03-2303-202608170015345

MEMORANDO

PARA **JOHANNA ALEJANDRA SÁNCHEZ MUÑOZ**
10440 - GERENCIA CONTRATACIÓN (e)

DE **11330 - GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓNES TI**

ASUNTO Remisión Informes de Supervisión y pago Factura(s) y Soportes – Cto 052-2025

FECHA 17/08/2026 05:52:46 p. m.

En cumplimiento de las funciones de vigilancia administrativa, técnica, financiera, contable y jurídica previstas en el Anexo 2 – Reglas para la supervisión contractual del Manual de Contratación, versión 5, remitimos la siguiente relación de documentos correspondiente al Contrato 052 de 2025, con el fin de que se proceda a su archivo en el expediente contractual electrónico correspondiente.

ITEM	# Informe	# Factura Original	# Documento de Pago (Orden de Pago)	Total, imágenes
1	12 - Adsecurity	INN109	5300464200	99
2	12-Custodia de MM	INN107	5300464201	93
3	12-Kioskos	INN114	5300457157	94
4	12-Lan	INN113	5300457158	142
5	12-Mesa	INN111	5300457156	127
6	12-Opi	INN106	5300457155	120
7	12-Plantas Eléctricas	INN108	5300464202	131
8	12-Total Voice	INN110	5300464198	97
9	12-Sistema de Turnos	INN112	5300464199	116
10	13 - Adsecurity	INN115	5300464203	97
11	13-Custodia de MM	INN117	5300464204	92
12	13-Kioskos	INN121	5300464211	94
13	13-Lan	INN120	5300464210	143
14	13-Mesa	INN123	5300464206	125
15	13-Opi	INN124	5300464208	112

16	13-Plantas Eléctricas	INN116	5300464207	209
17	13-Total Voice	INN118	5300464205	127

Cordialmente,

DIANA PATRICIA GALEANO CAMACHO
Profesional - Gerencia de Infraestructura y Operaciones TI

Anexos: Lo enunciado

FONDO NACIONAL DEL AHORRO	**INFORME DE SEGUIMIENTO Y DE EVALUACION CONTRACTUAL**	**Código: GLC-CONT-FO-016**
	PROCESO CONTRATACION	**Versión: 2**

INFORME No **13** **FACTURA No** INN123

No. DE ACEPTACIÓN: **1000062497**

FECHA

23	07	2026
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO CIM No **52** (Número de Contrato) **DE** **2025** (Año de suscripción) **TIPO DE CONTRATO** **PRESTACIÓN DE SERVICIOS** (Prestación de servicios, interventoria, consultoría, Convenio)

ORDENADOR DEL GASTO **SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN** (Nombre del ordenador del Gasto) **SECRETARIA GENERAL** (Cargo del ordenador del Gasto)

CONTRATISTA **UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025 (COMWARE S.A. 20% - SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS - SERVIALCO SAS 30% - TSG THE IT EXPERTS SAS-TSGIT SAS 20% - TIGLOBAL SAS 30%)**

(Escriba el nombre o razón social del contratista)

TIPO DE INTERVENTORIA Y/O SUPERVISIÓN: **INDIVIDUAL** X **COLEGIADA**

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR **EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA** (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

(Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

APOYO SUPERVISIÓN **EDILMA PEREZ MADROÑERO** (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)

(Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)

OBJETO DEL CONTRATO

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN, MODERNIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS, NECESARIOS PARA RESPALDAR LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
LINEA DE SERVICIO: Mesa de Servicio

DEPENDENCIA EJECUCIÓN CONTRATO **GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TI**

(Indique el nombre de la dependencia responsable del contrato)

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO **12 MESES**

(Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO **23** (Día) **DE** **ABRIL** (Mes) **DE** **2025** (Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO **22** (Día) **DE** **ABRIL** (Mes) **DE** **2027** (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001997-2025//5400002232-2026**

VALOR DEL CONTRATO

VALOR INICIAL: OCHO MIL QUINIENTOS UN MILLONES CIENTO TREINTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CUATRO PESOS M/CTE $8.501.132.604,00 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
VALOR ADICION 1: OCHO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE $8.934.690.360,00 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar
VALOR TOTAL: DIECISIETE MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTIDOS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CAUTRO PESOS M/CTE $17.435.822.964,00 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar

(Indique en este espacio el valor del contrato en letras)

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	12 MESES
2	
3	

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1	8.934.690.360	5400002232
2		
3		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 8.501.132.604,00	**48,76%**
Adicion	$ 8.934.690.360,00	**51,24%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 17.435.822.964,00**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 8.501.132.604,00	**48,76%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 744.557.530,00	**4,27%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 9.245.690.134,00**	**53,03%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**53,03%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0,00%**

OBSERVACIONES

Pago 13 : Servicio de Mesa de soporte Técnico. Durante el periodo 23 de Abril 2026 al 22 de Mayo de 2026

(En caso de presentarse diferencias en la ejecución presupuestal del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	**54,17%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**54,17%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	**0,0%**

**Nota: Esta información es diligenciada unicamente para Desarrollos o mantenimientos de Aplicaciones Tecnológicas*

*La fase de ejecución corresponde a desarrollo de Software de propiedad del FNA	**SI** [ ]	**NO** [X]
*Si corresponde a Software del FNA marque la fase correspondiente	**Investigación** [ ]	**Desarrollo** [ ]

OBSERVACIONES

(En caso de presentarse diferencias en el porcentaje de ejecución de actividades del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

De conformidad con la verificación realizada por el equipo de apoyo a la supervisión de la prestación de los servicios por parte del contratista UT INNOVACIÓN, correspondiente al período comprendido entre el 23 de abril de 2026 y el 22 de mayo de 2026, se recomienda adelantar el procedimiento para el trámite de pago.
Dicha verificación incluye los servicios recurrentes y la operación mensual del contrato. Se concluye que el proveedor ha cumplido con los requisitos establecidos para el reconocimiento del pago, conforme a la preliquidación presentada, por un valor total de Setecientos cuarenta y cuatro millones quinientos cincuenta y siete mil quinientos treinta pesos m/cte ($744,557,530). Por lo tanto, se recomienda efectuar el procedimiento correspondiente para realizar la cancelación del valor mencionado.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

EVALUACION PARCIAL	
Cumplimiento del contrato	**4**
Plazos	**4**
Aspectos administrativos	**4**

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

EL SUSCRITO GERENTE DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TI, EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 052 DE 2025, incluido otrosi 1.

CERTIFICA:

Que U.T. INNOVACION FNA 2025, identificada con NIT. No 901.937.317-1 entregó un informe de las actividades desarrolladas durante el período en mención. Dando de esta manera cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato No 052-2025, incluido otrosi1 de fecha 14 de abril de 2025.

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

El contratista aportó la certificación de paz y salvo con el pago de seguridad social integral y parafiscal, para el período objeto de verificación, debidamente firmada por el revisor fiscal. (Según aplique).

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Certifiicado pago Seguridad Social	x	**PDF**	Certificado UT Certificado COMWARE Certificado SERVIALCO Certificado TIGLOBAL Certificado TSG
Actas	X	**PDF**	Acta ANS
Informes	X	**PDF**	Informe de supervisión Informe de gestión del proveedor
OTROS	X	**PDF**	Prefactura UT Certificación Bancaria UT RUT Comware RUT Servialco RUT TI Global RUT TSG RUT UT Autorización Resolucion Numeración Dian UT Circular 042-2012 UT Antecedentes-CC-TP Contador y Revisor Fiscal Conformación UT

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe bajo la responsabilidad expresa de los que intervienen en el mismo en Bogotá D.C., a los

VEINTITRES (día en letras) **23** (día en números) días del mes de **JULIO** (mes en letras) de **2026** (Año)

(Firma) EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

ALFREDO TELLEZ ARIZA
Gerente de Infraestructura y Operaciones TI
Supervisor

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Apoyo a la Supervisión

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100001493	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	23.07.2026	Fecha contab.	23.07.2026	Período	07
Calc.impuestos	☑				
Referen.	123				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202607240914343				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1004112931	UNIÓN TEMPORAL INNOV		W0	702,386,793-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	744,557,530
3	50	2519050901	SERVICIOS 4%			20,021,715-
4	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			17,831,840-
5	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			4,317,182-



UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025
NIT 901.937.317-1
CR 14 76 25 OF 204
Tel: (601) 7217338
Bogotá - Colombia
info@utinnovafna.com

Factura electrónica de venta
No. INN 123

Señores	FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA		
NIT	899.999.284-4	**Teléfono**	(601) 3810150 - Ext. 000
Dirección	CL 12 65 11	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	23/07/2026, 20:59
Expedición	23/07/2026, 20:59
Vencimiento	30/07/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total	Impto. Rete.
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico, Contrato No.052-2025, periodo 23 de abril de 2026 a 22 de mayo de 2026. 1000062497.	1.00	625,678,597.00	118,878,933.43	744,557,530.43	0 %

Total items: 1

Valor en Letras:
Setecientos cuarenta y cuatro millones quinientos cincuenta y siete mil quinientos treinta pesos m/cte con cuarenta y tres cent.

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Crédito - Cuota No. 001 vence el 2026-07-30 por $ 744,557,530.43

Total Bruto	625,678,597.00
IVA 19%	118,878,933.43
Total a Pagar	**744,557,530.43**

Observaciones:
Favor consignar Cta Cte Davivienda No. 0550473400148556

Porcentaje de participación de los miembros:

SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS - NIT 860.502.347 - 30%
TIGLOBAL SAS - NIT 901.039.004 - 30%
TSG THE IT EXPERTS SAS - NIT 900.994.724 - 20%
COMWARE S.A. - NIT 860.045.379 - 20%

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764093350181 aprobado en 20250520 prefijo INN desde el número 1 al 500 Vigencia: 24 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas Tarifa
CUFE: 65d29c069e9409bd96af3c7467331966f6e6ff86876edecaeb68a17fe7fb9601c64111feed1db1ab499d699b4d284f6f

Fabricante Software y Proveedor tecnológico: Siigo SAS - Nit 830.048.145-8. Nombre Software: Siigo Nube. Firma electrónica: ver en el XML

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
COMWARE S.A. NIT: 860.045.379-1

CERTIFICA:

1. La Administración de la Compañía es responsable por la correcta preparación de los registros contables, los cuales se deben realizar con fundamento en el marco técnico normativo aplicable en Colombia en materia de información contable y financiera. Igualmente, es responsable de la correcta liquidación y pago oportuno de los aportes de seguridad social y parafiscales.

2. A la fecha se encuentra en curso mi examen sobre los estados financieros de la compañía por el año que terminará el 31 de diciembre de 2026.

3. De acuerdo con los registros contables, los soportes de pago y demás documentos soporte suministrados por **COMWARE S.A.**, la compañía da cumplimiento al pago de salarios, prestaciones sociales y ha realizado el pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad en salud, riesgos laborales y pensiones, así como los aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje correspondiente a los seis (6) últimos meses, dando cumplimiento a la Ley 100 de 1993, de acuerdo con las fechas establecidas por el Decreto 1670 del 14 de mayo de 2007 y su último modificatorio según Decreto 923 de mayo de 2017.

4. Para efectos de la expedición de la presente certificación he obtenido la información que he considerado necesaria y he realizado los siguientes procedimientos:

- Verificación del pago de las planillas PILA que se relacionan a continuación, de acuerdo con las fechas establecidas por el Decreto 1670 del 14 de mayo de 2007 y su último modificatorio según Decreto 923 de mayo de 2017:

No. de Planilla	Fecha de Pago
9495967081	10/12/2025
9498127110	20/01/2026
9499814637	18/02/2026
9501136535	17/03/2026
9502666201	16/04/2026
9504262715	15/05/2026
9505911321	11/06/2026

5. De igual manera certifico que a partir del 1ro de septiembre de 2013, la compañía realiza la autorretención del impuesto sobre la renta para la equidad-CREE presentada en los plazos establecidos, lo anterior fue modificado y reemplazado por la autorretención especial de renta

bajo la Ley 1819 de diciembre de 2016.

6. Sin perjuicio de las limitaciones establecidas por las normas legales y contables para el ejercicio de la Revisoría Fiscal, el alcance de mi trabajo en lo que se refiere a lo certificado se limita únicamente al cruce de información contable contra los soportes de pago de las planillas PILA que me ha suministrado la compañía.

   Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la Ley 789 de diciembre de 2.002, y Art. 1º de la Ley 828 de 2003 y no podrá ser utilizado para otros fines.

   Dada en Bogotá, D.C., a los dos (02) días del mes de julio de dos mil veintiséis (2026).

Atentamente,



GERARDO PRADA MIRANDA
Revisor Fiscal
TP 30.593-T
CERC-0031-26

SERVIALCO SAS
NIT 860.502.347 - 5

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE
SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS- SERVIALCO SAS
NIT. 860.502.347-5

CERTIFICA:

Que **SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS – SERVIALCO SAS** identificada bajo **Nit. 860.502.347-5** , da estricto cumplimiento con el pago de salarios, prestaciones sociales y las obligaciones con los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, dando cumplimiento con la ley 1607 de Diciembre 26 de 2012, y Decreto 0862 de Julio 26 de 2013, y en la fecha se encuentra a paz y salvo por dichos conceptos, incluyendo los últimos seis (6) meses, teniendo en cuenta los plazos establecidos en el Decreto 1670 de 2007.

Esta certificación se expide para dar cumplimiento con lo ordenado en el Artículo 50 de la Ley 789 de diciembre 27 de 2.002, Art. 1º de la Ley 828 de 2003.

Dada en Bogotá a los dos (02) días de julio del año dos mil veintiséis (2026)

Atentamente,

GIZETTE MOSQUERA MOSQUERA
Revisor Fiscal
TP No. 191359-T
C.C 1.144.153.310

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL
DE TI GLOBAL S.A.S.
NIT: 901.039.004-7

CERTIFICA:

Que la sociedad TI GLOBAL S.A.S., identificada con NIT 901.039.004-7, ha cumplido durante los últimos seis (6) meses calendario, en forma oportuna y completa con los aportes y demás obligaciones legales que les corresponden respecto del Sistema de Seguridad Social Integral y Aportes a las Cajas de Compensación Familiar que incluye los pagos al ICBF y al SENA, cuando a ello ha habido lugar; y por lo tanto a la fecha no se encuentra en mora por ninguno de estos conceptos.

La actual certificación se expide el día dos (02) del mes de julio del año 2026 en cumplimiento al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003.

Atentamente,

JULIO ALEJANDRO ARANDA BUITRAGO
T.P. 136178-T
CC. 80.217.219

EL SUSCRITO REVISOR FISCAL DE LA SOCIEDAD TSG THE IT EXPERTS S.A.S NIT 900.994.724-3

CERTIFICAN

Yo, WILLIAM MARTINEZ CHAPARRO identificado con cédula de ciudadanía No. 80.757.484, y con Tarjeta Profesional No. 140135-T de la Junta Central de Contadores, en mi condición de Revisor Fiscal de TSG THE IT EXPERTS S.A.S. identificada con NIT. 900.994.724-3, luego de examinar los estados financieros de la empresa de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, certifico que,

La empresa contrata el personal de manera directa con todas sus prestaciones, dando cumplimiento con la normatividad actual, pagando oportunamente los salarios y pagos laborales relacionados con el personal y a la fecha se encuentra al día con todas las obligaciones laborales.

En los últimos seis (6) meses ha realizo el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley y se encuentra al día y a paz y salvo por todo concepto relacionado con dichos aportes.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007

Dada en Bogotá D.C., a los 8 días del mes de julio 2026.

WILLIAM MARTÍNEZ CHAPARRO

Revisor Fiscal

T.P. 140135-T

Bogotá D.C. 02 de julio de 2026

Señores
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Ciudad

Asunto: CERTIFICACIÓN DE NO PAGO DE APORTES AL SGSS Y PARAFISCALES – **UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025**

Estimados señores,

En mi condición de Representante Legal de la **UNIÓN TEMPORAL INNOVACION FNA 2025** me permito informar que actualmente no contamos con empleados contratados directamente, razón por la cual no estamos obligados a liquidar y pagar planillas de seguridad social, por tanto, no se presenta certificación de aportes al Sistema General de Seguridad Social SGSS y parafiscales a nombre de la UT.

En consecuencia, dado que la empresa SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS – SERVIALCO SAS, según el acuerdo de Unión Temporal tiene una participación del 30% en la UT y es la encargada de liderar, administrar y dirigir el proyecto, se adjunta la certificación de pago de aportes al SGSS y parafiscales realizado por este integrante de la Unión Temporal Innovación FNA 2025.

Se expide a los dos (02) días del mes de julio de 2026.

Cordialmente,

NEVARDO CONTRERAS FONSECA
Representante Principal
UT. INNOVACION FNA 2025

FONDO NACIONAL DEL AHORRO	**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 1

Acta N°	MDS_ActaANSPeríodo13_26	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, decimotercer periodo de la línea de servicio mesa de servicio.
Fecha:	25/06/2026	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A - 2 piso
Hora inicio:	02:30 p.m.	**Hora fin:**	04:20 p.m.
Objetivo	Presentar y revisar los acuerdos de niveles de servicio (ANS) del contrato 052-2025 para el período No. 13 correspondiente del 23 de abril y el 22 de mayo del 2026.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Edilma Pérez Madroñero	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TI	Profesional 4, Apoyo a la supervisión	Si
Óscar Díaz Rodríguez	UT INNOVACION FNA 2025	Gerente de Proyecto	Si
Daniel Moreno Avellaneda	UT INNOVACION FNA 2025	Coordinador Mesa de Servicio	Si
David Stiven Garcia Rojas	UT INNOVACION FNA 2025	Apoyo Administrativo	Si

1. TEMAS TRATADOS

- Evaluación y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), mesa de servicio.

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

En atención al contrato 052-2025, cuyo objeto es: “Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos, necesarios para respaldar dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A.” y que dentro del alcance del objeto se encuentra incluido la línea de Mesa de servicio con sus respectivas obligaciones contractuales.

Cabe resaltar que el contrato No. 052-2025, con acta de inicio del 23 de abril de 2025, a partir del 3 de junio de 2025, la supervisión fue asumida por el ingeniero Alfredo Téllez Ariza, actual Gerente de Infraestructura y Operaciones TI. Y el apoyo a la supervisión en la línea de Mesa de Servicio fue asignado a la ingeniera Edilma Pérez Madroñero, conforme a lo establecido mediante memorando interno del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Adicionalmente, se deja constancia de que el día 22 de abril del 2026 el Contrato No. 052-2025 fue objeto de modificación mediante la suscripción de un Otro Sí, a través del cual las partes acordaron formalizar una prórroga en el plazo de ejecución por un término de doce (12) meses; esto es, desde el veintitrés (23) de abril de 2026 hasta el veintidós (22) de abril de 2027 y una adición al valor inicialmente pactado, de conformidad con los términos descritos en el documento "MODIFICACION

No. 1 AL CONTRATO No. FNA-052-2025 SUSCRITO ENTRE EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. Y UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025".

Se presenta el informe de gestión y los ANS correspondientes al decimotercer periodo, comprendido entre el 23 de abril y el 22 de mayo del 2026. La presentación fue realizada por el proveedor, a cargo del coordinador ingeniero Daniel Moreno Avellaneda.

Para este periodo se detallan los ANS, establecidos para el cumplimiento del servicio prestado por la línea Mesa de Servicio, para el decimotercer periodo.

ITEM	ANS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado (%)	Descuento
1	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Tiempo de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicio. Es una métrica clave que indica el tiempo promedio que un agente tarda en resolver una llamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	919:22:56 / 7743	≤ 15 Minutos	0:07:07	15 minutos ≤ TMO ≤ 17 Minutos : Descuento = (2%*VFM) TMO > 17 Minutos (5%*VFM)
2	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Porcentaje Velocidad de Respuesta de la Llamada = (Total de Llamadas contestadas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	7487 / 7743	≥ 95%	97	93% ≤ VRL ≤ 95 % : Descuento = (2%*VFM) VLR < 93% : Descuento = (5%*VFM)
3	Nivel de Abandono (VA)	Llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. Se toman los datos de la planta telefónica del FNA.	Porcentaje Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100	74 / 8212	≤ 5%	0,90	5% ≤ VA ≤ 7% : Descuento = (2%*VFM) > 7% : Descuento = (5%*VFM)
4	Nivel de Satisfacción		Porcentaje de Satisfacción = (Cantidad de respuestas satisfechas	57	≥ 85%	100	

	del Usuario (NSU)	Nivel de Satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel por la mesa de servicio	/Total de respuestas) *100 Satisfacción = Respuestas con escala Excelente y Bueno Nota: No se aplicará una encuesta a toda la población, sino a una muestra representativa, calculada con base a una formula estadística.	57			< 85 % Descuento= (2%*VFM)
5	Escalamiento de tickets (ET)	Tickets correctamente escalados al siguiente nivel	(Número de tickets correctamente escalados / Número total de tickets escalados por cualquier canal) *100	13204 13226	≥ 95 %	99,83	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento = (2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

Tabla 1: Acuerdo de Nivel de servicio (ANS)

Siendo las 04:20 p.m. se da por terminada la reunión de evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios del decimotercer periodo.

La ingeniera Edilma Pérez Madroñero indica realizar el seguimiento continuo a los ANS, para establecer la correcta atención y medición de los tiempos de atención de los casos escalados de incidencias y abandono de primer nivel.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Mantener y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos, con el objetivo de asegurar la calidad, continuidad y eficiencia de los servicios brindados.	UT INNOVACION FNA 2025	Durante la ejecución del contrato

APROBÓ	APROBÓ
FIRMA Edilma Pérez Madroñero Cargo: Profesional 4 Dependencia: Gerencia de Infraestructura Y Operaciones TI - Apoyo a la supervisión	FIRMA Oscar Diaz Rodríguez Cargo: Gerente de Proyecto Dependencia: UT INNOVACION FNA 2025
ELABORÓ	
David Stiven Garcia Rojas FIRMA David Stiven Garcia Rojas Cargo: Apoyo Administrativo Dependencia: UT INNOVACION FNA 2025	

INFORME DE SUPERVISIÓN GENERAL
CONTRATO No. 052 de 2025
Informe No. 13

PERÍODO:
23 de abril al 22 de mayo de 2026

BOGOTÁ D.C., julio 2026

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe relaciona las actividades desarrolladas por el Contratista UT INNOVACIÓN 2025**,** en cumplimiento del Contrato No. 052 de 2025 cuyo objeto es: *"*Bajo la línea de servicio con objeto: Prestación del Servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Servicios*",* para el periodo comprendido entre el 23 de abril al 22 de mayo de 2026.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

Presentar el informe de seguimiento a las actividades ejecutadas en el marco del apoyo a la supervisión del Contrato No. 052–2025, incluido otrosí N.1, específicamente en lo relacionado con la línea de Mesa de Servicio, con el fin de Informar sobre el estado y avance general del inicio y ejecución de la línea de servicio:

- Informar sobre el estado actual y el avance general del contrato durante el período evaluado.
- Revisar el informe entregado por el contratista, así como las actividades desarrolladas en el marco del contrato.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato y sus respectivos anexos.
- Expedir constancia de cumplimiento para soportar los pagos del período reportado

3. RESUMEN CONTRATO

Contrato No.	052-2025
Valor del Contrato	**Valor total $17.435.822.964**
	Valor Inicial $ 8.501.132.604
	Valor Adición 1 $8.934.690.360
Plazo	**Plazo Total 24 meses**
	Plazo Inicial 12 meses
	Prorroga 12 meses
Fecha Inicio	23 de abril de 2025
Fecha Finalización	22 de abril de 2027

<table>
<tr><th colspan="2">Técnico</th></tr>
<tr><td>Niveles de servicio</td><td>Durante el periodo evaluado no se presentó aplicación de Niveles de Servicio</td></tr>
<tr><td>Especificaciones técnicas</td><td>Durante el periodo el Contratista efectúo las siguientes actividades:

✓ Revisión y análisis de forma estructurada del desempeño mensual de la mesa de servicio, mediante el análisis de indicadores clave (KPI/ANS), volumen de atención, causas recurrentes de incidentes, eventos excepcionales y acciones correctivas implementadas. Este informe facilita la supervisión contractual, respalda la toma de decisiones estratégicas y promueve la mejora continua del servicio.
✓ Gestión solicitudes
✓ Gestión telefónica.
✓ Gestion de Correo
✓ Gestion de Incidentes
✓ Gestion de requerimientos
✓ Gestion de Conocimiento
✓ Gestion de Calidad
✓ Logros Generales Mesa de servicio
✓ Gestión del Recurso humano asignado a la línea de servicio.
✓ Seguimiento a los (Niveles de Servicio) y riesgos del contrato.
✓ Ejecución financiera
✓ Análisis de riesgo y recomendaciones
✓ Porcentaje y avance de cronograma de actividades
✓ Seguimiento y evaluación a la documentación y entregables.</td></tr>
<tr><td>Condiciones técnicas del equipo o proveedor</td><td>De acuerdo con el Anexo No. 3.1 Organigrama Personal Mínimo Requerido, y a las especificaciones Técnicas del Capítulo 5. Equipo de trabajo. Se presto apoyo con 26 recursos asignados a la línea de mesa de servicio.</td></tr>
<tr><td>Otras consideraciones técnicas</td><td>Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Administrativo</th></tr>
<tr><td>Cronograma</td><td><table>
<tr><th colspan="2">AVANCE ACTIVIDADES DEL CONTRATO</th></tr>
<tr><td>Duración del contrato (operación)</td><td>24 meses</td></tr>
<tr><td>Periodo de ejecución</td><td>24 de 13</td></tr>
<tr><td>Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha</td><td>53%</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>SGC</td><td>Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
Reporte de novedades: Durante el periodo, el contratista no presentó ninguna novedad.
Cumplimiento de directrices: No se registraron omisiones de directrices que impliquen la aplicación de niveles de servicio.
Conclusión:
Durante el periodo el Contratista NO presentó novedades respecto al Sistema de Gestión de la Calidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A.</td></tr>
<tr><td>Riesgos</td><td>Realizar seguimiento a los riesgos identificados, los controles e indicadores establecidos y los nuevos riesgos identificados o materializados en el periodo.</td></tr>
</table>

Otras consideraciones administrativas	Se ha efectuado adición y prórroga suscrita el 22 de abril de 2026
Jurídico	
Pólizas	Las pólizas iniciales y para el otrosi1 fueron aprobadas en su momento por el área encargada

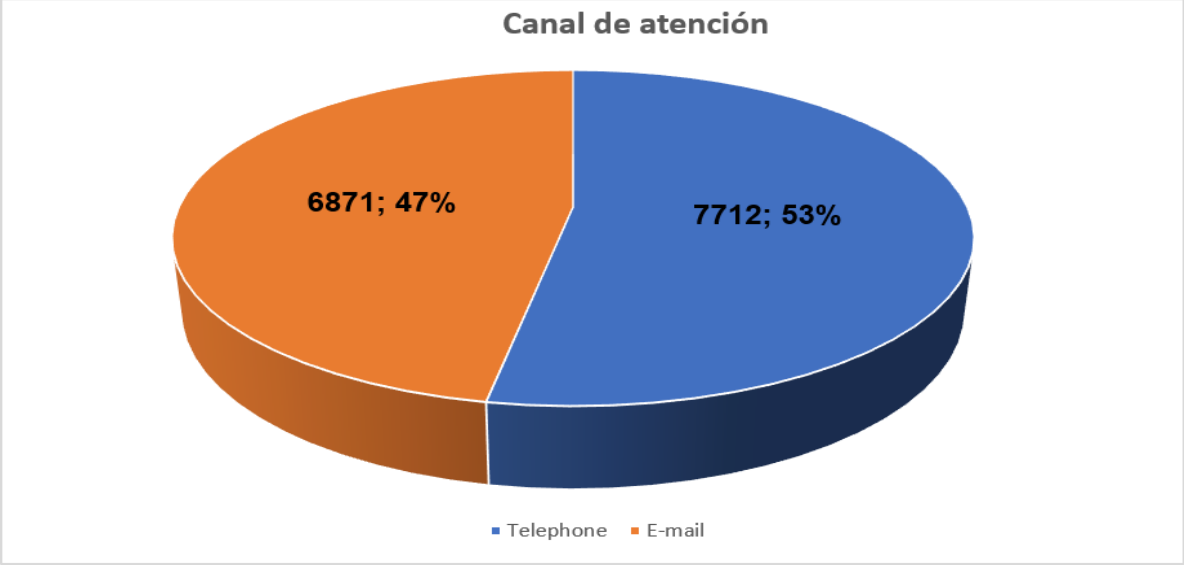
4. INFORME DE AVANCE

El contratista UT INNOVACIÓN ejecutó las actividades establecidas en el Contrato No. 052–2025, incluido Otrosi N.1 prestando soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios del catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital. Además, gestionó los requerimientos asociados y contó con el personal técnico requerido para la operación.

Durante el periodo, se desarrollaron las siguientes actividades contractuales:

- **Medios de Recepción de las Solicitudes en el periodo.**

  Durante el periodo evaluado se registraron 14.583, interacciones a través de los canales oficiales de atención: línea telefónica (ext. 6828) y correo electrónico (**mesadeservicio@fna.gov.co**). A continuación, se presenta la distribución detallada por canal:



lustración Canales de Comunicación

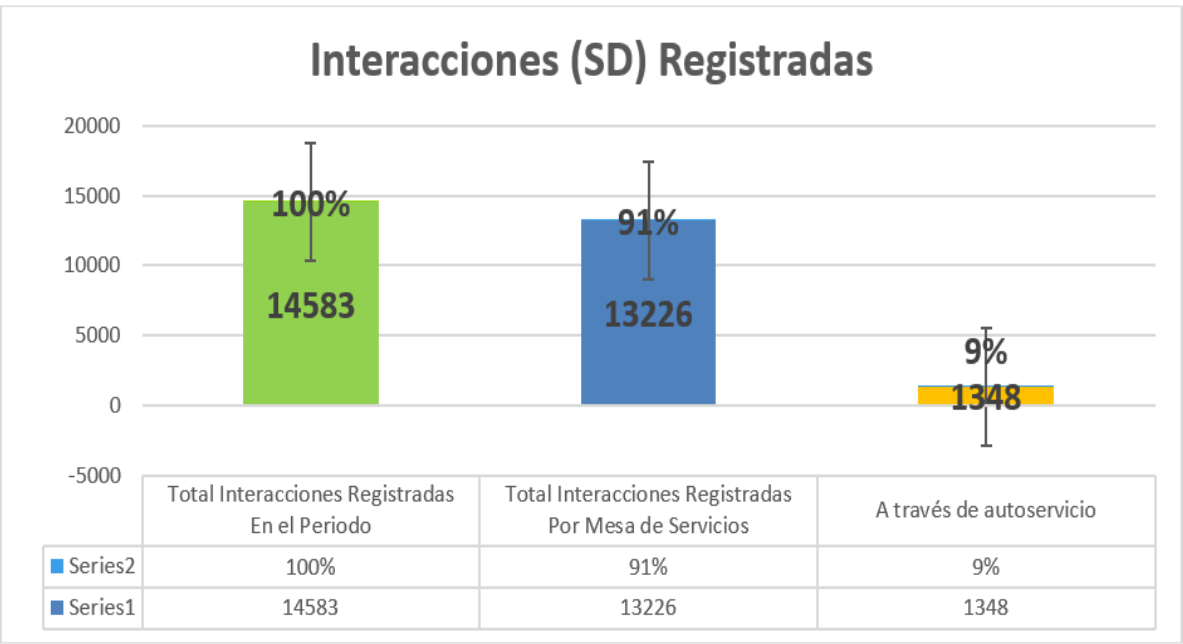
Análisis del resultado Medios de Recepción:

Durante el período evaluado se registraron 14.583 interacciones, distribuidas entre 7.712 solicitudes (53%) atendidas a través del canal telefónico y 6.871 solicitudes (47%) gestionadas mediante el buzón de correo electrónico. Estos resultados evidencian que la línea telefónica continúa siendo el canal de atención con mayor utilización por parte de los funcionarios, consolidándose como el principal medio de contacto para la gestión de solicitudes y reflejando su importancia dentro de la estrategia de atención de la Mesa de Servicio.

Esta distribución evidencia una mayor preferencia por el canal telefónico como medio de contacto con la Mesa de Servicios.

- **Porcentaje de solicitudes generadas desde el primer nivel de atención (Mesa de Servicio).**

Este capítulo presenta el análisis de la gestión de interacciones (SD) atendidas por la mesa de servicios durante el periodo evaluado. Se describen, el volumen de interacciones registradas, los niveles de resolución en primer nivel y la participación de los diferentes grupos solucionadores.



lustración Estado Solicitudes (SD)

Análisis del resultado:

Durante el período reportado, el primer nivel de atención registró 14.583 solicitudes (SD) registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la Mesa de Servicios realizó la creación de 13.226 casos, lo que corresponde al 91 % del total.

Las 1348 solicitudes restantes (9%) fueron registradas directamente por usuarios líderes y la Gerencia de Gestión Humana a través del Service Portal.

- **Porcentaje de solicitudes solucionadas desde el primer nivel de atención Mesa de Servicio y autogestión.**

En este capítulo se detalla la gestión de los casos resueltos por los equipos de primer y segundo nivel de soporte durante el período evaluado, con base en la información registrada en la herramienta de gestión.

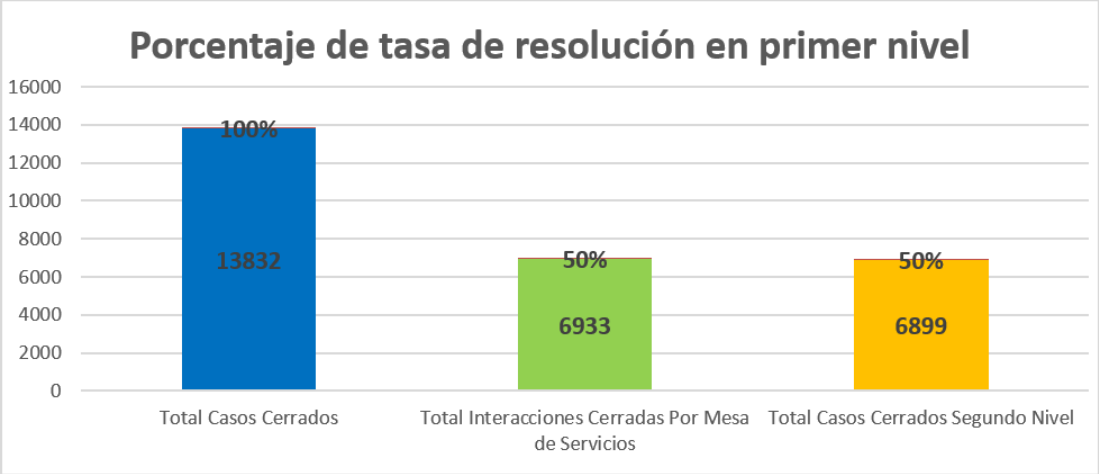


Ilustración Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD)

Análisis del resultado:

Durante el período evaluado se registraron 14.583 solicitudes (SD), de las cuales se gestionó el cierre de 13.832 casos, alcanzando un nivel de ejecución del 95%. Del total de solicitudes cerradas, 6.899 casos (50%) fueron resueltos en primer nivel por la Mesa de Servicio, mientras que el 50% restante fue documentado y escalado a los grupos solucionadores correspondientes para su atención especializada.

Al cierre del período permanecen 751 solicitudes pendientes, de las cuales 654 (87%) corresponden a procesos de Gestión Humana, relacionados con ausencias, modificaciones de perfil, creación, inactivación y retiro de usuarios. Estas solicitudes siguen un flujo propio de aprobación y ejecución, por lo que su cierre no depende de la gestión de la Mesa de Servicio, aunque permanecen visibles en el ciclo de vida del servicio.

Las solicitudes restantes se encuentran asignadas a diferentes grupos solucionadores y están sujetas a actividades de validación, confirmación de datos, ejecución de pruebas o aceptación de solución por parte de los usuarios, encontrándose actualmente en proceso de gestión por las áreas responsables.

Conclusión: La operación mantuvo un alto nivel de cumplimiento, con una efectividad de cierre del 95% y una capacidad de resolución en primer nivel del 50%, mientras que el volumen pendiente se concentra principalmente en solicitudes de Gestión Humana y casos que dependen de validaciones o actividades ejecutadas por otros grupos especializados.

❖ Gestión Atención Canal Telefónico.

A continuación, se presenta la medición de los principales indicadores del servicio de telefonía:

TOTAL, DE LLAMADAS 23 DE ABRIL AL 22 MAYO 2026		
ÍTEM	**Concepto-Medición**	**Total**
1	Total, de Llamadas Entrantes	8212
2	Total, Llamadas Atendidas	7743
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	469
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	76
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	296
6	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos Ajustado a excepciones por puestas en producción o versionamientos aprobadas por el FNA (WI226887-WI226951-WI227450-WI227337)	74
7	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	6743
8	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos Ajustado a excepciones por puestas en producción o versionamientos aprobadas por el FNA (WI226887-WI226951-WI227450-WI227337) y primer día hábil de la semana.	7487
9	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	97%
10	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	0,90%
11	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:07:07
12	Total, Llamadas Salientes	1518
13	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	9730

Tabla Resultados Gestión Telefónica.

Análisis:

Durante el período evaluado se gestionaron un total de 9.730 llamadas, de las cuales 8.212 correspondieron a llamadas entrantes y 1.518 a llamadas salientes.

No obstante, tanto el Nivel de Abandono (VA) como la Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) se vieron afectados por la ocurrencia de (1) incidencia y 4 despliegues y puestas en producción del módulo de COBIS (WI226951, WI226887, WI227337 y WI227450), incluyendo el módulo de Cesantías. Estos eventos incrementaron de manera significativa el volumen de llamadas y generaron encolamientos externos a la Mesa de Servicio, ocasionando un desborde temporal de la capacidad instalada. A continuación, se detalla el impacto asociado a dichos eventos.

Los incidentes mayores registrados en los indicadores de atención telefónica obedecen a eventos extraordinarios de carácter tecnológico, los cuales impactaron temporalmente la capacidad operativa sin comprometer la gestión estructural de la Mesa de Servicio.

Estos eventos generaron una alta demanda por parte de los funcionarios, ocasionando un volumen de llamadas superior a la capacidad disponible de analistas en línea. En consecuencia, las llamadas no pudieron ser atendidas dentro del umbral definido, incrementándose los tiempos de espera y generando acumulación en la cola.

A continuación, se relaciona el detalle correspondiente:

WI de pasos a producción:

ítem	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
1	WI226951	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits: WI: 226951- [CESANTIA.exe]	29/04/2026	FABRICA COBIS	62
2	WI226887	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits: WI: 226887- [CESANTIA.exe]	7/05/2026	FABRICA COBIS	97
3	WI227337	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits: WI: 227337 - [TRAMITES.exe]	8/05/2026	FABRICA COBIS	38
4	WI227450	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits: WI: 227450 - [TRAMITES.exe]	21/05/2026	FABRICA COBIS	25
Total, llamadas abandonadas por encolamiento					**222**

Tabla Exclusiones llamadas VRL despliegues cobis

Incidente Mayor:

ÍTEM	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Estado	Fecha de Cierre
1	**IM170315**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO ATENCIÓN AL CLIENTE, COBIS, SALESFORCE Y BIZAGI	6/04/2026	GTII-OBSERVACIONES BASE DE DATOS	Cerrado	26/05/26

Tabla Incidente Mayor

❖ Estado de solicitudes que ingresan por correo.

A través de la cuenta de correo institucional de la Mesa de Servicio (mesadeservicio@fna.gov.co) se reciben las solicitudes de funcionarios de planta, áreas misionales y contratistas.

Para garantizar su seguimiento y control, los correos se clasifican mediante categorías y se asignan según el tipo de requerimiento o afectación reportada. se presenta la gestión del correo realizada por la Mesa de Servicio Nivel 1.

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados	Incidente Mayor
5719	3789	1785	101	44
	66%	31%	2%	1%

Tabla Detalle Gestión Correo.

Análisis:

Durante el período evaluado ingresaron 5.719 correos al buzón mesadeservicio, los cuales fueron gestionados bajo el esquema de categorización establecido para el seguimiento y control de solicitudes.

De este total, 3.789 correos (66%) fueron registrados como interacciones (SD) en la herramienta Service Manager. Esta categoría agrupa las solicitudes que requirieron gestión directa por parte de la Mesa de Servicio, ya sea mediante soporte de primer nivel o escalamiento a grupos solucionadores.

Por su parte, 1.785 correos (31%) corresponden a casos existentes, es decir, comunicaciones asociadas a solicitudes previamente registradas en la herramienta, bien sea por contacto telefónico u otros canales, o que hacen referencia a la trazabilidad de un caso en curso.

Adicionalmente, se identificaron 101 correos no registrados (2%), clasificados como comunicaciones que no requieren gestión por parte de la Mesa de Servicio, tales como intercambios entre especialistas o mensajes informativos.

Finalmente, 44 correos (1%) fueron asociados a incidentes mayores, categorización que permite realizar seguimiento específico a eventos de alto impacto dentro de la operación.

❖ Top 10 de Usuarios con mayor consumo de correo.

Solicitante	Cantidad	Área	Porcentaje
Fabian Leonardo Marín Nieto	169	Usuario Líder - Gerencia de Canales Presenciales	18%
SOC Colombia Mnemo	125	Contratista - Mnemo	13%
Daniel Andrés Gamboa León	109	Contratista - UT Innovacion 2025	11%
Microsoft Power Apps and Power Automate	108	Contratista - UT Innovacion Camilo Andres Sedano Acero	11%
Brayan Estiven Vargas Roa	98	Usuario Líder - Gerencia Administrativa	10%
John Mario Gómez Henao	90	Contratista - UT Innovacion 2025	9%
Ricardo Martínez Alfonso	82	Contratista - AND	9%
Héctor Manuel Ariza Cruz	61	Usuario Líder - Gerencia Cartera	6%
Laura Stefania Garzon Vargas	59	Usuario Líder - Gerencia administración garantías	6%
Nelson Pinilla	50	Contratista - UT Innovacion 2025	5%
Total, Top 10	**951**		

Análisis:

Con base en el análisis del Top 10 de solicitantes de correos gestionados por la Mesa de Servicio, durante el período evaluado se atendieron 951 correos, evidenciando una alta concentración de requerimientos en un número reducido de usuarios y áreas.

Los principales solicitantes fueron:

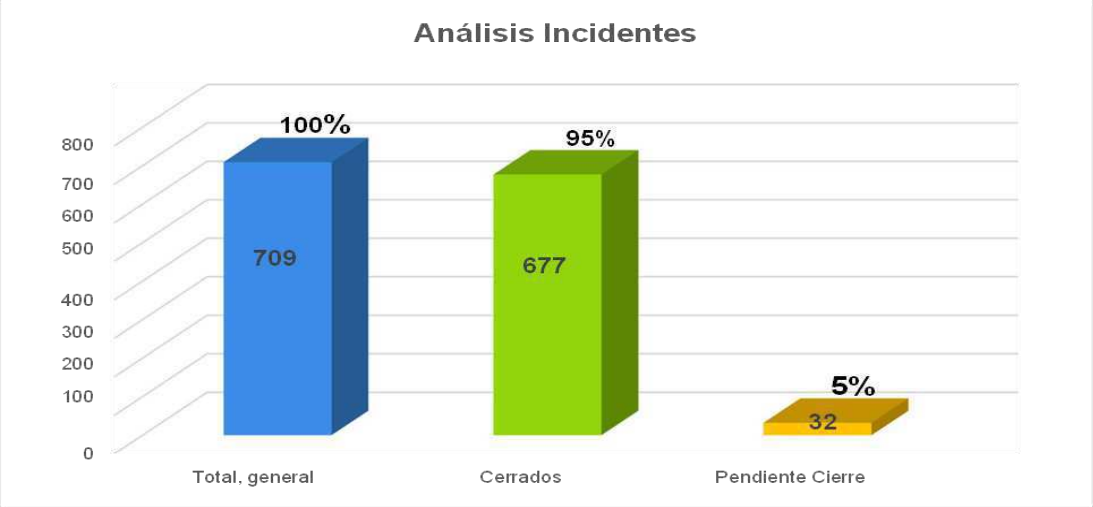
- ✓ Fabián Leonardo Marín Nieto (18%): Gestionó principalmente solicitudes relacionadas con permisos de acceso a Transfer y formularios MURIC para usuarios de diferentes puntos de atención.

- ✓ SOC Colombia Mnemo (13%): Remitió alertas de seguridad que fueron canalizadas y asignadas según la novedad reportada.

- ✓ Daniel Andrés Gamboa León – Contratista UT Innovación (11%): Generó principalmente solicitudes de almacenamiento atendidas por el grupo TSM.

- ✓ En conjunto, estos tres solicitantes concentraron el 42% de los correos gestionados dentro del Top 10. Se destaca Fabián Leonardo Marín Nieto, líder de Canales Presenciales, como el usuario con mayor demanda del servicio, con 169 solicitudes (18%) durante el período analizado.

❖ Gestión de incidentes



lustración Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis:

Durante el periodo evaluado se gestionaron 709 incidentes asignados a grupos de segundo nivel, de los cuales 677 casos (95%) fueron solucionados, evidenciando un alto nivel de cumplimiento en la atención por parte de los grupos especializados.

A la fecha de corte, 32 incidentes (5%) permanecen pendientes de cierre, encontrándose en proceso de gestión y validación por parte de los grupos solucionadores, como parte de las actividades previas a su cierre definitivo.

❖ Estados incidentes pendientes por cierre.

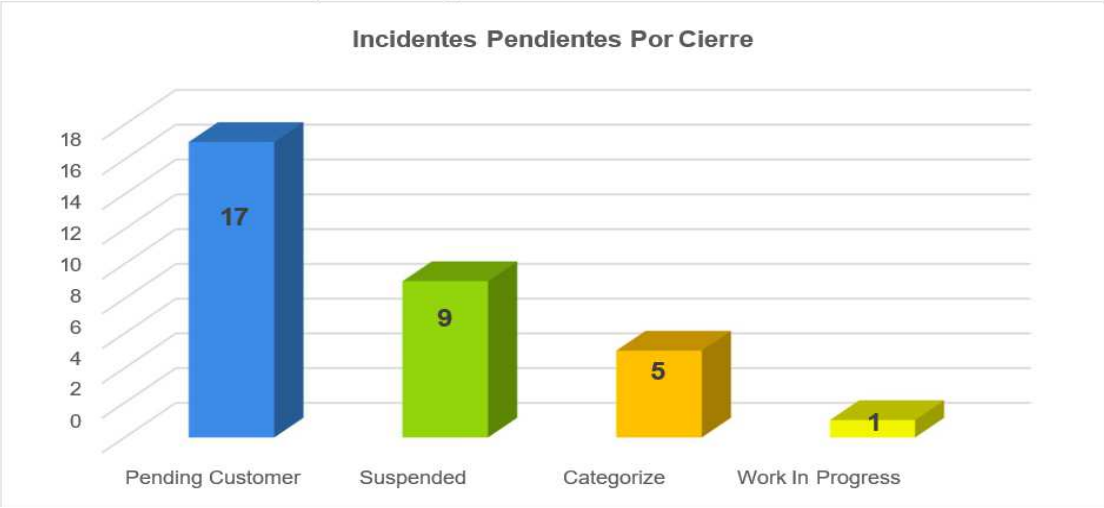


Ilustración 1 Incidentes Pendientes Cierre

Análisis:

De acuerdo con el consolidado de casos pendientes, se registran 32 incidentes abiertos, distribuidos en diferentes estados y grupos solucionadores, lo que permite identificar las principales prioridades de atención.

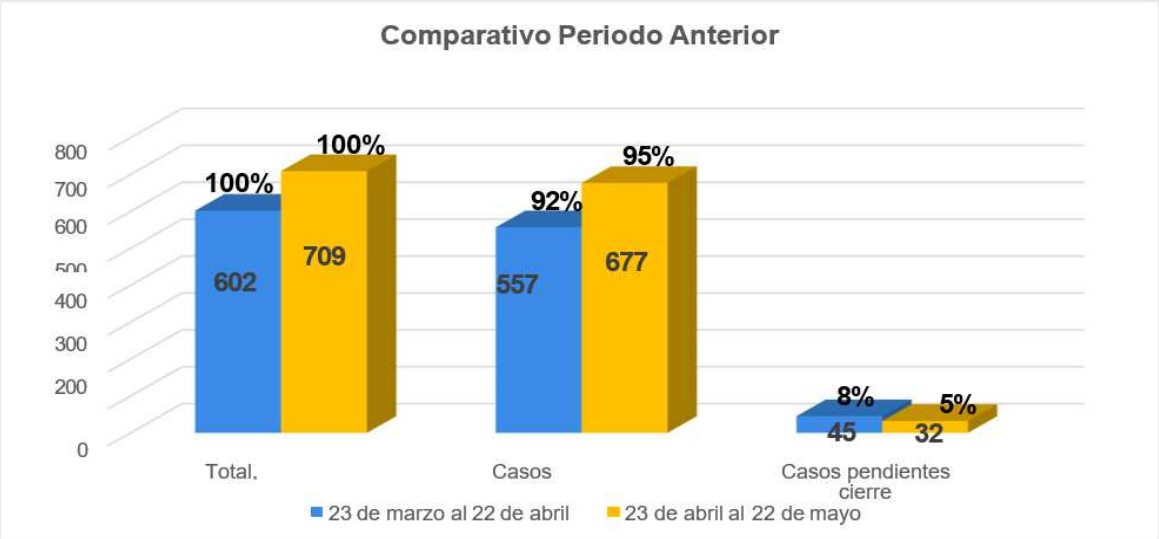
El estado “Pending Customer” concentra 17 incidentes (53%), siendo el principal componente del backlog. Estos casos corresponden principalmente a GTI01 – Soporte en Sitio (15), seguido de GTI – Infraestructura Red LAN y GTII – WAN con un caso cada uno.

Por su parte, el estado “Suspended” registra 9 incidentes (28%), asociados principalmente a GSI – Fábrica Aplicaciones Web (8) y GSI – Gestión Documental (1), lo que refleja dependencias técnicas o funcionales que mantienen detenida su resolución.

En el estado “Categorize” se encuentran 5 incidentes (16%), distribuidos entre GSI – Fábrica Aplicación COBIS (3) y GTII – CRM (2).

Finalmente, el estado “Work in Progress” registra 1 incidente (3%) en GTII – CRM, lo que indica que una baja proporción del backlog se encuentra actualmente en gestión activa.

❖ Comparativo incidentes periodo V/S periodo anterior



lustración Comparativo incidentes vs periodo anterior

Análisis:

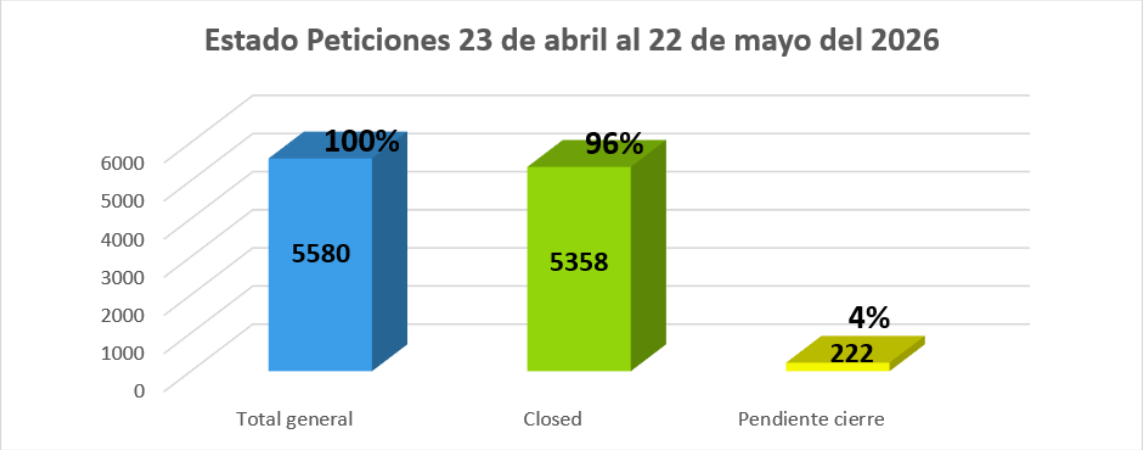
Al comparar el período actual con el anterior, se evidencia un incremento del 17,8% en los incidentes registrados, pasando de 602 a 709 casos, lo que refleja una mayor demanda de atención para los grupos resolutores.

Frente a este crecimiento, la capacidad de gestión también mostró una mejora, con 677 incidentes cerrados, frente a 557 del período anterior, equivalente a un aumento de 120 casos solucionados.

Asimismo, el backlog se redujo un 29%, al pasar de 45 a 32 incidentes pendientes, resultado que evidencia una gestión más efectiva en el seguimiento y cierre de casos. En línea con lo anterior, el cumplimiento aumentó del 92% al 95%, confirmando una mejora en la efectividad del proceso de resolución.

Conclusión: A pesar del incremento en la demanda, se observan avances en la capacidad operativa, reflejados en un mayor volumen de cierres, una reducción del backlog y una mejora en los niveles de cumplimiento.

❖ Gestión de requerimientos.



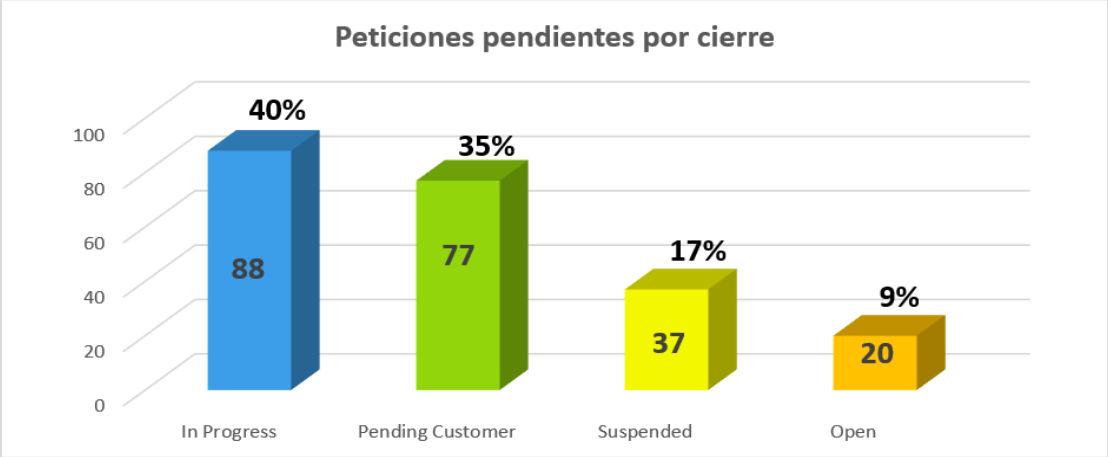
lustración Porcentaje de peticiones

Análisis:

Durante el periodo evaluado se registraron 5.580 peticiones asignadas a los grupos de soporte de segundo nivel, de las cuales 5.358 fueron atendidas y cerradas, alcanzando un nivel de cumplimiento del 96%, lo que evidencia una gestión efectiva por parte de los grupos solucionadores.

Por su parte, 222 solicitudes (4%) permanecen en estado activo, encontrándose en proceso de gestión y validación, como parte del flujo normal de atención previo a su cierre definitivo.

❖ **Detalle requerimientos pendientes:**



lustración Peticiones pendientes por cierre

Análisis:

Se registra un total de 222 peticiones pendientes de cierre, de las cuales el 40% se encuentran en estado “In Progress”, el 35% en “Pending Customer”, el 17% en “Suspended” y el 9% en “Open”.

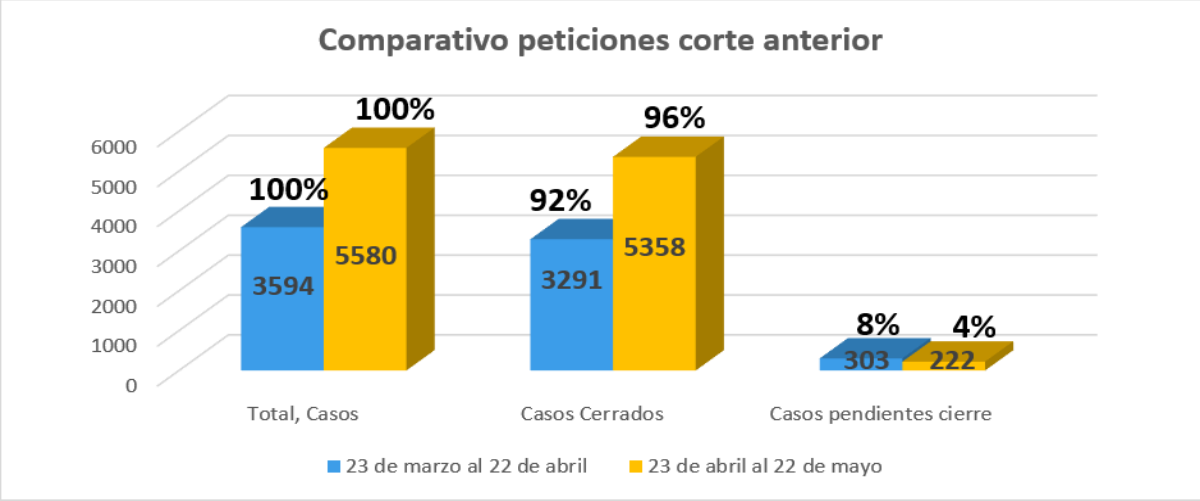
El análisis de los casos en gestión evidencia que GTIOI–Impresión concentra la mayor carga operativa, con solicitudes asociadas al suministro de insumos, mantenimiento y configuración de impresoras en los diferentes puntos de atención. Le siguen GTII–Backups PCs, con requerimientos relacionados con copias de seguridad, restauración y transferencia de información, y GTII–Herramientas Colaborativas, enfocado en la administración de correos, permisos y configuraciones sobre plataformas colaborativas.

Por su parte, GSI–Fábrica Aplicaciones Web y GSI–Fábrica Aplicación COBIS atienden requerimientos de mayor complejidad técnica y funcional, relacionados con incidentes, validaciones y soporte especializado sobre aplicativos de negocio. Adicionalmente, grupos como Bases de Datos, Datacenter, Infraestructura de Seguridad, Cableado y Accesos gestionan solicitudes especializadas de infraestructura, conectividad, accesos y administración de datos.

Conclusión: La carga pendiente se concentra principalmente en servicios operativos al usuario final, especialmente impresión, respaldos y herramientas

colaborativas, seguidos por servicios especializados de aplicativos e infraestructura, lo que evidencia un enfoque operativo orientado a garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios críticos del negocio.

- **Seguimiento al comparativo de backlog de los Grupos Resolutores**



lustración Comparativo requerimientos corte anterior

Análisis:

Al comparar ambos cortes, se observa un incremento del 36% en el volumen total de casos, pasando de 3.594 a 5.580, lo que evidencia una mayor demanda de servicios durante el período evaluado.

A pesar de este crecimiento, la efectividad de cierre mejoró del 92% al 96%, registrando un aumento de 4 puntos porcentuales. Como resultado, el backlog se redujo un 27%, al pasar de 303 a 222 casos pendientes de cierre.

Conclusión: El aumento en la demanda fue acompañado por una mejora en la capacidad de resolución, reflejada en mayores niveles de cumplimiento y una reducción significativa de los casos pendientes.

- **Gestión de conocimiento:**

Para este periodo el gestor de conocimiento realizo análisis, almacenamiento y publicación de la información igualmente el retiro del conocimiento que ya no se utiliza o se encuentra desactualizado.

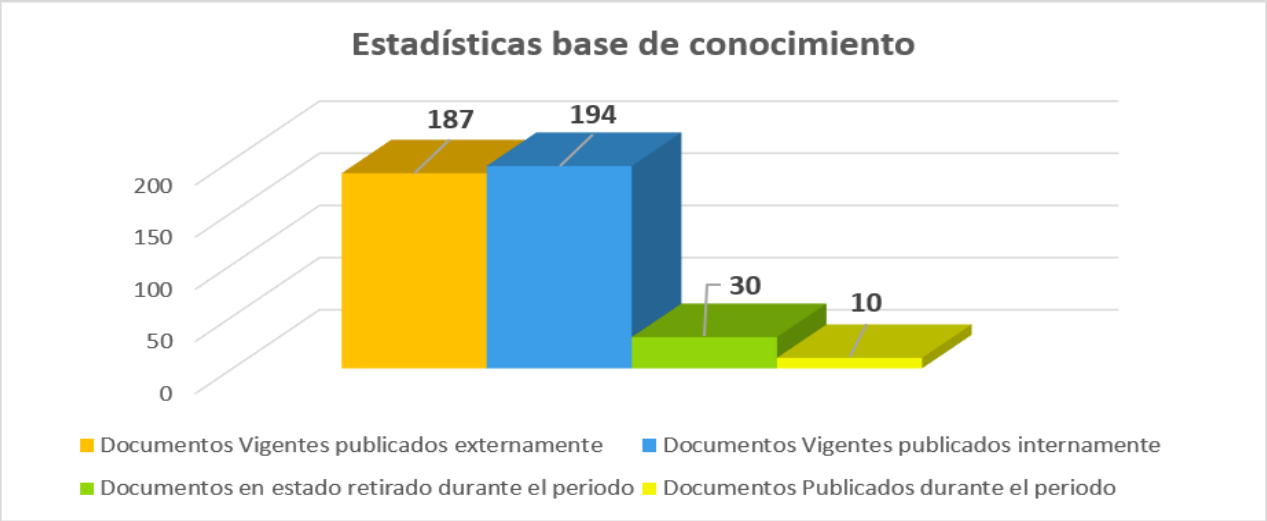


Ilustración Estadísticas e históricos bases de conocimiento

Análisis:

Durante el periodo se publicaron 10 documentos en la base de conocimiento que equivalen al 2,4% del total de documentos, 30 documentos en estado retirado que equivalen al 7% de los documentos publicados. 187 documentos vigentes publicados externamente que equivalen al 44% del total de documentos, 194 documentos vigentes publicados internamente equivalente al 46% del total publicado.

- **Estadísticas e históricos documentos publicados en la base de conocimiento por periodo:**

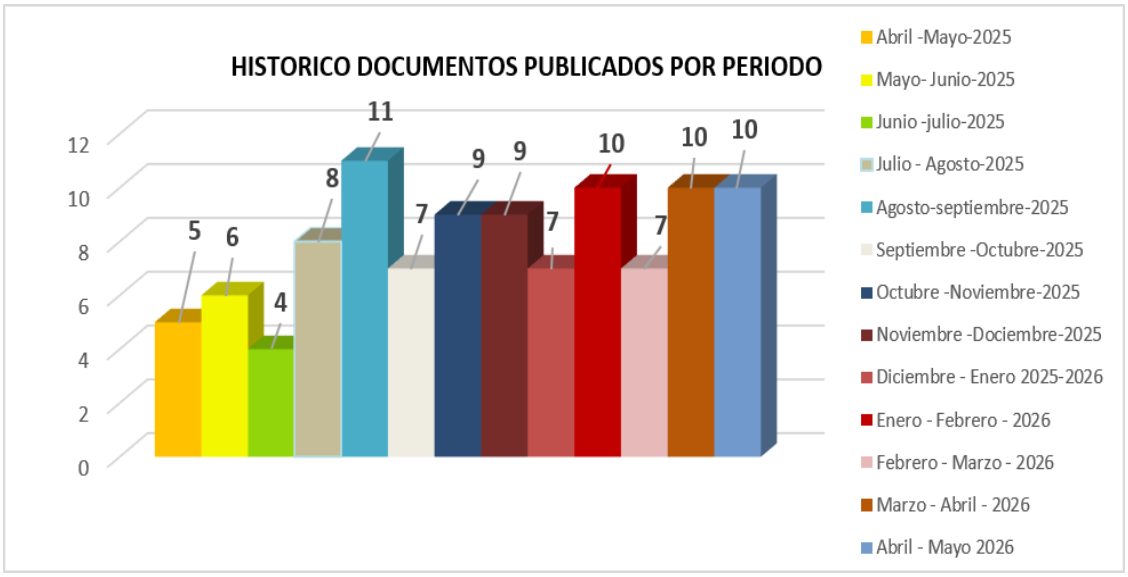


Ilustración Estadísticas e históricos bases de conocimiento por periodo

Análisis:

En la ilustración se presentan los documentos que han sido publicados en la base de conocimiento durante cada período de ejecución del contrato, Como se puede observar, el período con mayor número de publicaciones fue agosto–septiembre del 2025, durante el cual se registró un incremento en la documentación y publicación de errores relacionados con CRM.

Documentos publicados en la base de conocimiento – Período actual

La ilustración presenta las capacitaciones realizadas en cada período. Se destaca el período abril–mayo de 2026 como el de mayor actividad, con jornadas orientadas al fortalecimiento de conocimientos sobre incidentes recurrentes y procedimientos operativos asociados a las aplicaciones de Biometría Facial, Biometría Dactilar, SAP y CRM, así como a la gestión de accesos, correo seguro, carpeta segura e inactivación de biométricos.

Durante el período se llevaron a cabo espacios de capacitación, socialización y retroalimentación dirigidos a los analistas de la Mesa de Servicio, abordando temas relacionados con la resolución de errores funcionales y técnicos, la administración de accesos, la gestión de solicitudes en aplicativos institucionales y el manejo de casos recurrentes en CRM y SAP.

Resultado: Estas actividades contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades del equipo, promoviendo una atención más eficiente, la estandarización de procedimientos y una mayor efectividad en la resolución de incidentes y requerimientos de primer nivel.

- **Gestión de calidad**

A nivel de gestión de Calidad se realizó la atención de los procedimientos, protocolos y estándares de calidad definidos por la entidad realizando las siguientes actividades.

- **Monitoreo y auditoría de la atención**: Se auditaron llamadas, correos electrónicos y casos gestionados por los analistas, Verificar el cumplimiento de los protocolos de atención y procedimientos establecidos.

- **Control de calidad de los registros:** Se **v**alida la documentación de los tickets, revisar aspectos de redacción, ortografía, gramática y completitud de la información registrada.

- **Evaluación de desempeño:** Se generaron informes de evaluación de calidad para los analistas de la Mesa de Servicio, Identificar fortalezas, oportunidades de mejora y errores críticos. realizar retroalimentaciones individuales y grupales.

- **Mejora continua: Se** realiza seguimiento a planes de mejora, promover acciones correctivas y preventivas orientadas a elevar los niveles de servicio.

- **Capacitación y acompañamiento:** Se **r**ealizan clínicas de diagnóstico para identificar fortalezas y debilidades, socializar procedimientos, instructivos y cambios operativos, fortalecer las competencias de los analistas mediante capacitaciones y retroalimentaciones.

- **Seguimiento a la satisfacción del usuario:** Se **a**nalizan los resultados de las encuestas de satisfacción, Identificar tendencias y oportunidades de mejora del servicio.

- **Gestión de indicadores de calidad:** Se realiza seguimiento a métricas de calidad y cumplimiento, Identificar desviaciones en la prestación del servicio.

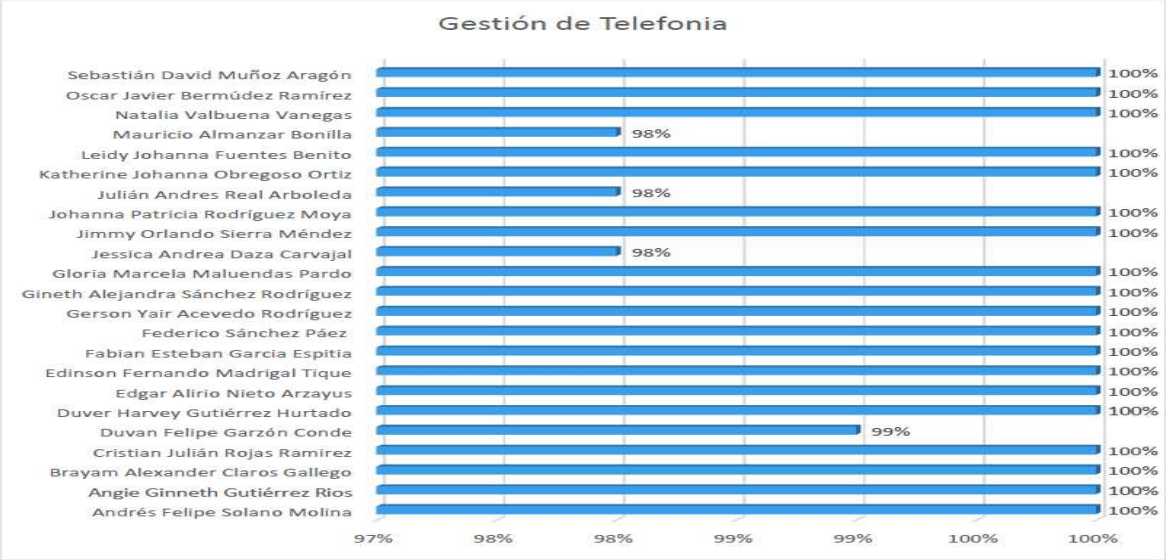


Ilustración 1 Resultados obtenidos gestión de llamadas

Análisis Calidad:

Se realizaron revisiones y monitoreos para asegurar el cumplimiento de los procedimientos y protocolos que regulan la interacción entre el proyecto y el Fondo Nacional del Ahorro S.A., conforme al INSTRUCTIVO GESTIÓN TELEFÓNICA Y CORREO PRIMER NIVEL Código: GT-GSI-IT-005, estas actividades incluyeron la auditoría de llamadas y correos electrónicos gestionados por los analistas de la Mesa de Servicio, con el objetivo de garantizar la calidad en la atención, así como la correcta documentación de los tickets, incluyendo aspectos de (redacción, ortografía, y gramática).

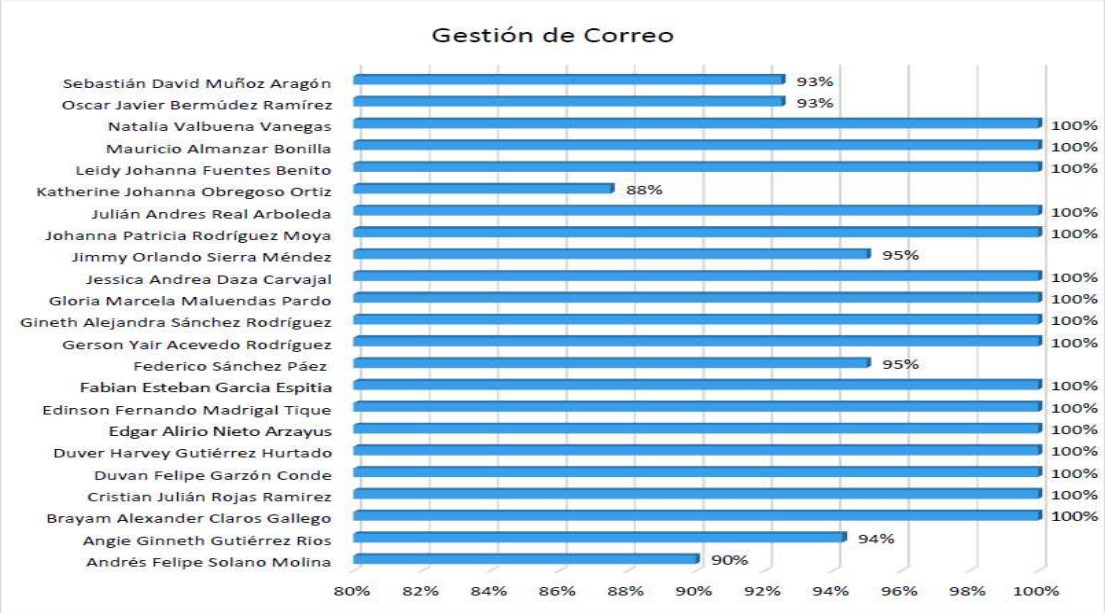


Ilustración 2 Resultados obtenidos gestión de correos

Para este corte se efectuó el monitoreo de 176 correos y 356 llamadas, resultados y análisis descritos en los capítulos siguientes del presente informe.

Se elaboraron informes de evaluación de desempeño de la calidad del servicio a los analistas de la mesa de servicios., retroalimentación Correos PENC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.

Se elaboraron e implementaron planes de mejora continua dirigidos a los analistas de la mesa de servicio, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los protocolos, procedimientos e instructivos establecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. Con el propósito de fortalecer las competencias y la capacidad de respuesta de los analistas de la Mesa de Servicio, se mantienen en seguimiento tres (3) planes de acción definidos en períodos anteriores.

Se elaboraron los siguientes planes de acción:

- Plan de acción mejora tu ortografía y redacción
- Plan de acción protocolo despedida.
- Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual) Como parte del presente informe.
- Plan de acción protocolo despedida.
- Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual).
- Se realizaron clínicas de diagnóstico a los analistas de la mesa de servicios, con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades en la aplicación del protocolo de atención y en la gestión de correos. Estas evaluaciones se basaron en lo establecido en el instructivo de gestión de telefonía y correo de primer nivel GT-GSI-IT-005.
- Fortalezas y debilidades auditoría correos 23 de abril al 22 de mayo del 2026.
- Fortalezas y debilidades auditoria de llamadas 23 de abril al 22 de mayo del 2026.

Se llevó a cabo el seguimiento correspondiente a la encuesta de satisfacción de los usuarios, con el fin de asegurar el ciclo de mejora continua en relación con la percepción del servicio prestado por la Mesa de Servicio.

Con el propósito de dar seguimiento a la encuesta, se recopilaron los datos del panel publicado en la herramienta de gestión de servicios (Service Manager).

Se brindó apoyo en la revisión de los documentos elaborados y publicados por la gestión de conocimientos, conforme a las necesidades operativas identificadas en la mesa de servicios.

Se encuentra en ejecución el Plan de Mejora para la Gestión de Correos, el cual incluye la socialización del documento elaborado con los analistas de la mesa de servicio, con el fin de homogeneizar la clasificación de los correos, facilitar el seguimiento de las solicitudes y mejorar la eficiencia en la gestión de la correspondencia.

Se realizó el monitoreo y seguimiento a 752 casos en total, distribuidos de la siguiente manera: 542 interacciones cerradas por la mesa de servicio, 30 incidentes y 180 requerimientos gestionados por los diferentes grupos solucionadores. En la revisión realizada se llevó a cabo la validación del servicio prestado, considerando los parámetros de calidad definidos para los analistas de la Mesa de Servicio y los grupos solucionadores.

En el periodo comprendido del 23 de abril y el 22 de mayo se llevó a cabo el monitoreo de 356 llamadas monitoreadas de la totalidad de los analistas. Asimismo, se evaluaron los casos registrados y atendidos por los analistas de la Mesa de servicios, conforme

a los criterios de medición establecidos por la gestión de monitoreo y calidad. A continuación, se presenta la gráfica en la que se evidencia el porcentaje correspondiente a cada uno de los analistas, en relación con los resultados obtenidos en la gestión de monitoreo de llamadas

5. PERSONAL MINIMO ASIGNADO AL CONTRATO

Durante el periodo evaluado se realiza seguimiento al recurso asignado por el proveedor UT INNOVACIÓN., bajo el Contrato No. 052-2025, incluido Otrosí N.1 acorde con los perfiles descritos en el Anexo N.3 Personal Mínimo requerido.

En el siguiente cuadro se relaciona el personal que se encuentra actualmente en la mesa de servicio.

Perfil	Cantidad
Coordinador	1
Gestores	4
Analista de mesa	20
Tecnico de PC	1
Total	26

Tabla Recurso Humano Asignado

- Novedades Personal

De conformidad con lo establecido en el Anexo No. 3 – Personal Mínimo Requerido y las condiciones definidas en el Anexo No. 1 – Especificaciones Técnicas, la ampliación de la capacidad operativa de la Mesa de Servicio se realiza en función de la demanda de servicios y las necesidades de atención de la Entidad.

En este contexto, para atender el incremento de requerimientos asociados a la temporada de cargue, retiro y cesantías 2025–2026, el proveedor fortaleció la operación mediante la vinculación temporal de tres (3) analistas adicionales, quienes apoyaron la atención de la Mesa de Servicio entre febrero y abril de 2026.

Finalizado el plan especial de atención, se gestionó el retiro de estos recursos el 8 de mayo de 2026, así como la inactivación de sus usuarios y la revocación de accesos a las plataformas y sistemas institucionales, garantizando el cumplimiento de los controles de seguridad y gestión de accesos establecidos por el FNA.

A continuación, se relacionan los usuarios gestionados durante este proceso.

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	Katherine Johanna Obregoso Ortiz	1030615712	Analista Mesa de Servicios
2	Leidy Johanna fuentes Benítez	1014265229	Analista Mesa de Servicios
3	Oscar Javier Bermúdez Ramírez	1000005906	Analista Mesa de Servicios

6. BOLSA DE RECURSOS

El contrato no tiene Bolsa de recursos.

7. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

Durante el periodo evaluado no se presentó aplicación de Niveles de Servicio.

El día 15 de mayo de 2026, se realizó seguimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicios establecidos en el anexo 3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS, para el periodo comprendido entre 23 de abril al 22 de mayo 2026, consignado en actas MDS_ActaSeguimientoInformeGestiónPeríodo10_21, anexos documento Acuerdos Niveles de Servicio e informe de gestión del proveedor, adjunto al presente informe. De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para el período objeto del presente informe, el contratista cumplió con los acuerdos de niveles de servicio, establecidos contractualmente.

8. EJECUCIÓN FINANCIERA

Se realizó el seguimiento y análisis presupuestal de pagos, de acuerdo con lo establecido en el contrato base No. 052 de 2025, respecto al valor y la forma de pago, como se relaciona en el siguiente cuadro.

DESCRIPCIÓN	VALOR		PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$	8.501.132.604,00	**48,76%**
Adicion	$	8.934.690.360,00	**51,24%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$**	**17.435.822.964,00**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$	8.501.132.604,00	**48,76%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$	744.557.530,00	**4,27%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$**	**9.245.690.134,00**	**53,03%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha			**53,03%**

Cuadro análisis presupuestal de pagos

9. ANALISIS DE LOGROS RELEVANTES DE LA MESA DE SERVICIO

❖ **Incremento en la eficiencia operativa:**

✓ **Optimización del backlog**

Se fortaleció el seguimiento y control del backlog mediante monitoreo permanente, reuniones de seguimiento y definición de compromisos con los grupos solucionadores. Como resultado, se alcanzó un nivel general de cierre del 65%, destacándose las peticiones (82%), incidentes (85%), tareas de petición (80%) y tareas de cambio (51%), contribuyendo a la reducción de casos pendientes y a una gestión más eficiente.

✓ **Satisfacción del usuario**

La Mesa de Servicio alcanzó un índice de satisfacción del 100%, superando la meta establecida (≥85%). El resultado se sustentó en 57 evaluaciones agrupadas en 19 encuestas, con una calificación promedio de 5,0 sobre 5,0, reflejando una percepción altamente favorable del servicio por parte de los usuarios.

✓ **Fortalecimiento de la base de conocimiento**

Durante el período se publicaron y actualizaron 10 artículos técnicos relacionados con incidentes y requerimientos recurrentes, fortaleciendo la disponibilidad de información para los equipos de atención y soporte. A nivel acumulado, la base de conocimiento cuenta con 103 documentos publicados, con un promedio de 8 publicaciones mensuales.

✓ **Fortalecimiento de capacidades del equipo**

Se capacitó al 100% de los analistas de la Mesa de Servicio en temas asociados a Biometría, SAP, CRM, gestión de accesos, correo seguro y procedimientos operativos. Estas actividades fortalecieron las capacidades de diagnóstico y resolución, mejorando la calidad y oportunidad en la atención de los usuarios.

✓ **Habilitación de nuevos puntos de atención**

Se lideró la adecuación tecnológica de los puntos de atención de Florencia y Zipaquirá, garantizando la disponibilidad de conectividad y recursos tecnológicos requeridos para su puesta en operación, sin afectaciones a la continuidad del servicio.

- ✓ **Soporte a ferias de vivienda**

Se gestionó integralmente el componente tecnológico de las ferias FNA por Colombia realizadas en Medellín y Bogotá, asegurando la disponibilidad de recursos tecnológicos, soporte especializado y continuidad operativa durante los eventos.

Durante el período comprendido entre el 23 de abril y el 22 de mayo de 2026, la Mesa de Servicio realizó el acompañamiento y soporte tecnológico a las ferias programadas, garantizando la disponibilidad oportuna de accesos, recursos y servicios requeridos para su desarrollo.

Las actividades incluyeron la gestión de accesos VPN, asignación de roles y horarios excepcionales, así como la entrega, configuración y soporte de equipos de cómputo, kioscos, atriles, impresoras y servicios de conectividad. Adicionalmente, se brindó acompañamiento técnico a las áreas organizadoras durante las diferentes etapas de los eventos, contribuyendo a la continuidad operativa y al cumplimiento exitoso de los requerimientos establecidos.

- ✓ **Resolución en primer nivel**

Los analistas de la Mesa de Servicio resolvieron y cerraron 6.933 casos, alcanzando una tasa de resolución en primer nivel del 50% de los casos cerrados, reduciendo la necesidad de escalamiento a grupos especializados y mejorando la experiencia del usuario.

- ✓ **Eficiencia en la atención telefónica**

Se mantuvo un tiempo promedio de atención telefónica de 7 minutos y 7 segundos, contribuyendo a una atención ágil, una adecuada gestión de la demanda y una experiencia positiva para los usuarios.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN CONTRACTUAL

Descripción Actividades

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	53%
Porcentaje de ejecución de actividades ejecutado a la fecha	53%
Diferencia en la Ejecución de Actividades del Contrato	**0%**

Evaluación Contratista

Se evalúa la gestión realizada por el Contratista durante el período del presente informe:

Evaluación Parcial	
Cumplimiento del contrato	**4**
Plazos	**4**
Aspectos Administrativos	**4**

11. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE ENTREGABLES

Durante el periodo el Contratista UT INNOVACION del Contrato No. 052 de 2025, incluido Otrosi N.1 proporcionó los siguientes entregables:

N°	Nombre del Entregable	Criterio de Aceptación	Observaciones
1	Informe de Gestion del proveedor	Cumplió	Informe Gestión Mesa de Servicios 23 de abril a 22 mayo 2026.

Una vez verificada la prestación de los servicios por parte del contratista de acuerdo con la revisión de los documentos mencionados en la tabla anterior, el apoyo a la supervisión CTO 052 se permite aprobar estos entregables para trámite de pago.

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Profesional N. 4
Gerencia Infraestructura y Operaciones TI
Apoyo a la Supervisión CTO 052 de 2025

12. CONCLUSIONES:

De conformidad con la verificación realizada por el equipo de apoyo a la supervisión de la prestación de los servicios por parte del contratista UT INNOVACIÓN, correspondiente al período comprendido entre el 23 de abril a 22 de mayo de 2026, se recomienda adelantar el procedimiento para el trámite de pago.

Dicha verificación incluye los servicios recurrentes y la operación mensual del contrato. Se concluye que el proveedor ha cumplido con los requisitos establecidos para el reconocimiento del pago, conforme a la preliquidación presentada, por un valor total de **Setecientos cuarenta y cuatro millones quinientos cincuenta y siete mil quinientos treinta. ($744.557.530)**. Por lo tanto, se recomienda efectuar el procedimiento correspondiente para realizar la cancelación del valor mencionado.

Se firma a los 23 días del mes julio del año 2026.

EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

ALFREDO TELLEZ ARIZA
Gerente Infraestructura y Operaciones TI
Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital - FNA
Supervisor CTO 052 de 2025

CONTRATO NO. 052–2025

Informe de Gestión Mensual: 23 de abril al 22 de mayo del 2026.

Elaborado por:
Daniel Moreno
Coordinador De Mesa de Servicios

Tabla de contenido

1. ESTADÍSTICAS GENERALES DE INTERACCIONES (SD) REGISTRADAS EN EL PERIODO. 4
1.1. Estado de Interacciones (SD) 4
1.2. Distribución de Interacciones (SD) por canal de atención 5
2. GESTIÓN INTERACCIONES (SD) MESA DE SERVICIOS. 6
2.1. Creación de interacciones (SD) mesa de servicio 6
2.2. Tasa de resolución en primer nivel mesa de servicios 6
3. GESTIÓN TELEFÓNICA MESA DE SERVICIOS. 7
3.1. Estadísticas Atención Canal Telefónico. 7
3.2. Registro diario de llamadas 9
4. GESTIÓN DE CORREO MESA DE SERVICIOS 10
4.1. Detalle gestión diaria Correo. 10
4.2. Top 10 Usuarios de Correo. 11
5. GESTION DE INCIDENTES 12
5.1. Estado general incidentes (IM) 12
5.2. Estados incidentes pendientes por cierre. 13
5.3. Comparativo incidentes periodo anterior (23 de marzo a 22 de abril) 14
5.4. Comparativo incidentes periodo anterior por grupos 15
5.5. Incidentes mayores registrados durante el periodo 15
6. GESTION DE REQUERIMIENTOS 16
6.1. Estado general peticiones (RF) 16
6.2. Peticiones en estado pendientes cierre 17
6.3. Comparativo peticiones periodo anterior (23 de marzo a 22 de abril) 18
6.4. Comparativo Peticiones periodo anterior por grupos (23 de marzo al 22 de abril) 19
6.5. Ferias 19
7. GESTION DEL CONOCIMIENTO 20
7.1. Estadísticas e históricos bases de conocimiento 20
7.2. Estadísticas e históricos documentos publicados en la base de conocimiento por periodo 21
7.3. Estadísticas históricas capacitaciones 21
8. GESTIÓN DE CALIDAD 22
8.1. Monitoreo De Llamadas. 24

8.2. Monitoreo De Correo. 25
8.3. Casos Devueltos 25
8.4. Nivel De Satisfacción Del Usuario Frente Al Servicio – General 27
9. LOGROS GENERALES 28
10. PERSONAL Y ROLES REQUERIDOS EN LA OPERACIÓN 29
10.1. Novedades Personal 30
11. HORARIO DE ATENCIÓN 30
12. AVANCE CRONOGRAMA 31
13. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO. 31
14. FACTURACIÓN 32
14.1. Valor Presupuesto General 32
14.2. Relación Factura Corte 33
15. ANEXOS 33

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Estado Solicitudes (SD) 4
Ilustración 2 Canales de Comunicación 5
Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios (SD) 6
Ilustración 4 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD) 6
Ilustración 5 Fechas Llamadas. 9
Ilustración 6 Fechas Correos 10
Ilustración 7 Estado Incidentes 12
Ilustración 8 Incidentes Pendientes Cierre 13
lustración 9 Comparativo incidentes periodo anterior 14
Ilustración 10 Estado Peticiones 23 de abril al 22 de mayo del 2026 16
Ilustración 11 Peticiones pendientes por cierre 17
Ilustración 12 Comparativo periodo anterior 18
Ilustración 13 Estadísticas e históricos bases de conocimiento 20
Ilustración 14 Estadísticas e históricos bases de conocimiento por periodo 21
Ilustración 15 Histórico Capacitaciones Realizadas por Periodo 21
Ilustración 16 Resultados obtenidos gestión de llamadas 24
Ilustración 17 Resultados obtenidos gestión de correos 25

Listado de Tablas

Tabla 1 Resultados Gestión Telefónica. 7
Tabla 2 Exclusiones llamadas abandonadas despliegues cobis. 8
Tabla 3 Exclusiones llamadas VRL despliegues cobis 8
Tabla 4 Exclusiones llamadas VRL primer día hábil de la semana 9
Tabla 5 Detalle Gestión Correo. 10
Tabla 6 Detalle Gestión Correo Top10 11
Tabla 7 Comparativo incidentes periodo anterior 14
Tabla 8 Comparativo incidentes periodo anterior por grupos 15
Tabla 9 Incidentes Mayores del Periodo 15
Tabla 10 Comparativo peticiones periodo anterior (23 de marzo al 22 de abril) 18
Tabla 11 Comparativo Peticiones periodo anterior por grupos (23 de marzo al 22 de abril) 19
Tabla 12 - Ferias corte 23 de abril al 22 de mayo de 2026 19
Tabla 13 Resumen casos devueltos 26
Tabla 14 Resultado Encuestas de Satisfacción. 27
Tabla 15 Personal Actual Mesa de Servicio 30
Tabla 16 Avance Ejecución Cronograma 31
Tabla 17 Relación Cumplimiento ANS 32
Tabla 18 Relación Presupuesto General 32
Tabla 19 Relación Valor a Facturar 33

En cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de la ejecución del CONTRATO No. 052–2025, celebrado entre el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y la UT Innovación FNA 2025, y específicamente en lo relacionado con la línea de la mesa de servicios, se presenta el informe de gestión mensual correspondiente al periodo comprendido entre el 23 de abril y el 22 de mayo de 2026. Este informe refleja el avance de ejecución del corte número 13.

1. ESTADÍSTICAS GENERALES DE INTERACCIONES (SD) REGISTRADAS EN EL PERIODO.

1.1. Estado de Interacciones (SD)

El presente capítulo tiene como propósito presentar el volumen de interacciones registradas en la herramienta de gestión de servicios (Service Manager) durante el periodo evaluado. Es importante precisar que del total de interacciones no todas son registradas, documentadas o cerradas por parte de la mesa de servicios. yaqué algunas son registradas mediante el portal de autogestión por usuarios lideres y por la gerencia gestión humana; en este sentido, los datos presentados permiten analizar el comportamiento general de la demanda; a continuación, se relaciona el resultado y estado del corte:

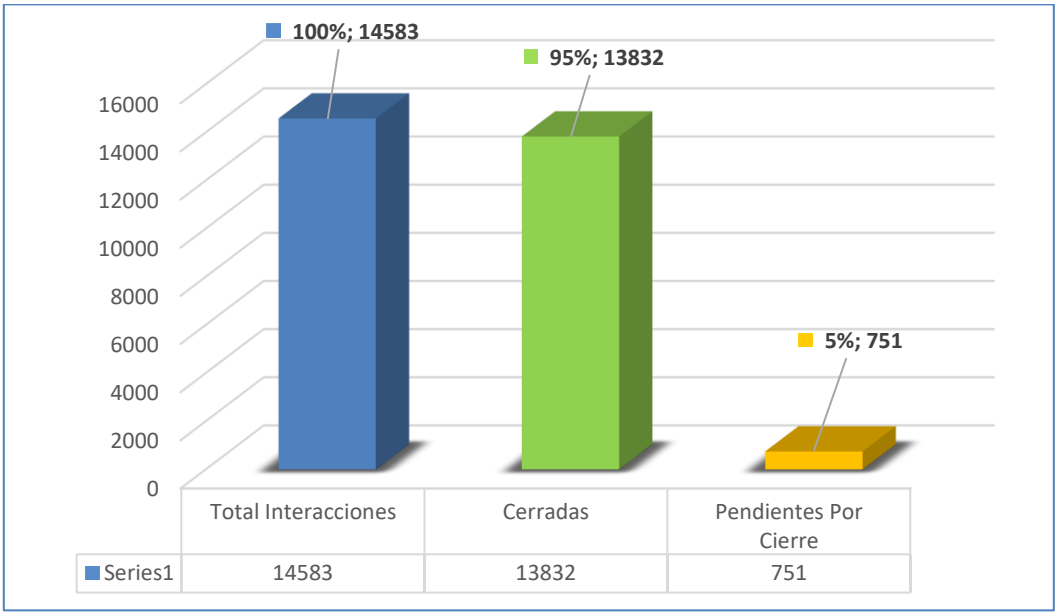


Ilustración 1 Estado Solicitudes (SD)

Análisis: En el periodo se registraron **14583,** interacciones, de las cuales fueron atendidas y cerradas **13832** que corresponden al **95%,** quedando pendientes **751** solicitudes con un **5%.**

De las **751** interacciones pendientes por cierre; se encuentran en estado distribuido **564**, de estas **122** son del flujo de gestión humana (Ausencias, Modificación Perfil Usuario, Eliminación/Retiro Usuario); casos que deben ser documentados y cerrados por parte de los diferentes grupos resolutores de la vicepresidencia de tecnología y transformación digital que corresponden al **22%** de la totalidad de pendientes en estado distribuido.

564 interacciones se encuentran en estado “Distribuido” siendo el 75 % de la totalidad de casos pendientes por cierre.

Los restantes casos hacen parte de diferentes grupos solucionadores y se encuentran en proceso de confirmación de datos, validación de pruebas y confirmación de la solución por parte del funcionario; gestiones que realizan grupos solucionadores diferentes a la mesa de servicios.

1.2. Distribución de Interacciones (SD) por canal de atención

Los canales de atención de recepción formales de solicitudes de la mesa de servicios son: vía telefónica a través de la extensión 6828 y del correo electrónico: mesadeservicio@fna.gov.co, que permiten realizar trazabilidad de la solicitud.

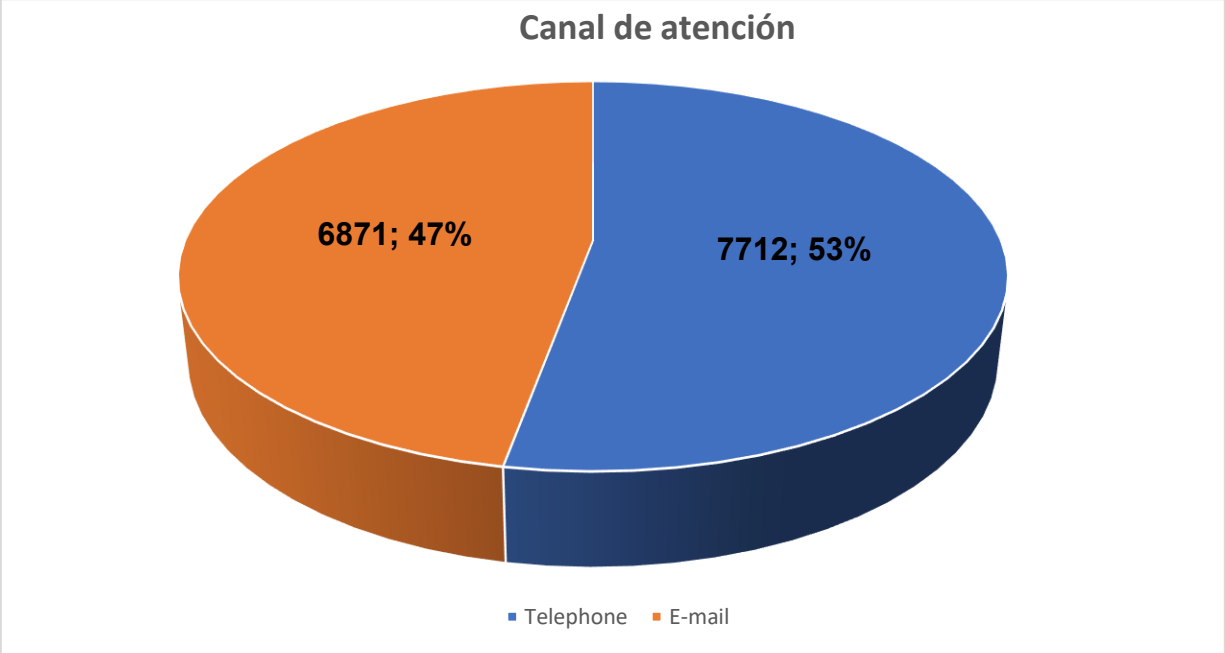


Ilustración 2 Canales de Comunicación

Análisis: Para el periodo evaluado se registraron **12.500** interacciones, distribuidas de la siguiente manera: **7.239 (58%)** a través del canal telefónico y **5.261 (42%)** mediante el buzón de correo electrónico. En consecuencia, la línea telefónica es el canal que más utilizan los funcionarios.

2. GESTIÓN INTERACCIONES (SD) MESA DE SERVICIOS.

Este capítulo presenta el análisis de la gestión de interacciones (SD) atendidas por la mesa de servicios durante el periodo evaluado. Se describen, el volumen de interacciones registradas, los niveles de resolución en primer nivel y la participación de los diferentes grupos solucionadores.

2.1. Creación de interacciones (SD) mesa de servicio

A continuación, se detalla el volumen de interacciones registradas en el periodo:

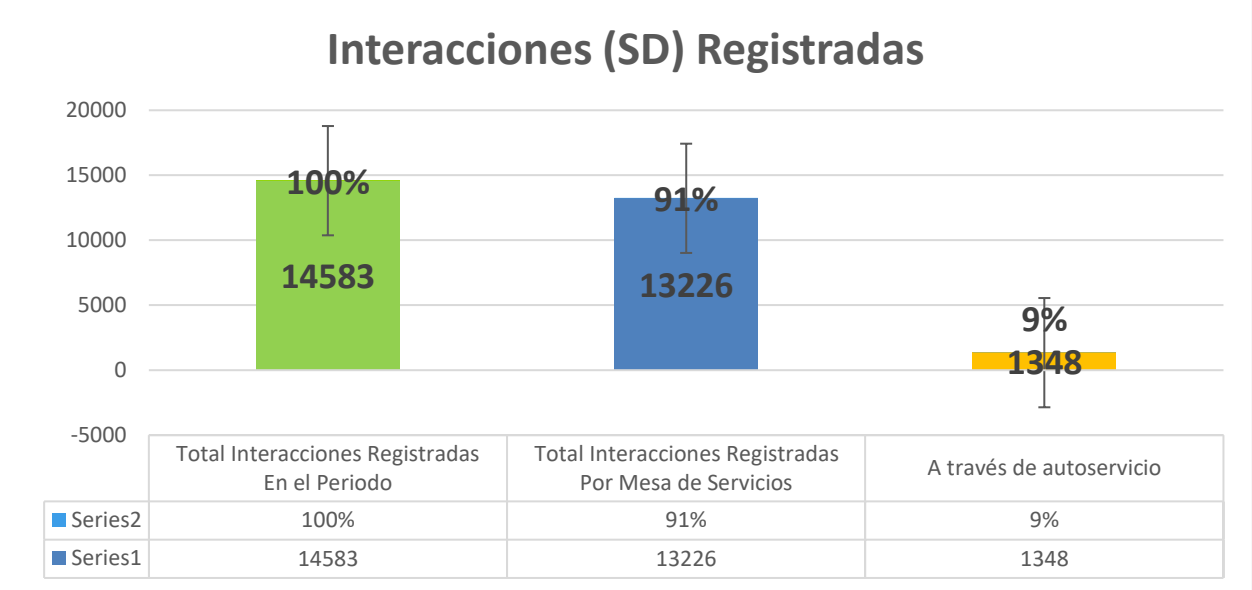


Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios (SD)

Análisis: De las 14.583 interacciones (SD) registradas en Service Manager, la mesa de servicios creó 13.226 (91%) El 9 % restante (1.348) fue generado por usuarios líderes y la gerencia de gestión humana a través del Service Portal.

2.2. Tasa de resolución en primer nivel mesa de servicios

A continuación, se relaciona el detalle de gestión de casos solucionados por parte de los analistas de la mesa de servicios en el periodo evaluado:

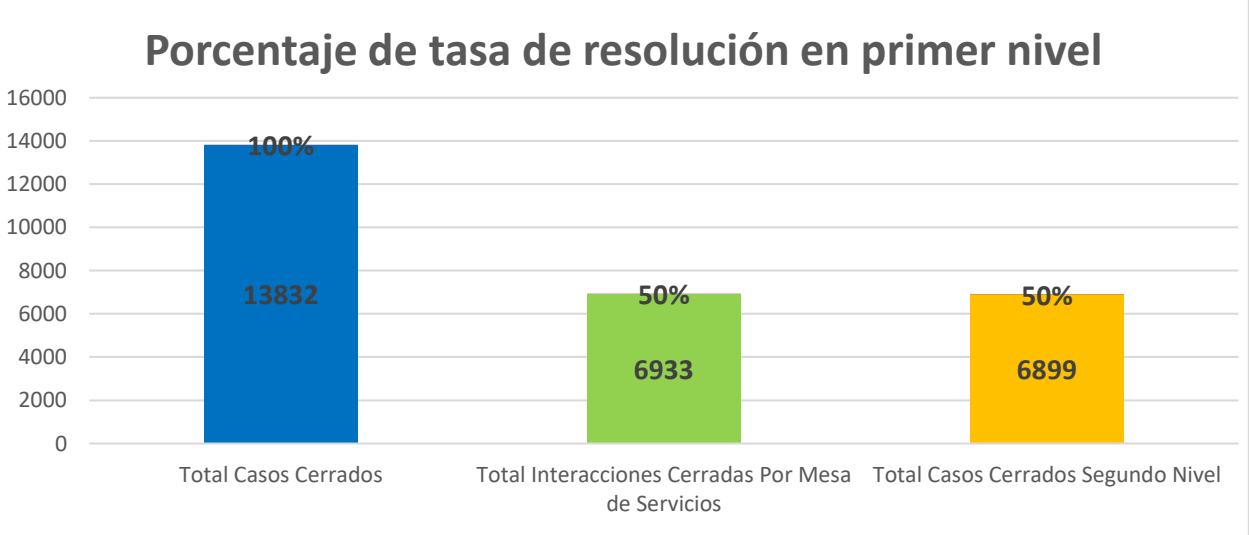


Ilustración 4 Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD)

Análisis: En el periodo analizado se registraron 14.583 interacciones, con un total de **13.832** casos cerrados. La mesa de servicios resolvió el **50%** de los casos en primer nivel (6.933) el 50% restante fue asignado y solucionado por otros grupos solucionadores de segundo nivel.

3. GESTIÓN TELEFÓNICA MESA DE SERVICIOS.

Corresponde a la prestación del servicio de soporte de primer nivel telefónico.

3.1. Estadísticas Atención Canal Telefónico.

A continuación, se presenta la medición de los principales indicadores del servicio de telefonía:

TOTAL, DE LLAMADAS 23 DE ABRIL AL 22 MAYO 2026		
ÍTEM	**Concepto-Medición**	**Total**
1	Total, de Llamadas Entrantes	8212
2	Total, Llamadas Atendidas	7743
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	469
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	76
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	296
6	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos Ajustado a excepciones por puestas en producción o versionamientos aprobadas por el FNA (WI226887-WI226951-WI227450-WI227337)	74
7	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	6743
8	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos Ajustado a excepciones por puestas en producción o versionamientos aprobadas por el FNA (WI226887-WI226951-WI227450-WI227337) y primer día hábil de la semana.	7487
9	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	97%
10	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	0,90%
11	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:07:07
12	Total, Llamadas Salientes	1518
13	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	9730

Tabla 1 Resultados Gestión Telefónica.

Análisis: Durante el período evaluado se gestionaron un total de 9.730 llamadas, de las cuales 8.212 correspondieron a llamadas entrantes y 1.518 a llamadas salientes.

Para el ítem 10: **nivel de abandono (VA)** solo se tienen en cuenta las (Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos (74) / Total Número de llamadas entrantes (8212) * 100. Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es del **0.90%.**

El indicador ANS de Nivel de Abandono (VA), medido como el porcentaje de llamadas abandonadas con tiempos superiores a 15 segundos frente al total de llamadas entrantes, presentó afectación durante el periodo evaluado debido a despliegues y puestas en producción de la fábrica Cobis (WI226951, WI226887, WI227337 y WI227450).

Estas actividades generaron un incremento atípico en la demanda de atención de la Mesa de Servicios, impactando temporalmente la capacidad operativa y ocasionando mayores tiempos de espera y

encolamiento de llamadas en la plataforma telefónica

El análisis realizado permitió identificar afectaciones específicas los días 29 de abril y 7, 8 y 21 de mayo, fechas en las cuales se evidenció un comportamiento excepcional en el volumen de llamadas asociado directamente a los despliegues ejecutados y aprobados por el FNA.
Como resultado, se excluyeron 222 llamadas abandonadas relacionadas exclusivamente con los eventos mencionados, las cuales obedecen a incrementos masivos y no recurrentes de demanda derivados de actividades de puesta en producción y versionamiento, las cuales se relacionan a continuación:

Exclusiones Abandonos DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS					
ítem	**IM**	**Titulo**	**Fecha de Creación**	**Grupo de Asignación**	**Llamadas abandonadas**
1	WI226951	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits: WI: 226951- [CESANTIA.exe]	29/04/2026	FABRICA COBIS	62
2	WI226887	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits: WI: 226887- [CESANTIA.exe]	7/05/2026	FABRICA COBIS	97
3	WI227337	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits: WI: 227337 - [TRAMITES.exe]	8/05/2026	FABRICA COBIS	38
4	WI227450	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits: WI: 227450 - [TRAMITES.exe]	21/05/2026	FABRICA COBIS	25
Total, llamadas abandonadas por encolamiento					**222**

Tabla 2 Exclusiones llamadas abandonadas despliegues cobis.

Para el ítem 9: Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) se excluyeron las llamadas que superaron los 15 segundos de respuesta debido a despliegues y puestas en producción de la fábrica Cobis (WI226951, WI226887, WI227337 y WI227450) lo que derivó en un incremento súbito en la demanda y acumulación de llamadas en cola, afectando directamente los tiempos de respuesta, por ende, al existir más llamadas que analistas disponibles en la línea; las llamadas no se pueden atender de inmediato o dentro de los 15 segundos, por lo que se acumulan en la cola de espera aumentando el tiempo de respuesta; para este se procedió a excluir los días 29 de abril y 7, 8 y 21 de mayo, como resultado, se excluyeron 390, las cuales se relacionan a continuación:

Exclusiones Llamadas VRL DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS					
ítem	**IM**	**Titulo**	**Fecha de Creación**	**Grupo de Asignación**	**Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento**
1	WI226951 WI226887 WI227337 WI227450	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits	29/04/2026 Y 7,8,21 de mayo	FABRICA COBIS	390
Total, Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento					**390**

Tabla 3 Exclusiones llamadas VRL despliegues cobis

Asimismo, durante la franja del primer día hábil de la semana corresponde a eventos de alta demanda asociados a gestión masiva de accesos, de cambio de contraseñas, desbloqueos y credenciales de funcionarios, los cuales generan un incremento extraordinario en el volumen de llamadas y tiempos de encolamiento (Queue Time), superando temporalmente la capacidad operativa disponible. para este se procedió a excluir los días 4, 11 y 19 de mayo, como resultado, se excluyeron 354, las cuales se relacionan a continuación:

Exclusiones Llamadas VRL primer día hábil de la semana					
ítem	**IM**	**Titulo**	**Fecha de Creación**	**Grupo de Asignación**	**Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento**
1	WI226951 WI226887 WI227337 WI227450	DESPLIEGUE EN PRODUCCION VERSIONES COBIS 64 Bits	4,11,19 de mayo	N/A	354
Total, Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento					**354**

Tabla 4 Exclusiones llamadas VRL primer día hábil de la semana

Dicha afectación no corresponde a demoras atribuibles a la gestión de los analistas de la mesa de servicios sino a un comportamiento recurrente de demanda concentrada.

Nota: En el archivo adjunto *"Reporte Llamadas 23 de abril a 22 de mayo 2026.xlsx"* que se entrega con el presente informe, se detallan las fórmulas, datos y exclusiones.

3.2. Registro diario de llamadas

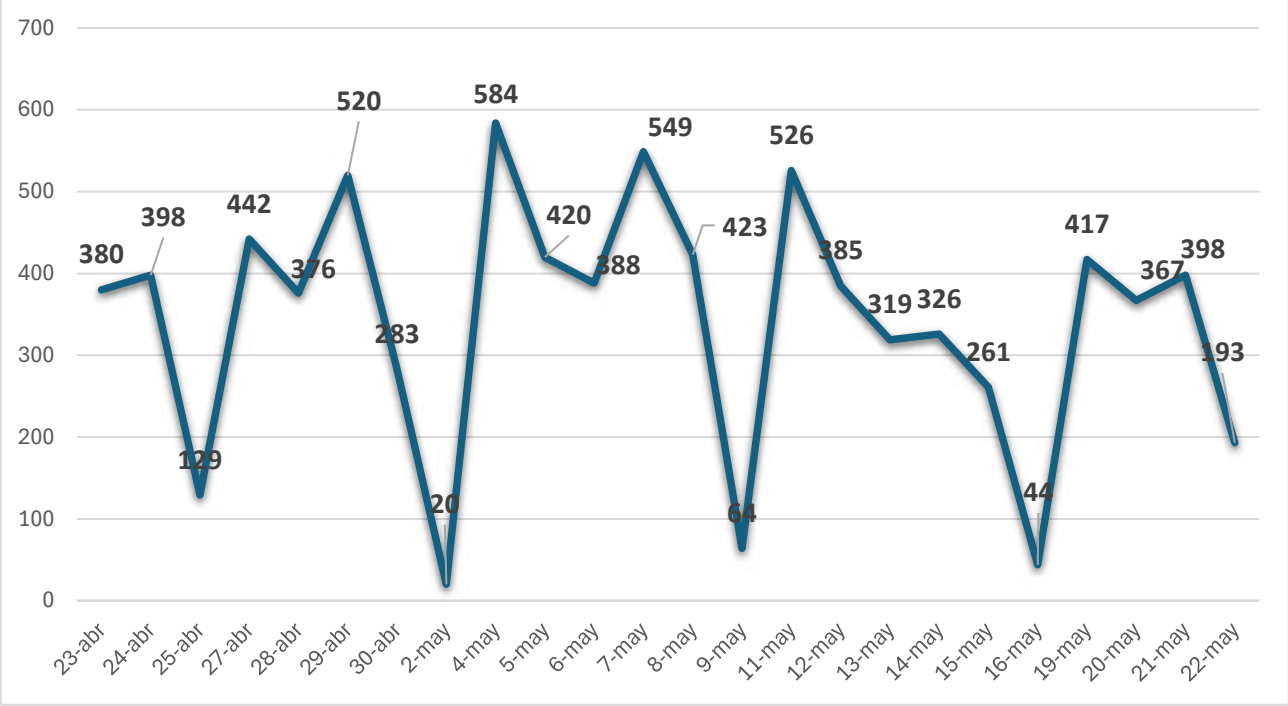


Ilustración 5 Fechas Llamadas.

Nota: Se presenta de forma gráfica, con el propósito de visualizar los picos de ingreso de llamada.

4. GESTIÓN DE CORREO MESA DE SERVICIOS

A través de la cuenta de correo asignado a la mesa de servicio (mesadeservicio@fna.gov.co) se reciben las solicitudes generadas por los funcionarios de planta, misionales y contratistas; estas solicitudes se gestionan en orden de ingreso al buzón y se brinda atención de acuerdo con el alcance de la oficina de gerencia de servicios de TI e infraestructura.

Para asegurar el seguimiento de los correos se manejan categorías en el buzón y asignación dependiendo del tipo de afectación o necesidad del usuario. Se relaciona la gestión de correo de la mesa de servicios nivel 1.

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados	Incidente Mayor
5719	3789	1785	101	44
	66%	**31%**	**2%**	**1%**

Tabla 5 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron **5719** correos a: mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 3789, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un **66%** de la totalidad de correos ingresados al buzón; en esta categoría se asignan los correos que fueron registrados y a los que se les proporcionó soporte técnico de primer nivel o que fue escalado a un grupo solucionador.

Los casos existentes 1785, correos que hacen parte de un caso ya registrado en la herramienta de Service Manager con un 31%. Los casos existentes son todas las solicitudes que fueron previamente registrados en Service Manager, bien sea porque el funcionario se comunicó a la extensión de mesa de servicio o porque hace referencia a la trazabilidad en el correo.

Los correos no registrados 101, corresponden al 2%. Esta es la categoría es utilizada para marcar los correos de conversaciones entre especialistas que no requiere el soporte de mesa de servicio y 44 correos fueron marcados y asociados a incidentes mayores con el 1%.

4.1. Detalle gestión diaria Correo.

A continuación, se relaciona el detalle de la gestión de correos:

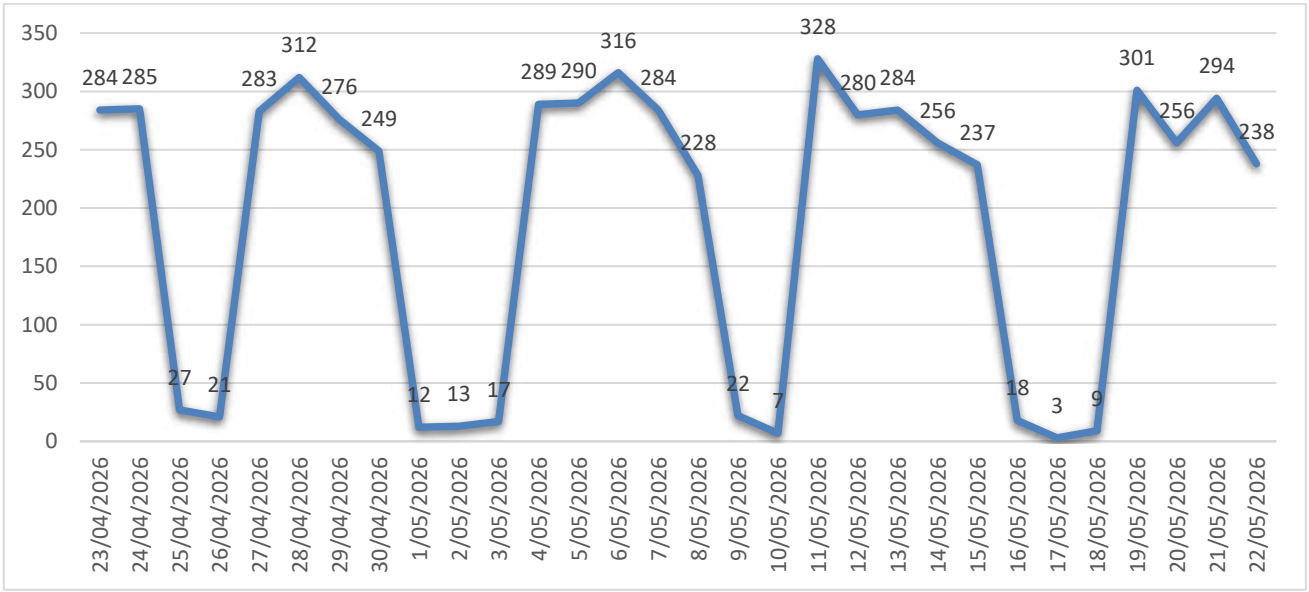


Ilustración 6 Fechas Correos

Nota: Se tienen asignados tres (3) analistas de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 279; para los sábados se gestionan en promedio 20 correos; adicionalmente en la tabla anterior se registran correos que llegan al buzón los domingos y feriados que son gestionados posteriormente.

4.2. Top 10 Usuarios de Correo.

Solicitante	Cantidad	Área	Porcentaje
Fabian Leonardo Marín Nieto	169	Usuario Líder - Gerencia de Canales Presenciales	18%
SOC Colombia Mnemo	125	Contratista - Mnemo	13%
Daniel Andrés Gamboa León	109	Contratista - UT Innovacion 2025	11%
Microsoft Power Apps and Power Automate	108	Contratista - UT Innovacion Camilo Andres Sedano Acero	11%
Brayan Estiven Vargas Roa	98	Usuario Líder - Gerencia Administrativa	10%
John Mario Gómez Henao	90	Contratista - UT Innovacion 2025	9%
Ricardo Martínez Alfonso	82	Contratista - AND	9%
Héctor Manuel Ariza Cruz	61	Usuario Líder - Gerencia Cartera	6%
Laura Stefania Garzon Vargas	59	Usuario Líder - Gerencia administración garantías	6%
Nelson Pinilla	50	Contratista - UT Innovacion 2025	5%
Total, Top 10	**951**		

Tabla 6 Detalle Gestión Correo Top10

Análisis: Con base en la información presentada del Top 10 de solicitantes de correos gestionados por la mesa de servicios, se detalla el siguiente análisis:

Durante el período evaluado se gestionaron **951 correos** correspondientes a los 10 principales solicitantes, evidenciando una alta concentración de requerimientos en pocos usuarios y áreas específicas.

Los tres principales solicitantes representan:

- **Fabian Leonardo Marín Nieto** con un 18%: Quien para este corte gestionó principalmente permisos de acceso a Transfer y formularios MURIC para usuarios de diferentes puntos de atención.
- **SOC Colombia Mnemo** con un 13 %: El grupo remite a la mesa de servicio alertas de seguridad, las cuales son asignadas de acuerdo con la novedad reportada.
- **Daniel Andrés Gamboa León - Contratista - UT Innovacion** con un 11 %: Los correos remitidos por el funcionario a la mesa de servicio corresponden a solicitudes de almacenamiento gestionadas por el grupo TSM.

En conjunto, acumulan el **42% del total de correos** del top 10; siendo Fabian Leonardo Marín Nieto, usuario líder de canales presenciales el funcionario que más consume el servicio de correo de la mesa de servicios con unas **169 solicitudes (18%).**

Nota: En el archivo adjunto: *"Reporte Gestión Correo 23 de abril a 22 de mayo 2026.xlsx"* que se entrega con el presente informe, se detallan los registros de la gestión de correo

5. GESTION DE INCIDENTES

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando por parte del gestor de incidentes:

- ✓ Seguimiento al backlog de incidencias y requerimientos en el cumplimiento en la atención, recepción, registro, clasificación, diagnostico, solución, documentación, cierre y escalamiento de las solicitudes a los grupos solucionadores y dueños del servicio.
- ✓ Realizar seguimientos periódicos a los grupos solucionadores por medio de correo electrónico para las validaciones de los casos pendientes por cierre.
- ✓ Revisar los tiempos de los casos asignados a los grupos resolutores.
- ✓ Registrar documentar y realizar seguimiento con los diferentes grupos resolutores de incidentes mayores validando acciones tomadas, resolución y aseguramiento del formato 045.
- ✓ Reuniones y sesiones técnicas con el propósito de asegurar el restablecimiento de los servicios que presentaron afectaciones, a continuación, se relaciona la bitácora:

5.1. Estado general incidentes (IM)

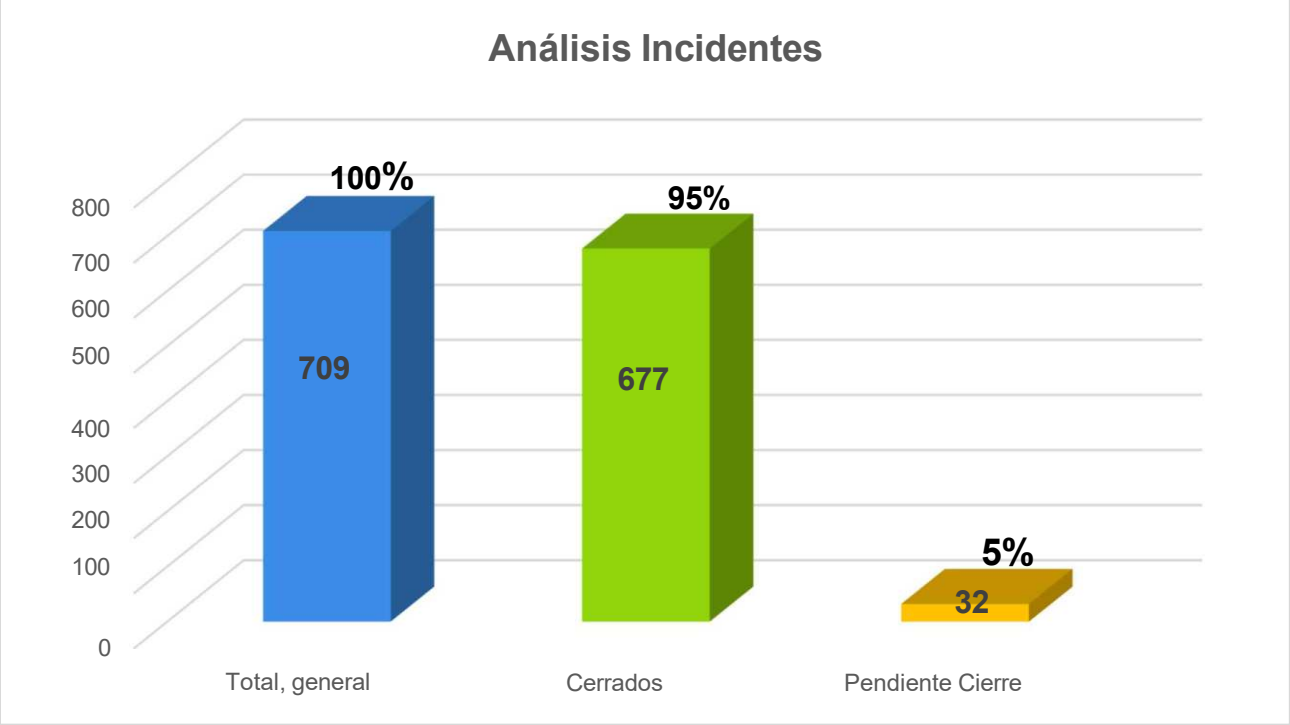


Ilustración 7 Estado Incidentes

Análisis: En el periodo analizado se registraron 709 incidentes asignados, de los cuales fueron solucionados 677 casos, lo que corresponde a un nivel de cumplimiento del 95%, reflejando una alta capacidad de atención y resolución por parte de los grupos resolutores; por otra parte, se identifican 32 incidentes pendientes de cierre, equivalentes al 5% del total. Estos casos se encuentran en proceso de gestión, validación o seguimiento por parte de los grupos responsables.

En términos generales, el comportamiento evidencia una efectividad operativa adecuada, manteniendo un porcentaje de resolución alto respecto al volumen total de incidentes.

5.2. Estados incidentes pendientes por cierre.

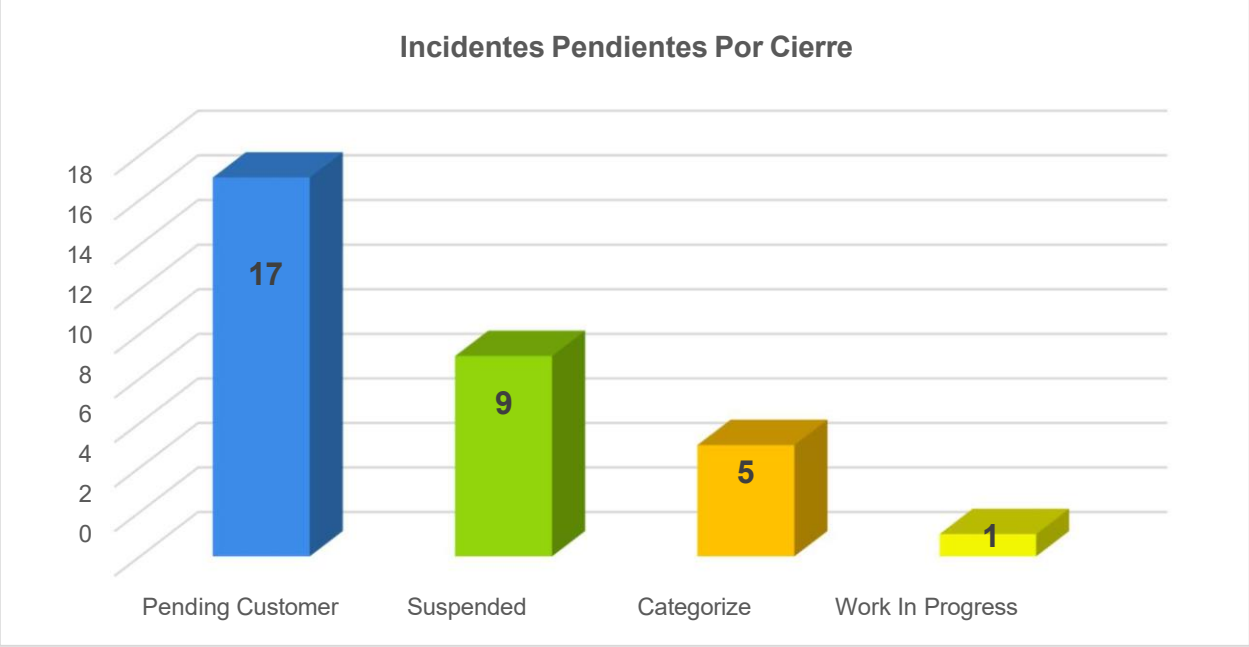


Ilustración 8 Incidentes Pendientes Cierre

Análisis: De acuerdo con el consolidado de casos pendientes, se registra un total de 32 incidentes en estado abierto, distribuidos en diferentes estados y grupos solucionadores, lo cual permite identificar focos de atención y prioridades de gestión.

En primer lugar, el estado "Pending Customer" concentra la mayor cantidad de casos con 17 incidentes (53%), evidenciando que más de la mitad del backlog depende de validaciones, respuestas o información, dentro de este grupo, se destaca principalmente:

- GTI01 – Soporte en Sitio con 15 casos
- GTI – Infraestructura Red LAN y GTII – WAN con 1 caso cada uno

Este comportamiento sugiere la necesidad de fortalecer la gestión de seguimiento con usuarios para agilizar los cierres y evitar la prolongación de los casos.

En segundo lugar, el estado "Suspended" presenta 9 incidentes (28%), asociados principalmente a:

- GSI – Fábrica Aplicaciones Web (8 casos)
- GSI – Gestión Documental (1 caso)

Esto evidencia que una parte significativa de los incidentes se encuentra detenida, posiblemente a la espera de dependencias externas, despliegues o validaciones técnicas, lo cual podría impactar los tiempos.

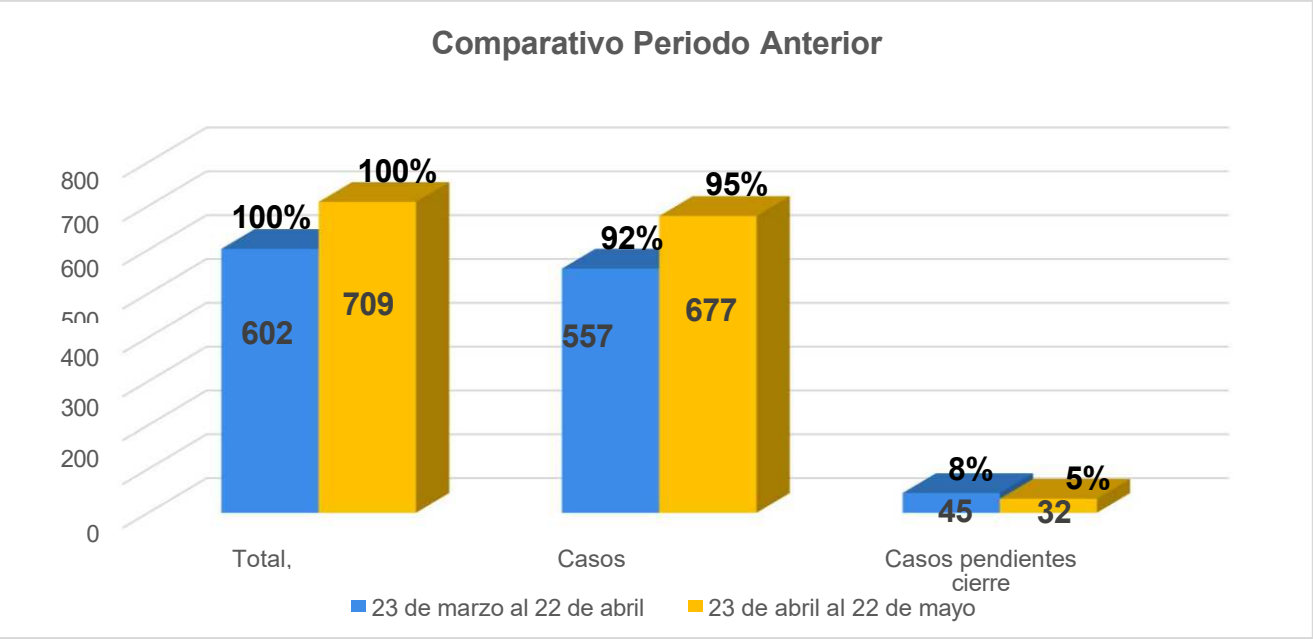
Por su parte, el estado "Categorize" agrupa 5 casos (16%), correspondientes a:

- GSI – Fábrica Aplicación COBIS (3 casos)
- GTII – CRM (2 casos)

Estos incidentes aún se encuentran en fase de clasificación o análisis inicial, lo que indica una oportunidad de mejora en la rapidez del proceso de diagnóstico.

Finalmente, el estado "Work in Progress" registra 1 caso (3%) en el grupo GTII – CRM, evidenciando que sólo una mínima proporción del backlog se encuentra actualmente en gestión activa.

5.3. Comparativo incidentes periodo anterior (23 de marzo a 22 de abril)



lustración 9 Comparativo incidentes periodo anterior

Estado	23 de marzo al 22 de abril	23 de abril al 22 de mayo
Total, Casos	602	709
Casos Cerrados	557	677
Casos pendientes cierre	45	32

Tabla 7 Comparativo incidentes periodo anterior

Análisis : Al analizar el comportamiento del periodo actual frente al periodo inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 17,8% en el total de incidentes, pasando de 602 a 709 casos, lo que refleja un aumento en la demanda de atención hacia los grupos resolutores, en cuanto a la gestión de resolución, los casos cerrados aumentaron de 557 a 677, lo que representa un incremento de 120 incidentes solucionados, evidenciando una mayor capacidad operativa para atender el volumen creciente de solicitudes.

Respecto al backlog, se observa una disminución en los casos pendientes de cierre, pasando de 45 a 32 incidentes, lo que equivale a una reducción de aproximadamente 29%, indicando una mejora en la gestión de cierre y seguimiento de los casos, no obstante, el indicador de cumplimiento presenta una variación, pasando de 92% en el periodo anterior al 95% en el periodo actual, lo cual muestra una mejora en la efectividad del proceso de resolución.

5.4. Comparativo incidentes periodo anterior por grupos

23 de marzo al 22 de abril		23 de abril al 22 de mayo	
Grupo de asignación	**Cantidad**	**Grupo de asignación**	**Cantidad**
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	328	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	316
GTII-CRM	120	GTII-CRM	153
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	39	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	49
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	21	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	33
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	21	GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	29

Tabla 8 Comparativo incidentes periodo anterior por grupos

Análisis: El análisis comparativo se identifican variaciones relevantes en la distribución y volumen de casos atendidos, en primer lugar, el grupo GTI01 – SOPORTE EN SITIO presenta una leve disminución, pasando de 328 a 316 casos, lo que sugiere una ligera reducción en incidentes asociados a atención presencial. Por su parte, el grupo GTI-CRM evidencia un incremento significativo, pasando de 120 a 153 casos, reflejando una mayor demanda en procesos relacionados con plataformas comerciales o de gestión de clientes. De manera similar, el grupo GSI-FÁBRICA APLICACIÓN COBIS presenta un aumento de 39 a 49 casos, lo que indica mayor recurrencia de incidentes asociados al Core financiero, relacionados con procesos transaccionales o funcionales críticos. En cuanto al grupo GTI01 – SISTEMA DE TURNOS, se observa un incremento importante de 21 a 33 casos, evidenciando una mayor afectación en los servicios de gestión de filas y atención en puntos físicos. Finalmente, el grupo GTI – INFRAESTRUCTURA RED LAN, pasa de 21 a 29 casos.

5.5. Incidentes mayores registrados durante el periodo

A continuación, se relaciona un incidente mayor y estado, registrado durante el periodo del corte del informe mes de abril:

ÍTEM	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Estado	Fecha de Cierre
1	**IM170315**	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO ATENCIÓN AL CLIENTE, COBIS, SALESFORCE Y BIZAGI	6/04/2026	GTII-OBSERVACIONES BASE DE DATOS	Cerrado	26/05/26

Tabla 9 Incidentes Mayores del Periodo

Análisis: Durante el periodo correspondiente al mes de mayo no se evidenciaron ni se reportaron incidentes mayores (IM), lo cual refleja estabilidad en la operación de los servicios, no obstante, es importante mencionar que se continúa realizando monitoreo al comportamiento de los aplicativos asociados al incidente mayor IM170315, presentado en el mes de abril, con el fin de garantizar la continuidad operativa y prevenir posibles recurrencias.

Adicionalmente, los incidentes mayores IM170384 e IM170642 relacionados con este contexto se encuentran actualmente en estado cerrado, evidenciando la ejecución de las acciones correctivas correspondientes y la estabilización de los servicios impactados, en términos generales, se mantiene un seguimiento preventivo sobre los componentes afectados en el periodo anterior, asegurando condiciones de operación estables y controladas. Adicional cabe resaltar y en revisión del caso IM170315 se evidencia que este tiene fecha de cierre el día 26/05/26 08:10:46, con su respectiva documentación.

Nota: El detalle y análisis de la gestión de incidentes se encuentra adjunto, como parte de los anexos del presente informe específicamente en: *"Informe Gestión Incidentes 23 de abril a 22 mayo 2026.pdf"*

6. GESTION DE REQUERIMIENTOS

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando por parte del gestor de requerimientos:

- ✓ Revisar los tiempos de los casos asignados a los grupos resolutores.
- ✓ Se realiza seguimiento a los casos que están por vencer (TIME RANGE PRÓXIMOS VENCIMIENTOS RFC - MES 2026), se validó su impacto en servicios/aplicativos y se notificó a los responsables para gestionar su renovación.
- ✓ Seguimiento y gestión de renovación de cambios vigentes, con el fin de prevenir afectaciones al servicio ante vencimientos identificados a inicios del mes.
- ✓ Se ha implementado un proceso de notificación dirigido a todos los grupos de la Gerencia de Infraestructura y Operaciones TI, informando los eventos programados cada fin de semana con el propósito de garantizar la correcta disponibilidad de los aplicativos y coordinar de manera efectiva la programación de las ventanas de mantenimiento, asegurando la continuidad del servicio y la alineación entre los equipos involucrados.
- ✓ Actualización de la matriz de comunicación y escalamiento: Se consolidó y publicó en SharePoint la matriz con horarios, contactos y puntos únicos de contacto (PUC) de los grupos resolutores, facilitando la consulta por supervisión y contratistas.
- ✓ Se coordinó y ejecuto la adecuación de los puntos de atención Florencia y Zipaquirá de acuerdo con la solicitud por parte de las áreas Administrativa y Vicepresidencia de Redes.
- ✓ Se gestionó integralmente la operación tecnológica de las ferias FNA por Colombia en Medellín y Bogotá, asegurando su ejecución sin incidentes críticos y garantizando la continuidad y calidad del servicio durante los eventos.
- ✓ De acuerdo con las tareas pendientes del corte anterior, se realizó seguimiento proactivo a los cambios que estaban pendientes por confirmar la renovación de estos.

6.1. Estado general peticiones (RF)

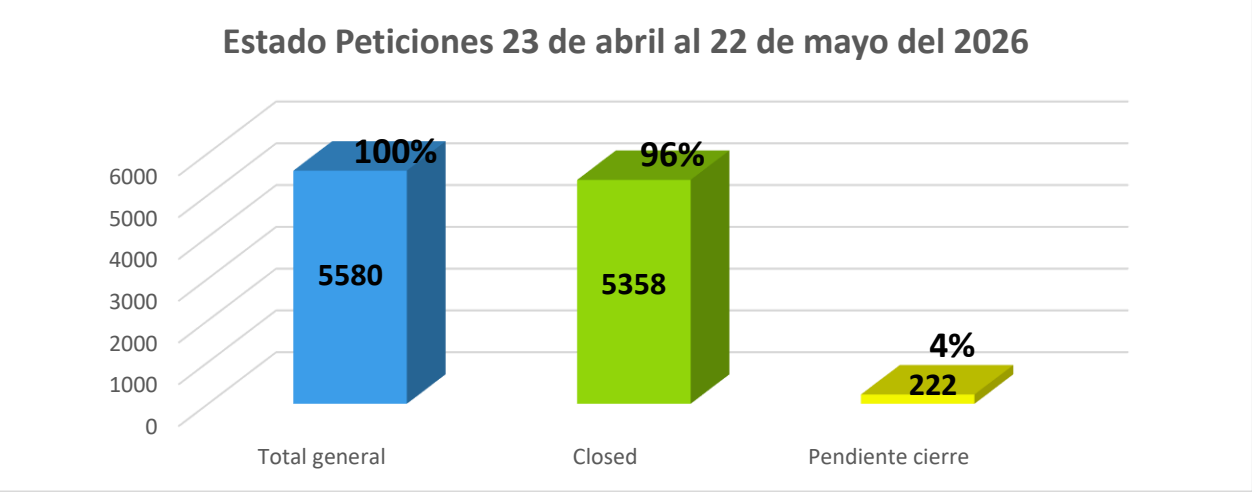


Ilustración 10 Estado Peticiones 23 de abril al 22 de mayo del 2026

Análisis: Durante el periodo reportado se registró un total de 5.580 peticiones asignadas a los grupos de soporte de segundo nivel. De este total, 5.358 solicitudes fueron atendidas y cerradas, lo que representa un cumplimiento del 96%. Por otro lado, 222 peticiones permanecen en estado activo, lo que equivale al 4% del total de registros gestionados en el corte.

6.2. Peticiones en estado pendientes cierre

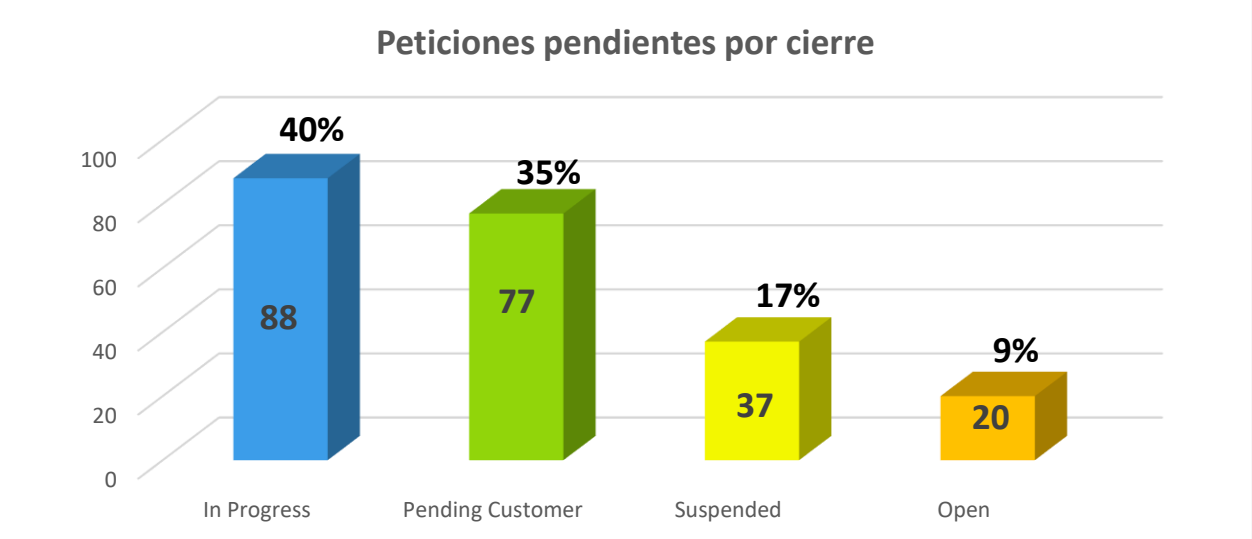


Ilustración 11 Peticiones pendientes por cierre

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre (222), donde evidenciamos que el 40% de las peticiones se encuentra en estado “In Progress”, 35% se encuentran en estado “Pending Customer”, 17% se encuentran en estado “Suspended” y 9% se encuentran en estado “Open” por los grupos solucionadores.

Análisis: A partir de la revisión de los casos en estado “In Progress”, se evidencia que el grupo con mayor carga operativa corresponde a GTIOI-IMPRESIÓN, concentrando el mayor número de solicitudes, principalmente asociadas al suministro de insumos (resmas de papel, tóner, unidades de imagen), mantenimiento y configuración de impresoras en múltiples puntos de atención a nivel nacional (Soacha, Cartagena, Medellín, Yopal, Zipaquirá, Mayorca, entre otros), lo que refleja una alta demanda operativa del servicio en campo y un impacto directo en la continuidad del servicio al usuario final; en segundo lugar se encuentra GTII-BACKUPS PCS, con múltiples requerimientos relacionados con restauración y transferencia de información, copias de seguridad de equipos y correos electrónicos, generalmente asociados a cambios de equipo, vacíos laborales o necesidades de continuidad operativa, evidenciando una carga importante en la gestión de respaldos y recuperación de información crítica; en tercer lugar se ubica GTII-HERRAMIENTAS COLABORATIVAS, con casos enfocados en gestión de correos (backup, configuración, visibilidad de bandejas, permisos, informes y validaciones en plataformas como OWA y Azure), lo que denota una alta dependencia de servicios colaborativos y necesidades recurrentes de administración de cuentas; seguidamente aparecen los grupos de GSI-FÁBRICA APLICACIONES WEB y GSI-FÁBRICA APLICACIÓN COBIS, con solicitudes relacionadas principalmente con soportes técnicos, validaciones funcionales, incidentes en aplicativos, acompañamientos operativos (como stand by para eventos) y análisis de inconsistencias en procesos de negocio (crédito, cesantías, contabilidad), lo que evidencia que estos grupos atienden casos de mayor complejidad técnica y funcional; posteriormente se identifican otros grupos con menor volumen pero con solicitudes relevantes como GTII-BASES DE DATOS

y sus variantes (SAP ASE, SAP IQ), enfocados en accesos, restauraciones y validaciones de bases de datos tanto en ambientes productivos como de pruebas, así como GTII-CABLEADO y RED ELÉCTRICA, GTII-DATACENTER, GTIOI-ACCESOS y GTII-INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD, cuyos casos están asociados a actividades más puntuales como validaciones de red, permisos de acceso físico o lógico, configuración de infraestructura y controles de seguridad; en términos generales, la distribución de la carga muestra una alta concentración en servicios operativos de usuario final (impresión y respaldo), seguidos por servicios de soporte técnico especializado en aplicativos y plataformas, evidenciando que la operación actual está fuertemente orientada a garantizar la continuidad del servicio, la disponibilidad de información y el soporte a procesos críticos del negocio.

6.3. Comparativo peticiones periodo anterior (23 de marzo a 22 de abril)

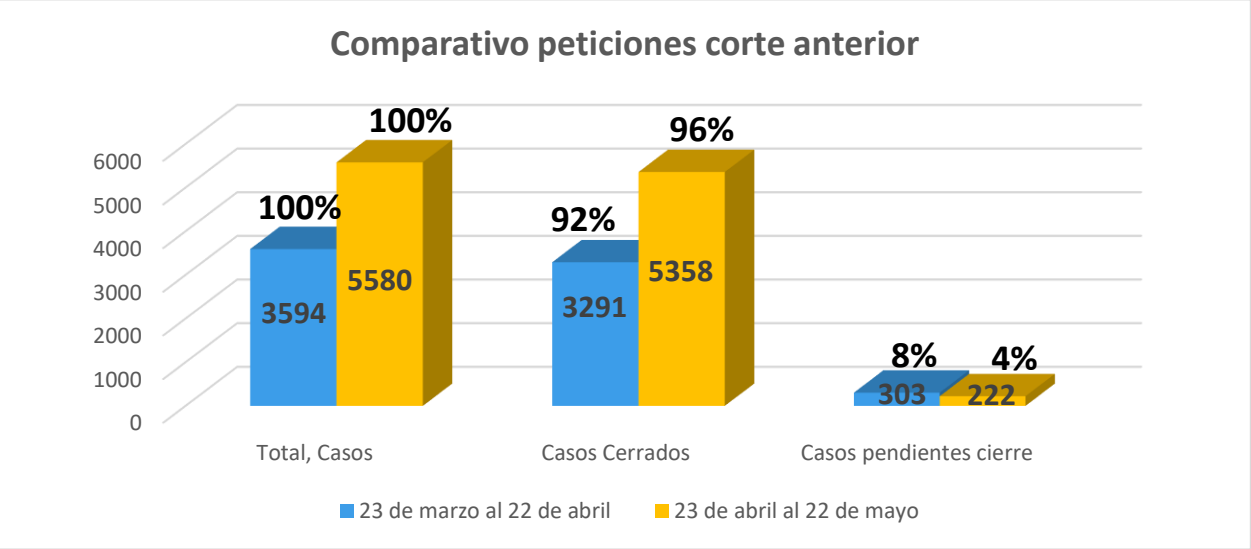


Ilustración 12 Comparativo periodo anterior

	23 de marzo al 22 de abril	23 de abril al 22 de mayo
Total, Casos	3594	5580
Casos Cerrados	3291	5358
Casos pendientes cierre	303	222
Cumplimiento	**92%**	**96%**

Tabla 10 Comparativo peticiones periodo anterior (23 de marzo al 22 de abril)

Análisis: Entre cortes, el volumen total de casos presentó un aumento significativo, pasando de 3.594 a 5.580 casos (+36 %), lo que refleja una mayor generación de solicitudes en el segundo periodo. Destacando la efectividad de cierre de un corte a otro, se muestra una diferencia positiva, pasando del 92 % al 96 % (+4 pp), situación que se tradujo en un decremento del stock de casos pendientes de cierre, el cual pasó de 303 a 222 casos (-27 %).

6.4. Comparativo Peticiones periodo anterior por grupos (23 de marzo al 22 de abril)

23 de marzo al 22 de abril		23 de abril al 22 de mayo	
Grupo de asignación	**Cantidad**	**Grupo de asignación**	**Cantidad**
GTII-WINDOWS	497	GTII-WINDOWS	923
GTIOI-ACCESOS	368	GTII-ANTIVIRUS	666
GSI-GESTION DOCUMENTAL	309	GTII-DLP	624
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	283	GAI-TRANSFERENCIA SEGURA	352
GAI-TRANSFERENCIA SEGURA	255	GTIOI-ACCESOS	309

Tabla 11 Comparativo Peticiones periodo anterior por grupos (23 de marzo al 22 de abril)

Análisis: El comparativo entre los periodos 23 de marzo al 22 de abril y 23 de abril al 22 de mayo evidencia un incremento general en la demanda de servicios de la mesa de servicios, concentrado principalmente en grupos operativos y de soporte técnico, donde el Top 5 de grupos acumula más del 50% del total de solicitudes; este comportamiento refleja una mayor presión sobre la infraestructura tecnológica y los servicios de usuario final, impulsado por actividades recurrentes como gestión de servidores, ejecución de procesos batch, soporte en sitio y gestión de accesos, observando además una tendencia sostenida al aumento en todos los grupos analizados (entre 2% y 18%), lo cual sugiere una mayor adopción de servicios tecnológicos, posibles ciclos operativos más intensivos y aumento en la dependencia de herramientas tecnológicas, sin que se evidencie una disminución significativa en ningún grupo, por lo que el crecimiento responde a la dinámica operativa y no a efectos de optimización o reducción de la demanda.

6.5. Ferias

Durante el corte 23 de abril al 22 de mayo de 2026, se ha realizado el seguimiento y soporte a las ferias organizadas, con el fin de garantizar la correcta asignación de accesos y recursos tecnológicos requeridos para su ejecución. Esto incluyó la gestión de permisos especiales como accesos VPN, asignación de horarios y/o roles por excepción, así como la entrega y configuración de insumos tecnológicos tales como equipos de cómputo, kioscos, atriles, impresoras y conectividad de red. Adicionalmente, se brindó acompañamiento técnico a las áreas solicitantes durante todas las fases de los eventos, asegurando la continuidad operativa y el cumplimiento de los requerimientos.

A continuación, se relacionan las ferias atendidas durante el corte.

ÍTEM	MES	FECHA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	abril	24 al 26 de abril de 2026	FNA por Colombia - Medellín	FNA
2	mayo	22 al 24 de mayo de 2026	FNA por Colombia - Bogotá	FNA

Tabla 12 - Ferias corte 23 de abril al 22 de mayo de 2026

Nota: El detalle y análisis de la gestión de peticiones se encuentra adjunto, como parte de los anexos del presente informe específicamente en: *"Informe Gestión Peticiones 23 de abril a 22 mayo 2026.pdf"*

7. GESTION DEL CONOCIMIENTO

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando por parte del gestor de conocimiento

7.1. Estadísticas e históricos bases de conocimiento

Al corte del periodo en la base de conocimientos se tienen publicados 411 documentos discriminados como se muestra en la siguiente grafica.

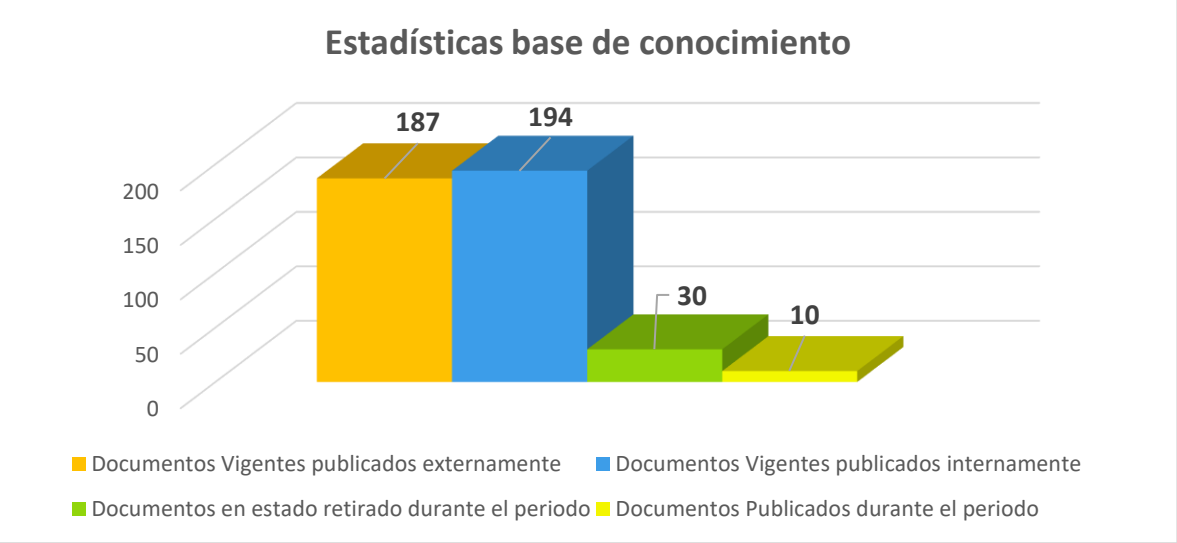


Ilustración 13 Estadísticas e históricos bases de conocimiento

Análisis: Durante el periodo se publicaron 10 documentos en la base de conocimiento que equivalen al 2,4% del total de documentos, 30 documentos en estado retirado que equivalen al 7% de los documentos publicados. 187 documentos vigentes publicados externamente que equivalen al 44% del total de documentos, 194 documentos vigentes publicados internamente equivalente al 46% del total publicado.

7.2. Estadísticas e históricos documentos publicados en la base de conocimiento por periodo

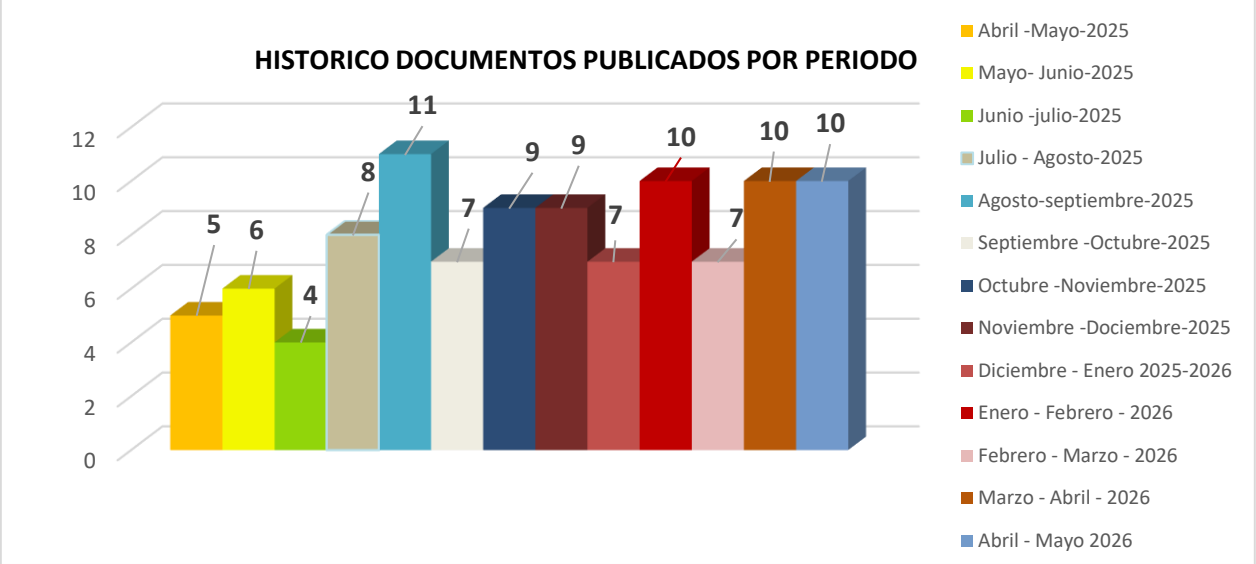


Ilustración 14 Estadísticas e históricos bases de conocimiento por periodo

7.3. Estadísticas históricas capacitaciones

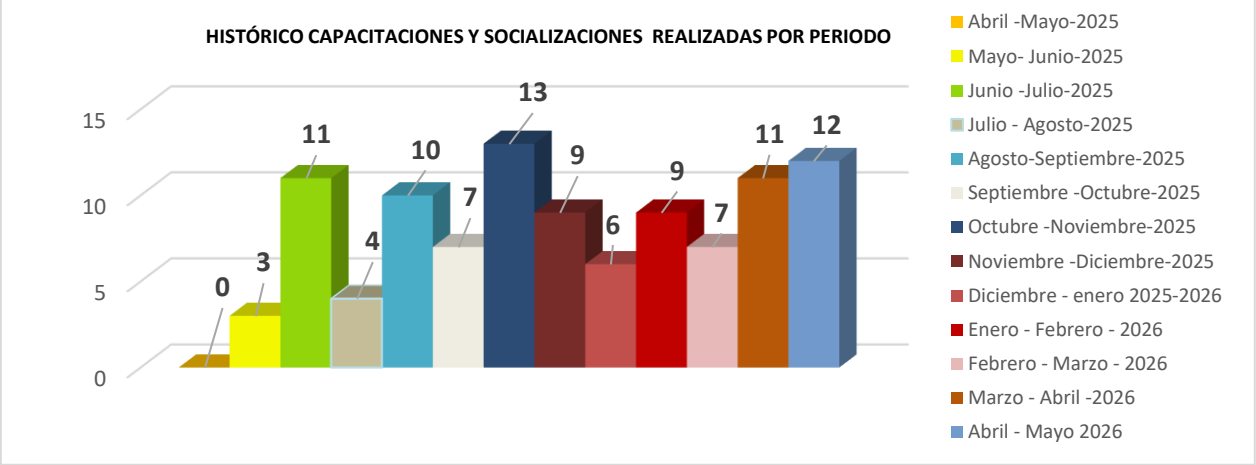


Ilustración 15 Histórico Capacitaciones Realizadas por Periodo

Análisis : En la ilustración se presentan las capacitaciones que han realizado durante cada período, Como se puede observar, el período con mayor número de capacitaciones fue Abril - Mayo del 2026, Durante este tiempo se abordaron diversos temas, principalmente con documentación de errores de las aplicaciones de biometría fácil, dactilar y SAP, socialización de errores de CRM, socialización de gestión de inactivación y desvinculación de biométricos, retroalimentación sobre la gestión de casos de acceso a correo seguro y carpeta segura.

Durante el periodo se realizó la capacitación y socialización a los analistas de mesa de servicios sobre:

- ✓ Capacitación Error al firmar documentos en firma ya
- ✓ Capacitación Error al iniciar sesión en biometría facial
- ✓ Capacitación Error en SNC en SAP
- ✓ Capacitación Mensaje solicitud de modificación clave de acceso SAP
- ✓ Capacitación Solicitudes de desarrollo en aplicaciones FNA
- ✓ Retroalimentación gestión de casos acceso a correo y carpeta segura
- ✓ Socialización gestión de inactivación y desvinculación de biométricos
- ✓ Socialización errores CRM
  - ✓ Advertencia el registro ha sido enviado a un proceso de aprobación vigía o está pendiente de revisión vigía en CRM
  - ✓ Cliente financiero sin código cobis en CRM
  - ✓ Error humano al ingresar una oportunidad a un cliente financiero incorrecto en CRM
  - ✓ Error operation performed with inactive user as owner of opportunity
  - ✓ Error problemas en traer preguntas confronta en CRM por favor contacte a su administrador

Nota: El detalle y análisis de la gestión de conocimiento se encuentra adjunto, como parte de los anexos del presente informe específicamente en: *"Informe Gestión Conocimiento 23 de abril a 22 mayo 2026.pdf"*

8. GESTIÓN DE CALIDAD

Se detallan las actividades principales que se están desarrollando por parte del gestor de monitoreo y calidad:

- ✓ Se realizaron revisiones y monitoreos para asegurar el cumplimiento de los procedimientos y protocolos que regulan la interacción entre el proyecto y el Fondo Nacional del Ahorro S.A., conforme al INSTRUCTIVO GESTIÓN TELEFÓNICA Y CORREO PRIMER NIVEL Código: GT-GSI-IT-005, estas actividades incluyeron la auditoría de llamadas y correos electrónicos gestionados por los analistas de la Mesa de Servicio, con el objetivo de garantizar la calidad en la atención, así como la correcta documentación de los tickets, incluyendo aspectos de (redacción, ortografía, y gramática)

  Para este corte se efectuó el monitoreo de 176 correos y 356 llamadas, resultados y análisis descritos en los capítulos siguientes del presente informe. Se adjunta, el resultado de la auditoria de llamadas y correos como parte del presente informe los archivos "Consolidado Auditoría Llamadas 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsm" y "Consolidado Auditoría Correos 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx"

- ✓ Se elaboraron informes de evaluación de desempeño de la calidad del servicio a los analistas de la mesa de servicios, los cuales se adjuntan en el presente informe como parte de los anexos:

  - Retroalimentación Correos PENC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf
  - Retroalimentación Correos PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf
  - Retroalimentación Llamadas PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf

- ✓ Se elaboraron e implementaron planes de mejora continua dirigidos a los analistas de la mesa de servicio, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los protocolos, procedimientos e instructivos establecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

  Con el propósito de fortalecer las competencias y la capacidad de respuesta de los analistas de la Mesa de Servicio, se mantienen en seguimiento tres (3) planes de acción definidos en períodos anteriores.

  - Los planes de acción que se encuentran aún en seguimiento son los siguientes:
  - Plan de acción mejora tu ortografía y redacción
  - Plan de acción protocolo despedida
  - Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual)

Como parte del presente informe, se adjuntan los anexos:

- Plan de acción mejora tu ortografía y redacción.pdf
- Plan de acción protocolo despedida.pdf
- Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual).pdf

- ✓ Se realizaron clínicas de diagnóstico a los analistas de la mesa de servicios, con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades en la aplicación del protocolo de atención y en la gestión de correos. Estas evaluaciones se basaron en lo establecido en el instructivo de gestión de telefonía y correo de primer nivel GT-GSI-IT-005.

  Se adjunta como evidencia el archivo:

  - Fortalezas y debilidades auditoría correos 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx
  - Fortalezas y debilidades auditoria de llamadas 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx

- ✓ Se llevó a cabo el seguimiento correspondiente a la encuesta de satisfacción de los usuarios, con el fin de asegurar el ciclo de mejora continua en relación con la percepción del servicio prestado por la Mesa de Servicio.

  Con el propósito de dar seguimiento a la encuesta, se recopilaron los datos del panel publicado en la herramienta de gestión de servicios (Service Manager). A continuación, se presenta la cuantificación y el análisis correspondiente. El detalle completo se encuentra en los anexos adjuntos a este informe.

  - Data Encuestas 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx
  - Estadísticas Encuestas 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx

- ✓ Se Registraron y documentaron los casos que son devueltos por los diferentes grupos solucionadores a la mesa de servicio. Con el presente informe se presenta el análisis correspondiente y el detalle se encuentra en los anexos que se adjuntan.

  - ✓ Bitácora devueltos 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx

- ✓ Se brindó apoyo en la revisión de los documentos elaborados y publicados por la gestión de conocimientos, conforme a las necesidades operativas identificadas en la mesa de servicios.

- ✓ Se encuentra en ejecución el Plan de Mejora para la Gestión de Correos, el cual incluye la socialización del documento elaborado con los analistas de la mesa de servicio, con el fin de homogeneizar la clasificación de los correos, facilitar el seguimiento de las solicitudes y mejorar la eficiencia en la gestión de la correspondencia.

- ✓ Se realizó el monitoreo y seguimiento a 752 casos en total, distribuidos de la siguiente manera: 542 interacciones cerradas por la mesa de servicio, 30 incidentes y 180 requerimientos gestionados por los diferentes grupos solucionadores.
  En la revisión realizada se llevó a cabo la validación del servicio prestado, considerando los parámetros de calidad definidos para los analistas de la Mesa de Servicio y los grupos solucionadores.
  Como soporte de esta actividad, en los anexos del presente informe se incluyen los resultados correspondientes al seguimiento y las evaluaciones efectuadas:

  - Retroalimentación Interacciones PENC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf
  - Retroalimentación Interacciones PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf
  - Retroalimentación Requerimientos PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf
  - Retroalimentación Incidentes PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf

8.1. Monitoreo De Llamadas.

En el periodo comprendido del 23 de abril y el 22 de mayo se llevó a cabo el monitoreo de 356 llamadas monitoreadas de la totalidad de los analistas. Asimismo, se evaluaron los casos registrados y atendidos por los analistas de la Mesa de servicios, conforme a los criterios de medición establecidos por la gestión de monitoreo y calidad.
A continuación, se presenta la gráfica en la que se evidencia el porcentaje correspondiente a cada uno de los analistas, en relación con los resultados obtenidos en la gestión de monitoreo de llamadas

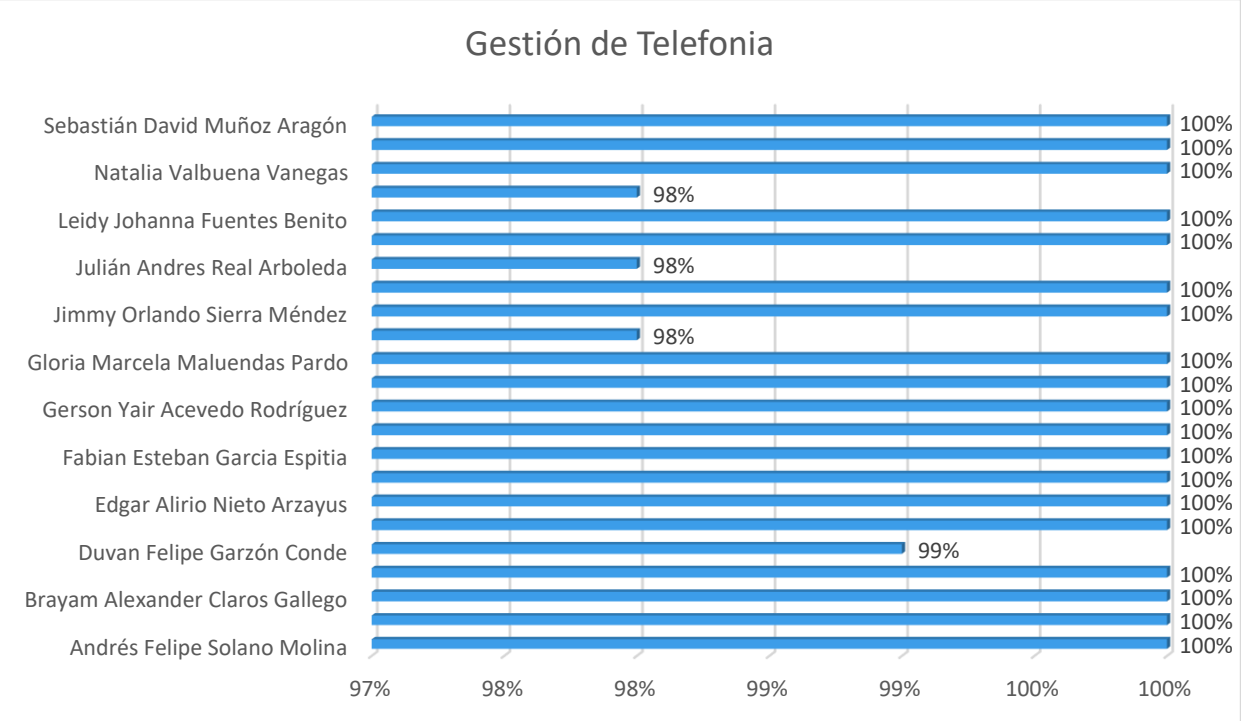


Ilustración 16 Resultados obtenidos gestión de llamadas

***Nota**: Los resultados presentados en la gráfica anterior están soportados en el archivo "Resultados de mediciones del periodo entre el 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx" que se adjunta con el presente informe.*

8.2. Monitoreo De Correo.

En el período comprendido entre el 23 de abril y el 22 de mayo, se llevó a cabo la verificación de una muestra de los correos electrónicos recibidos en el buzón de la mesa de servicio, realizando el monitoreo de un total de 176 solicitudes gestionadas a través de este canal y distribuidas entre los diferentes analistas. Asimismo, se efectuó la evaluación de los casos registrados y/o escalados por los analistas de la mesa de servicio, conforme a los criterios y lineamientos de medición definidos por la gestión de monitoreo y calidad, con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares de atención y calidad establecidos.

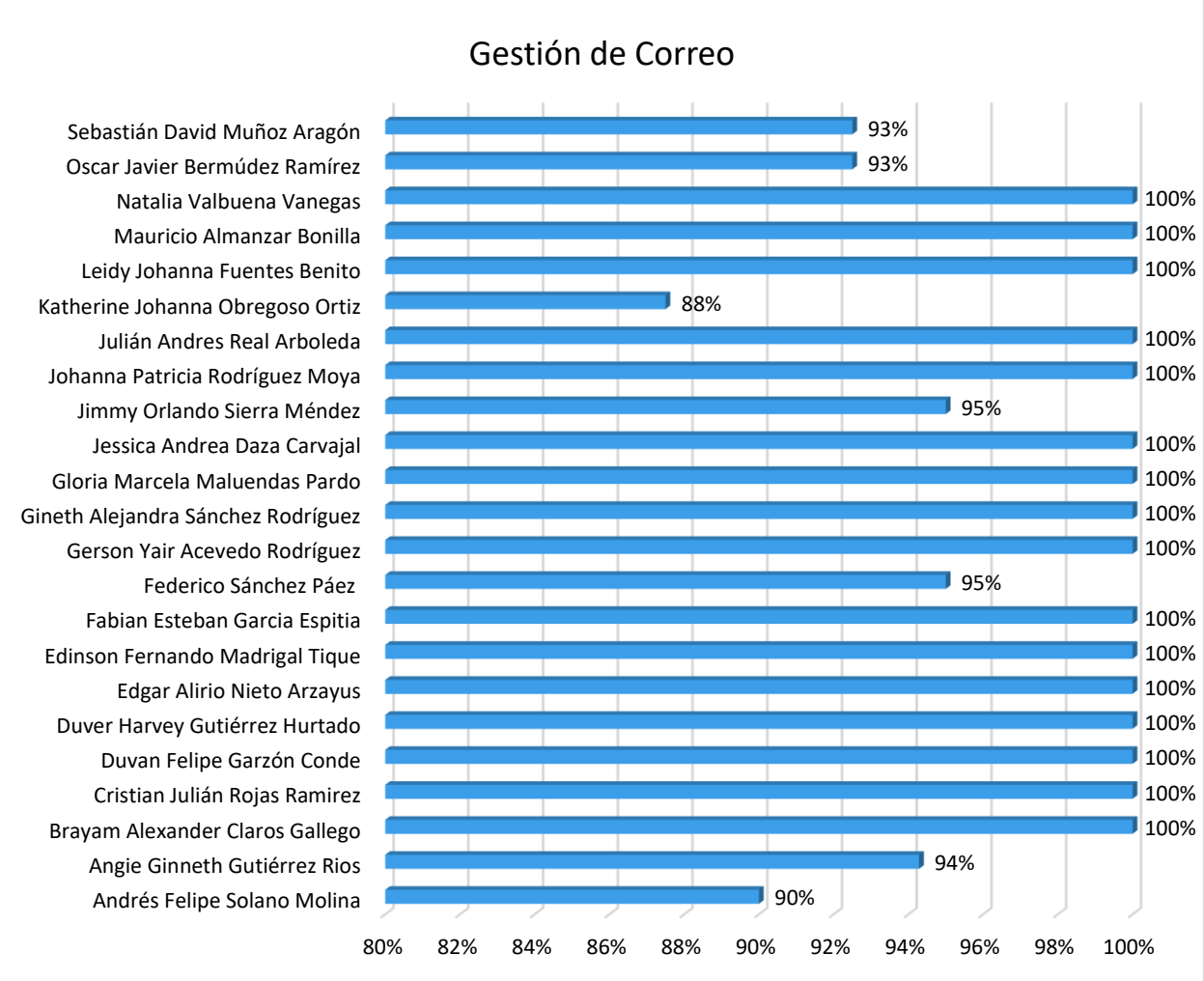


Ilustración 17 Resultados obtenidos gestión de correos

8.3. Casos Devueltos

Para el seguimiento de los ANS relacionados con el escalamiento de casos, se consideran aquellos que son devueltos a la Mesa de Servicio. Estos casos se registran y reportan en las datas proporcionadas por la administradora de la herramienta de gestión.

Durante el período comprendido entre el 23 de abril y el 22 de mayo de 2026, se recibieron un total de 60 solicitudes escaladas, clasificadas como peticiones e incidentes. Dichas solicitudes fueron documentadas

por los grupos resolutores y posteriormente asignadas al grupo GTIOI-MESA DE SERVICIO.

Tras el análisis realizado, se determinó que 22 de los 60 casos devueltos cumplían efectivamente con los criterios para devolución, lo que representa un incremento de un caso en comparación con el período anterior.

Cuenta de APLICA DEVOLUCION			
Etiquetas de fila	**No**	**Si**	**Total, general**
GTII-WINDOWS	9	2	11
GSI-GESTION DOCUMENTAL	6	4	10
GTII-WAN	4	2	6
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	4	1	5
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	4	1	5
GTII-COORDINADORES INFRAESTRUCTURA	1	3	4
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	1	2	3
GTII-DLP	2	1	3
GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA	2	1	3
SERVICE MANAGER	2		2
GTII-CRM		2	2
GTII-PLATAFORMA ENDPOINT	1	1	2
GTII-MONITOREO	1		1
GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO		1	1
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	1		1
GTII-BASES DE DATOS SQL		1	1
Total, general	**38**	**22**	**60**

Tabla 13 Resumen casos devueltos

Análisis: Posteriormente, se presenta la relación de 38 solicitudes gestionadas por los diferentes grupos resolutores de los cuales no aplican las devoluciones, ya que se requiere terceros escalamientos, documentación adicional, solicitudes que fueron creadas por usuarios diferentes a la mesa de servicios y tareas asignadas que no son tramitadas por la mesa de servicios.

Se realiza el diagnóstico y la validación de los casos que son devueltos a la mesa de servicio, los cuales son registrados y reportados en la data proporcionada por la administradora de la herramienta.

De los 22 casos devueltos, se determinó que la devolución aplica debido a la falta de información. En este contexto, se requiere proporcionar retroalimentación y fortalecer la capacitación de los analistas de la Mesa de Servicio, con el objetivo de mejorar la gestión de los diferentes grupos resolutores y garantizar la calidad en la atención de los casos.

***Nota**: Con el presente informe se adjunta como anexo "Bitácora devueltos 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx"*

8.4. Nivel De Satisfacción Del Usuario Frente Al Servicio – General

Con el fin de asegurar el ciclo de mejora continua en la percepción del servicio de la mesa de servicios, se realiza un análisis de los resultados de la encuesta respondida por los funcionarios.

Esta encuesta está configurada en la herramienta de gestión de servicios (SM) y se activa para cada caso que es solucionado y cerrado por los analistas de la Mesa de Servicios.
Para el período comprendido entre el 23 de abril al 22 de mayo de 2026, y de acuerdo con el seguimiento realizado por la gestión de monitoreo y calidad a las respuestas de las encuestas, se evidenció el diligenciamiento de (19) encuestas.

De acuerdo con el análisis, se identificaron (19) encuestas correspondientes a un total de (57) evaluaciones, obteniéndose un promedio de calificación de 5 en una escala de 1 a 5, lo que refleja un desempeño general positivo según los resultados obtenidos.

$$\left[\frac{\text{Cantidad de tickets calificados como excelente o bueno}}{\text{Total de tickets calificados en el periodo}}\right] = 100\%$$

Para el cálculo del ANS, se tiene en cuenta la cantidad de respuestas satisfactorias, correspondientes a las calificaciones obtenidas en las escalas “Excelente” y “Bueno”.

Una vez aplicada la fórmula establecida, se obtiene el siguiente resultado:

Medición		
Porcentaje de Satisfacción	**Calificaciones en el periodo**	**Resultado**
Cantidad de respuestas satisfechas (Respuestas con escala Excelente y Bueno)	57	100%
Total, de respuestas en el periodo	57	

Tabla 14 Resultado Encuestas de Satisfacción.

9. LOGROS GENERALES

- ✓ **Optimización del Backlog:** Se mantiene un monitoreo constante del backlog, supervisando el estado de cada solicitud, identificando retrasos y coordinando acciones con los grupos responsables; llevando a cabo reuniones periódicas posteriores al envío del backlog, en las que se establecen acuerdos y compromisos. Estas acciones han permitido tener un mejor control sobre las solicitudes abiertas y su correspondiente cierre; para el periodo se logró evidenciar un avance significativo en el cierre de casos por parte de los grupos resolutores, alcanzando un nivel general **65%** así: En cuanto a las peticiones asignadas, se observa un avance del 82% en su cierre, Incidentes con un 85%, Tareas de cambio con un 51%, Tareas de petición con un 80%

- ✓ **Satisfacción del usuario:** Durante el período evaluado, la Mesa de Servicios alcanzó un índice de satisfacción del **100 %,** superando ampliamente la meta establecida de ≥ 85 %. Este resultado se sustentó en el análisis de las diecinueve (19) encuestas que agrupan cincuenta y siete (57) evaluaciones, evidenció una calificación promedio de 5,0 sobre 5,0. Este resultado demuestra una percepción plenamente favorable por parte de los funcionarios, consolidando un desempeño destacado y consistente en los aspectos evaluados

- ✓ **Fortalecimiento de la base de conocimiento:** Se crearon y actualizaron durante el periodo 10 artículos técnicos, asociados a incidentes y requerimientos recurrentes, mejorando la disponibilidad de la información para los analistas y soporte en sitio contribuyendo a una mayor estandarización en los procesos de atención y procedimientos operativos. A nivel general se han publicado 103 documentos con un promedio de 8 publicaciones mensuales.

- ✓ **Mejora continua:** Se capacitó al 100% de los analistas de la Mesa de Servicios, lo que permitió fortalecer el conocimiento técnico del equipo y mejorar la eficiencia en la atención. Como resultado, se optimizó la capacidad de diagnóstico y resolución en temas asociados a:

  - Capacitación Error al firmar documentos en firma ya
  - Capacitación Error al iniciar sesión en biometría facial
  - Capacitación Error en SNC en SAP
  - Capacitación Mensaje solicitud de modificación clave de acceso SAP
  - Capacitación Solicitudes de desarrollo en aplicaciones FNA

  Contribuyendo a una atención más ágil, consistente y efectiva. Las capacitaciones incluyeron la socialización de orientación a los analistas de mesa de servicio sobre la gestión de inactivación y desvinculación de biométricos, retroalimentación sobre la gestión de casos de acceso a correo y carpeta segura, asimismo gestión de errores CRM conocidos, como:

- ✓ Retroalimentación gestión de casos acceso a correo y carpeta seguros
- ✓ Socialización gestión de inactivación y desvinculación de biométricos
- ✓ Socialización errores CRM:
  - ✓ Advertencia El estado de la cuenta AVC no permite la generación del archivo en CRM
  - ✓ Advertencia La dirección del atributo (0) no tiene un formato válido en CRM
  - ✓ Crédito Hipotecario no quedo grabado con el convenio FOMAG en CRM
  - ✓ Error argument cannot be null en CRM
- ✓ Error operación fallida el email del prospecto esta

- ✓ **Apertura operativa de nuevos puntos de atención:** Se lideró de manera exitosa la adecuación tecnológica de los puntos de atención Florencia y Zipaquirá, garantizando el 100% de disponibilidad en conectividad de red y recursos tecnológicos requeridos para su operación, mediante una coordinación efectiva con los equipos de Infraestructura y Operaciones TI, lo que permitió la habilitación oportuna de los servicios sin afectación a la continuidad del negocio.

- ✓ **Ferias de la vivienda:** Se gestionó integralmente el componente tecnológico de las ferias FNA por Colombia realizadas en Medellín y Bogotá, incluyendo la planificación, asignación de insumos tecnológicos y acompañamiento y soporte presencial durante las ferias, logrando una operación estable y sin incidentes críticos, lo que contribuyó al cumplimiento exitoso de las jornadas y fortaleció la experiencia de atención a los usuarios.

- ✓ **Resolución en la primera llamada**: Por parte de los analistas de la mesa de servicios se resolvieron y cerraron 6.933 SD casos con un promedio de solución en primer nivel del 50% de la totalidad de casos cerrados, casos que no fue necesario asignar a grupos resolutores de segundo nivel, lo que se traduce en una alta tasa de resolución en la primera llamada optimizando la experiencia del usuario y generando mayor satisfacción de los funcionarios.

- ✓ **El tiempo medio de operación**: específicamente para el tiempo en línea telefónico fue de **7 (minutos) 07 (segundos)** implica que los agentes son eficientes, reduce las colas y mejora la percepción del funcionario.

10. PERSONAL Y ROLES REQUERIDOS EN LA OPERACIÓN

A continuación, se relaciona el personal asignado al corte del informe:

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	Andrés Felipe Solano Molina	1013677512	Analista Mesa de Servicios
2	Brayam Alexander Claros Gallego	1013622999	Analista Mesa de Servicios
3	Cristian Julián Rojas Ramírez	1024599312	Analista Mesa de Servicios
4	Duván Felipe Garzón Conde	1007816745	Analista Mesa de Servicios
5	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	1072195243	Analista Mesa de Servicios
6	Edgar Alirio Nieto Arzayus	80122638	Analista Mesa de Servicios
7	Fabian Esteban García Espitia	1016070447	Analista Mesa de Servicios
8	Angie Ginneth Gutiérrez Ríos	1072194313	Analista Mesa de Servicios
9	Federico Sánchez Páez	1075680899	Analista Mesa de Servicios
10	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	79772064	Analista Mesa de Servicios
11	Gloria Marcela Maluendas Pardo	52782127	Analista Mesa de Servicios
12	Jessica Andrea Daza Carvajal	1022998951	Analista Mesa de Servicios
13	Jimmy Orlando Sierra Méndez	1003843590	Analista Mesa de Servicios
14	Johanna Patricia Rodríguez Moya	52935462	Analista Mesa de Servicios
15	Julián Andrés Real Arboleda	1030566720	Analista Mesa de Servicios
16	Mauricio Almanzar Bonilla	79689640	Analista Mesa de Servicios
17	Natalia Valbuena Vanegas	1010124514	Analista Mesa de Servicios
18	Sebastián David Muñoz Aragón	1022412935	Analista Mesa de Servicios
19	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	1030623697	Analista Mesa de Servicios

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
20	Angie Valentina Barreto	1026306563	Analista Mesa de Servicios
21	Édison Fernando Madrigal Tique	1005726131	Técnico Aseguramiento PCs
22	Jorge Armando Martínez Fuentes	80547792	Gestor Incidentes
23	Cindy Paola Jaramillo García	1032462121	Gestor de Requerimientos
24	Gladys Rubiano Rojas	51992390	Gestor de Conocimiento
25	Edwin Yecid Galindo Cifuentes	80070000	Gestor de Tecnología y Calidad
26	Daniel Moreno Avellaneda	79944064	Coordinador mesa de servicios

Tabla 15 Personal Actual Mesa de Servicio

10.1. Novedades Personal

En el periodo se retiraron tres (3) analistas de mesa de servicios que se encontraban apoyando el plan especial de atención para la mesa de servicio durante el periodo de cesantías 2025-2026 el cual terminó; las personas fueron retiradas el viernes 8 de mayo, adicionalmente se tramitó y gestionó la inactivación de usuarios e inactivación de accesos a la plataformas y sistemas de información del FNA, relaciono los usuarios:

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	Katherine Johanna Obregoso Ortiz	1030615712	Analista Mesa de Servicios
2	Leidy Johanna fuentes Benítez	1014265229	Analista Mesa de Servicios
3	Oscar Javier Bermúdez Ramírez	1000005906	Analista Mesa de Servicios

11. HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados de 6:00 a.m. a 5:00 p.m.
Domingos y Festivos: Por Demanda disponibilidad.

Con el presente informe se adjuntan, como anexos las mallas de turnos de la mesa de servicios de los meses de abril y mayo de 2026 en las que se detallan los horarios y personal en la que se cumple con los horarios establecidos. Se adjunta (Horario Mesa de Servicio abril 2026.xlsx Y Horario Mesa de Servicio mayo 2026.xlsx)

12. AVANCE CRONOGRAMA

A continuación, se detalla el avance de actividades:

CRONOGRAMA SEGUIMIENTO P13

Id	Modo de tarea	Task Name	Duración	Comienzo	Fin	% Ejecutado
1		**CONTRATO 052 FNA- UT INNOVACIÓN 2025 (MS)**	1 día?	mié 23/04/25	mié 23/04/25	56%
2		**Mesa de servicios TI**	**526,5 días**	**mié 23/04/25**	**jue 22/04/27**	**56%**
3		Empalme y transición	2 días	mié 23/04/25	vie 25/04/25	100%
4		Entrega de Equipos de cómputo Hardware Software y Diademas	1 día	mié 23/04/25	jue 24/04/25	100%
5		Entrega Cronograma	10 días	mié 23/04/25	mié 7/05/25	100%
6		Entrega plan de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO)	10 días	mié 23/04/25	mié 7/05/25	100%
7		Asignar dieciocho (18) smartphones	10 días	mié 23/04/25	mié 7/05/25	100%
8		Prestación del servicio de Soporte de primer nivel telefónico y remoto (Soporte a 3.000 usuarios en 68 puntos de atención a nivel nacional)	526 días	mié 23/04/25	jue 22/04/27	54%
9		GESTIÓN INFORMES DE GESTIÓN MENSUAL (INCLUIDOS INFORMES DE GESTORES)	506 días	mié 23/04/25	mié 24/03/27	56%
10		**GESTIÓN INFORMES DE GESTIÓN MENSUAL (INCLUIDOS INFORMES DE GESTORES)**	511 días	mié 23/04/25	mié 31/03/27	56%
11		**Elaboración y Presentación del Informe de Gestión Corte Factura**	**487 días**	**vie 23/05/25**	**lun 29/03/27**	**52%**
35		**Elaboración y Presentación del Informe Ejecutivo Mensual**	**509 días**	**vie 2/05/25**	**mié 7/04/27**	**54%**

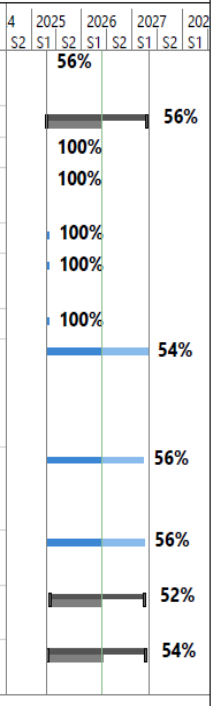


Tabla 16 Avance Ejecución Cronograma

Nota: Se adjunta, como parte de los anexos del presente informe el archivo: *"Cronograma Ejecución del 23 de abril al 22 de mayo .pdf"*

13. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

ITEM	NS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado (%)	Descuento
1	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Tiempo de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicio. Es una métrica clave que indica el tiempo promedio que un agente tarda en resolver una llamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	919:22:56 / 7743	≤ 15 Minutos	0:07:07	15 minutos ≤ TMO ≤ 17 Minutos : Descuento = (2%*VFM) TMO > 17 Minutos (5%*VFM)

ITEM	NS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado (%)	Descuento
2	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Porcentaje Velocidad de Respuesta de la Llamada = (Total de Llamadas contestadas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	7487 7743	≥ 95%	97	93% ≤ VRL ≤ 95 % : Descuento = (2%*VFM) VLR < 93% : Descuento = (5%*VFM)
3	Nivel de Abandono (VA)	Llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. Se toman los datos de la planta telefónica del FNA.	Porcentaje Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100	74 8212	≤ 5%	0,90	5% ≤ VA ≤ 7% : Descuento = (2%*VFM) > 7% : Descuento = (5%*VFM)
4	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Nivel de Satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel por la mesa de servicio	Porcentaje de Satisfacción = (Cantidad de respuestas satisfechas /Total de respuestas) *100 Satisfacción = Respuestas con escala Excelente y Bueno Nota: No se aplicará una encuesta a toda la población, sino a una muestra representativa, calculada con base a una formula estadística.	57 57	≥ 85%	100	< 85 % Descuento= (2%*VFM)
5	Escalamiento de tickets (ET)	Tickets correctamente escalados al siguiente nivel	(Número de tickets correctamente escalados / Número total de tickets escalados por cualquier canal) *100	13204 13226	≥ 95 %	99,83	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento = (2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

Tabla 17 Relación Cumplimiento ANS

Nota: Con el presente informe se adjunta, el archivo: *"Acuerdos Niveles de Servicio 23 de abril a 22 de mayo 2026.xlsx"* con las respectivas formulas y resultados.

14. FACTURACIÓN

14.1. Valor Presupuesto General

Corresponde al presupuesto para los 24 meses:

CONCEPTO	VALOR
Valor línea x 24 meses	$ 14.651.952.070,59
IVA	$ 2.783.870.893,41
Total, Contrato + Otrosí	**$ 17.435.822.964,00**

Tabla 18 Relación Presupuesto General

14.2. Relación Factura Corte

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte número trece (13); periodo comprendido entre el 23 de abril al 22 de mayo del 2026:

No.	CONCEPTO	CANTIDAD	Valor Unitario	Valor Total
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico de nivel 1	1	$ 625.678.596,64	$ 625.678.596,64
			SUB-TOTAL	$ 625.678.596,64
			IVA	$ 118.878.933,36
			TOTAL	$ 744.557.530,00

Tabla 19 Relación Valor a Facturar.

15. ANEXOS

Como parte integral del presente informe, se adjuntan las siguientes datas:

- ✓ Informe Gestión Calidad 23 de abril a 22 mayo 2026.pdf
- ✓ Informe Gestión Conocimiento 23 de abril a 22 mayo 2026.pdf
- ✓ Informe Gestión Requerimientos 23 de abril a 22 mayo 2026.pdf
- ✓ Informe Gestión Incidentes 23 de abril a 22 mayo 2026.pdf
- ✓ Cronograma Ejecución del 23 de abril al 22 de mayo .pdf
- ✓ Acuerdos Niveles de Servicio 23 de abril a 22 de mayo 2026.xlsx
- ✓ Bitácora devueltos 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx
- ✓ Data Encuestas 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx
- ✓ Estadísticas Encuestas 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx
- ✓ Reporte Llamadas 23 de abril a 22 de mayo 2026.xlsx
- ✓ Reporte Gestión Correo 23 de abril a 22 de mayo 2026.xlsx
- ✓ Informe Casos en SM 23 de abril al 22 de Mayo2026-Mesa.xlsx
- ✓ Retroalimentación Correos PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf
- ✓ Retroalimentación Llamadas PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf
- ✓ Consolidado Auditoría Correos 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsx
- ✓ Consolidado Auditoría Llamadas 23 de abril al 22 de mayo del 2026.xlsm
- ✓ Acta capacitación Mejora para la Gestión de Correos.pdf
- ✓ Retroalimentación Incidentes PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026..pdf
- ✓ Retroalimentación Interacciones PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf
- ✓ Retroalimentación Requerimientos PEC 23 de abril al 22 de mayo del 2026.pdf



Daniel Moreno Avellaneda
Coordinador De Mesa de Servicios
CONTRATO NO. 052–2025

UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025
NIT 901.937.317-1
CR 14 76 25 OF 204
Tel: (601) 7217338
Bogotá - Colombia
info@servialco.com

Factura electrónica de venta
No. INN

Señores	FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.		
NIT	899.999.284-4	**Teléfono**	(601) 3810150 - Ext. 000
Dirección	CL 12 65 11	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	**02/07/2026 16:00**
Expedición	
Vencimiento	

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total	Impto. Rete.
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico, Contrato No.052-2025, periodo 23 de abril de 2026 a 22 de mayo de 2026	1.00	625,678,597.00	118,878,933.00	744,557,530.00	0 %

Total items: 1

Total Bruto	625,678,597.00
IVA 19%	118,878,933.00
Total a Pagar	744,557,530.00

Valor en Letras:
Setecientos cuarenta y cuatro millones quinientos cincuenta y siete mil quinientos treinta pesos m/cte

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Clientes Nacionales - Cuota No. 001 $ 744,557,530.00

Observaciones:
Favor consignar Cta Cte Davivienda No. 0550473400148556
Participación de la UT Innovación FNA 2025
SERVIALCO SAS 30%
TIGLOBAL SAS 30%
COMWARE SA 20%
TSG THE IT EXPERTS SAS 20%

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764093350181 aprobado en 20250520 prefijo INN desde el número 1 al 500 Vigencia: 24 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas Tarifa
CUFE: 002fb9dfe4ba6befce845554a421e86d1737807d257b31581ffaa2b94747fdf1e034042a8f809ab9baaacf2d08f5b28d

Fabricante Software y Proveedor tecnológico: Siigo SAS - Nit 830.048.145-8. Nombre Software: Siigo Nube. Firma electrónica: ver en el XML

Banco Davivienda S.A.

CERTIFICACION

BOGOTA D.C., DISTRITO CAPITAL, 26/06/2025

Por medio de la presente hacemos constar que nuestro cliente **UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025** con **NIT 901.937.317-1** posee en el Banco Davivienda:

CUENTA DE AHORROS DAMAS
Número 473400148556

Cordialmente,

BANCO DAVIVIENDA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
COMWARE S.A.

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CR 13 97 98

42. Correo electrónico radicacionfacturaelectronica@comware.com.co

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	6 0 1 6 3 8 2 1 0 0	3 1 2 3 2 7 7 3 0 4

CLASIFICACIÓN

Actividad económica				Ocupación	
Actividad principal		**Actividad secundaria**		**Otras actividades**			
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
9 5 1 1	2 0 1 3 0 2 0 4	4 6 5 1	2 0 1 3 0 2 0 4		6 2 0 2	8 2 2 0		8

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	3	5	7	8	9	1 0	1 3	1 4	1 5	1 9	4 1	4 2	4 8	5 2	5 5	6 2										

03- Impuesto al patrimonio
05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
08- Retención timbre nacional
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
13- Gran contribuyente
14- Informante de exogena
15- Autorretenedor
19- Productor de bienes y/o servicios exen
41- Declaración anual de activos en el exte
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales
62 - Impuesto nacional sobre productos plá

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código	2 2	2 3								
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
1	2	57. Modo	1		
		58. CPC	8 3		

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2026-02-13 / 05:26:19PM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre BOCANEGRA CLAVIJO LUIS ALBERTO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	3	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 5
72. Número	1 2 7 8	3 9 1 5
73. Fecha	1 9 7 5 0 7 2 8	2 0 2 1 0 9 1 6
74. Número de notaría	1 1	4 4
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	1 9 7 5 0 8 0 5	2 0 2 1 1 0 0 6
77. No. Matrícula mercantil	0 0 0 6 4 8 6 6	0 0 0 6 4 8 6 6
78. Departamento	1 1	1 1
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	4
Vigencia		
80. Desde	1 9 7 5 0 7 2 8	2 0 2 1 0 9 1 6
81. Hasta	2 0 7 4 0 7 2 8	2 0 7 4 0 7 2 8

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades 5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 0	2 0 1 6 0 1 0 1		-
2	2 0	1 9 9 3 0 1 0 5	8 0 0 0 3 9 7 2 7	- 7
3	2 3	2 0 1 4 1 2 2 3	8 3 0 0 3 8 2 6 2	- 9
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.
2		9 0 0 8 0 2 6 8 1	2

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante: CBA ASOCIADOS SAS

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 1 5 0 2 1 2

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	1 4 2 2 5 4 8 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
BOCANEGRA	CLAVIJO	LUIS	ALBERTO

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 1 5 0 2 1 2

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	5 1 9 1 0 4 6 8		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CAMACHO	CASADO	MONICA	DEL PILAR

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 1 8 1 1 0 9

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	7 9 5 1 0 9 1 0		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
ROJAS	GUTIERREZ	LUIS	FERNANDO

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes	3 1

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	119. Razón social	120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
1	Cédula de Ciudada 1 3	1 4 2 2 5 4 8 5		COLOMBIA 1 6 9	BOCANEGRA	CLAVIJO	LUIS	ALBERTO				2 0 1 5 0 5 0 8	
2	Cédula de Ciudada 1 3	5 1 9 1 0 4 6 8		COLOMBIA 1 6 9	CAMACHO	CASADO	MONICA	DEL PILAR				2 0 1 5 0 5 0 8	
3	Cédula de Ciudada 1 3	1 9 1 7 0 9 4 3		COLOMBIA 1 6 9	LOSADA	SARMIENTO	JAIME	OCTAVIO				2 0 1 5 0 5 0 8	
4	Cédula de Ciudadan 1 3	3 8 2 3 5 6 8 3		COLOMBIA 1 6 9	BAHAMON	DE BOCANEGRA	ANGELA	INES				2 0 1 5 0 5 0 8	
5	Cédula de Ciudadan 1 3	1 9 3 2 2 9 5 2		COLOMBIA 1 6 9	RODRIGUEZ	ACERO	ORLANDO					2 0 1 6 0 5 0 6	2 0 1 8 1 0 2 2

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

	111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad	115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres	119. Razón social	120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
1	Cédula de Ciudadana 1 3	7 9 3 6 6 6 0 8		COLOMBIA 1 6 9	BENAVIDES	ROLDAN	MIGUEL	ALBERTO				2 0 1 8 1 0 2 2	2 0 2 1 0 3 2 9
2	Cédula de Ciudadana 1 3	7 9 5 1 0 9 1 0		COLOMBIA 1 6 9	ROJAS	GUTIERREZ	LUIS	FERNANDO				2 0 1 8 1 1 0 8	
3	Cédula de Ciudadana 1 3	1 0 2 0 7 1 2 3 5 0		COLOMBIA 1 6 9	HERNANDEZ	BOCANEGRA	DANIEL	MAURICIO				2 0 2 1 1 0 0 7	
4													
5													

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 9 4 8 4 9 3 0		3 0 5 9 3 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
PRADA	MIRANDA	GERARDO	

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada
8 0 0 0 8 4 8 5 3	8	RUBIO SAMACA ASOCIADOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA

135. Fecha de nombramiento
2 0 2 0 0 9 0 2

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 1 2 4 3 7 4 2 6		2 8 3 8 8 9 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
TRIANA	MARIACA	INGRID	KATERINE

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada
8 0 0 0 8 4 8 5 3	8	RUBIO SAMACA ASOCIADOS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA

147. Fecha de nombramiento
2 0 2 5 0 3 0 1

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	3 0 3 2 3 9 3 9	6	8 2 6 0 0 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
ARIAS	ARISTIZABAL	VICTORIA	EUGENIA

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento
2 0 2 5 0 8 2 7

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes	3 1	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1	
162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.		
163. Departamento: Atlántico 0 8	164. Ciudad/Municipio: Barranquilla 0 0 1	
165. Dirección: CL 47 BIS 27 24 P 2		
166. Número de matrícula mercantil: 8 0 0 9 9	167. Fecha de la matrícula mercantil: 1 9 8 5 0 6 2 5	
168. Teléfono: 6 0 5 3 6 8 4 9 7 9	169. Fecha de cierre	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1	
162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.		
163. Departamento: Risaralda 6 6	164. Ciudad/Municipio: Pereira 0 0 1	
165. Dirección: CR 10 BIS 27 23		
166. Número de matrícula mercantil: 5 0 7 0 1 0 2	167. Fecha de la matrícula mercantil: 1 9 8 8 1 1 1 1	
168. Teléfono: 6 0 6 3 3 7 9 7 9	169. Fecha de cierre	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1	
162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.		
163. Departamento: Valle del Cauca 7 6	164. Ciudad/Municipio: Cali 0 0 1	
165. Dirección: AV 4 NORTE 7 N 46 CC CENTENARIO LC 335		
166. Número de matrícula mercantil: 1 5 7 7 1 7	167. Fecha de la matrícula mercantil: 1 9 8 5 0 6 1 8	
168. Teléfono: 6 0 2 6 6 0 2 8 6 1	169. Fecha de cierre	

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes 3 1	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Antioquia 0 5	Medellín 0 0 1

165. Dirección: CL 52 47 42 ED COLTEJER

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	168. Teléfono	169. Fecha de cierre
2 1 1 5 6 7 1 2 0 2	1 9 8 5 0 6 0 3	6 0 4 6 3 8 2 1 0 0	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Santander 6 8	Bucaramanga 0 0 1

165. Dirección: CR 18 36 50 OF 401

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	168. Teléfono	169. Fecha de cierre
1 8 8 1 2	1 9 8 4 0 4 2 6	6 0 7 6 3 0 4 5 9 2	2 0 1 9 1 2 1 1

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Norte de Santander 5 4	Cúcuta 0 0 1

165. Dirección: AV 2 A 11 59 IN 3

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	168. Teléfono	169. Fecha de cierre
3 4 1 9 1	1 9 8 9 0 5 0 2	6 0 7 5 8 3 6 8 3 2	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	Operativa de Grandes Contribuyentes	3 1	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1	

162. Nombre del establecimiento: COMWARE SA - SEDE PRINCIPAL

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1	

165. Dirección: CR 13 97 98

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
0 2 9 8 2 0 8 5	2 0 1 8 0 7 0 6	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 1 6 3 8 2 1 0 0		

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Agencia 0 1	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1	

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S.A.

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Meta 5 0	Villavicencio 0 0 1	

165. Dirección: CR 18 A 32 56 MZ D CA 8

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
0 0 2 4 1 5 3 5	2 0 1 2 1 1 1 5	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 8 6 8 4 7 4 3 9		

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Mantenimiento y reparación de computadoras y de equipo periférico 9 5 1 1	

162. Nombre del establecimiento: COMWARE S A - SEDE SANTA SOFIA

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	
Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1	

165. Dirección: CR 8 12 B 39 ED BIC

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	
0 2 8 5 9 5 0 5	2 0 1 7 0 8 2 5	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 1 6 3 8 2 1 0 0		

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141230749815

(415)7707212489984(8020) 000014123074981 5

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 5 0 2 3 4 7	5	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla
	SERVIALCO SAS

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 99 7 A 77 OF 501

42. Correo electrónico info@servialco.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	6 0 1 7 2 1 7 3 3 8	3 1 6 2 8 4 3 4 2 0

CLASIFICACIÓN

Actividad económica				Ocupación	
Actividad principal		**Actividad secundaria**		**Otras actividades**			
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
6 2 0 1	2 0 1 6 0 3 1 0	6 2 0 2	2 0 1 6 0 3 1 0		9 5 1 1	4 6 5 2		

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	9	1 0	1	4	4	2	4	8	5	2														

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código	2 3									
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2026-01-21 / 02:14:58PM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre CONTRERAS FONSECA NEVARDO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141230749815

(415)7707212489984(8020) **000014123074981 5**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 5 0 2 3 4 7	5	Impuestos de Bogotá 3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 1
72. Número	3 9 7	1 1 8
73. Fecha	1 9 8 1 0 6 2 4	2 0 1 3 0 2 0 7
74. Número de notaría	2 8	
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	1 9 8 1 0 8 1 9	2 0 1 3 0 2 2 0
77. No. Matrícula mercantil	1 5 7 0 2 5	0 1 7 0 7 5 9 7
78. Departamento	1 1	1 1
79. Ciudad/Municipio	4	4
Vigencia		
80. Desde	1 9 8 1 0 6 2 4	
81. Hasta	2 0 1 0 1 2 3 1	

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades — 5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	8 1	2 0 1 6 0 1 0 1		-
2		Año Mes Día		-
3		Año Mes Día		-
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141230749815

(415)7707212489984(8020) **000014123074981 5**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 5 0 2 3 4 7	5	Impuestos de Bogotá 3 2	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 1 6 0 2 1 5

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	8 6 0 1 1 7 0 5		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CONTRERAS	FONSECA	NEVARDO	

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 3 0 5 2 9

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	8 0 0 8 6 4 7 7		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
RUBIO	URIBE	SANTIAGO	

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141230749815

(415)7707212489984(8020) **000014123074981 5**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 6 0 5 0 2 3 4 7		Impuestos de Bogotá 3 2	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 1 5 3 3 1 0		1 9 1 3 5 9 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MOSQUERA	MOSQUERA	GIZETTE	

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 2 5 0 6 0 9

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 1 3 7 6 2 9	5	1 8 1 9 1 2 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
DOMINGUEZ	MURILLO	LEIDY	JOANA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento: 2 0 2 5 0 6 0 9

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento:

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141240989124

(415)7707212489984(8020) 000014124098912 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
TIGLOBAL SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 28 13 A 24 OF 509 B

42. Correo electrónico info@tiglobal.com.co

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
1 1 0 3 1 1	3 1 0 3 2 0 9 2 4 2	6 0 1 3 4 4 1 3 3 1

CLASIFICACIÓN

Actividad económica					Ocupación	
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código 1 / 2	51. Código	52. Número establecimientos
6 2 0 1	2 0 1 6 1 2 1 4	7 0 2 0	2 0 1 6 1 2 1 4	6 2 0 2 / 6 2 0 9		

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	9	1 4	4	8	5	2	5	5																

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
09- Retención en la fuente en el impuesto
14- Informante de exogena
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2026-03-13 / 03:28:27PM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre CORTES PINZON OSCAR MAURICIO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141240989124

(415)7707212489984(8020) **000014124098912 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 4	
72. Número		
73. Fecha	2 0 1 6 1 2 0 6	
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	0 3	
76. Fecha de registro	2 0 1 6 1 2 1 4	
77. No. Matrícula mercantil	0 2 7 6 1 0 3 2	
78. Departamento	1 1	
79. Ciudad/Municipio	4	
Vigencia		
80. Desde		
81. Hasta		

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades 5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1		Año Mes Día		-
2		Año Mes Día		-
3		Año Mes Día		-
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141240989124

(415)7707212489984(8020) **000014124098912 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 3 1 2 0 1

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	7 9 5 7 7 6 2 8		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
CORTES	PINZON	OSCAR	MAURICIO

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141240989124

(415)7707212489984(8020) **000014124098912 4**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	Impuestos de Bogotá 3 2	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	8 0 2 1 7 2 1 9		1 3 6 1 7 8

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
ARANDA	BUITRAGO	JULIO	ALEJANDRO

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento
2 0 2 4 0 9 1 6

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	5 2 0 8 5 8 3 6		9 5 0 1 0 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
LANCHEROS	CALDERON	LUZ	ANGELA

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento
2 0 2 4 0 9 0 1

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141257533111

(415)7707212489984(8020) 000014125753311 1

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 9 9 4 7 2 4	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
TSG THE IT EXPERTS SAS

36. Nombre comercial	37. Sigla
	TSGIT SAS

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 93 B 13 91 P 3

42. Correo electrónico facturas.proveedores@tsg.net.co

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	3 1 6 2 5 8 0 0 0 2	

CLASIFICACIÓN

Actividad económica				Ocupación	
Actividad principal		**Actividad secundaria**		**Otras actividades**			
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
6 2 0 2	2 0 2 6 0 1 1 9	6 2 0 1	2 0 2 6 0 1 1 9		4 1 1 2	4 9 2 3		

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	1	0	1	4	4	8	5	2	5	5														

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código	2 2	2 3								
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores					
55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
3	1	57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2026-06-17 / 06:05:57PM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre RAMIREZ ESPINEL CAMILA ALEJANDRA

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141257533111

(415)7707212489984(8020) **000014125753311 1**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
9 0 0 9 9 4 7 2 4	3	Impuestos de Bogotá	3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 4	0 1
72. Número		2 6
73. Fecha	2 0 1 6 0 7 2 7	2 0 2 2 0 0 4 2 4
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 1 6 0 8 0 1	2 0 2 2 0 0 7 0 3
77. No. Matrícula mercantil	0 0 0 2 7 1 5 9 9 2	0 2 7 1 5 9 9 2
78. Departamento	1 1	1 1
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	4

Vigencia

80. Desde	2 0 1 6 0 7 2 7
81. Hasta	2 0 9 9 1 2 3 1

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1		Año Mes Día		-
2		Año Mes Día		-
3		Año Mes Día		-
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141257533111

(415)7707212489984(8020) **000014125753311 1**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 9 9 4 7 2 4	3	Impuestos de Bogotá	3 2

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 6 0 5 2 7

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	1 0 1 5 3 9 9 4 8 2		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
RAMIREZ	ESPINEL	CAMILA	ALEJANDRA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 5 0 5 1 9

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	2 8 9 8 5 5 2 9		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
GOMEZ	VALLEJO	EGNI	YAZMIN

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 5 0 8 0 4

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	4 0 1 8 7 3 1 8		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
HORMECHEA	GARCIA	MARIA	CAROLINA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141257533111

(415)7707212489984(8020) **000014125753311 1**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 9 9 4 7 2 4	3	Impuestos de Bogotá 3 2	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	8 0 7 5 7 4 8 4		1 4 0 1 3 5 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MARTINEZ	CHAPARRO	WILLIAM	HERNANDO

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento
2 0 2 3 0 5 0 1

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 7 2 9 2 1 8 6 8		2 7 5 3 9 8 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
MORENO	PEÑA	YENNY	CAROLINA

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento
2 0 2 3 0 5 2 3

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141250102717

(415)7707212489984(8020) 000014125010271 7

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 9 3 7 3 1 7	1	Impuestos de Bogotá 3 2	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

41. Dirección principal
CL 95 19 A 37

42. Correo electrónico info@utinnovafna.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
1 1 0 1 1 1	3 2 0 2 1 0 8 0 0 3	3 1 6 2 8 4 3 4 2 0

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
6 2 0 9	2 0 2 5 0 3 2 6							

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	7	1	4	4	8	5	5																			

07- Retención en la fuente a título de rent
14- Informante de exogena
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
54. Código																				

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0 61. Fecha 2026-05-06 / 10:52:30AM

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre CONTRERAS FONSECA NEVARDO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141250102717

(415)7707212489984(8020) **000014125010271 7**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 9 3 7 3 1 7	1	Impuestos de Bogotá 3 2	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas		64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica	7	69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 4	
72. Número		
73. Fecha	2 0 2 5 0 3 2 6	
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro		
76. Fecha de registro		
77. No. Matrícula mercantil		
78. Departamento	1 1	
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	
Vigencia		
80. Desde	2 0 2 5 0 3 2 6	
81. Hasta	2 0 9 9 1 2 3 1	

Composición del Capital

82. Nacional	0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1		Año Mes Día		-
2		Año Mes Día		-
3		Año Mes Día		-
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141250102717

(415)7707212489984(8020) **000014125010271 7**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 9 3 7 3 1 7	1	Impuestos de Bogotá 3 2	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación		
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 2 5 0 3 2 6		
100. Tipo de documento	**101. Número de identificación**	**102. DV**	**103. Número de tarjeta profesional**
Cédula de Ciudadaní 1 3	8 6 0 1 1 7 0 5		
104. Primer apellido	**105. Segundo apellido**	**106. Primer nombre**	**107. Otros nombres**
CONTRERAS	FONSECA	NEVARDO	
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	**109. DV**	**110. Razón social representante legal**	

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación		
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 5 0 3 2 6		
100. Tipo de documento	**101. Número de identificación**	**102. DV**	**103. Número de tarjeta profesional**
Cédula de Ciudadan 1 3	7 9 5 7 7 6 2 8		
104. Primer apellido	**105. Segundo apellido**	**106. Primer nombre**	**107. Otros nombres**
CORTES	PINZON	OSCAR	MAURICIO
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	**109. DV**	**110. Razón social representante legal**	

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación		
100. Tipo de documento	**101. Número de identificación**	**102. DV**	**103. Número de tarjeta profesional**
104. Primer apellido	**105. Segundo apellido**	**106. Primer nombre**	**107. Otros nombres**
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	**109. DV**	**110. Razón social representante legal**	

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación		
100. Tipo de documento	**101. Número de identificación**	**102. DV**	**103. Número de tarjeta profesional**
104. Primer apellido	**105. Segundo apellido**	**106. Primer nombre**	**107. Otros nombres**
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	**109. DV**	**110. Razón social representante legal**	

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación		
100. Tipo de documento	**101. Número de identificación**	**102. DV**	**103. Número de tarjeta profesional**
104. Primer apellido	**105. Segundo apellido**	**106. Primer nombre**	**107. Otros nombres**
108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	**109. DV**	**110. Razón social representante legal**	

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141250102717

(415)7707212489984(8020) **000014125010271 7**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 9 3 7 3 1 7	1	Impuestos de Bogotá 3 2	

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

1

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
NIT 3 1	8 6 0 5 0 2 3 4 7	5	COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social: SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	3 0	2 0 2 5 0 3 2 6	

2

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
NIT 3 1	9 0 1 0 3 9 0 0 4	7	COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social: TIGLOBAL SAS

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	3 0	2 0 2 5 0 3 2 6	

3

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
NIT 3 1	9 0 0 9 9 4 7 2 4	3	COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social: TSG THE IT EXPERTS SAS

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	2 0	2 0 2 5 0 3 2 6	

4

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
NIT 3 1	8 6 0 0 4 5 3 7 9	1	COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social: COMWARE S.A.

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
	2 0	2 0 2 5 0 3 2 6	

5

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141250102717

(415)7707212489984(8020) **000014125010271 7**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 1 9 3 7 3 1 7	1	Impuestos de Bogotá 3 2	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 1 5 3 3 1 0		1 9 1 3 5 9 T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MOSQUERA	MOSQUERA	GIZETTE	

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento: 2 0 2 5 0 7 0 1

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 4 1 3 7 6 2 9		1 8 1 9 1 2 T

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
DOMINGUEZ	MURILLO	LEIDY	JOANA

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento: 2 0 2 5 0 7 0 1

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 4 3 1 3 4 8 6 4	2	2 7 5 2 7 1 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
ALVAREZ	GOMEZ	NAISSER	JOSE

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento: 2 0 2 6 0 3 0 2

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764093350181

(415)7707212489984(8020) 001876409335018 1

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
9 0 1 9 3 7 3 1 7	1				

11. Razón social
UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

12. Dirección seccional
Impuestos de Bogotá

Cód. 3 2

24. Dirección
CR 14 # 76 - 25 OF 204

25. País	26.Departamento	27. Municipio
Colombia	Bogotá D.C.	Bogotá, D.C.

La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme a la facultad discrecional establecida en el artículo 684 - 2 del Estatuto Tributario y en virtud de lo estipulado en la Resolución 000165 del 01/11/2023, por la cual se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación; previo estudio y evaluación de la solicitud realizada por el contribuyente, representante legal o apoderado debidamente acreditado; determina autorizar los rangos de numeración de facturación y/o documento equivalente. En los casos, en que se agote dicha numeración antes de culminar su vigencia, el interesado tendrá derecho a solicitar una nueva autorización, de acuerdo con el tramite establecido.

Las vigencias de los rangos de numeración de facturación, se contarán a partir de la formalización de éste documento oficial.

Si el obligado a facturar; no hubiere agotado la numeración de facturación transcurrido el término de la vigencia autorizada, con 15 días de antelación podrá solicitar la habilitación de la numeración sobrante.

Cuando se trate de una solicitud de inhabilitación de la numeración de facturación y/o documento equivalente, la vigencia es permanente, por lo tanto, no procede la habilitación de dichos rangos.

El formato oficial 1876 Autorización numeración de facturación es único e intransferible, solo surte efecto durante la vigencia para el titular del mismo, por ende, su custodia y divulgación es exclusiva responsabilidad del facturador. El uso no autorizado del formato o su adulteración puede tener consecuencias de tipo penal.

Nota: La no adopción o violación de los sistemas técnicos de control, dará lugar a la sanción establecida en el artículo 684-2 del E.T

Firma del solicitante

Firma del funcionario autorizado

DIAN
2025-05-20 / 05:36:36 PM
Fecha Acuse de Recibo
Firmado

984. Apellidos y nombres
985. Cargo
989. Dependencia
990. Lugar administrativo SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCI
991. Organización U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACION
992. Área
993. Establecimiento

1001. Apellidos y nombres CONTRERAS FONSECA NEVARDO
1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía
1003. No. Identiflcación 86011705 1004. DV 4
1005. Cod. Representación Representante Legal Principal
1006. Organización UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

997. Fecha formalización 2025-05-20 17:36:36

AUTORIZADO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764093350181

(415)7707212489984(8020) 001876409335018 1

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
901937317	1				

11. Razón social

UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

	29. Establecimiento	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
1	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025 CR 14 # 76 - 25 OF 204	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	INN	1	500	24	AUTORIZACIÓN	1
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO

Bogotá D.C. 02 de julio de 2026

Señores
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
Ciudad

Referencia: Certificación de cumplimiento de los requerimientos de las Circulares Externas 052 de 2007, 042 de 2012 y sus anexos, emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Estimados señores,

Conforme a lo establecido en el contrato interadministrativo No. FNA-052-2025, en relación con el cumplimiento de los requerimientos de seguridad definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia en la circular mencionada, la UNIÓN TEMPORAL INNOVACION FNA 2025 certifica que da cumplimiento a las políticas de seguridad informática que, de acuerdo con su ámbito de aplicación, debe adoptar el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. Asimismo, se certifica el cumplimiento en la administración de los servicios de infraestructura tecnológica cubiertos por el contrato referido.

Se expide a los dos (02) días del mes de julio de 2026.

Cordialmente,

NEVARDO CONTRERAS FONSECA
Representante Principal
UT.INNOVACION FNA2025

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **19.484.930**

PRADA MIRANDA

APELLIDOS

GERARDO

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **02-JUN-1962**

BUCARAMANGA
(SANTANDER)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.75 ESTATURA

O+ G.S. RH

M SEXO

20-OCT-1980 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

A-1500100-00158630-M-0019484930-20090606 0012191730A 1 6200016616

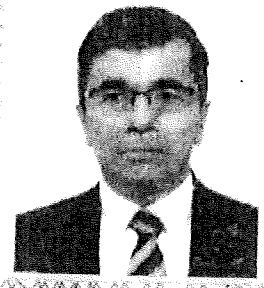
REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

30593-T



GERARDO
PRADA MIRANDA
C.C. 19484930
RESOLUCION INSCRIPCION 1601
UNIVERSIDAD LIBRE

FECHA 07/11/1991

DIRECTOR GENERAL

JULIO CESAR ACUÑA GONZALEZ 38102

194266

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: 644 44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogotá D.C.

www.ideqs.com

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

4 0 D D 2 5 C 0 5 0 6 3 B 1 4 F

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 **GERARDO PRADA MIRANDA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 19484930 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 30593-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 5 días del mes de Junio 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

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.144.153.310**

MOSQUERA MOSQUERA

APELLIDOS

GIZETTE

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **10-DIC-1991**

CALI
(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.66	**O-**	**F**
ESTATURA	G.S. RH	SEXO

16-DIC-2009 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

P-3100100-00212721-F-1144153310-20100204 **0020**614659A 1 25612385

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

191359-T



GIZETTE
MOSQUERA MOSQUERA
C.C. 1144153310
RESOLUCION INSCRIPCION 1136 FECHA 25/06/2014
UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

DIRECTOR GENERAL

JULIO CESAR ACUÑA GONZALEZ 203546

192373

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la ley 43 de 1990.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: 644 44 50 o devolverla a la UAE - Junta Central de Contadores a la calle 96 No. 9A - 21 Bogotá D.C.

www.ideqs.com

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

8E074482D922EB51

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 **GIZETTE MOSQUERA MOSQUERA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 1144153310 de CALI (VALLE DEL CAUCA) Y Tarjeta Profesional No 191359-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde los últimos 5 años.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *******************************
****
****

Dado en BOGOTA a los 28 días del mes de Mayo de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

Sandra M Barrios
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

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 80.217.219

ARANDA BUITRAGO

APELLIDOS

JULIO ALEJANDRO

NOMBRES

FIRMA



COPIA PARA SER UTILIZADA POR TIGLOBAL S.A.S AÑO 2025



FECHA DE NACIMIENTO 07-ABR-1981

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.69 A+ M

ESTATURA G.S. RH SEXO

28-ABR-1999 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO

COPIA PARA SER UTILIZADA POR TIGLOBAL S.A.S AÑO 2025

A-1500150-00009162-M-0080217219-20080530 0000322305A 1 1590010272

República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

136178-T



JULIO ALEJANDRO
ARANDA BUITRAGO
C.C. 80217229
RESOLUCION INSCRIPCION 193 FECHA 31/07/2008
UNIVERSIDAD INCCA DE COLOMBIA

PRESIDENTE

LUIS ALONSO COLMENARES RODRÍGUEZ 146198

COPIA PARA SER UTILIZADA POR TIGLOBAL S.A.S POR EL AÑO 2025

FIRMA DEL TITULAR

59111

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central de Contadores.

COPIA PARA SER UTILIZADA POR TIGLOBAL S.A.S POR EL AÑO 2025

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:
929CEFCF1BFE44D8

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 **JULIO ALEJANDRO ARANDA BUITRAGO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 80217219 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 136178-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 4 días del mes de Mayo 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



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 80757484

MARTINEZ CHAPARRO
APELLIDOS

WILLIAM
NOMBRES

William Martinez Ch.
FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO 26-JUL-1983
BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

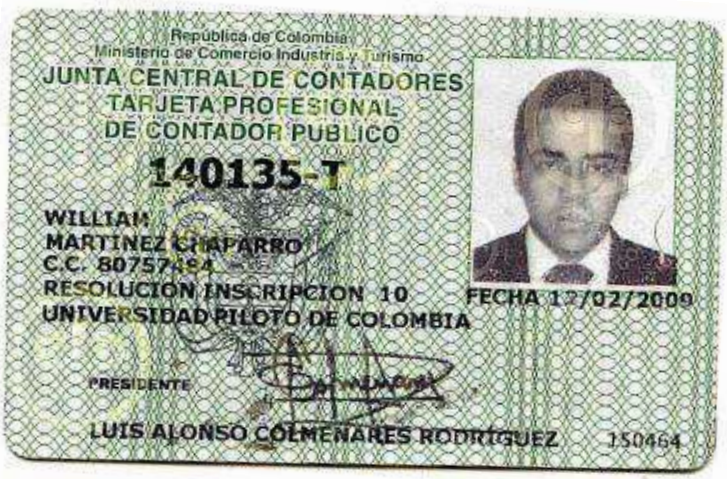
1.70 ESTATURA
O+ G.S. RH
M SEXO

01-AGO-2001 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
IVAN DUQUE ESCOBAR

INDICE DERECHO

P-1500111-43099331-M-0080757484-20020103 06240 02003A 01 111497186



República de Colombia
Ministerio de Comercio Industria y Turismo
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO
140135-T
WILLIAM
MARTINEZ CHAPARRO
C.C. 80757484
RESOLUCION INSCRIPCION 10 FECHA 12/02/2009
UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
PRESIDENTE
LUIS ALONSO COLMENARES RODRIGUEZ 150464



FIRMA DEL TITULAR

Esta tarjeta es el unico documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Comercio Industria y Turismo - Junta Central de Contadores.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Certificado No:

DD959B419A90C099

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 **WILLIAM MARTINEZ CHAPARRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 80757484 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 140135-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 30 días del mes de Abril 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

FORMATO 2A
MODELO DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN DE OFERENTE PLURAL UNIÓN TEMPORAL

Bogotá D.C. 26 de marzo de 2025.

Señores
FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A
Carrera 65 No 11 -83
Ciudad.

Ref.: **No. FNA-VTTD-CP-003-2025**

Por medio del presente escrito hacemos constar que hemos constituido la **UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025** para participar en el proceso **FNA-VTTD-CP-003-2025**, que tiene por objeto Contratar la prestación de servicios para la gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos, necesarios para respaldar la operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A. con los siguientes criterios así:

A. La duración de esta unión temporal: será de cincuenta (50) meses, y estará sujeto a posibles prorrogas o adiciones a las que haya lugar, cumpliendo con la obligación de que no será inferior al plazo del contrato y un (1) año más.

B. Integrantes:

1. Comware S.A.: Sociedad identificada con Nit. 860.045.379-1
2. Servicios de ingeniería Aplicada de Colombia S.A.S. (SERVIALCO SAS): Sociedad identificada con Nit. 860.502.347-5
3. TSG The It Experts S.A.S. (TSGIT SAS): Sociedad identificada con Nit. 900.994.724-3
4. TIGLOBAL S.A.S.: Sociedad identificada con Nit. 901.039.004-7.

C. Compromisos:

1. Nombre, domicilio y dirección electrónica: La Unión Temporal que se constituye mediante el presente documento se denomina UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025 (en adelante La UT), tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C., Carrera 14 # 76 – 25, Oficina 204 de la ciudad de Bogotá D.C., Teléfono: (601) 7217338 – (+57) 3162843420, con las siguientes direcciones electrónicas, para recibir correspondencia y notificaciones: info@tiglobal.com.co, info@tsg.net.co, mercadeo@comware.com.co y info@servialco.com.
2. Participar en la presentación conjunta de la propuesta, así como a suscribir el contrato.
3. Responder en forma solidaria por el cumplimiento total de la propuesta y de las obligaciones que se originen del contrato suscrito con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
4. Las Partes expresamente manifiestan que la constitución de La UT no crea una nueva persona jurídica; por lo tanto, cada una de aquellas mantiene su individualidad y

autonomía. Igualmente manifiestan las Partes que, no existe entre ellas, ni con sus funcionarios, relación laboral o de dependencia alguna, que las vincule entre sí.

5. RUT y Facturación: En caso de ser adjudicado el contrato derivado, las Partes se comprometen a tramitar el Registro Único Tributario (RUT) y solicitar el NIT correspondiente y Registrar los libros oficiales La UT ante la DIAN.
6. Las Partes acuerdan que la facturación se realizará directamente por La UT.
7. Inventarios y balances: Cada mes se realizará un corte de cuentas para practicar un análisis de la ejecución del Objeto del Contrato derivado y el balance contable y financiero de las actividades contractuales.
8. Las sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la propuesta y del contrato se impondrán de acuerdo con la participación en la ejecución de cada uno de los miembros de la unión temporal. Lo anterior de acuerdo con el artículo 7 de la ley 80 de 1993, modificado por la ley 2160 de 2021.
9. No ceder su participación en la Unión Temporal a otro integrante de este.
10. No ceder su participación en la Unión Temporal a terceros sin la autorización previa de la FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.
11. Las Partes acuerdan que cualquier discrepancia, reclamo y/o controversia derivada del presente Acuerdo de Unión Temporal, incluyendo la nulidad, invalidez o incumplimiento del mismo, que pudiera surgir desde la celebración del mismo, será resuelta en primera instancia mediante Acuerdo Directo, de buena fe y por los medios más amigables en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, posteriores a la recepción por una de Las Partes de una notificación de la otra parte comunicando la existencia del reclamo, controversia o discrepancia. Dicho término podrá ser prorrogado por mutuo acuerdo.

    En caso de no lograr la solución mediante el Acuerdo directo, las Partes acuerdan que, vencidos los términos descritos anteriormente, sin que se llegare a un acuerdo, el conflicto será resuelto definitivamente por un Tribunal de Arbitramento integrado por un (1) árbitro designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Sociedades de Colombia. El Tribunal sesionará en la sede del citado Centro, en la ciudad de Bogotá D.C., se sujetará a las reglas y tarifas establecidas en el mismo y sus decisiones serán en Derecho. Los gastos de instalación del Tribunal de Arbitramento serán asumidos por partes iguales entre las partes y los gastos posteriores o de funcionamiento que se causen serán asumidos única y exclusivamente por la parte que resultare vencida en el proceso arbitral.

12. Confidencialidad: Cada miembro de la UT conviene que la información y documentos que tengan que intercambiar en desarrollo del presente acuerdo y que tenga carácter de confidencial, será por ellas así anunciada. Así, la Parte que la reciba procederá respecto a ella con toda la diligencia necesaria a fin de que se mantenga el carácter confidencial de la misma, siendo responsable en los términos de Ley por cualquier incumplimiento de esta obligación. Respecto a la información que no sea anunciada por la parte que la entrega como confidencial, no adquirirá la otra parte la obligación aquí señalada. En caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en este numeral será responsable la parte incumplida de la reparación y el pago de los daños y perjuicios que tal incumplimiento le ocasione a la otra.

13. Cláusula Penal: En el evento de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en el presente Acuerdo, la Parte incumplida será acreedor de una penalidad pecuniaria a favor del otro Partícipe afectado, por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del valor del Contrato derivado del Objeto del presente Acuerdo.

    El valor de la Cláusula Penal Pecuniaria se considera como indemnización parcial y no definitiva de los perjuicios causados por la Parte Incumplida, razón por la cual, la otra Parte tendrá derecho a obtener de aquella, el pago de la indemnización correspondiente a todos los perjuicios, que con dicho incumplimiento se le hayan ocasionado.

    Nota: La aplicación de la penalidad prevista en la presente cláusula se hará de manera proporcional al porcentaje de participación de cada uno de los integrantes de la Unión Temporal, conforme a lo establecido en este Acuerdo. En caso de que el incumplimiento afecte de forma conjunta a varios integrantes, la responsabilidad se distribuirá también proporcionalmente entre ellos, salvo que se demuestre una participación directa y diferenciada en la causa del incumplimiento.

14. Indemnidad: Sin limitación alguna y además de cualquier otro derecho de las Partes que surja con motivo de cualquier incumplimiento del presente Acuerdo, la parte que recibe la información deberá:

    - Ser responsable ante la parte que emite la información y sus directores o empleados por las pérdidas, costos, daños y gastos de cualquier tipo, incluyendo, sin limitarse a ello, los gastos legales, contables y otros gastos profesionales, honorarios y desembolsos, honorarios de abogados que dichas partes puedan sufrir, sostener, pagar o incurrir.
    - Indemnizar y mantener indemne a la parte que emite la información y sus directores o empleados en contra de todas las acciones, procedimientos, reclamos, demandas, pérdidas, costos, daños y gastos de cualquier tipo (incluyendo, sin limitarse a ello, los gastos legales, contables y otros gastos profesionales, honorarios y desembolsos), que se puedan interponer contra ellos o que sean sufridos por cualquiera de ellos o que cualquiera de ellos pueda mantener, pagar o incurrir; y que se establezcan para dar lugar o surgir, directamente, de la divulgación de la totalidad o parte de la información confidencial por la parte que recibe la información o sus directores o empleados en contra de las disposiciones del presente acuerdo de confidencialidad o cualquier otra infracción de este documento relativo a la protección de información confidencial.

15. Habeas Data y protección de datos personales: Las Partes se comprometen a dar estricto cumplimiento al régimen de protección de datos personales que establecen las leyes, 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas que las complementen o modifican, así como a implementar las medidas técnicas, administrativas y humanas que aseguren que el tratamiento de datos personales cumple con los principios de seguridad, acceso y circulación restringida, confidencialidad y calidad contenidos en la legislación, so pena de incurrir en las sanciones legales correspondientes.
16. Cumplir con las calidades técnicas y experiencia exigidas en el pliego de condiciones, garantizando que la ejecución del contrato se realice con personal idóneo y bajo los estándares requeridos por el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., asegurando así la calidad y eficiencia del servicio.

17. Asegurar la continuidad en la ejecución del contrato, comprometiéndose a no disolver la unión temporal ni modificar su composición sin la autorización previa y expresa del FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

18. Cada una de las sociedades integrantes de la UT responderán solidariamente por todas y cada una de las obligaciones técnicas, administrativas, Operativas, financieras, jurídicas y todas las necesarias para dar cumplimiento con el objeto de la propuesta y del contrato derivado. Igualmente, las Partes reconocen la solidaridad mancomunada que resulte de todas y cada una de las obligaciones que se llegaren a generar al celebrar el correspondiente contrato con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A., y aceptan que las actuaciones, hechos y omisiones que se presenten en desarrollo de la convocatoria y del contrato afectan a todos los integrantes que la conforman.

19. Liquidación del Contrato: Los integrantes de la Unión Temporal acuerdan otorgar expresamente al Representante de la Unión Temporal la facultad para adelantar, suscribir y ejecutar todos los actos requeridos para la liquidación del contrato derivado del presente proceso, en representación de la totalidad de los integrantes. Esta facultad incluye la suscripción del acta de liquidación bilateral, la atención de requerimientos administrativos y/o judiciales relacionados con el proceso de liquidación, así como cualquier otro trámite necesario para dar por terminadas las obligaciones contractuales con el Fondo Nacional del Ahorro S.A., en los términos pactados y conforme a la normatividad aplicable.

20. Garantía de Seriedad de la Propuesta: Los integrantes de la Unión Temporal declaran que la garantía de seriedad de la propuesta será suscrita por el representante principal en nombre de todos los integrantes, y se constituirá por el valor total exigido en el pliego de condiciones, siendo plenamente exigible en su totalidad ante el incumplimiento de cualquiera de los integrantes, ya sea en forma total o parcial, respecto de los compromisos derivados de la presentación de la propuesta.
    Dicha garantía incluirá expresamente una cláusula que indique que su exigibilidad se mantiene de manera solidaria y conjunta frente a todos los integrantes de la unión temporal, sin perjuicio de la distribución interna de responsabilidades. Asimismo, se adjuntará constancia de no revocatoria de la garantía de seriedad, de conformidad con lo previsto en el pliego y en la normativa vigente, garantizando su vigencia durante el término previsto para su exigibilidad.

21. Cumplir con los principios de contratación pública, en especial los de transparencia y responsabilidad, conforme a lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas aplicables, garantizando la correcta ejecución del contrato en beneficio del interés general.

ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025: Para la organización de la Unión Temporal hemos designado como Representante Principal al señor NEVARDO CONTRERAS FONSECA, mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía No. 86.011.705 expedida en Granada – Meta; y actuará como Representante Suplente de la misma, el señor OSCAR MAURICIO CORTES, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.577.628 expedida en la ciudad de Bogotá, quienes tendrán las siguientes facultades:

1. Actuar como representante de la Unión Temporal ante el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. y cualquier otra entidad, pública o privada, para la suscripción, ejecución,

adición, prorroga y liquidación del contrato derivado del proceso licitatorio de la Referencia, así como para la presentación de la propuesta y demás trámites administrativos requeridos.

2. Firmar y suscribir, en nombre de la Unión Temporal INNOVACIÓN FNA 2025, todos los documentos, contratos, adendas, modificaciones, acuerdos, declaraciones y garantías necesarias para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del proceso de selección de la Referencia y del contrato derivado.

3. Gestionar y administrar los recursos de la Unión Temporal, coordinar la ejecución de las actividades asignadas a cada miembro, y adoptar las decisiones necesarias para el adecuado desarrollo del contrato, respetando los términos y condiciones pactadas entre los integrantes de la unión temporal y con el FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

NOMBRE DEL ASOCIADO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE CADA INTEGRANTE
SERVICIOS DE INGENIERÍA APLICADA DE COLOMBIA S.A.S.- sigla SERVIALCO	30%	- La prestación de servicios para la gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos, necesarios para respaldar la operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A. - Será el responsable de la ejecución de las labores administrativas, contables y jurídicas que se deriven de la participación en el proceso de contratación, así como de la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario. - Particularmente las obligaciones correspondientes a las siguientes líneas de servicio: a) Servicios de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico; b) Servicios de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles; c) lo referente a los Servicios unificados para el fortalecimiento de la atención a usuarios (Servicio de terminales de autogestión Kioscos); d) los Servicios referentes a Plantas Eléctricas y e) los servicios relacionados con la Custodia y almacenamiento de Medios Magnéticos
TIGLOBAL S.A.S.	30%	La prestación de servicios para la Gestión, modernización, administración, Actualización y soporte de los componentes Tecnológicos, necesarios para respaldar la Operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A., especialmente en lo referente a la línea de los Servicios SaaS para Software de autoservicio de contraseñas y SaaS para Unificación de servicios de comunicaciones para personal.
COMWARE S.A.	20%	La prestación de servicios para la Gestión, modernización, administración, Actualización y soporte de los componentes Tecnológicos, necesarios para respaldar la Operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A., especialmente en lo referente a la línea de Servicios de la Gestión de la operación de la plataforma de infraestructura y aplicaciones.
TSG THE IT EXPERTS S.A.S.	20%	La prestación de servicios para la Gestión, modernización, administración, Actualización y soporte de los componentes Tecnológicos, necesarios para respaldar la Operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A., especialmente en lo referente a la línea de Servicios de Operación de Redes LAN.
TOTAL DE PARTICIPACIÓN UT	**100%**	

Bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado al firmar esta carta manifestamos, que no nos encontramos incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en las normas legales, así mismo señalamos que no nos encontramos inscritos en el Boletín de responsables Fiscales, Disciplinarios, Judiciales y/o reporte de multas.

Dada en la ciudad de Bogotá D.C. a los veintiséis (26) días del mes de marzo de 2025.

Acepto delegación:

UNIÓN TEMPORAL INNOVACION FNA 2025
Representante Principal UT
NEVARDO CONTRERAS FONSECA
C.C. No. 86.011.705

UNIÓN TEMPORAL INNOVACION FNA 2025
Representante Suplente UT
OSCAR MAURICIO CORTES
C.C. No. 79.577.628

Firman en aprobación:

COMWARE SA
Representante Legal
MÓNICA DEL PILAR CAMACHO CASADO
C.C. No. 51.910.468

TSGIT SAS
Representante Legal
RUBÉN DARÍO GÓMEZ VALLEJO
C.C. No. 79.723.597

SERVIALCO SAS
Representante Legal
NEVARDO CONTRERAS FONSECA
C.C. No. 86.011.705

TI GLOBAL SAS
Representante Legal
OSCAR MAURICIO CORTES
C.C. No. 79.577.628

División de Presupuesto
Documento de Pago

N° ORDEN DE PAGO	5300464206	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	23.07.2026
N° DE REFERENCIA	123	**FECHA DE PAGO**	04.08.2026

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO
N° IDENTIFICACIÓN	NIT 8999992844

PROVEEDOR	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025	**N° IDENTIFICACION**	9019373171

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	UNIÓN TEMPORAL INNOV		
N° IDENTIFICACION	9019373171	**TIPO DE IDENTIFICACION**	NIT
FORMA DE PAGO	PAGO ELECTRÓNICO	**CIUDAD**	BOGOTÁ
N° DE CUENTA	473400148556	**BANCO**	BANCO DAVIVIENDA
TIPO DE CUENTA	CUENTA DE AHORROS	**INFORME N°**	CUENTA13
N° FACTURA PROVEEDOR	INN123 RAD 02-2303-202607240914343		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO	LERF	RE-L	VALOR
20001522	5400002232	00020	CTO 052 2025 Mod 1 .	1000062497	5105633724	744.557.530
					AFECTACIÓN PEDIDO	744.557.530

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	744.557.530,00
DESCUENTOS	42.170.737,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	702.386.793,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 08.08.2026

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	123	**FECHA DE CONTABILIZACION**	04-ago-26
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300464206	**FECHA DE DOCUMENTO**	04-ago-26
		FECHA DE COMPENSACION	04-ago-26
PROPUESTA	61294	**FECHA DE LA PROPUESTA**	04-ago-26

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO		
No. IDENTIFICACIÓN	8999992844	**TIPO DE IDENTIFICACÓN**	NIT
CONCEPTO	GIRO DE CESANTIAS PARCIALES SEC		

DATOS GENERALES

NOMBRE COMPLETO	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FN		
No. INDENTIFICACION	9019373171	**TIPO DE IDENTIFICACION**	NIT
FORMA DE ENTREGA	PAGO ELECTRÓNICO		
CIUDAD DE ENTREGA	BOGOTÁ		
NUMERO DE CUENTA	473400148556	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BANCO DAVIVIENDA		
GRAV MOVIMIENTOS FINANCIEROS	0		

BENEFICIARIO DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025		
No. IDENTIFICACIÓN	9019373171	**TIPO DE IDENTIFICACIÓN**	25
NOMBRE:	UNIÓN TEMPORAL INNOV		
OBSERVACIONES:	INN123 RAD 02-2303-202607240914343		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BD03		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	702.386.793		

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

NO. DOCUMENTO	NO. FACTURA	IMPORTE	RETENCIÓN	NOMBRE DE LA CUENTA	CENTRO DE COSTO	NO. DE DOCUMENTO PRESUPUESTAL

DETALLE DOCUMENTO DE COMPENSACIÓN

ACREEDOR	DOC.COMP.	REFERENCIA	IMPORTE	TEXTO	PEDIDO	CONTRATO
1004112931	5300464206	123	702.386.793	INN123 RAD 02-2303-202607240914343	5400002232	CTO 052 2025 Mo