVICE-SOL	DEVICE-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
37		WEB-SOLICITUDES-3	WEB-SOLICITUDES-3	Tomcat	TOMCAT-SOL	Deshabilitado	Desconocido	Deshabilitado	Deshabilitado	
36		WEB-SOLICITUDES-2	WEB-SOLICITUDES-2	Tomcat	TOMCAT-SOL	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
35		USER-SOL	USER-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
34		CONCURRENT-ESTADODECUENTA	CONCURRENT-ESTADODECUENTA	Microservicio	ESTADO DE CUENTA	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado	
32		EC-COMMUNICATOR-TRX-CORE	EC-COMMUNICATOR-TRX-CORE	Microservicio	ESTADO DE CUENTA	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
31		PEER2-SERVER	PEER2-SERVER	Servidor	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
29		PEER4-SERVER	PEER4-SERVER	Servidor	IPEER_4	Habilitado	Desconocido	Deshabilitado	Deshabilitado	
28		SOLICITUDES-CORE-2	SOLICITUDES-CORE-2	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
27		SMSECURITY-SOL	SMSECURITY-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
26		CREDITO-BPMPROCESS-CORE	CREDITO-BPMPROCESS-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
25		COMMUNICATOR-TRX-CORE	COMMUNICATOR-TRX-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
24		ETL-CORE	ETL-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
23		DEVICE-CORE	DEVICE-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
22		DBREPO-SOL	DBREPO-SOL	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
21		CICTEX-TRX-CORE	CICTEX-TRX-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
20		BATCHMANAGER-CORE	BATCHMANAGER-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
19		AS400-TRX-CORE	AS400-TRX-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
18		CONCURRENT-CORE	CONCURRENT-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado	
17		SM-BPM	SM-BPM	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado	
16		AUDIT-CORE	AUDIT-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
15		ALARM-CORE	ALARM-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
14		PARAMETER-CORE	PARAMETER-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
13		NOTIFICATION-CORE	NOTIFICATION-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
12		SMSECURITY-CORE-SOL	SMSECURITY-CORE-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
11		SMSECURITY-CORE	SMSECURITY-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
10		LOCATION-CORE	LOCATION-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
9		SOLICITUDES-CORE-1	SOLICITUDES-CORE-1	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
8		FONDOS-CORE	FONDOS-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
7		PEER1-SERVER	PEER1-SERVER	Servidor	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
6		WEB-SOLICITUDES	WEB-SOLICITUDES	Tomcat	TOMCAT-SOL	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
5		INTEGRATOR-CORE	INTEGRATOR-CORE	Microservicio	IPEER_6	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
4		TRANSACTION-CORE	TRANSACTION-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
3		USER-CORE	USER-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado	
2		CREDITO-CORE	CREDITO-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
1		WEB1	WEB-1	Tomcat	IONICAI-CREDITO	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado	
Registros 1 a 55 de 55 Página 1 de 1										

Tiempo de atención - Incidentes

DESCUENTOS POR IMPACTO
Critica: $TAI > TAIC$ 1.5 %
Alto: $TAI > TAIA$ 1 %
Media: $TAI > TAIM$ 0.5 %
Baja: $TAI > TSIB$ 0.3 %

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Incidente – tiempo de atención, no se presentan descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo: IGS27 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

TAI = Tiempo de atención del incidente - tiempo de asignación del incidente

Tiempo de solución - Incidente

DESCUENTOS POR IMPACTO
Critica: $TSI > TSIC$ 1.5 %
Alto: $TSI > TSIA$ 1 %
Media: $TSI > TSIM$ 0.7 %
Baja: $TSI > TSIB$ 0.5 %

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Incidente – tiempo de solución. No se presentan descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS27 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

TSI = Tiempo solución del incidente - tiempo de atención del incidente

Gestión de la solución – Cálculo del indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
1.50%

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Incidente – tiempo de solución. No se presentan descuentos por impacto del presente ANS

Número de Casos no cerrados por el número recibido a satisfacción del usuario posterior a un estado "Solucionado", que obliga a la revisión y proceso del caso nuevamente.

Ver detalle documento anexo IGS27 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

CNC: Número de casos no cerrados

$CNC = [(Sumatoria\ de\ todos\ los\ casos\ no\ cerrados / Número\ de\ incidentes\ o\ peticiones\ de\ servicio) * 100] \%$

$CNC = [(0 / 47 * 100) \%$

$CNC = 0,0\%$ El CNC es menor que 1%. No aplica descuento por impacto.

Recurrencia de Incidentes – Incidente - Cálculo del indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
Por cada CINP se penalizará un 1.5 % hasta el tope máximo definido como límite de ANS contractual.

CIR = Cantidad de Incidentes Recurrentes ocurridos (con la misma causa de afectación al comportamiento del servicio).

IPP = Incidente postulado a problema en el periodo (CIR ≥ 3)

CINP= Cantidad de incidentes no postulados a problemas.

Para este periodo no se postulan incidentes recurrentes para gestionar un problema

Gestión de problemas – Incidente - Cálculo del indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
Por cada CPNS, se penalizará un 2 % hasta el tope máximo definido como límite de ANS contractual.

CPP = Cantidad de Problemas Postulados a solucionar en el periodo

CPS = Cantidad de Problemas Solucionados en el periodo

CPNS = Cantidad de Problemas No Solucionados en el periodo

CPNS = CPP – CPS es menor o igual que 1

Para este periodo no se postula ningún problema. No aplica descuento por impacto.

Gestión de solicitudes – Soporte técnico – Cálculo del Indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
Por cada CSNG, se penalizará un 1,0 % hasta el tope máximo definido como límite de ANS contractual.

CS = Cantidad de solicitudes en el periodo

CSG = Cantidad de solicitudes gestionadas en el periodo

CSNG = Cantidad de solicitudes No gestionadas en el periodo

CSNG = CS - CSG

CSNG = 47 – 47 = 0

CSNG = 0 Este valor es menor que 1. No aplica descuento por impacto

Tiempo de atención de Requerimiento

DESCUENTOS POR IMPACTO
TAR >= 2 HORAS -> 1.5%

TAR menor o igual a 2

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Requerimiento – tiempo de atención. No se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS27 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

Tiempo de solución de Requerimiento – Entrega propuesta de solución

DESCUENTOS POR IMPACTO
TSRC = > 3 días -> 1.5 %
TSRA = > 5 días -> 1 %
TSRM = > 8 días -> 0.7 %
TSRB = > 10 días -> 0.5 %

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Requerimiento – tiempo de solución, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS27 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659.

Tiempo de ejecución de Requerimiento - Requerimiento

DESCUENTOS POR IMPACTO
TER <= 2 días -> 0.5 %
TER <= 7 días -> 0.7 %
TER <= 14 días -> 1 %
TER > 15 días -> 1.5 %

TER = Tiempo de ejecución del Requerimiento / Tiempo de solución del requerimiento

Unidad de medición: Días

Para todos los casos el TER es menor que 1.

No aplica descuento por impacto

Número de pruebas DRP exitosas – DRP

DESCUENTOS POR IMPACTO
5%

No aplica para este período, en diciembre de 2025 se realizaron las pruebas semestrales, las cuales fueron exitosas. Las siguientes pruebas se realizarán en junio de 2026.

Finalización Cierre Batch Core Bancario - Cierre

DESCUENTOS POR IMPACTO
5.0%

Para el período 27 (mayo 2026) de ejecución del contrato, se relaciona el cuadro resumen con los totales diarios del proceso:

No CIERRE	DIA	DIA CALENDARIO	TIEMPO DE EJECUCION	OBSERVACIONES
1	4	4	2:38	CUMPLE
2	5	5	2:35	CUMPLE
3	6	6	2:43	CUMPLE
4	7	7	2:50	CUMPLE
5	8	8	2:45	CUMPLE
6	11	9,10,11	2:45	CUMPLE
7	12	12	2:44	CUMPLE
8	13	13	2:47	CUMPLE
9	14	14	2:37	CUMPLE
10	15	15	2:45	CUMPLE
11	19	16,17,18,19	2:33	CUMPLE
12	20	20	2:23	CUMPLE
13	21	21	2:49	CUMPLE
14	22	22	2:41	CUMPLE
15	25	23,24,25	2:37	CUMPLE
16	26	26	2:47	CUMPLE
17	27	27	2:48	CUMPLE
18	28	28	2:31	CUMPLE

Meta: Hasta 8 horas después del inicio de cierre. NO Aplica ANS.

Transferencia de conocimiento de productos nuevos desarrollos y/o ajustes a desarrollos del servicio existentes - Gestión del Conocimiento

DESCUENTOS POR IMPACTO
2%

PED = Procesos entregados y documentados

PEP = Procesos ejecutados en el periodo

PD = Porcentaje en el cumplimiento de la entrega de la documentación

$PD = (\text{Sumatoria de PED}) / (\text{Sumatoria de PEP}) * 100\%$

$PD = (2/2) * 100\%$

$PD = 100\%$

No aplica descuento por impacto

Indicador de éxito en despliegue de software en ambiente productivo: Índice de cumplimiento de calidad y seguridad – Calidad y Seguridad

DESCUENTOS POR IMPACTO	
$99,99 < IC \leq 99,90$	1.0 %
$99,90 < IC \leq 99,70$	1.5 %
$99,70 < IC \leq 99,00$	2.5 %
$99,00 \leq IC$	3.5 %

Índice de cumplimiento IC = ($\#$ de cambios exitosos / $\#$ total de cambios realizados) * 100

$IC = (1/1) * 100$

$IC = 100\%$

No aplica descuento por impacto

3.1. PLAN DE ACCIÓN ANS

Teniendo en cuenta que para el presente período no se presentaron multas por concepto de ANS, se determina que no es necesario generar ningún plan de acción para mitigar impacto de ANS.

3. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

a. Recomendaciones del Supervisor del Contrato

b. Seguimiento a recomendaciones del mes anterior por parte del Supervisor del contrato

4. NOVEDADES DE PERSONAL

Durante el presente período no se presentaron novedades relacionadas con el equipo de trabajo de la UT.

5. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

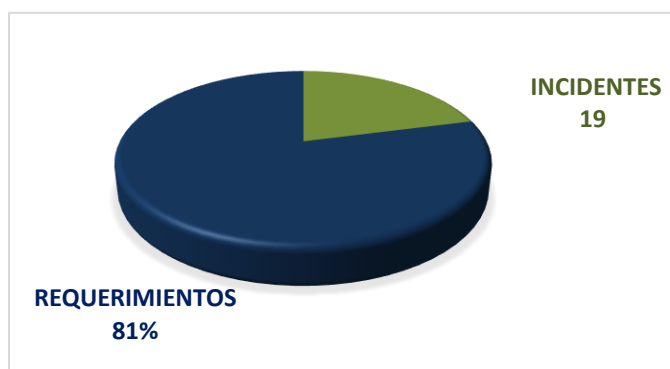
La UT ICETEX 2016 se acoge a los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de cada una de las empresas que la componen, lo anterior, en cumplimiento de la normatividad establecida por el Ministerio de Trabajo.

6. REGISTRO CASOS EN ARANDA

El total de casos reportados por la herramienta Aranda es de 47 de los cuales 9 fueron registrados como INCIDENTES y 38 como REQUERIMIENTOS.

CASOS REPORTADOS - PERIODO 27

TOTAL CASOS REGISTRADOS: 47		
INICIDENTES	9	19%
REQUERIMIENTOS	38	81%



Al cierre de este informe se observa a nivel general:

TIPO	REGISTRA- DOS	NIVEL CRITICIDAD	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
Incidentes 9	--	CRITICO	--	--
	--	ALTO	--	--
	1	MEDIO	--	1*
	8	BAJO	8	--
Requerimientos 38	--	CRITICO	--	--
	1	ALTO	1	--
	2	MEDIO	1	1**
	35	BAJO	30	5

NOTA 1: Se reitera que los tiempos de atención de la mesa de servicios son entre semana de lunes a viernes de 7:00am a 5:00 pm. No se atiende sábados, domingos ni festivos

* El incidente relacionado como pendiente de solución es el IM-SoporteTI-33602 que, al corte de este informe, aún no ha sido asignado a la UT

** De los 6 requerimientos pendientes de solución, hay 1 que al corte de este informe aún no ha sido asignado a la UT; RS-SoporteTI-33568. Para los otros 5 la siguiente es la observación.

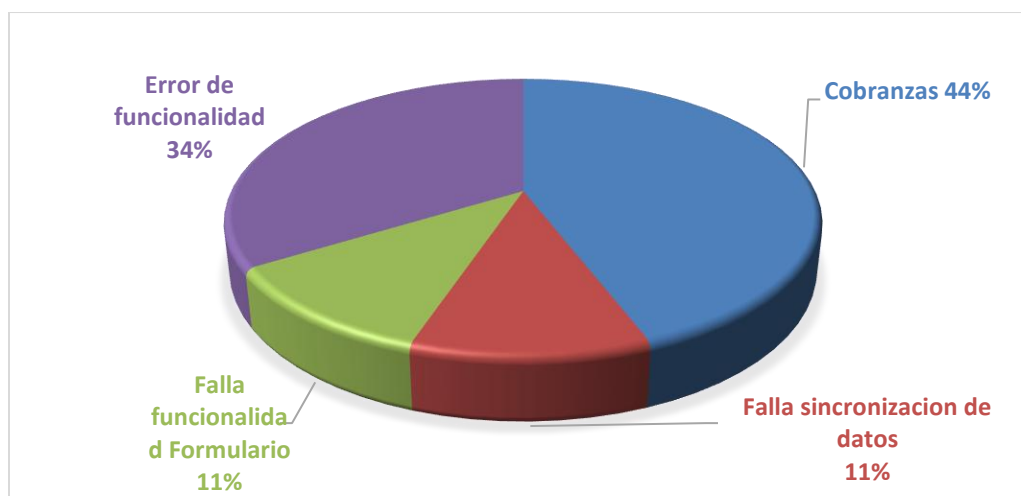
ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
RS-SopORTETI-29590	Buen día, se generaron dos aplicaciones de pagos parciales ya que el sistema genero un mensaje de error al intentar postear el rechazo. Se anexa base con los dos ids para que se ajuste el credito y se borren los pagos que generaron el error.	5/7/2026 2:03:26 PM	Se dio respuesta al usuario el dia 26 de mayo indicándole que se aplicó un Datafix para solucionar el error en el credito. Se solicita validación de la solución al usuario.	Depende del Icetex
RS-SopORTETI-32841	Se solicita actualización de datos del beneficiario , en el recibo que despliega Sac registra con tarjeta de identidad y en SAC y SM ya esta con cedula	5/26/2026 4:55:31 PM	Para dar solución al caso se requiere de aprobación de horas por parte del Icetex	Depende del Icetex
RS-SopORTETI-32994	Solicito de su colaboracion para validar y ajustar las siguientes obligaciones ID. 1685695 C.C. 1093778894, ID. 87746 C.C. 69023618. el cual presenta aplicación de acuerdo de pago por extinción, y generó un saldo favor que no corresponde.	5/27/2026 11:49:33 AM	El caso se encuentra en atención por parte del Core UT	5 de junio
RS-SopORTETI-33149	solicito su colaboración con la publicación de las convocatorias que relaciono a continuación, ya que no permite proceder con la publicación de la herramienta por que se presenta error convocatoria código: FORMACIONPARALASIC20262044266	5/27/2026 6:24:31 PM	Se realiza ajuste solicitado, pendiente de validacion por parte del usuario.	Depende del Icetex
RS-SopORTETI-33485	De manera atenta solicito de su amable colaboración con el fin de generar un reporte de los recaudos que hacen parte de la novedad de acuerdos SAC, lo anterior teniendo en cuenta que la novedad reversa un recaudo que ingresó de manera automática y lo reaplica con una nueva distribución.	5/29/2026 9:36:18 AM	Los reportes solicitados se generan una vez la entidad autorice el cierre mensual	Depende del Icetex

7.1. Incidentes del Periodo

De los 9 Incidentes reportados en el período la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL INCIDENTES	PRIORIDAD			9	100%
PERÍODO 27	ALTA	MEDIA	BAJA		
Cobranzas			4	4	44%
Falla sincronización de datos			1	1	11%
Falla funcionalidad Formulario		1		1	11%
Error de funcionalidad			3	3	34%

INCIDENTES - PERIODO 27



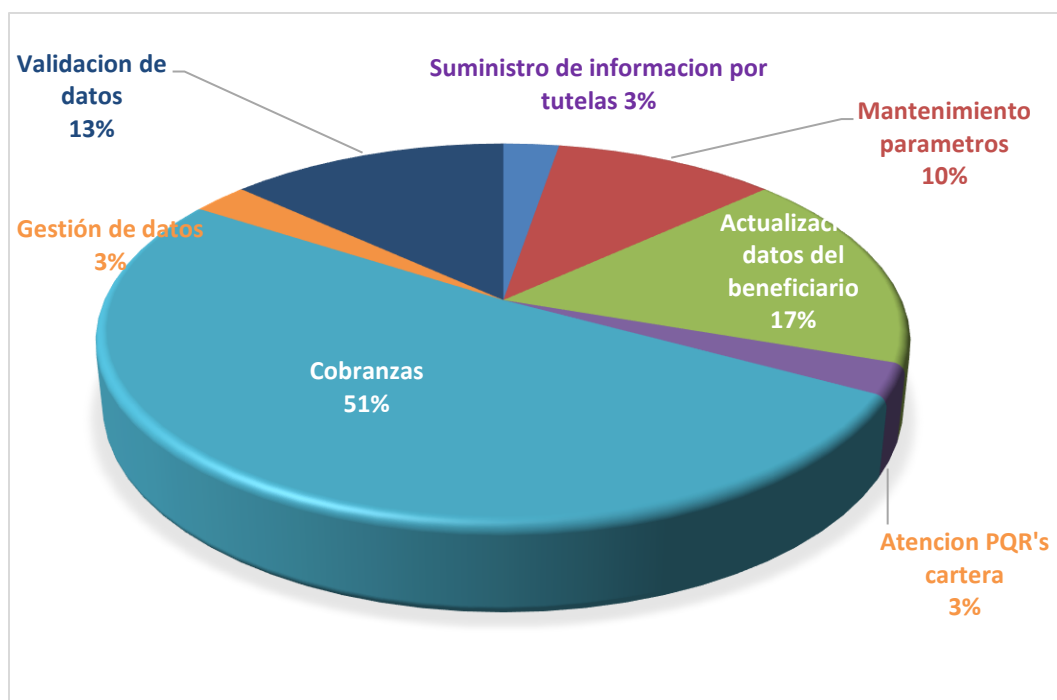
Cobranzas	Solucionados	IM-SoporteTI-28778, IM-SoporteTI-28840, IM-SoporteTI-31341, IM-SoporteTI-31934
	Pendientes	-
Falla sincronización de datos	Solucionados	IM-SoporteTI-31558
	Pendientes	-
Falla funcionalidad Formulario	Solucionados	-
	Pendientes	IM-SoporteTI-33602 (no asignado)
Error de funcionalidad	Solucionados	IM-SoporteTI-28915, IM-SoporteTI-31449, IM-SoporteTI-31555
	Pendientes	-

7.2. Requerimientos del Periodo

De los 38 Requerimientos reportados en el período, la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL REQUERIMIENTOS	PRIORIDAD			38	100%
PERÍODO 27	ALTA	MEDIA	BAJA		
Suministro de información por tutelas	1			1	3%
Mantenimiento parámetros			4	4	11%
Actualización datos del beneficiario		2	5	7	17%
Atención PQR's cartera			1	1	3%
Cobranzas			19	19	50%
Gestión de datos			1	1	3%
Validación de datos			5	5	13%

REQUERIMIENTOS - PERIODO 27

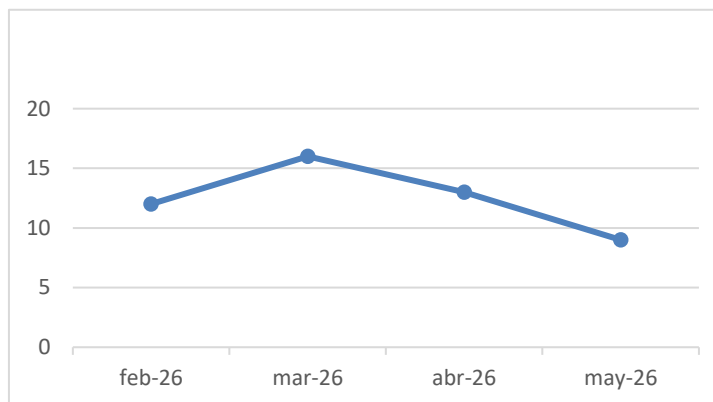


Suministro de información por tutelas	Solucionados	RS-SoporteTI-30376
	Pendientes	-
Mantenimiento parámetros	Solucionados	RS-SoporteTI-28368, RS-SoporteTI-31941
	Pendientes	RS-SoporteTI-29590, RS-SoporteTI-33149
Actualización datos del beneficiario	Solucionados	RS-SoporteTI-28329, RS-SoporteTI-29657, RS-SoporteTI-29961, RS-SoporteTI-32639, RS-SoporteTI-33154
	Pendientes	RS-SoporteTI-32841, RS-SoporteTI-33568
Atención PQR's cartera	Solucionados	RS-SoporteTI-32072
	Pendientes	-
Cobranzas	Solucionados	RS-SoporteTI-28767, RS-SoporteTI-29853, RS-SoporteTI-30017, RS-SoporteTI-30397, RS-SoporteTI-30545, RS-SoporteTI-31153, RS-SoporteTI-31225, RS-SoporteTI-31691, RS-SoporteTI-31892, RS-SoporteTI-32039, RS-SoporteTI-32048, RS-SoporteTI-32670, RS-SoporteTI-32710, RS-SoporteTI-32892, RS-SoporteTI-32909, RS-SoporteTI-33065, RS-SoporteTI-33470, RS-SoporteTI-33480
	Pendientes	RS-SoporteTI-32994
Gestión de datos	Solucionados	-
	Pendientes	RS-SoporteTI-33485
Validación de datos	Solucionados	RS-SoporteTI-29758, RS-SoporteTI-31451, RS-SoporteTI-31653, RS-SoporteTI-32405,
	Pendientes	-

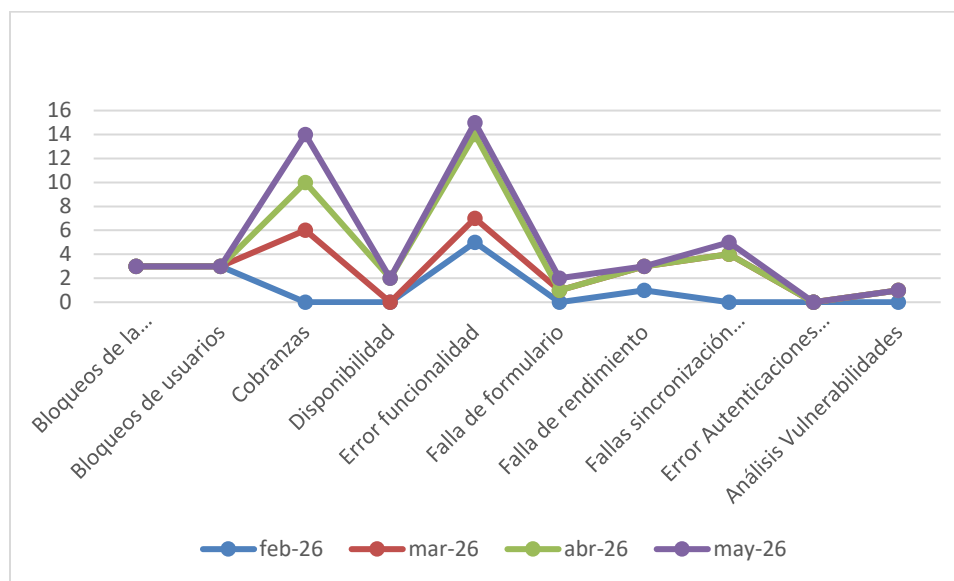
7.3. Comportamiento Arandas – Comparativo Feb26 - May26

Comportamiento Incidentes

INCIDENTES Feb26 - Abr26	
feb-26	12
mar-26	16
abr-26	13
may-26	9

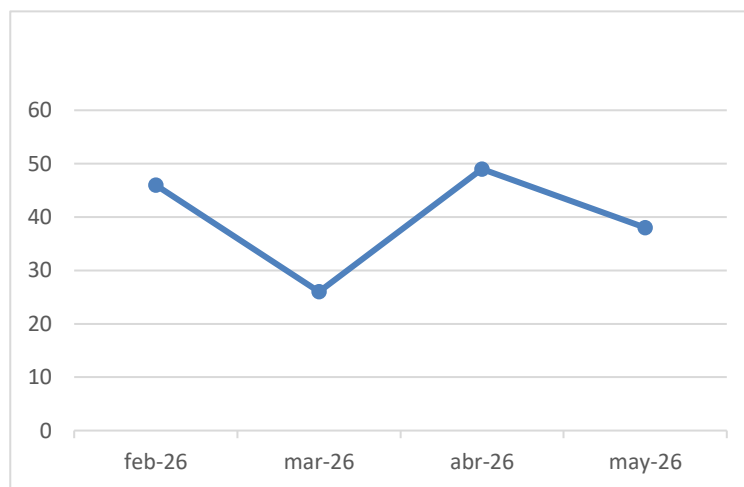


COMPORTAMIENTO INCIDENTES POR TIPOLOGIA DIC25 – MAR26											
	MES	Blo- queos de la aplica- ción	Blo- queos de usua- rios	Cobran- zas	Disponi- bilidad	Error funcio- nalidad	Falla de formula- rio	Falla de rendi- miento	Fallas sincroni- zación de datos	Error Au- tentica- ciones Aplica- ciones WEB	Análisis Vulnera- bilidades
Serie 1	feb-26	3	3			5		1			
Serie 2	mar-26			6		2	1	2	4		1
Serie 3	abr-26			4	2	7					
Serie 4	may-26			4		1	1		1		



Comportamiento Requerimientos

REQUERIMIENTOS Feb26 - May26	
feb-26	46
mar-26	26
abr-26	49
may-26	38



7.4. Tickets pendientes Mesa de Servicio

- A 30 de abril de 2026 quedaron 2 incidentes pendientes de y 17 requerimientos pendientes por resolver, se relaciona la solución:

INCIDENTES

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	FECHA DE SOLUCION	DETALLE
IM-SopORTETI-28197	Buenas tardes se solicita de su colaboración con las observaciones del caso IM-SopORTETI-25466, toda vez que es necesario excluir este fondo en administración que no se acoge a las políticas de normalización de cartera	4/30/2026 2:59:07 PM	20 de mayo	El caso fue asignado el domingo 3 de mayo y fue atendido el 4 de mayo a las 7:28 am. Este caso es del tema de fondos con problemas en los datos. Se solucionó cuando se aprobaron las 8 horas solicitadas.
IM-SopORTETI-28320	Al aplicar novedades, no está quedando registrado en SM el movimiento, se realiza validación en varias novedades y presenta la misma incidencia.	4/30/2026 6:26:00 PM	4 de mayo	El caso fue asignado el 4 de mayo a las 7:54 am y fue atendido el 4 de mayo a las 7:57 am. El caso fue solucionado el 4 de mayo a las 9:53 am.

REQUERIMIENTOS

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	FECHA DE SOLUCION	DETALLE
RS-SopORTETI-24854	c.c. 1016055684, ID del Crédito: 5094007 La beneficiaria ha generado acuerdos durante periodos anteriores de estudio; no obstante, actualmente presenta una mora en el rango de 31 a 90 días en etapa de amortización, en la cual no registra acuerdos vigentes ni cumplidos. Adicionalmente, el sistema SAC no le permite generar nuevas opciones de acuerdo de pago.	4/14/2026 8:27:08 AM	30 de mayo	Se escriben varias notas (5, 7 y 11 de mayo) solicitando la validación de la solución suministrada. No se recibe respuesta y se procede con el cierre del caso el 14 de mayo
RS-SopORTETI-25297	Solicito tu valiosa colaboración con el fin de validar y/o ajustar la obligación del siguiente crédito ID: 3257020 CC: 1002343352 Ingrid Julieth Paternina Tobias. Donde tiene aplicado un acuerdo de EXTINCION CONDONACIÓN DE CAPITAL con el Id. acuerdo 977442 el 08/04/2024, se evidencia que registra un SAF, que no aplica.	4/15/2026 6:05:46 PM		Anulado

RS-SopORTETI-25579	Solicito tu valiosa colaboración con el fin de validar y/o ajustar la obligación del siguiente crédito ID: 3257020 CC: 1002343352 Ingrid Julieth Paternina Tobías. Donde tiene aplicado un acuerdo de EXTINCION CONDONACIÓN DE CAPITAL con el Id. acuerdo 977442 el 08/04/2024, se evidencia que registra un SAF, que no aplica. El acuerdo se contempla cancelar dos (2) cuotas por valor \$ 1,254,148.03 por un total de \$ 2.508.296.00	4/16/2026 5:23:06 PM		Anulado
RS-SopORTETI-26151	conforme a lo requerido cada año, respecto a los certificados que debemos habilitar en SM, para los estudiantes que requieren algún tramite ante la DIAN nos permitimos manifestar:	4/21/2026 9:47:09 AM	7 de mayo	Llegan los archivos el 7 de mayo y este día se ejecuta el proceso
RS-SopORTETI-26843	Se solicita de su colaboración en incluir en SAC los siguiente 33 Fondos en administración que conforme a autorización se acogen a las políticas de normalización de cartera y se puedan ofrecer las alternativas a que haya lugar.	4/23/2026 11:00:43 AM	20 de mayo	Este caso es del tema de fondos con problemas en los datos. Se solucionó cuando se aprobaron las 8 horas solicitadas por la UT
RS-SopORTETI-26860	Se solicita ajustar la sublinea del producto en SAC core, dado que no permite generar acuerdos de pago . Id solicitud 6416214, Linea. 12, Sub linea 0843	4/23/2026 11:42:39 AM	20 de mayo	Este caso es del tema de fondos con problemas en los datos. Se solucionó cuando se aprobaron las 8 horas solicitadas por la UT
RS-SopORTETI-26986	Buen día, se solicita su amable colaboración con la aplicación de novedad de los siguientes creditos, los cuales fueron validados por cartera y no presentan desorden cronologico.	4/23/2026 7:25:40 PM	7 de mayo	El caso fue solucionado el 7 de mayo
RS-SopORTETI-27253	Se solicita de su colaboración en incluir en SAC los siguiente 8 Fondos en administración que conforme a autorización se acogen a las políticas de normalización de cartera y se puedan ofrecer las alternativas a que haya lugar.	4/27/2026 11:08:54 AM	20 de mayo	Este caso es del tema de fondos con problemas en los datos. Se solucionó cuando se aprobaron las 8 horas solicitadas por la UT
RS-SopORTETI-27540	Solicito tu valiosa colaboración con el fin de validar y/o ajustar las siguientes obligaciones: Donde tiene aplicado un acuerdo de EstraEspeGeneral_Extincion con el Id. acuerdo 465516 el 04/06/2021, se evidencia que registra un SAF, que no aplica.	4/28/2026 11:37:11 AM	6 de mayo	El caso fue solucionado el 6 de mayo a las 14:52 pm
RS-SopORTETI-27800	Buenos dias Ingenieros su amable colaboración para incluir en los fondos que se acogen a las políticas de normalización de cartera el siguiente fondo en administración y puedan hacer acuerdos de pago en SAC	4/29/2026 10:11:46 AM	20 de mayo	Este caso es del tema de fondos con problemas en los datos. Se solucionó cuando se aprobaron las 8 horas solicitadas por la UT
RS-SopORTETI-27843	Buen día, de manera atenta solicitamos urgente colaboración con la aplicación de la novedad al siguiente credito, el cual ya tiene ajustado el desorden cronologico y que requiere respuesta de tutela hoy	4/29/2026 11:48:44 AM	4 de mayo	El caso fue solucionado el 4 de mayo a las 10:08 am

RS-SopORTETI-28079	Verificar la prórroga aplicada, esto teniendo en cuenta que, el día 15/12/2025 se aplicó una prórroga por (6) meses y esta debería finalizar el 12/06/2026, pero se evidencia una cuota facturada y el plan de pagos se reactivara para el mes de abril, por lo que no se cumplirían los (6) meses solicitados, se adjuntan pantallazos de SM y SIGNATURE (El plan de pagos esta desajustado)	4/30/2026 9:32:30 AM	4 de mayo	El caso fue solucionado el 4 de mayo a las 10:12 am
RS-SopORTETI-28080	Solicito tu valiosa colaboración con el fin de validar y/o ajustar la obligación del siguiente crédito, el SAF ID 2546716 VIVIAN SAMANTHA FORERO MENESES C.C. 1018496090	4/30/2026 9:33:40 AM	4 de mayo	El caso fue solucionado el 4 de mayo a las 10:44 am
RS-SopORTETI-28127	De acuerdo con el proceso conciliatorio de giros con corte al 29 de abril de 2026, se identificaron las siguientes resoluciones pendientes por cargar sobre el sistema de información de cartera. Es de aclarar, que la conciliación se realizó teniendo en cuenta los giros que se encuentran a la fecha sobre la consulta de Reportes / Desembolsos del SM, por lo que no se genera ningún reproceso.	4/30/2026 11:14:46 AM	4 de mayo	El caso fue solucionado el 4 de mayo a las 10:35 am
RS-SopORTETI-28176	De acuerdo con el proceso de conciliación y cargue de giros mediante la funcionalidad del BPM, se realizó un cargue de prueba de 385 registros que generan cartera, evidenciando:	4/30/2026 1:44:11 PM	4 de mayo	El caso fue solucionado el 4 de mayo a las 11:42 am
RS-SopORTETI-28188	De manera atenta solicito de su amable colaboración con el fin de generar un reporte de los recaudos que hacen parte de la novedad de acuerdos SAC, lo anterior teniendo en cuenta que la novedad reversa un recaudo que ingresó de manera automática y lo reapplica con una nueva distribución.	4/30/2026 2:20:18 PM	5 de mayo	El caso fue solucionado el 5 de mayo a las 8:17 am
RS-SopORTETI-28196	Solicito de su colaboración debido a que se presento un error en la aplicación de la novedad de refinanciación SAC el recaudo del 13/01/2026 por valor de \$437.597,00 se reversó y solo se reaplicó por valor de \$325.245,80. Anexo el soporte.	4/30/2026 2:53:32 PM	7 de mayo	El caso fue solucionado el 7 de mayo a las 15:08 pm