03-2303-202609200018123

MEMORANDO

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

DE **11330 - GERENCIA SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA**

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

FECHA 20/09/2026 09:36:12 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	14 - Adsecurity	INN130	5300520152	100
2	14-Custodia de MM	INN128	5300520151	96
3	14-Kioskos	INN133	5300522614	95
4	14-Lan	INN135	5300522616	148
5	14-Mesa	INN131	5300520153	126
6	14-Opi	INN127	5300520154	113
7	14-Plantas Eléctricas	INN125	5300520150	118
8	14-Total Voice	INN126	5300520155	97
9	14-Sistema de Turnos	INN134	5300522615	123

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 14 **FACTURA No** INN134

No. DE ACEPTACIÓN: 1000062525 - 1000062526

FECHA		
01	08	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 JAVIER ENRIQUE ARAZO HERNANDEZ (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: Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles

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: DOS MIL DOSCIENTOS VEINTIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTISIETE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE $2.228.427.888,00 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
VALOR ADICION 1: DOS MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES SETENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CUATRO PESOS M/CTE $2.552.077.704,00 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
VALOR TOTAL: CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA MILLONES QUINIENTOS CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE $4.780.505.592,00 incluido IVA y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

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

PRORROGAS	
No.	PLAZO
1	12 meses
2	
3	

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1	2.552.077.704	5400002232
2		
3		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2.228.427.888,00	**46,61%**
Adicion	$ 2.552.077.704,00	**53,39%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 4.780.505.592,00**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 2.488.399.782,00	**52,05%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 255.763.450,00	**5,35%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 2.744.163.232,00**	**57,40%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**57,47%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**-0,07%**

OBSERVACIONES

Pago 14 : Servicio Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles. + Bolsa. Se evidencia diferencia en la ejecución presupuestal de un 0.07% teniendo en cuenta que se han realizado disminuciones por niveles de servicio establecidos en el contrato. Periodo 23 de Mayo 2026 al 22 de Junio 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	**58,33%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**58,33%**
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

Con base en el avance reportado y en las actividades verificadas durante el periodo, se establece un porcentaje de ejecución en tiempo del 58,33% y una ejecución presupuestal equivalente al 57,40%, en el marco del contrato suscrito para la implementación, administración y soporte de la línea del Sistema de Turnos en el Fondo Nacional del Ahorro S.A., con cobertura a nivel nacional.
El apoyo a la supervisión efectuó la validación de la información registrada por el proveedor en la herramienta Service Manager, corroborando la trazabilidad de los servicios de soporte reportados y la consistencia de los datos frente al informe de gestión presentado. De igual manera, se realizaron actividades de seguimiento y verificación de incidentes, brindando acompañamiento técnico para asegurar su resolución oportuna conforme a los niveles de servicio pactados contractualmente

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 Otrosi1.

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 otrosi 1 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

PRIMERO (día en letras) **1** (día en números) días del mes de **AGOSTO** (mes en letras) de **2026** (Año)

EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

ALFREDO TELLEZ ARIZA
Gerente de Infraestructura y Operaciones TI
Supervisor

JAVIER ENRIQUE ARAZO HERNANDEZ
Apoyo a la Supervisión

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	88

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001697	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	20.08.2026	Fecha contab.	20.08.2026	Período	08
Calc.impuestos	☑				
Referen.	134				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202608241012294				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1004112931	UNIÓN TEMPORAL INNOV		W0	241.277.352-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
3	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.982
5	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
7	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	65.237.290
9	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
11	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.982
13	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
15	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.982
17	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
18	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
19	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
20	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.982
21	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
22	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
23	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
24	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.982
25	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
26	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
27	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
28	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.982
29	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
30	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
31	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
32	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.982
33	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
34	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
35	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
36	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.982
37	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
38	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.977
39	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
40	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.982
41	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
42	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
43	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
44	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
45	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
46	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
47	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
48	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
49	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001697	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	20.08.2026	Fecha contab.	20.08.2026	Período	08
Calc.impuestos	☑				
Referen.	134				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202608241012294				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
51	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
52	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
53	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
54	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
55	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
56	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
57	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
58	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
59	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
60	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
61	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
62	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
63	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
64	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
65	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
66	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
67	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
68	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
69	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
70	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
71	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
72	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
73	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
74	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
75	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
76	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
77	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
78	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
79	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
80	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.647.094
81	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
82	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.858
83	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
84	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4.646.980
85	81	5130950702	SIST TURNOS PTOS AT		W0	0
86	50	2519050901	SERVICIOS 4%			6.877.673-
87	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			6.125.427-
88	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			1.482.998-

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 134

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	20/08/2026, 14:18
Expedición	20/08/2026, 14:23
Vencimiento	26/08/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total	Impto. Rete.
1	Servicio de fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles, Contrato No.052-2025, periodo 23 de mayo de 2026 a 22 de junio de 2026 - 1000062525	1.00	164,011,044.00	31,162,098.36	195,173,142.36	0 %
2	Bolsa (Suministro de bienes y servicios por demanda) - 1000062526	1.00	50,916,224.91	9,674,082.73	60,590,307.64	0 %

Total items: 2

Valor en Letras:
Doscientos cincuenta y cinco millones setecientos sesenta y tres mil cuatrocientos cincuenta pesos m/cte

Total Bruto	214,927,268.91
IVA 19%	40,836,181.09
Total a Pagar	**255,763,450.00**

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Crédito - Cuota No. 001 vence el 2026-08-26 por $ 255,763,450.00

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: 92368659a174512dd3e26b2152c3d22c9d43c6aae0d0ce24665e4f85e9e7b2f1b813f47829df6179f88f4b32b8bc3169

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
9499814637	18/02/2026
9501136535	17/03/2026
9502666201	16/04/2026
9504262715	15/05/2026
9505911321	11/06/2026
9507468381	15/07/2026
9509088738	03/08/2026

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 tres (03) días del mes de agosto de dos mil veintiséis (2026).

Atentamente,

GERARDO PRADA MIRANDA
Revisor Fiscal
TP 30.593-T
CERC-0040-26

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 tres (3) días de agosto 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 primero (01) del mes de agosto 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 1 días del mes de agosto 2026.

WILLIAM MARTÍNEZ CHAPARRO

Revisor Fiscal

T.P. 140135-T

Bogotá D.C. 03 de agosto 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 tres (03) días del mes de agosto 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°	SAU_ActaANSPeríodo 14_26	**Tema:**	Seguimiento y evaluación de ANS, línea "Servicios de atención al usuario", del catorceavo período.
Fecha:	29/06/2026	**Ubicación:**	Sala Centro de Control de Operación de TI, Segundo piso Fondo Nacional del Ahorro S.A.
Hora inicio:	2:30 p.m.	**Hora fin:**	**5**:00 p.m.
Objetivo	Revisión y Calificación de los ANS del catorceavo período.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Javier Enrique Arazo Hernández	Gerencia de Infraestructura y Operaciones TI	Profesional 5, Apoyo a la supervisión	SI
Oscar Díaz Rodríguez	UT INNOVACION FNA 2025	Gerente de Proyecto	Si

1. TEMAS TRATADOS

- Evaluación y seguimientos de los acuerdos de niveles de servicios de la línea Servicios de atención al usuario.
- Verificación y análisis de cumplimiento de ANS, catorceavo período.

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

En el marco del contrato 052 – 2025 suscrito entre el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y la Unión Temporal INNOVACIÓN FNA 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.*" y que dentro del alcance del objeto se encuentra incluido la línea de "Servicio de Atención al Usuario – Sistema de Turnos" con sus respectivas obligaciones contractuales. La prestación de servicios de carácter recurrente, cuyo pago se efectuará en mensualidades vencidas, previa verificación de la efectiva ejecución de estos durante la vigencia contractual y con la correspondiente autorización del Supervisor del Contrato designado por la entidad, conforme a los valores establecidos por el contratista.

Cabe resaltar que, durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, el Contrato No. 052-2025 con acta de inicio del 23 de abril de 2025, estuvo bajo la supervisión del ingeniero Cristian Camilo García Parra, quien se desempeñaba como Gerente de Servicios de TI e Infraestructura (E). A partir del 03 de junio de 2025, la supervisión de este contrato fue asumida por el ingeniero Eucardo Alfredo Téllez Ariza, actual Gerente de Servicios de TI e Infraestructura, ahora, Gerente de Infraestructura y Operaciones TI. Asimismo, el apoyo a la

supervisión en la línea de “Servicio de Atención al Usuario Sistema de Turnos” fue asignado al ingeniero Javier Enrique Arazo Hernández, según lo establecido mediante memorando interno del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

La presente acta es para validar los ANS del período 14 del 23 de mayo al 22 de junio del 2026 en cumplimiento del 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.” según lo estipulado en el Anexo1 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO” en su numeral 3.5 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO 3.5.1 Sistema de Turnos.

Se inicia la reunión con la intervención del ingeniero Javier Enrique Arazo Hernández, realizando la evaluación de los acuerdos de niveles de servicio de la línea “Servicios de atención al usuario”.

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo al 22 de junio del 2026, se realiza el seguimiento y evalúan los niveles de servicio (ANS), establecidos contractualmente para esta línea servicios de atención al usuario, de la siguiente manera:

ITEM	ANS	Nivel requerido	Número de incumplimientos	Aplica ANS (SI/NO)	Valor a Descontar	Observación
1	Disponibilidad de los Servicios	Porcentaje disponibilidad 99,95% mensual	0	NO	0	CUMPLE
2	Tiempo de Diagnostico incidentes	Máximo 5 horas Hábiles	0	NO	0	CUMPLE
3	Tiempo de Solución a incidentes	Máximo 5 horas Hábiles	0	NO	0	CUMPLE
4	Tiempo de Solución a soportes	Máximo 1 soporte no atendido en el tiempo establecido	0	NO	0	CUMPLE
5	Cumplimiento de fecha de envío de requerimientos	Máximo 48 Horas Hábiles	0	NO	0	CUMPLE
6	Tiempo de Solución a requerimientos de nuevas funcionalidades	Porcentaje de disponibilidad Mínimo de 99,8%	0	NO	0	CUMPLE
7	Oportunidad en la entrega de los atriles a Nivel Nacional	Tiempos Máximos de Entrega: -Ciudad Principal- 24 horas -Ciudad Secundaria - 48 horas -Territorios Nacionales - 72 horas	0	NO	0	CUMPLE
8	Condiciones físicas de los dispositivos Atriles	Todos los dispositivos en óptimas condiciones, completos, sin defectos y operantes	0	NO	0	CUMPLE

9	Oportunidad en sustitución o cambio del dispositivo atriles por defecto	Máximo 8 días Hábiles	0	NO	0	CUMPLE

Tabla 1: ANS

Con base en el resultado de evaluación de los ANS, se concluye que el proveedor cumplió con los requerimientos establecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., por tanto, no se aplica ANS.

El ingeniero Javier Enrique Arazo Hernández, del Fondo Nacional del Ahorro S.A, indica realizar el seguimiento continuo a los servicios prestados para evitar ANS.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Realizar seguimiento y evaluación a los ANS y tiempos pactados para la atención y solución de incidentes y requerimientos de la línea.	UT INNOVACION FNA 2025/ FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.	29/07/2026

APROBÓ	APROBÓ
FIRMA Javier Enrique Arazo Hernández Gerencia Infraestructura y Operaciones TI Apoyo a la Supervisión CTO 052-2025	FIRMA Oscar Díaz Cargo: Gerente de Proyecto Dependencia: UT INNOVACION FNA 2025

INFORME DE SUPERVISIÓN GENERAL
CONTRATO No. 052 de 2025
Informe No. 14

PERÍODO:
23 de mayo de al 22 de junio de 2026

BOGOTÁ D.C., agosto 2026

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de supervisión tiene por objeto presentar los resultados del seguimiento efectuado a la ejecución del Contrato No. 052 de 2025, incluido el Otrosí No. 1, correspondiente a la línea del Sistema de Turnos, cuyo objeto es: "*El Fondo Nacional del Ahorro S.A., requiere la implementación, soporte y mantenimiento del Software y Hardware del sistema de turnos, cartelera digital, agendamiento de turnos y videoconferencia para los consumidores financieros de la Entidad*",

El contrato fue suscrito el 14 de abril de 2025 y el presente informe comprende el seguimiento a las actividades ejecutadas durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, verificando el cumplimiento de las obligaciones contractuales, la ejecución de las actividades de soporte y mantenimiento, el comportamiento de los indicadores de gestión y de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), así como el avance financiero y operativo del contrato.

En desarrollo de la labor de supervisión, se evaluó la disponibilidad y continuidad de los servicios prestados, la atención de incidentes, requerimientos y solicitudes de cambio, la ejecución de la Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios y el cumplimiento de los compromisos contractuales por parte de la Unión Temporal Innovación FNA 2025, con el propósito de garantizar la adecuada operación del Sistema de Turnos en los Puntos de Atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

Realizar el seguimiento a la ejecución de las actividades desarrolladas durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, en el marco del Contrato No. 052 de 2025, incluido el Otrosí No. 1, correspondiente a la línea del Sistema de Turnos, verificando el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la Unión Temporal Innovación FNA 2025.

2.1 Objetivos Específicos

- ✓ Verificar el estado de ejecución técnica, operativa y financiera del contrato durante el período evaluado.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y los indicadores asociados a la operación del Sistema de Turnos.
- ✓ Presentar el comportamiento de la operación del Sistema de Turnos, incluyendo la atención de incidentes, requerimientos, solicitudes de cambio, ejecución de la Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios y demás actividades desarrolladas por el contratista.
- ✓ Reportar los principales resultados, hallazgos y recomendaciones derivados de la labor de supervisión, orientados al fortalecimiento de la prestación del servicio.

- ✓ Expedir el concepto de cumplimiento que soporta el trámite de pago correspondiente al período objeto del presente informe, de conformidad con las obligaciones contractuales verificadas.

3. RESUMEN CONTRATO

El presente informe corresponde al seguimiento del Contrato No. 052 de 2025, incluido el Otrosí No. 1, suscrito entre el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y la Unión Temporal Innovación FNA 2025, cuyo objeto comprende la prestación de los servicios de implementación, administración, soporte y mantenimiento de la línea de Sistema de Turnos, incluyendo los componentes de software, hardware, cartelera digital, agendamiento de turnos y videoconferencia.

Como resultado de la suscripción del Otrosí No. 1, el contrato cuenta con un plazo total de veinticuatro (24) meses, comprendido entre el 23 de abril de 2025 y el 22 de abril de 2027, y un valor total de CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA MILLONES QUINIENTOS CINCO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE ($4.780.505.592), producto de la adición presupuestal aprobada para garantizar la continuidad de la operación del servicio.

A continuación, se presenta la información general del Contrato No. 052 de 2025, incluido el Otrosí No. 1, indicando el valor contractual, plazo de ejecución y vigencia, aspectos que constituyen el marco de referencia para el desarrollo y seguimiento de las actividades correspondientes a la línea del Sistema de Turnos.

Contrato No.	**052 de 2025**
Valor Total del Contrato	$ 4.780.505.592
	Valor inicial: $ 2,228.427.888
Otrosí	Valor adición: $ 2,552.077.704
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

Técnico	
Especificaciones técnicas	Durante el periodo el Contratista efectúo las siguientes actividades: ✓ Soporte y gestión de la aplicación del sistema de turnos, a nivel nacional. ✓ Monitoreo del servicio en línea. ✓ Verificación de reportes en las herramientas de gestión (tareas, requerimientos, cambios). ✓ Revisión y análisis a la gestión de incidentes. ✓ Seguimiento a los (Niveles de Servicio) y riesgos del contrato. ✓ Documentación del periodo.
Condiciones técnicas del equipo o proveedor	Respecto al grupo de apoyo está conformado por (2) personas.

Otras consideraciones técnicas	Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.
Administrativo	
Cronograma	Avances Actividades del Contrato • Duración del contrato: 24 meses • Periodo de ejecución: 14 de 24 meses • Porcentaje de ejecución presupuestal de las actividades 58,33% • El cronograma de actividades del proveedor para el catorceavo periodo fue ejecutado conforme a lo planificado, sin atrasos ni incumplimientos, y con evidencia documental en Service Manager, registros de incidentes y peticiones. Se adjunta reporte de casos exportado desde la Herramienta de Gestión.
SGC	**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:** El contratista mantuvo el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad durante el periodo evaluado.
Riesgos	Se realiza seguimiento al servicio del sistema de turnos, con relación a la disponibilidad del servicio es de L-V de 7:00 a 18: 00 horas y sábados de 7:00 a 14:00 horas, a través de Monitoreo y soporte técnico en tiempo real, donde él % de disponibilidad mensual este en el 99.95% para la no afectación del servicio.
Otras consideraciones administrativas	N/A
Jurídico	
Pólizas	Se validan las pólizas del contrato 052 2025, por el momento no se requiere ajustes a la póliza.

4. INFORME DE AVANCE

En cumplimiento del Contrato No. 052 de 2025, incluido el Otrosí No. 1, se efectuó el seguimiento, control y verificación de las actividades desarrolladas durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, orientadas a garantizar la operación, soporte y mantenimiento de los componentes que integran la línea del Sistema de Turnos, conformada por el Sistema de Turnos, Agendamiento Web, Cartelera Digital y Videoatención.

Durante el período evaluado, el contratista ejecutó las actividades establecidas contractualmente, enfocadas en asegurar la disponibilidad, continuidad operativa y correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos que soportan la atención de los consumidores financieros en los Puntos de Atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A., entre las cuales se destacan:

4.1 Operación y soporte del Sistema de Turnos

- ✓ Administración y soporte funcional del Módulo Administrador, Módulo Asesor y Agendamiento Web.

- ✓ Administración de la operación de turnos y gestión de colas en los Puntos de Atención a nivel nacional.

- ✓ Parametrización y administración de la asignación de citas, manteniendo la distribución establecida para la atención presencial y agendada conforme a los lineamientos definidos por la Entidad.

- ✓ Atención de incidentes, requerimientos y tareas de cambio relacionados con la operación del Sistema de Turnos.

4.2 Soporte y mantenimiento de la Cartelera Digital

Esta funcionalidad facilita la publicación oportuna de información relacionada con el llamado de turnos, campañas institucionales, productos, servicios y demás contenidos de interés para los afiliados y consumidores financieros, contribuyendo a fortalecer la comunicación con los usuarios durante su permanencia en los Puntos de Atención.

La Cartelera Digital permanece integrada al Sistema de Turnos, permitiendo la administración centralizada de los contenidos y garantizando la correcta visualización de la información en los diferentes Puntos de Atención.

Administración y operación de ochenta y siete (87) monitores industriales, distribuidos así:

- ✓ Sesenta y ocho (68) destinados a la visualización de turnos.
- ✓ Catorce (14) para la difusión de contenido institucional en los Puntos de Atención.
- ✓ Cinco (5) destinados al apoyo de eventos institucionales.



Ilustración 1 Publicación de los Turnos y Módulos

La configuración del servicio comprende:

- ✓ Contenido institucional: difusión de campañas, información corporativa y material audiovisual suministrado por la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones.

- ✓ Grilla de turnos: publicación en tiempo real del turno llamado, módulo asignado y nombre del consumidor financiero, sincronizada con el Sistema de Turnos.

- ✓ Franja informativa: presentación de mensajes institucionales y comunicados mediante texto dinámico configurable desde la consola de administración.

- ✓ Administración centralizada de contenidos: actualización remota y control de la información publicada en los monitores instalados a nivel nacional.

4.3 Soporte de infraestructura tecnológica

- ✓ Soporte integral de software y hardware para los cincuenta y un (51) monitores industriales suministrados por la Unión Temporal Innovación FNA 2025.

- ✓ Soporte de software para los treinta y seis (36) monitores industriales de propiedad del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

- ✓ Monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica, con el propósito de garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios asociados al Sistema de Turnos.

- ➢ **Videoconferencia**

La funcionalidad de Videoconferencia permite al Fondo Nacional del Ahorro S.A. prestar servicios de atención remota mediante comunicación en tiempo real entre los usuarios y los asesores, garantizando la continuidad de la atención cuando no es posible realizarla de manera presencial.

Esta herramienta facilita la gestión de las interacciones virtuales, permitiendo el registro, seguimiento y control de las atenciones realizadas, así como la generación de información estadística para el monitoreo de la operación y la elaboración de reportes de gestión. De igual manera, proporciona mecanismos para la administración en tiempo real de los flujos de atención, contribuyendo a fortalecer la oportunidad, trazabilidad y calidad del servicio prestado a los afiliados y consumidores financieros.

- **Características funcionales del módulo de Videoconferencia:**

  - Configuración de salas virtuales de atención para consumidores financieros, permitiendo culminar procesos pendientes con la entidad, especialmente orientados a colombianos en el exterior y población vulnerable.
  - Funcionalidad de compartir pantalla por parte del agente y opción de modo silencio durante la llamada.
  - Posibilidad de activar o desactivar la cámara en cualquier momento de la videollamada.
  - Opción de cambiar entre cámara delantera y trasera en dispositivos móviles.
  - Visualización de mensajes de “disclaimer” o avisos informativos, con el fin de orientar al cliente durante la interacción.
  - Posibilidad de ingresar a la conferencia con cámara apagada o micrófono silenciado, de acuerdo con las políticas de privacidad y seguridad establecidas.
  - Integración con el módulo de agendamiento de citas, permitiendo la atención a usuarios previamente programados.
  - Grabación indexada de las videollamadas, lo que facilita su almacenamiento, trazabilidad y consulta posterior.
  - Habilitación para la transferencia de archivos entre el asesor y el cliente durante la sesión.
  - Incorporación de chat interactivo en tiempo real como canal complementario de comunicación.
  - Funcionalidad de reconexión automática en caso de interrupción de la sesión, garantizando la continuidad del servicio.

5. Análisis de la Operación del Sistema de Gestión de Turnos

El Sistema de Gestión de Turnos constituye uno de los principales componentes del Sistema de Atención al Usuario del Fondo Nacional del Ahorro, al permitir organizar, administrar y controlar el flujo de atención en los diferentes Puntos de Atención a nivel nacional. A través de la información consolidada en el tablero de control, es posible realizar el seguimiento al comportamiento de la demanda, los canales de generación de turnos, los tipos de atención y los servicios más solicitados por los afiliados y usuarios, proporcionando información relevante para la evaluación de la operación y la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio.

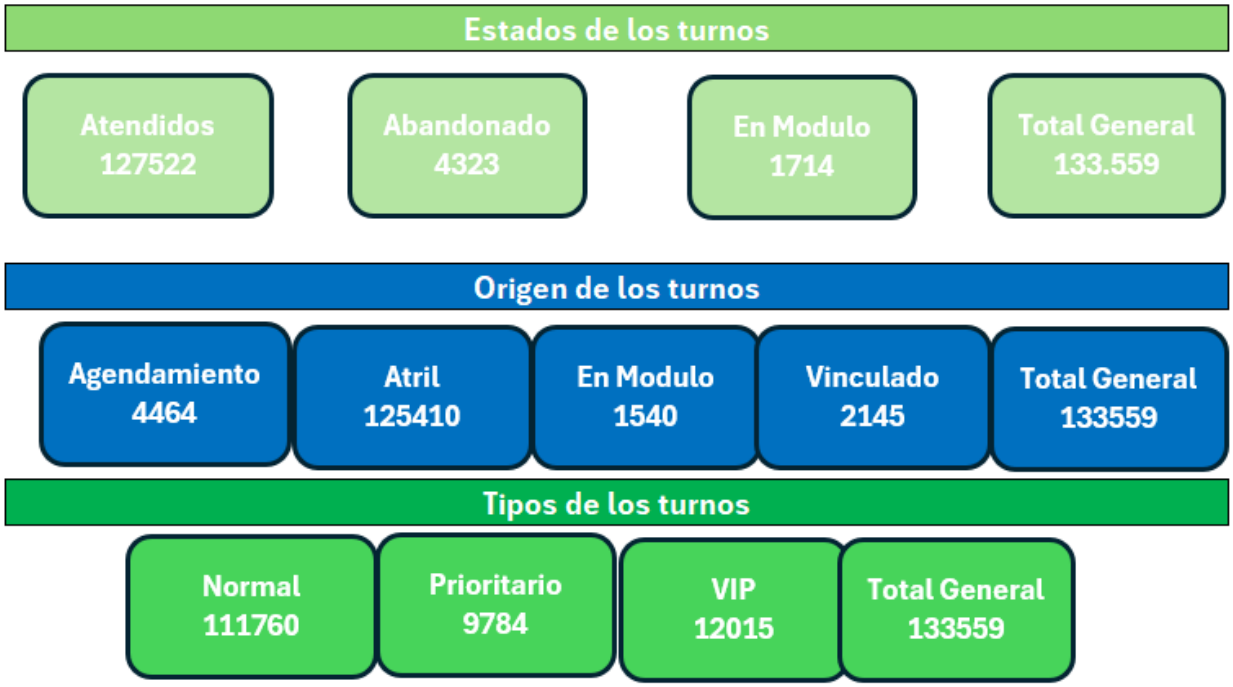


Tabla 1 Generación de turnos

- **Análisis de citas generadas**

Con base en la información consolidada en el tablero de control correspondiente al período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se analiza el comportamiento de la demanda de atención y la gestión de turnos en los diferentes puntos de atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A. de la siguiente manera:

Análisis del origen de los turnos

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, el Sistema de Gestión de Turnos registró un total de 133.559 turnos generados a través de los diferentes canales habilitados por el Fondo Nacional del Ahorro.

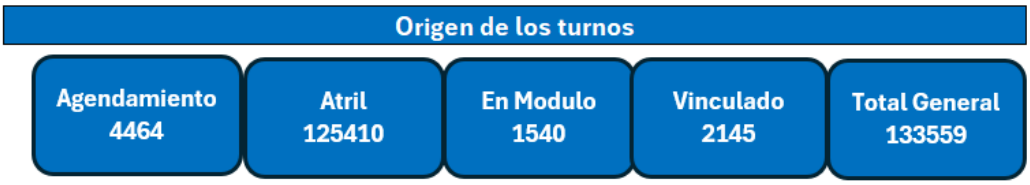


Tabla 2 cuadro con cantidad y porcentaje de citas por canal

- **Agendamiento:** Se registraron 4.464 turnos generados mediante el servicio de agendamiento web, correspondientes al 3,34 % del total de 133.559 turnos registrados durante el período evaluado. Este canal continúa consolidándose como una alternativa que permite a los usuarios programar previamente su

atención, contribuyendo a una mejor organización del flujo de atención en los Puntos de Atención y fortaleciendo los mecanismos de atención no presencial implementados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A

- **Atril:** Se registraron 125.410 turnos generados a través de los Atriles, equivalentes al 93,90 % del total de 133.559 turnos registrados durante el período evaluado. Este resultado evidencia que las Terminales de Autogestión continúan siendo el principal canal para la generación de turnos en el Fondo Nacional del Ahorro S.A., facilitando el acceso de los afiliados y usuarios a los diferentes servicios de la Entidad y consolidándose como el mecanismo de mayor utilización para la atención presencial.

- **Módulo:** Se registraron 1.440 turnos generados directamente desde el módulo de atención, equivalentes al 1,15 % del total de 133.559 turnos registrados durante el período evaluado. Este canal mantiene una participación reducida dentro de la operación y es utilizado principalmente para la gestión de casos particulares que requieren la intervención directa de los funcionarios de los Puntos de Atención, garantizando la atención de situaciones excepcionales y necesidades específicas de los usuarios.

- **Vinculados:** Se registraron 2.145 turnos en la categoría Vinculados, equivalentes al 1,61 % del total de 133.559 turnos registrados durante el período evaluado. Estos turnos corresponden a atenciones asociadas a procesos específicos que requieren vinculación con otros servicios o trámites dentro de la operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A., contribuyendo a la gestión integral de las solicitudes y a la continuidad de los procesos de atención institucional.

Clasificación de citas por tipo de atención

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, el Sistema de Gestión de Turnos registró un total de 133.559 turnos, clasificados en las categorías Normal, Prioritario y VIP.

Tipos de los turnos			
Normal 111760	Prioritario 9784	VIP 12015	Total General 133559

Tabla 3 cantidades y porcentajes de los tipos de turno

- **Normal:** Se registraron 111.760 turnos de tipo Normal, equivalentes al 83,68 % del total de 133.559 turnos generados durante el período evaluado. Este resultado evidencia que la mayor parte de la demanda corresponde a la atención general de los servicios ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro

S.A., consolidándose como la modalidad de atención predominante en los Puntos de Atención.

- **Prioritario:** Se registraron 9.784 turnos de tipo Prioritario, correspondientes al 7,33 % del total de turnos. Estos fueron asignados a usuarios que, de conformidad con la normatividad vigente y las políticas institucionales, cuentan con atención preferencial, garantizando un servicio oportuno, diferencial e incluyente.

- **VIP:** Se registraron 12.015 turnos de tipo VIP, equivalentes al 9,0 % del total de turnos generados durante el período evaluado. Esta modalidad corresponde a atenciones dirigidas a usuarios con condiciones especiales definidas por la Entidad, contribuyendo a brindar un servicio diferencial de acuerdo con los lineamientos institucionales.

En términos generales, los resultados evidencian que los turnos de tipo Normal continúan concentrando la mayor participación dentro de la operación del Sistema de Turnos, con el 83,68 % del total de atenciones registradas durante el período evaluado, mientras que los turnos Prioritarios y VIP representan conjuntamente el 16,32 %, reflejando el compromiso institucional de garantizar una atención diferencial a la población que así lo requiere, sin afectar la capacidad de atención de los servicios generales.

Análisis del estado de las citas gestionadas

La distribución de los turnos según su estado evidencia el comportamiento operativo del Sistema de Turnos durante el período comprendido entre el 23 de mayo al 22 de junio 2026, obteniéndose los siguientes resultados:

Estados de los turnos			
Atendidos 127522	Abandonado 4323	En Modulo 1714	Total General 133.559

Tabla 4 Estado de las citas

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, el Sistema de Gestión de Turnos registró un total de ciento treinta y tres mil quinientos cincuenta y nueve (133.559) turnos generados en los diferentes Puntos de Atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A. Del total de turnos administrados, el 95,48% fueron atendidos exitosamente, el 3,24% correspondió a turnos abandonados, el 1,28 % permanecía en proceso de atención (estado "En módulo"). Estos resultados evidencian un adecuado desempeño operativo del Sistema de Gestión de Turnos y una alta capacidad de atención por parte de los

Puntos de Atención, garantizando la continuidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio a los afiliados y usuarios de la Entidad.

- **Atendidos:** Se registraron 127.522 turnos atendidos, equivalentes al 95,48 % del total de turnos generados durante el período evaluado. Este resultado evidencia un alto nivel de efectividad en la prestación del servicio y la capacidad operativa de los Puntos de Atención para gestionar de manera oportuna las solicitudes de los afiliados y consumidores financieros.

- **Abandonados:** Se registraron 4.323 turnos abandonados, correspondientes al 3,24 % del total de turnos. Estos casos se asocian principalmente a usuarios que desistieron voluntariamente de la atención o no permanecieron en el Punto de Atención hasta el llamado de su turno, situación que constituye un indicador de seguimiento para identificar oportunidades de mejora en la experiencia de atención y en los tiempos de espera.

- **En módulo:** Se registraron 1.714 turnos en estado "En módulo", equivalentes al 1,28 % del total. Estos corresponden a atenciones que se encontraban en proceso al momento del cierre del período o pendientes de finalizar su gestión en la plataforma del Sistema de Turnos.

En conjunto, estos indicadores evidencian un adecuado desempeño operativo del Sistema de Gestión de Turnos, reflejado en un nivel de atención efectiva del 95,48 %, lo que demuestra la capacidad de los Puntos de Atención para responder oportunamente a la demanda de los servicios. Así mismo, el porcentaje de turnos abandonados continúa siendo objeto de seguimiento con el propósito de implementar acciones que contribuyan al fortalecimiento de la experiencia del usuario, la optimización de los tiempos de atención y la mejora continua en la prestación del servicio.

Servicios con mayor demanda

Durante el presente, al analizar los servicios con mayor demanda se concluye identificar las principales necesidades de atención de los afiliados y usuarios del Fondo Nacional del Ahorro.

SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJES
RETIROS	49300	36,9%
SOLICITUD CRÉDITO	22800	17,7%
AFILIACIÓN	23600	17,1%
CREDITO	10700	8,0%
CERTIFICACIONES, SALDOS Y FACTURA.	8900	6,7%
LEGALIZACION DE CREDITO	4253	3,2%
Información General.	3154	2,4%

SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJES
SEGUROS.	3015	2,3%
CANCELACIÓN HIPOTECA.	2501	1,9%
COBRANZAS	2004	1,5%
Orientación	1357	1,0%
Traslados y Afiliaciones de cesantías	765	0,6%
Apertura Ahorro Voluntario.	568	0,4%
Solicitud de Crédito.	526	0,4%
FERIA VIVIENDA	79	0,1%
Cesantías	37	0,0%
TOTAL	133559	100,0%

Tabla 5 Total servicios a nivel nacional

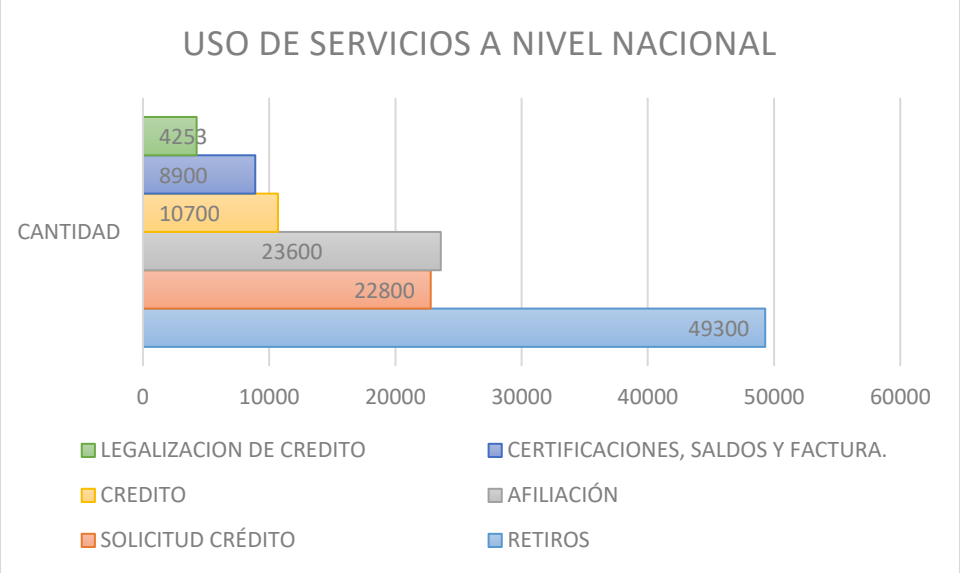


Ilustración 2 Usabilidad de los servicios

Análisis por tipo de servicio

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, el Sistema de Gestión de Turnos registró un total de ciento cuarenta y un mil trescientos treinta y un (133.559) servicios atendidos en los diferentes Puntos de Atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A. El análisis por tipo de servicio evidencia que los trámites de Retiros, Afiliación, Solicitud de Crédito y Crédito concentraron la mayor demanda, representando en conjunto el 71,07 % del total de servicios prestados durante el período evaluado. Este comportamiento refleja la concentración de la operación en los servicios misionales de la Entidad y responde a las principales necesidades de los afiliados y consumidores financieros.

- Retiros: Registró 49.300 atenciones, consolidándose como el servicio de mayor demanda durante el período, con una participación del 36,91 % del total de servicios gestionados.

- Afiliación: Reportó 22.800 atenciones, equivalentes al 17,07 %, posicionándose como el segundo servicio con mayor utilización por parte de los usuarios.

- Solicitud de Crédito**:** Registró 23,600 atenciones, correspondientes al 17,67 % del total de servicios prestados, consolidándose como uno de los principales trámites solicitados por los afiliados.

- Crédito: Alcanzó 10.700 atenciones, equivalentes al 8.01 % del total de servicios gestionados, reflejando la alta demanda de los productos de financiación ofrecidos por la Entidad.

- Certificaciones, Saldos y Facturación: Presentó 8.900 atenciones, correspondientes al 6,66 % del total, consolidándose como uno de los servicios administrativos de mayor consulta por parte de los usuarios.

- Legalización de Crédito: Registró 4.253 atenciones, equivalentes al 3,18 % del total de servicios prestados.

- Información General: Reportó 3.154 atenciones, representando el 2,36% del total, orientadas principalmente a la orientación, asesoría y resolución de inquietudes de los usuarios.

- Seguros: registró 3.015 atenciones, correspondientes al 2,26 % del total de servicios gestionados, asociadas a los diferentes productos y servicios de protección ofrecidos por la Entidad.

En términos generales, los resultados evidencian que los servicios de Retiros, Afiliación, Solicitud de Crédito y Crédito continúan concentrando la mayor demanda de atención en los Puntos de Atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A. Esta distribución es consistente con la naturaleza misional de la Entidad y refleja que las principales necesidades de los afiliados y consumidores financieros se orientan hacia la administración de cesantías, el acceso a productos de crédito y los trámites de afiliación, mientras que los demás servicios mantienen un comportamiento estable y acorde con la dinámica operacional institucional.

6. Encuestas de Satisfacción en Puntos de Atención

El **módulo de Encuestas:** constituye una herramienta estratégica para medir el nivel de satisfacción de los consumidores financieros frente a los servicios prestados en los Puntos de Atención del Fondo Nacional del Ahorro. La información recopilada permite evaluar la percepción de los usuarios, identificar fortalezas en la prestación del servicio y establecer oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la experiencia del ciudadano.

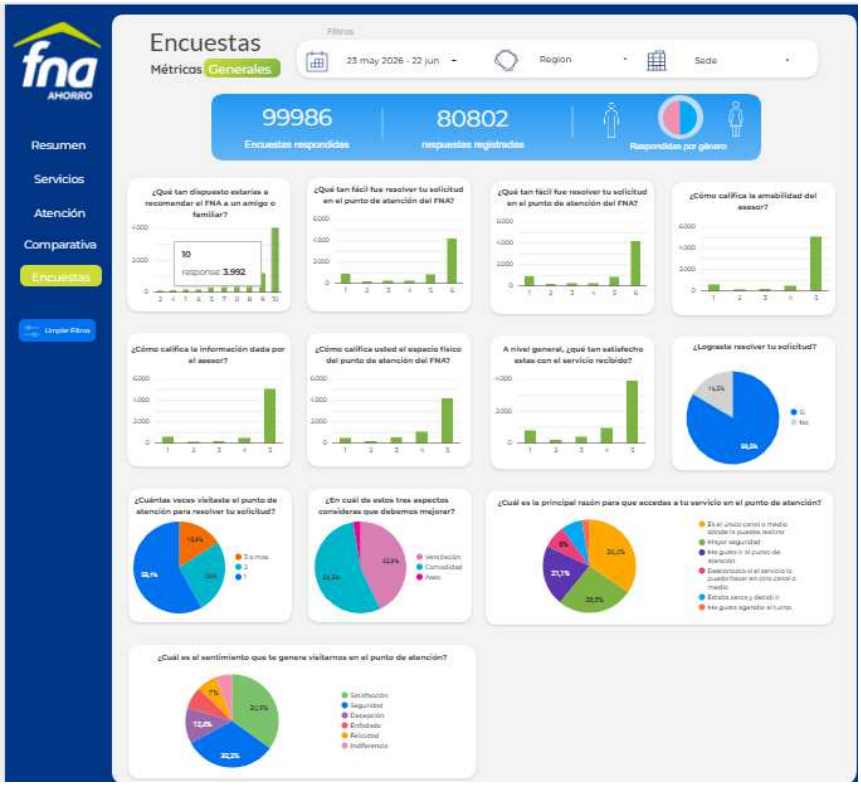


Ilustración 3 Encuestas

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se registraron ciento ocho mil ochocientas sesenta y dos (99.986) encuestas respondidas, de las cuales ochenta y ocho mil treinta y seis (80.802) generaron respuestas efectivas, alcanzando una tasa de efectividad del 80,81%. Este resultado evidencia una amplia participación de los usuarios y proporciona una muestra representativa para evaluar la percepción de la calidad del servicio prestado en los diferentes Puntos de Atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

La evaluación contempló aspectos relevantes de la experiencia del usuario, entre ellos la disposición para recomendar al Fondo Nacional del Ahorro S.A., la facilidad para resolver la solicitud, la amabilidad del asesor, la calidad de la información

suministrada, las condiciones físicas del punto de atención, el nivel de satisfacción general con el servicio recibido y la efectividad en la resolución de las solicitudes.

Los resultados evidencian una percepción favorable del servicio por parte de los usuarios, destacándose altos niveles de satisfacción en aspectos relacionados con la atención recibida, la resolución de las solicitudes y la disposición para recomendar a la Entidad. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos asociados a las condiciones físicas de algunos Puntos de Atención, particularmente en temas de comodidad y ventilación, así como en el fortalecimiento de acciones orientadas a optimizar la experiencia del ciudadano, mantener altos estándares de calidad en la prestación del servicio y promover la mejora continua de los procesos de atención presencial, de acuerdo con lo anterior se deduce lo siguiente:

- ✓ 80,81% de los usuarios manifestó que sí logró resolver su solicitud.
- ✓ 56,1% visitó el punto de atención por primera vez.
- ✓ El principal motivo de visita fue la ejecución de un trámite presencial (17,1 %).
- ✓ El sentimiento predominante al finalizar la atención fue de satisfacción (26,1 %).

7. INVENTARIOS MONITORES INDUSTRIALES

Conforme al inventario que se tiene de los monitores industriales marca LG, se evidencia un total de ochenta y siete (87) equipos. De estos, cincuenta y uno (51) hacen parte de los bienes asociados al contrato de la Unión Temporal Innovación FNA 2025, mientras que los treinta y seis (36) restantes son de propiedad del Fondo Nacional del Ahorro S.A, formando parte de sus activos institucionales.

- ✓ Total, de monitores por propiedad y habilitados para la operación del sistema de turnos a nivel nacional:

UT	FNA	TOTAL
51	36	87

Tabla 6 Total monitores industriales

El inventario de monitores industriales se encuentra en la plataforma de SharePoint. **Dashboard Pantallas LG 2026.xlsx**

8. PERSONAL MINIMO ASIGNADO AL CONTRATO

Para la ejecución del Contrato 052-2025 se dispone del siguiente personal mínimo asignado:

- **Coordinador:** Profesional responsable de la línea *Sistema de turnos*. Sus funciones principales comprenden la gestión, seguimiento y control del contrato,

velando por el cumplimiento de las condiciones pactadas, la optimización de recursos y la eficiencia en la ejecución, así como la supervisión de que todas las actividades se desarrollen conforme a lo planificado.

- **Soporte Técnico:** Un profesional técnico especializado en la operación de los *Sistema de turnos*. Es responsable de atender incidentes, requerimientos y cambios solicitados por los funcionarios de la Entidad, garantizando la resolución oportuna de eventualidades, la continuidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de calidad y desempeño establecidos.

ítem	Nombres	Cargo	Correo	Teléfono
1	Juan Pablo Pinto Diaz	Coordinador de proyectos	Coordinadordeproyectos @utinnovafna,com	3227859841
3	Hugo Andrés Sanchez	Apoyo Técnico	soporteoperacion@utinn ovafna.com	3008743720

Tabla 7 Recurso humano

- ✓ Horarios establecidos para soporte para el servicio de sistema de turnos:
  - ✓ Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
  - ✓ Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

9. BOLSA DE SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS

Con fundamento en el análisis de la ejecución financiera, las proyecciones de consumo y las necesidades operativas del Fondo Nacional del Ahorro S.A., se determinó la necesidad de incluir dentro de la Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios "Sistema de Turnos por un valor de DOSCIENTOS DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE ($210.000.000), destinado a cubrir requerimientos asociados a la evolución, fortalecimiento y continuidad de la operación del Sistema de Atención al Usuario durante la vigencia del contrato.

9.1 EJECUCIÓN DE LA BOLSA DE SUMINISTRO

Durante el período objeto del presente informe se ejecutó parcialmente la Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios mediante la adquisición de elementos requeridos para fortalecer la infraestructura tecnológica del Sistema de Turnos y atender las necesidades operativas derivadas del proceso de redistribución y puesta en funcionamiento de los Puntos de Atención. La siguiente tabla presenta el detalle de los bienes y licencias adquiridos, así como el valor ejecutado durante el período.

Corte del 23 mayo - 22 junio 2026			
Item	Cant.	Valor unitario	Valor total
Traslados Bogotá 2026	21	$ 2.382.266,00	$ 50.027.586,00
Licencias Asesores	3	$ 296.213,00	$ 888.639,00
Subtotal			$ 50.916.225,00
IVA			$ 9.674.082,75
Total			**$ 60.590.307,75**

Tabla 8 valores de los suministros

Valor Total de la Bolsa de Suministro	$ 210.000.000,00			
Periodo	Valor ejecutado del período	Saldo disponible de la Bolsa	Total, ejecutado	% de ejecución
abr - may	$ 68.512.798,00	$ 141.487.202,00	$ 68.512.798,00	32,63%
may - jun	$ 60.590.308,00	$ 80.896.894,00	$ 129.103.106,00	61,48%

Tabla 9 Ejecución financiera de la Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026 se ejecutaron recursos de la Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios por valor de SESENTA MILLONES QUINIENTOS NOVENTA MIL TRESCIENTOS OCHO PESOS M/CTE ($60.590.308), IVA incluido, correspondientes a la adquisición de equipos y licencias requeridos para la operación del Sistema de Turnos.

De acuerdo con lo anterior, el total ejecutado de la Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios corresponde a CIENTO VEINTINUEVE MILLONES CIENTO TRES MIL CIENTO SEIS PESOS M/CTE ($129.103.106), equivalente al 61,48 % del valor total de la Bolsa, quedando un saldo por ejecutar de OCHENTA MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($80.896.894), equivalente al 38,52 %.

10. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se efectuó el seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos contractualmente para la operación del Sistema de Turnos, verificando los indicadores relacionados con la disponibilidad de la plataforma, tiempos de atención, tiempos de solución, continuidad del servicio y cumplimiento de las obligaciones técnicas por parte del contratista.

- ✓ Como resultado del proceso de supervisión, se evidenció el cumplimiento de los indicadores establecidos para el período evaluado, conforme a los reportes presentados por la Unión Temporal Innovación FNA 2025 y a las verificaciones efectuadas por la supervisión del contrato por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., por tanto, no se aplica ANS.

Los resultados obtenidos reflejan la estabilidad operativa del Sistema de Turnos y el cumplimiento de los compromisos contractuales asociados a la prestación del servicio, garantizando la continuidad de la atención en los Puntos de Atención del Fondo Nacional del Ahorro S.A. y el adecuado funcionamiento de los componentes tecnológicos que soportan la operación.

INCIDENTES

En la siguiente tabla se presenta el resultado de la evaluación de los indicadores correspondientes a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), los cuales fueron verificados durante el período objeto del presente informe, evidenciando el porcentaje de cumplimiento alcanzado por el contratista.

INCIDENTES		
CUMPLIMIENTO	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
Solucionados	30	100%
En progreso	0	0%
Total, general	**30**	**100%**

Tabla 10 Incidentes Asignados

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo al 22 de junio de 2026, se registró un total de treinta (30) incidentes, cuales fueron atendidos y cerrados satisfactoriamente, alcanzando un 100% del total de los casos reportados.

Del análisis de los indicadores evaluados se evidencia que el contratista alcanzó un cumplimiento del 100 % en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos contractualmente para el período evaluado. Lo anterior demuestra que las actividades de administración, soporte, mantenimiento y operación del Sistema de Turnos fueron ejecutadas conforme a los tiempos y condiciones definidos en el contrato, garantizando la disponibilidad del servicio y la continuidad de la atención a los consumidores financieros del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

En consecuencia, durante el período objeto de supervisión no se evidenciaron incumplimientos que generaran afectación a los indicadores contractuales ni que dieran lugar a la aplicación de descuentos o penalidades relacionadas con los Acuerdos de Niveles de Servicio.

REQUERIMIENTOS

Se relacionan los requerimientos reportados durante el presente período, gestionados a través de la herramienta *Service Manager* del Fondo Nacional del Ahorro S.A., asignados al grupo resolutor **UT Innovación FNA 2025**.

Requerimientos		
Solicitudes	Cantidad solucionados	Porcentaje
Solucionados	26	86,67%
Suspendidos	2	6,67%
En progreso	2	6,67%
Total, general	30	100%

Tabla 11 Requerimientos asignados

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se gestionó un total de treinta (30) requerimientos asignados al grupo resolutor UT Innovación FNA 2025, a través de la herramienta Service Manager del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Del total de requerimientos registrados, veintiséis (26) fueron solucionados, equivalentes al 86,67 %; dos (2) se encuentran en estado Suspendido, correspondientes al 6,67 %, y dos (2) permanecen En proceso, representando igualmente el 6,67 % del total de solicitudes.

Requerimientos suspendidos (2):

- RF481068: Solicitud de desmonte, embalaje, bodegaje temporal e instalación de los dispositivos del Sistema de Turnos en el Punto de Atención Ángel, suspendida debido a la remodelación del punto. El requerimiento será reactivado una vez se autorice la ejecución de las actividades.

- RF481749: Solicitud de instalación de un calificador para el Punto de Atención San Gil. El requerimiento fue suspendido debido a que el punto aún no se encontraba en funcionamiento al momento de su atención.

Requerimientos en proceso (2):

- RF483355: Solicitud de instalación de un calificador para el Punto de Atención San Gil. El dispositivo fue despachado y actualmente se encuentra en tránsito, pendiente de su entrega e instalación.
- RF483361: Solicitud de creación de usuario con perfil de coordinador, trámite que continúa en proceso debido al período de vacaciones del titular y que se encuentra escalado para su gestión.

En términos generales, se evidenció una gestión oportuna de los requerimientos asignados por parte del proveedor, manteniendo el seguimiento permanente de las solicitudes y adelantando las acciones necesarias para su atención, de conformidad con los procedimientos establecidos para la administración y soporte del Sistema de Gestión de Turnos

Es importante señalar que los requerimientos que permanecen abiertos no obedecen a incumplimientos del contratista, sino a dependencias logísticas, administrativas o condiciones externas que impiden su cierre definitivo, situación que ha sido debidamente documentada y se encuentra bajo seguimiento por parte de la supervisión del contrato.

A continuación, se relacionan las tareas de cambio gestionadas durante el período evaluado, las cuales corresponden a solicitudes asociadas a la administración de usuarios en el sistema de turnos, específicamente en procesos de creación, modificación y eliminación.

Tareas de cambios		
Solicitudes	Cantidad solucionados	Porcentaje
Eliminación	1	33,33%
Modificación	2	16,67%
Creación usuario	3	50,00%
Total, general	6	100,00%

Tabla 12 Total Tareas Asignadas

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se gestionaron un total de seis (6) tareas de cambio asociadas a la administración de usuarios del Sistema de Turnos, las cuales fueron atendidas y solucionadas conforme a los requerimientos presentados por las diferentes dependencias del Fondo Nacional del Ahorro S.A.
Del total de solicitudes gestionadas, tres (3) correspondieron a la creación de usuarios, representando el 50,00 % de las actividades ejecutadas y constituyéndose en la tipología de mayor demanda durante el período. Así mismo, se atendieron dos (2) solicitudes de eliminación de usuarios, equivalentes al 33,33 %, y una (1) solicitud de modificación de usuarios, correspondiente al 16,67 % del total de tareas de cambio gestionadas.

Los resultados evidencian una adecuada administración del ciclo de vida de los usuarios del Sistema de Turnos, garantizando la creación, modificación y retiro oportuno de accesos de acuerdo con las necesidades operativas de la Entidad. Lo anterior contribuye al fortalecimiento de los controles de acceso, la actualización permanente de los perfiles de usuario y la continuidad en la prestación del servicio
Consolidado de usuarios activos del Sistema de Turnos:

A continuación, se presenta la relación de usuarios activos registrados en el Sistema de Turnos, los cuales se encuentran clasificados de acuerdo con su rol dentro de la plataforma, tales como Asesores Comerciales y usuarios con perfil de administración, responsables de funciones de configuración y generación de reportes del sistema.

Distribución de usuarios activos en el Sistema de Turnos	
Tipo	**Cantidad**
Usuarios Asesores Comerciales	371
Usuarios Admin. - Reportes y Configuración	76
Total, usuarios	**447**

Tabla 13 Usuarios registrados en el Sistema de Turnos

De acuerdo con la información registrada, el sistema cuenta con un total de 447 usuarios activos, de los cuales 371 corresponden a asesores comerciales, quienes utilizan la plataforma para la gestión y atención de turnos en los diferentes puntos de atención. Por otra parte, 76 usuarios cuentan con perfiles administrativos, los cuales permiten realizar actividades de configuración, monitoreo y generación de reportes del sistema.

11. EJECUCIÓN FINANCIERA

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se efectuó el seguimiento a la ejecución financiera del Contrato No. 052 de 2025, incluido el Otrosí No. 1, verificando la correspondencia entre los valores ejecutados, los pagos efectuados y el avance presupuestal del contrato, conforme a las condiciones económicas y de pago establecidas contractualmente.

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2.228.427.888,00	**46,61%**
Adicion	$ 2.552.077.704,00	**53,39%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 4.780.505.592,00**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 2.488.399.782,00	**52,05%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 255.763.450,00	**5,35%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 2.744.163.232,00**	**57,40%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**57,47%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**-0,07%**

Tabla 14 Resumen Financiero sistema de turnos

12. ANALISIS DE RIESGOS Y RECOMENDACIONES

En desarrollo de las actividades de supervisión efectuadas durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se realizó el seguimiento a los riesgos asociados con la operación del Sistema de Turnos, evaluando aspectos relacionados con la disponibilidad de la plataforma, la continuidad del servicio, la atención de incidentes y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Como resultado del análisis realizado, no se evidenciaron riesgos materializados que afectaran la continuidad de la operación ni el cumplimiento de las obligaciones contractuales. No obstante, se identifican riesgos operativos inherentes a la administración de la plataforma tecnológica, razón por la cual se recomienda mantener las siguientes acciones preventivas:

- ✓ Continuar con el monitoreo permanente a nivel Nacional y el seguimiento técnico de las aplicaciones a cargo del proveedor, con el fin de anticipar y mitigar cualquier falla que pueda comprometer la operación.

- ✓ Fortalecer el seguimiento técnico entre el equipo de supervisión y el contratista mediante reuniones periódicas de revisión, orientadas a evaluar el comportamiento del servicio, analizar incidentes, revisar oportunidades de mejora y verificar el cumplimiento de los indicadores contractuales.

- ✓ Conservar canales de comunicación efectivos entre el equipo de supervisión, las áreas usuarias y el grupo resolutor del contratista, facilitando la gestión oportuna de incidentes, requerimientos y solicitudes de cambio que contribuyan a la mejora del servicio.

- ✓ Continuar con el monitoreo permanente de la operación del Sistema de Turnos y de sus componentes tecnológicos, con el propósito de identificar de manera preventiva posibles riesgos que puedan afectar la disponibilidad y continuidad del servicio.

- ✓ Mantener un seguimiento permanente a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), verificando el cumplimiento de los tiempos de atención, solución y disponibilidad del servicio, con el fin de garantizar el desempeño esperado del Sistema de Turnos.

- ✓ Gestionar con la debida anticipación las autorizaciones y solicitudes de ingreso del personal técnico a las instalaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A., con el propósito de evitar retrasos en la ejecución de actividades programadas y en la atención de incidentes.

- ✓ **Descripción Actividades**

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	58,33%
Porcentaje de ejecución de actividades ejecutado a la fecha	58,33%
Diferencia en la Ejecución de Actividades del Contrato	00,00%

Tabla 15 % actividades en tiempos

Con corte al 22 de junio de 2026, el Contrato No. 052 de 2025 con relación a la línea del sistema de turnos, presenta un avance cronológico proyectado del 58,33

% de su vigencia contractual. De acuerdo con las actividades ejecutadas durante el período evaluado, se alcanzó un porcentaje de ejecución del 58,33%, manteniendo una diferencia del 0 %, lo que evidencia el cumplimiento de la programación establecida y el desarrollo normal de las obligaciones contractuales.

13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN CONTRACTUAL

En el marco de las funciones de supervisión, se realizó el seguimiento al avance financiero del Contrato No. 052 de 2025, incluido el Otrosí No. 1, verificando la ejecución presupuestal correspondiente a la línea del Sistema de Turnos.

Con corte al período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, el contrato presenta una ejecución financiera acumulada del 57,40 %, equivalente a $2.744.163.232, mientras que el 42,60 % del valor contractual se encuentra pendiente de ejecución, conforme a la programación establecida para la vigencia del contrato.

BALANCE FINANCIERO PORCENTUAL	%
% EJECUTADO A LA FECHA	57,40%
% POR EJECUTAR	42.60%

Tabla 16 % financiero

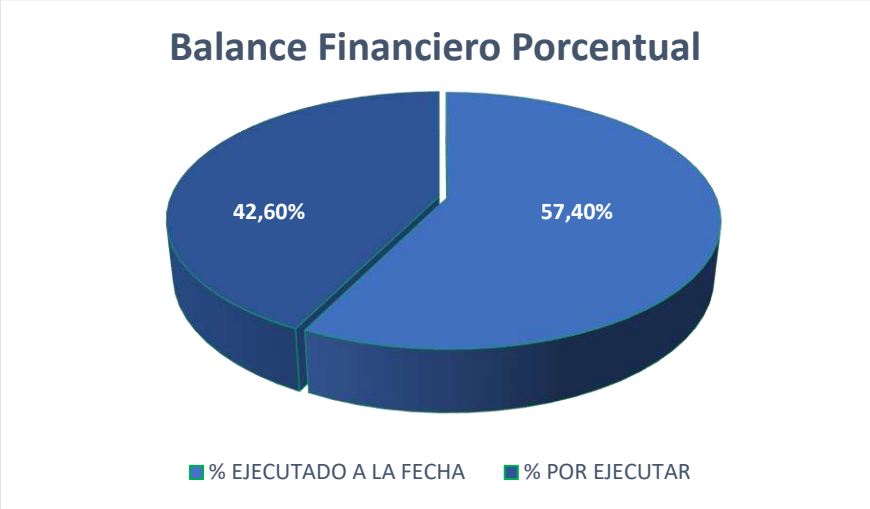


Ilustración 4 Balance Financiero Presupuestal

El comportamiento de la ejecución evidencia que el contrato mantiene un avance acorde con la planeación financiera y operativa definida por la Entidad, permitiendo garantizar la continuidad en la prestación de los servicios contratados y la disponibilidad de los recursos necesarios para atender los requerimientos del Sistema de Turnos.

Evaluación Contratista
Para el periodo en mención se evaluó la gestión realizada por el Contratista, así:
Siendo Uno (1), la calificación más baja, y Cinco (5), la calificación más alta.

Evaluación Parcial	
Cumplimiento del contrato	4.0
Plazos	4.0
Aspectos Administrativos	4.0

Tabla 17 Evaluación proveedor

14. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE ENTREGABLES

Durante el presente periodo, el contratista proporcionó los siguientes entregables:

N°	Nombre del Entregable	Criterio de Aceptación	Observaciones
1	Certificación de pagos de prestaciones sociales y aportes parafiscales.	Cumplió	N/A
2	Informe de Gestión del Contratista “08. SAU_InformeGestiónPeríodo14_14	Cumplió	N/A
3	SAU_ActaANSPeríodo14_26	Cumplió	N/A

Tabla 18 soportes entregados por el proveedor

Una vez verificada la prestación de los servicios por parte del contratista, y conforme a la revisión de los documentos señalados en la tabla anterior, el apoyo a la supervisión del Contrato 052 de 2025, en lo correspondiente a la línea del Sistema de Turnos, certifica el cumplimiento de los entregables y aprueba su validez para el trámite de pago respectivo.

JAVIER ENRIQUE ARAZO HERNANDEZ
Profesional 5
Gerencia Infraestructura y Operaciones TI
Apoyo a la Supervisión CTO 052 de 2025

15. CONCLUSIONES

De conformidad con la verificación efectuada sobre la prestación de los servicios objeto del contrato en mención, se establece que el Contratista UT INNOVACIÓN ha dado cumplimiento a los requisitos establecidos para el reconocimiento del pago correspondiente al Catorceavo periodo. En consecuencia, se aprueba la realización del trámite administrativo respectivo para efectuar el pago por un valor total de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA PESOS MONEDA CORRIENTE ($255.763.450,00)**.

.

Se firma a los 5 días del mes agosto 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

INFORME DE GESTIÓN DECIMOCUARTO PERÍODO

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO / SISTEMA DE TURNOS

CONTENIDO

Introducción 4
Objetivo 5
1. Especificaciones del Servicio 5
1.1 Sistema de Turnos 5
1.1.1 Modulo Administrador 6
1.1.2 Módulo Asesor 6
1.1.3 Módulo Agendamiento Web 7
1.1.4 Flujo de Agendamiento 7
1.1.5 Cartelera Digital 8
1.1.6 Distribución Monitores Industriales a Nivel Nacional 9
1.1.7 Videoconferencia 11
1.1.8 Encuestas 12
1.1.9 Atriles 13
1.1.10 Distribución Atriles a Nivel Nacional 14
2. Cronograma de Ejecución 15
2.1 Mantenimiento Preventivo 16
3. BOLSA 17
4. Equipo de Trabajo 17
5. Estadísticas Sistema de Turnos 17
5.1 Turnos Generados 18
5.1.1 Histórico 18
5.2 Por Punto de Atención 19
5.2.1 Comparativo 20
5.3 Por servicio y Por Asesor 21
5.3.1 Comparativo 22
5.4 Encuestas 22
5.5 Comparativo 24
5.6 Incidentes 25
5.6.1 Comparativo Incidentes 25
5.6.2 Incidentes por Categoría 26
5.7 Requerimientos 27

5.7.1 Comparativo 28
5.7.2 Por Categoría 29
5.8 Tareas de Cambio 29

TABLAS

Tabla 1 Distribución Nacional (Monitores Industriales UT) 10
Tabla 2 Distribución Nacional (Monitores Industriales FNA) 11
Tabla 3 Distribución Nacional (Atriles) 15
Tabla 4 Cronograma de Ejecución 16
Tabla 5 Ítems Bolsa 17
Tabla 6 Equipo de Trabajo 17
Tabla 7 Histórico Turnos 19
Tabla 8 Comparativo por Servicio 22
Tabla 9 Casos Asignados 23
Tabla 10 Comparativo por Categoría 24
Tabla 11 Incidentes Asignados 25
Tabla 12 Comparativo Incidentes 25
Tabla 13 Por Categoría 26
Tabla 14 Requerimientos 27
Tabla 15 Comparativo Requerimientos 28
Tabla 16 Total Tareas 29
Tabla 17 Usuarios Sistema de Turnos 30

ILUSTRACIONES

Imagen 1 Módulo de Administración 6
Imagen 2 Módulo Asesor 7
Imagen 3 Módulo Agendamiento Web 7
Imagen 4 Flujo Agendamiento 8
Imagen 5 Cartelera Digital 8
Imagen 6 Flujo Videoconferencia 12
Imagen 7 Sala Videoconferencia 12
Imagen 8 Flujo Atención – Atril 13
Imagen 9 Bolsa Suministros 17
Imagen 11 Estadísticas Turnos Generados 18
Imagen 12 Turnos Generados 19
Imagen 13 Por Punto de Atención 20
Imagen 14 Turnos Generados Por Sede 21
Imagen 15 Por Servicio 21
Imagen 16 Encuestas 23
Imagen 17 % de Asignación 24
Imagen 18 % de Solución 25
Imagen 19 % de Solución 27
Imagen 20 % Solución 29

Introducción

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., entidad creada en virtud del Decreto Ley 3118 de 1968 como establecimiento público, reorganizada por la Ley 432 de 1998 en empresa industrial y comercial del estado y transformado por el Decreto Ley 1962 de 2023 en sociedad de economía mixta de la rama ejecutiva del orden nacional, del tipo de las anónimas, organizada como establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y que para efectos tributarios se rige por lo dispuesto para establecimientos públicos de Colombia, Entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyos estatutos fueron aprobados y formalizados en Escritura Pública núm. 00411 del 6 de marzo de 2024 de la Notaria 71 del Círculo de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. el 21 de marzo de 2024. La Constitución Política de Colombia, en sus Artículos 2, 123, 209 y 270, establece que la función pública debe servir a la comunidad, garantizando la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos.

Teniendo en cuanta que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. cuenta con una estructura organizacional destaca la Vicepresidencia de Tecnología que incluyen a la Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura, ésta gerencia se encarga de gestionar las plataformas y diferentes softwares que apoyan la operación y el CORE de la Entidad, asegurándose de cumplir con principios constitucionales y legales como la eficiencia, la eficacia y la economía administrativa; dentro de la cual se encuentran alguna de sus funciones

(…) Responder por la disponibilidad, capacidad y eficiencia de los servicios de TI mediante la administración y gestión integral del hardware, software, las telecomunicaciones, los servicios tercerizados y demás componentes de infraestructura de la Empresa.

(…) Aplicar los lineamientos, políticas, estrategias y mejores prácticas para la selección y aprovechamiento de las tecnologías, servicios de información y comunicación que sean requeridos para la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de la Empresa.

(…) Optimización de sus procesos con el apoyo de soluciones efectivas de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).

Considerando la importancia estratégica de los servicios tecnológicos del Fondo Nacional del Ahorro S.A. requiere fortalecer de la plataforma de servicios tecnológicos, en donde para desarrollarlos, requiere, entre otros, el servicio del sistema de turnos permitirá la optimización de procesos y eficiencia operativa, controlando la gestión de citas, reduciendo tiempos de espera y mejorando la asignación de recursos.

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. en virtud de lo anterior decidió realizar el contrato 052 de 2025 ***“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN, MODERNIZACIÓN TURNOS, ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS, NECESARIOS PARA RESPALDAR LA OPERACIÓN***

DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A." según el ANEXO 1 – "**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO**" en su numeral 3.5 **SERVICIO "DE ATENCIÓN AL USUARIO – SISTEMA DE TURNOS**" Contar con diversas herramientas tecnológicas para mejorar la experiencia del usuario, incluyendo sistemas de turnos, carteleras digitales, plataformas de agendamiento de citas y videoconferencias.

Finalmente, se deja constancia que el día 22 de abril del presente año 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) mese; 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 ***"MODIFICACIÓN No. 1 AL CONTRATO No. FNA-052-2025 SUSCRITO ENTRE EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. Y UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025".***

Objetivo

Presentar al Fondo Nacional del Ahorro S.A. los resultados de la gestión realizada por la UT INNOVACIÓN FNA 2025 para la línea SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO – SISTEMA DE TURNOS durante el período comprendido del 23 de mayo al 22 de junio del 2026, conforme al contrato relacionado cuyo objeto es "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." según lo estipulado Anexo 1 Especificaciones Técnicas numeral 3.5 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO – SISTEMA DE TURNOS.

1. Especificaciones del Servicio

1.1 Sistema de Turnos

Proporcionarle al Fondo Nacional del Ahorro S.A. herramientas tecnológicas que mejore la experiencia del usuario y que incluya un sistema de turnos con agendamiento de citas y videoconferencias, una cartelera digital que permiten una interacción eficiente con los afiliados y optimizan la prestación de servicios.

- Mejorar la experiencia para los afiliados con una atención rápida y eficiente.
- Disponibilidad y estabilidad de los servicios.
- Optimización de procesos y eficiencia operativa, optimizando la gestión de citas, reduciendo tiempos de espera y mejorando la asignación de recursos.
- Monitoreo y análisis de datos, permitiendo mejoras basadas en la experiencia del usuario.

El sistema cuenta con los servicios para la generación de los turnos:

- Agendamiento Web.

- Cartelera Digital.
- Videoconferencia.
- Dispositivos físicos para la liberación de los turnos en las sedes (atriles).

Teniendo en cuenta el Anexo1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO en su numeral 3.5.1 Sistema de turnos se realizó el acta “SAU_Sistema de Turnos ActaEstadoInicioServicio”, donde se realiza el check list de cada uno de los requerimientos técnicos del servicio, los cuales están recibidos a satisfacción por parte del apoyo a la supervisión, él ingeniero Javier Enrique Arazo Hernandez. “Anexo 1 Acta SAU_Sistema de Turnos ActaEstadoInicioServicio”, dentro de las cuales se realizan las fases de implementación en su inicio para cada uno de los ítems relacionados en la presente acta.

1.1.1 Modulo Administrador

A través de este módulo los usuarios asignados para la parametrización, generación de reportes y configuración de los diferentes componentes del sistema, el módulo de administración cuenta con los botones para la creación, modificación y eliminación de usuarios, franjas de atención, servicios de atención, sucursales, perfiles de atención, generación de reportes de atención, citas y monitores de cada uno de los servicios configurados en la plataforma de administración.

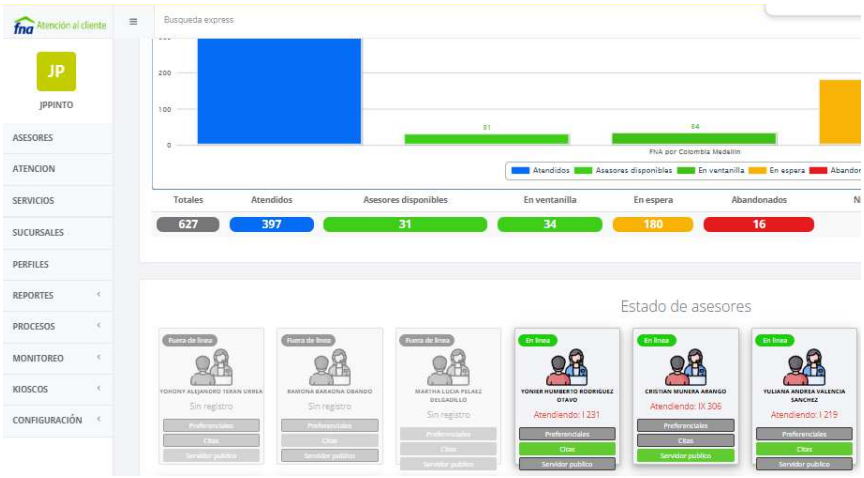


Imagen 1 Módulo de Administración

1.1.2 Módulo Asesor

A través de este módulo, los asesores comerciales podrán realizar la liberación de las colas (Turnos) creadas en cada una de las sucursales a nivel nacional, para la atención del consumidor financiero, bien sea los generados a través del módulo de agendamiento o los creados en el atril según las políticas abiertas para la atención del consumidor financiero, expuesto en la plataforma de asesores.

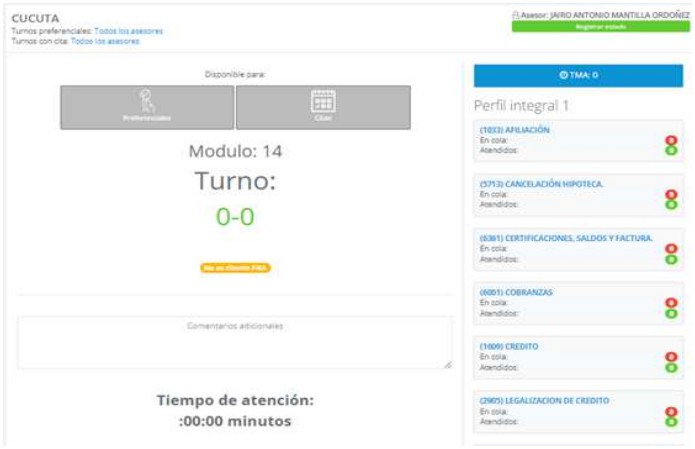


Imagen 2 Módulo Asesor

1.1.3 Módulo Agendamiento Web

El módulo agendamiento de citas WEB, definida por entidad y expuesto en la página de la entidad, en el botón denominado turnos, a través de la cual las personas podrán realizar el agendamiento de una cita para su atención en cualquier sucursal del país, según la capacidad definida por la entidad, para el inicio del servicio se realizó una configuración de 30% en agendamiento y 70% en puertas abiertas, este módulo es parametrizable a necesidad de la operación del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

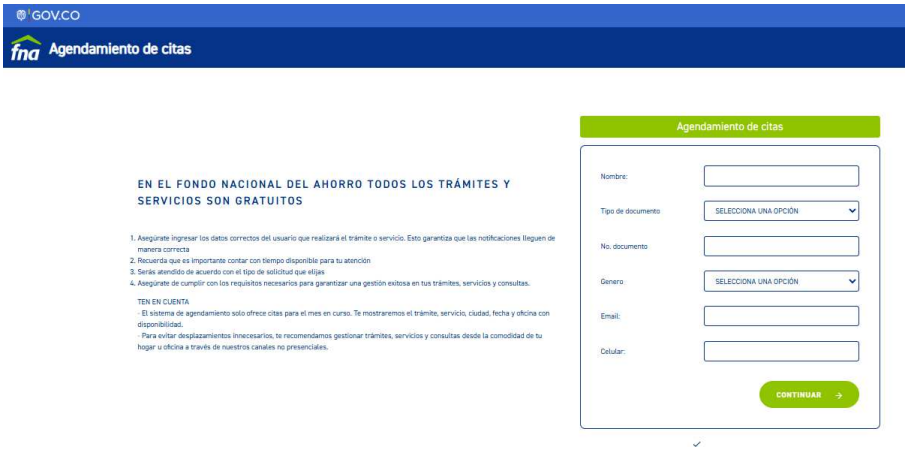


Imagen 3 Módulo Agendamiento Web

1.1.4 Flujo de Agendamiento

A continuación, presentamos el flujo de solicitud de los turnos bien sea por agendamiento web o presencial, configurado en el sistema:

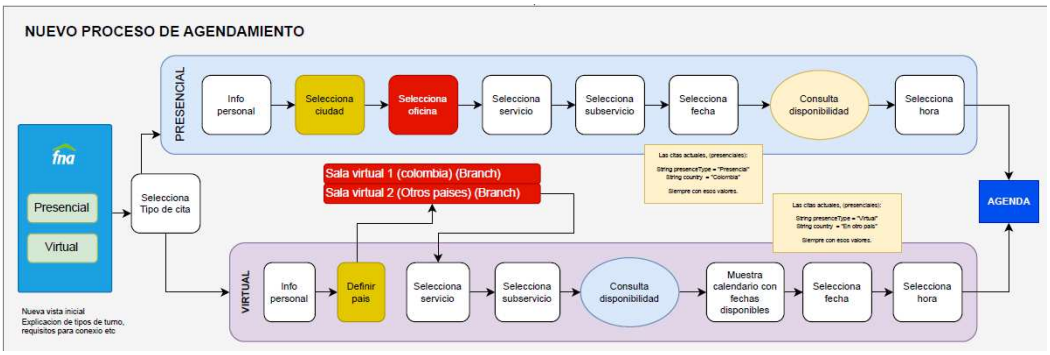


Imagen 4 Flujo Agendamiento

1.1.5 Cartelera Digital

Teniendo en cuenta el Anexo1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO, en su numeral 3.5.2. Cartelera Digital, decidimos acogernos al sistema que actualmente tiene la entidad para su cartelera digital y la exposición de la grilla de turnos a través de la misma, el software para gestión de contenidos, “Cartelera Digital del Fondo Nacional del Ahorro S.A.”, con licencia SuperSign Control+ LWLD, software para monitoreo y control remoto desde un servidor central, con licencias de uso para 50 monitores conectados en línea, según lo expuesto Anexo1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO, en su numeral 3.5.2. Cartelera Digital a continuación realizamos la distribución de los monitores para los puntos de atención según la necesidad de la entidad está de la siguiente manera:

- 87 monitores industriales configurados, de los cuales 68 son para cartelera de turnos y 14 para cartelera digital interna y 5 monitores para los eventos “FNA por Colombia”.

La exposición del contenido para los puntos de atención está configurada de la siguiente manera:

- Una donde se exponen contenidos institucionales: videos e imágenes, suministrados por el área de comunicaciones de la entidad,
- La segunda parte donde se expone la grilla de turnos “Nombre del cliente, turno y módulo” y
- La tercera en la parte inferior un mensaje de texto scroll con mensajes de interés general; estos monitores se encuentran ubicados estratégicamente en cada uno de los puntos de atención a nivel Nacional.

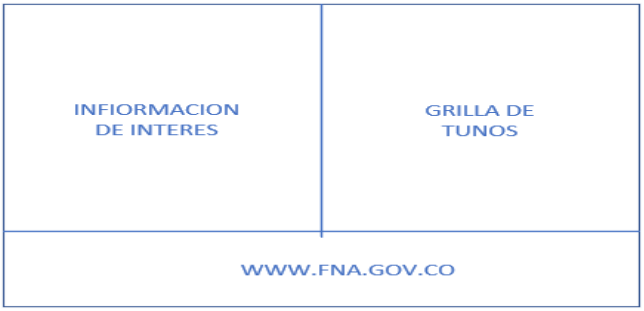


Imagen 5 Cartelera Digital

1.1.6 Distribución Monitores Industriales a Nivel Nacional

A continuación, se relaciona la distribución de los monitores a nivel nacional pertenecientes a la UT.

ITEM	UBICACIÓN PA	MODELO	SERIE	ESTADO	PROPIETARIO
1	SEDE PRINCIPAL - CNA-TCC-P4-HALL (Cartelera)	43UL3J-M	311MXZJ10045	Cartelera	UT
2	PRINCIPAL - CNA-TCC-P1-CAS3	43UL3J-M	311MXWE10033	Cartelera	UT
3	PRINCIPAL - CNA-TCC-P3-HALL (cartelera)	43UL3J-M	311MXHB10041	Cartelera	UT
4	SEDE PRINCIPAL - CNA-PA-P2-PQR (cartelera)	43UL3J-M	311MXZJ10021	Cartelera	UT
5	SEDE PRINCIPAL -CNA-TCC-P1-CAS1 (cartelera)	55UL3J-E	406MXUN33374	Cartelera	UT
6	SEDE PRINCIPAL - CNA-PA-P2-LEG (cartelera)	43UL3J-M	311MXNU10055	Cartelera	UT
7	SEDE PRINCIPAL - CNA-TP-P1-HALL (cartelera)	43UL3J-M	311MXRF10038	Cartelera	UT
8	SEDE PRINCIPAL - CNA-PA-P2-COM (cartelera)	43UL3J-M	311MXVW10063	Cartelera	UT
9	RIONEGRO	43UL3J-E	310MXRF3E102	Turnos	UT
10	APARTADÓ	43UL3J-M	311MXAY10032	Turnos	UT
11	BOGOTA-SUBA	43UL3J-M	311MXCR10043	Turnos	UT
12	BOGOTA-SUBA	43UL3J-M	311MXDM10026	Turnos	UT
13	BOGOTA-SUBA	43UL3J-M	311MXDM10050	Turnos	UT
14	BUCARAMANGA	43UL3J-M	311MXEZ10028	Turnos	UT
15	CARTAGENA	43UL3J-M	311MXEZ10052	Turnos	UT
16	CUCUTA	43UL3J-M	311MXGL10023	Turnos	UT
17	NEIVA	43UL3J-M	311MXFV10059	Turnos	UT
18	SABANETA	43UL3J-M	311MXLS10024	Turnos	UT
19	SABANETA	43UL3J-M	311MXLS10048	Turnos	UT
20	MONTERIA	43UL3J-M	311MXNU10031	Turnos	UT
21	NEIVA	43UL3J-M	311MXPH10040	Turnos	UT
22	PEREIRA	43UL3J-M	311MXQA10020	Turnos	UT
23	PEREIRA	43UL3J-M	311MXQA10044	Turnos	UT
24	BUCARAMANGA	43UL3J-M	311MXSK10022	Turnos	UT
25	SINCELEJO	43UL3J-M	311MXSK10046	Turnos	UT
26	SOLEDAD	43UL3J-M	311MXTC10025	Turnos	UT
27	TUNJA	43UL3J-M	311MXTC10049	Turnos	UT
28	YOPAL	43UL3J-M	311MXVW10039	Turnos	UT
29	GUAVIARE	43UL3J-M	311MXYG10042	Turnos	UT
30	SEDE PRINCIPAL-CNA 4	55UL3J-E	310MXSK2D366	Turnos	UT
31	BOGOTA-ANGEL	55UL3J-E	310MXCR2D363	Turnos	UT
32	SEDE PRINCIPAL -CNA 3	55UL3J-E	310MXYG2D146	Turnos	UT

ITEM	UBICACIÓN PA	MODELO	SERIE	ESTADO	PROPIETARIO
33	MEDELLIN	55UL3J-E	406MXEZ22836	Turnos	UT
34	BOGOTA-CNA 5	55UL3J-E	310MXGL2D151	Turnos	UT
35	BOGOTA-CNA 6	55UL3J-E	310MXZJ2D365	Turnos	UT
36	CALI-GUADALUPE	55UL3J-E	310MXRF2D382	Turnos	UT
37	CALI-GUADALUPE	55UL3J-E	310MXQA2D364	Turnos	UT
38	SEDE PRINCIPAL -CNA 7	55UL3J-E	310MXZJ2D149	Turnos	UT
39	SOACHA	55UL3J-E	310MXTC2D153	Turnos	UT
40	VILLAVICENCIO	55UL3J-E	310MXVW2D143	Turnos	UT
41	OCAÑA	43UL3J-M	311MXJX10036	Turnos	UT
42	PALMIRA	43UL3J-M	311MXRF10062	Turnos	UT
43	CHIA	43UL3J-M	311MXXQ10058	Turnos	UT
44	MEDELLIN	55UL3J-E	310MXCR2D147	Turnos	UT
45	PIEDECUESTA	43UL3J-M	311MXJX10060	Turnos	UT
46	CARTAGENA Ronda Real	43UL3J-M	311MXGL10047	Turnos	UT
47	VALLEDUPAR	55UL3J-E	310MXLS2D152	Turnos	UT
48	VALLEDUPAR	55UL3J-E	404MXVW88735	Turnos	UT
49	CARTAGENA	43UL3J-M	311MXBP10037	Turnos	UT
50	BARRANQUILLA	43UL3J-M	311MXWE10057	Turnos	UT
51	BUCARAMANGA	43UL3Q-E	509BOKJ1N261	Turnos	UT

Tabla 1 Distribución Nacional (Monitores Industriales UT)

A continuación, se relaciona la distribución de los monitores a nivel nacional pertenecientes a al FNA.

ITEM	UBICACIÓN PA	MODELO	SERIE	ESTADO	PROPIETARIO
1	SEDE PRINCIPAL - TT - P2 REDES	43UL3J-E	111MXDM59258	Cartelera	FNA
2	SEDE PRINCIPAL-CNA-TCC-P1-HALL (cartelera)	43UL3J-E	111MXZJ59253	Cartelera	FNA
3	SEDE PRINCIPAL - CNA-TCC-P2-HALL (cartelera)	43UL3J-E	301MXBP45525	Cartelera	FNA
4	SEDE PRINCIPAL -CNA-PA-P2-LEG2 (cartelera)	43UL3J-E	310MXJX3E076	Cartelera	FNA
5	SEDE PRINCIPAL -CNA RECEPCIÓN (cartelera)	43UL3J-E	310MXFV3E099	Cartelera	FNA
6	CNA-P1- Oficina de impresiones	55UL3J	411MXVW23607	Cartelera	FNA
7	ALMACÉN	55UL3J	411MXDM23618	FERIAS	FNA
8	ALMACÉN	55UL3J	411MXPH23608	FERIAS	FNA
9	ALMACÉN	55UL3J	411MXEZ23596	FERIAS	FNA
10	ALMACÉN	55UL3J	501MXAY1Z752	FERIAS	FNA
11	ALMACÉN	55UL3J	501MXKD1Z749	FERIAS	FNA
12	BARRANQUILLA	50UL3J-E	112MXVW8Q871	Turnos	FNA
13	Bogotá -VILLA DEL RIO	43UL3J-E	111MXJX59244	Turnos	FNA

ITEM	UBICACIÓN PA	MODELO	SERIE	ESTADO	PROPIETARIO
14	Bogotá-LA FLORESTA	43UL3J-E	111MXXQ59266	Turnos	FNA
15	Bogotá-LA FLORESTA	43UL3J-E	111MXEZ59260	Turnos	FNA
16	Bogotá-CAN	43UL3J-E	111MXPH59248	Turnos	FNA
17	Bogotá-CAN	43UL3J-E	111MXKD59261	Turnos	FNA
18	SOACHA	50UL3J-E	111MXPHDR296	Turnos	FNA
19	GIRARDOT	43UL3J-E	111MXQA59252	Turnos	FNA
20	ARMENIA	43UL3J-E	111MXGL59255	Turnos	FNA
21	Bogotá-ANGEL	55UL3J	111MXFVDR243	Turnos	FNA
22	SEDE PRINCIPAL-CNA 1	55UL3J	111MXAYDR240	Turnos	FNA
23	SEDE PRINCIPAL-CNA 2	55UL3J	110MXMTC0331	Turnos	FNA
24	SAN ANDRES	43UL3J-E	111MXSK59254	Turnos	FNA
25	FLORENCIA	43UL3J-E	111MXRF59246	Turnos	FNA
26	CALI	50UL3J-E	111MXUNDR286	Turnos	FNA
27	CALI	50UL3J-E	111MXNUDR287	Turnos	FNA
28	POPAYAN	55UL3J	110MXKDC0333	Turnos	FNA
29	POPAYAN	55UL3J	207MXFV8B091	Turnos	FNA
30	MANIZALES	43UL3J-E	301MXAY45544	Turnos	FNA
31	TUNJA	43UL3J-E	301MXFV45523	Turnos	FNA
32	IBAGUÉ	43UL3J-E	301MXVW2T671	Turnos	FNA
33	IBAGUÉ	43UL3J-E	301MXWE45521	Turnos	FNA
34	PASTO	43UL3J-E	301MXKD45541	Turnos	FNA
35	SANTA MARTA	55UL3J	501MXNU1Z727	Turnos	FNA
36	SANTA MARTA	55UL3J	501MXMT1Z723	Turnos	FNA

Tabla 2 Distribución Nacional (Monitores Industriales FNA)

1.1.7 Videoconferencia

Según lo estipulado en el Anexo1 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO” en su numeral 3.5.4 Videoconferencia, la aplicación videoconferencia de óptimo rendimiento, permite establecer una comunicación directa y fluida entre el cliente y el asesor, recolecta información, genera estadística para generar reportes acordes a las necesidades del Fondo Nacional del Ahorro S.A., con control total para administrar en tiempo real los flujos de sus clientes, a continuación, relacionamos algunas de sus características:

- Modo de compartir pantalla del agente Modo silencio durante la llamada
- Apagar la cámara durante la llamada.
- Permite cambiar entre cámara delantera y trasera para dispositivos móviles
- Permite mostrar los mensajes de “disclaimer” que sean necesarios para orientar al cliente.
- Unirse a la conferencia con la cámara apagada.

- Unirse a la conferencia con el micrófono silenciado.
- Permite la atención en casos provenientes de agendamiento de citas.
- Grabar las llamadas de forma indexada para realizar futuras consultas.
- Permite la transferencia de archivos entre el asesor y el cliente durante la llamada.
- Permite el uso de chat durante la llamada.
- Permite retomar la videoconferencia en caso de desconexión.

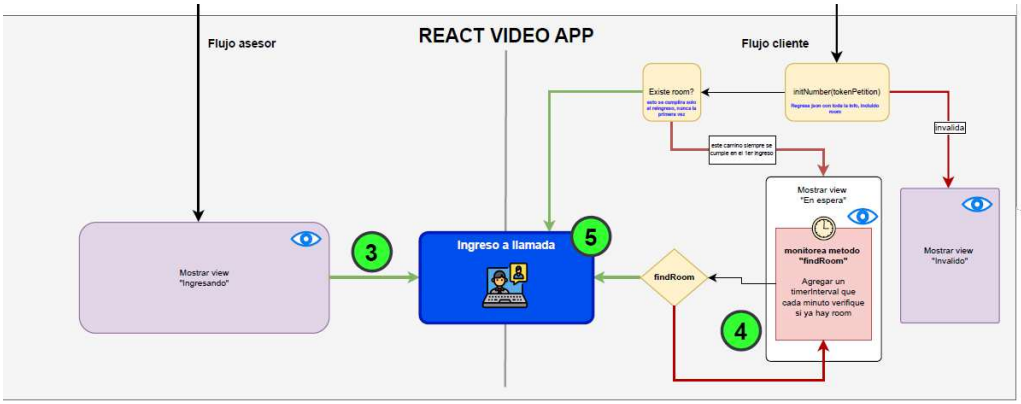


Imagen 6 Flujo Videoconferencia

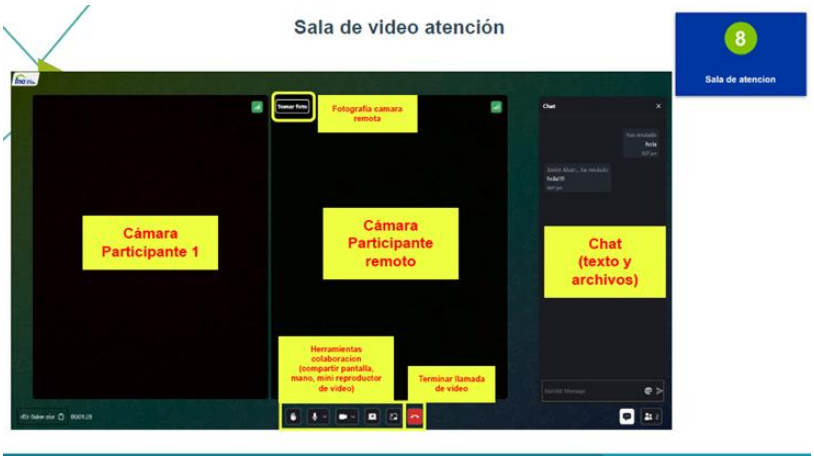


Imagen 7 Sala Videoconferencia

1.1.8 Encuestas

Según lo estipulado en el anexo 1 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO” en su numeral 3.5.4.1 Encuestas, se realizó la configuración en el sistema una vez que el asesor comercial cierre el turno automáticamente el sistema le envía al correo registrado por el consumidor financiero en el sistema la encuesta de calidad definida por la entidad, las preguntas que definió el Fondo nacional del Ahorro S.A. inicialmente son:

- ¿Qué tan dispuesto estarías a recomendar el FNA a un amigo o familiar?
- ¿Podrías indicarnos que motiva tu calificación?
- ¿Qué nos faltó para obtener un 10?

- ¿Nos encanta saber que nos recomiendas, ¿Qué motiva tu calificación?
- ¿Qué tan fácil fue resolver tu solicitud en el punto de atención del FNA?
- ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?
- ¿Cómo califica la amabilidad del asesor?
- ¿Cómo califica la información dada por el asesor?
- ¿Cómo califica usted el espacio físico del punto de atención del FNA?
- ¿En cuál de estos tres aspectos consideras que debemos mejorar?
- ¿Lograste resolver tu solicitud?
- ¿Cuántas veces visitaste el punto de atención para resolver tu solicitud?
- ¿Cuál es la principal razón para que accedas o tu servicio en el punto de atención y no en un canal digital?
- ¿A nivel general, ¿qué tan satisfecho estas con el servicio recibido?
- ¿Cuál es el sentimiento que te genera visitarnos en el punto de atención?

Los resultados se pueden observar a través del módulo de reportes del sistema, una vez el consumidor financiero realice la respuesta de la encuentra enviada a su correo electrónico, tiempo de vigencia de la encuesta 10 días.

1.1.9 Atriles

Los atriles son los dispositivos que se proporciona para la liberación de los turnos y se encuentran ubicados en la entrada de cada uno de los puntos de atención.

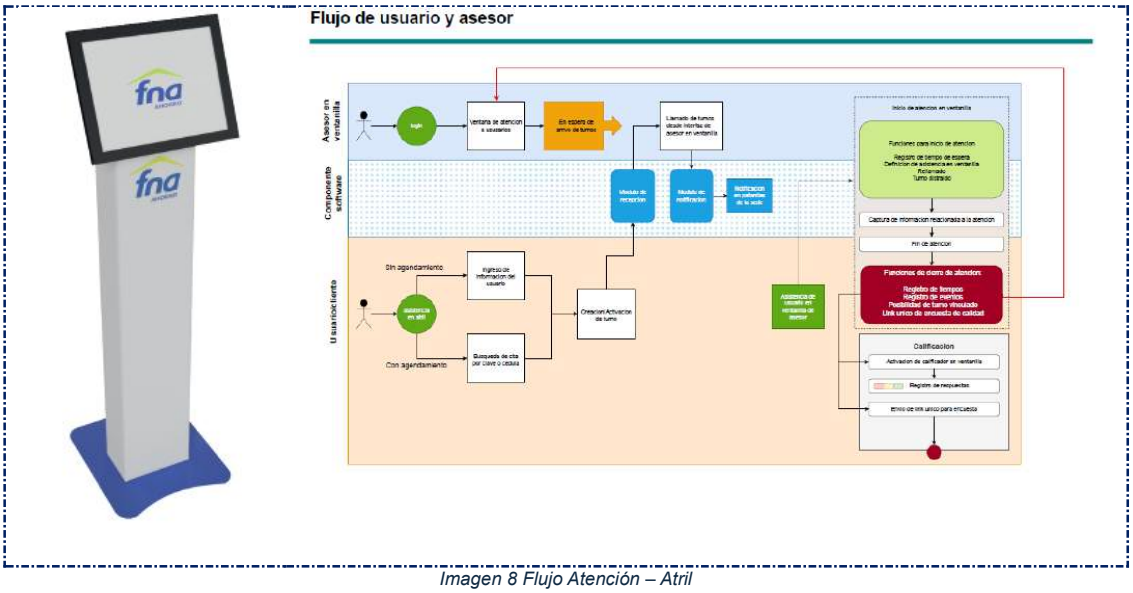


Imagen 8 Flujo Atención – Atril

1.1.10 Distribución Atriles a Nivel Nacional

Teniendo en cuenta el Anexo 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO en su numeral 3.5.1 relacionamos la distribución de los dispositivos a nivel según la directriz de la gerencia SAC de la entidad, los cuales quedaron de la siguiente manera:

- 55 dispositivos a nivel nacional por lo menos uno por sede, en los puntos de atención tipo A cuentan con dos dispositivos y el CNA cuenta con tres dispositivos para la respectiva liberación de turnos, un dispositivo disponible en la bodega para la asignación, devolución del punto de atención Mitú que ahora es punto institucional, el cual se encuentra disponible para la asignación en la bodega de la UT. A continuación, se presenta la tabla con la respectiva distribución a nivel nacional.

ITEM	PUNTO DE ATENCIÓN	SERIAL	PLACA
1	PA Apartadó - Antioquia	X003TQ4MMF	1562
2	PA Medellín - Antioquia	X003JJLEJB	1544
3	PA Medellín - Antioquia	X003JJLEJB	1545
4	PA Rionegro - Antioquia	BN95H3LF70785	1586
5	PA Mayorca - Antioquia	X003TQ4MMF	1552
6	PA Barranquilla - Atlántico	X003JJLEJB	1537
7	PA Barranquilla - Atlántico	X003TQ4MMF	1538
8	PA La Soledad - Atlántico	X003JJLEJB	1574
9	PA Ángel - Bogotá	X003TQ4MMF	1553
10	PA Ángel - Bogotá	X003JJLEJB	1554
11	PA CAN - Bogotá	X003TQ4MMF	1555
12	PA CNA - Bogotá	X003TQ4MMF	1536
13	PA CNA - Bogotá	X003TQ4MMF	1558
14	PA CNA - Bogotá	BN95H3LF50069	1594
15	PA Cafam la Floresta - Bogotá	X003TQ4MMF	1564
16	PA Suba - Bogotá	X003TQ4MMF	1556
17	PA Suba - Bogotá	X003TQ4MMF	1557
18	PA Villa del Rio - Bogotá	X003TQ4MMF	1561
19	PA Tunja - Boyacá	X003JJLEJB	1575
20	PA Tunja - Boyacá	BN95H3LF50153	1576
21	PA - Manizales - Caldas	X003JJLEJB	1549
22	PA Florencia - Caquetá	BN95H3LF50358	1580
23	PA Ronda Real - Cartagena	BN95H3LF70838	1588
24	PA Cartagena - Bolívar	X003JJLEJB	1547
25	PA Yopal - Casanare	BN95H3LF50229	1589
26	PA Popayán - Cauca	X003JJLEJB	1570
27	PA Valledupar - Cesar	BN95H3LF50332	1577
28	PA Montería - Córdoba	BN95H3LF50228	1582

ITEM	PUNTO DE ATENCIÓN	SERIAL	PLACA
29	PA Chía - Cundinamarca	X003TQ4MMF	1565
30	PA Soacha - Cundinamarca	X003TQ4MMF	1559
31	PA Soacha - Cundinamarca	X003JJLEJB	1560
32	PA Zipaquirá - Cundinamarca	BN95H3LF50409	1579
33	PA Neiva - Huila	X003JJLEJB	1568
34	PA Santa Marta - Magdalena	X003TQ4MMF	1572
35	PA Acacias - Meta	BN95H3LF50207	1590
36	PA Villavicencio - Meta	BN95H3LF50203	1578
37	PA Pastos - Nariño	X003JJLEJB	1550
38	PA Pastos - Nariño	X003TQ4MMF	1551
39	PA Cúcuta - Norte de Santander	X003JJLEJB	1566
40	PA - Ocaña - Norte de Santander	BN95H3LF70762	1593
41	PA Armenia - Quindío	X003JJLEJB	1563
42	PA Pereira - Risaralda	X003TQ4MMF	1546
43	PA - San Andrés	BN95H3LF70771	1587
44	PA San José del Guaviare	Beelink8256	1596
45	PA Bucaramanga - Santander	X003JJLEJB	1539
46	PA Piedecuesta - Santander	X003TQ4MMF	1569
47	PA Sincelejo - Sucre	X003JJLEJB	1573
48	PA Girardot - Tolima	X003TQ4MMF	1567
49	PA Ibagué - Tolima	X003JJLEJB	1548
50	PA Cali América - V/cauca	X003TQ4MMF	1540
51	PA Cali América - V/cauca	X003JJLEJB	1541
52	PA Cali Guadalupe - V/cauca	X003JJLEJB	1542
53	PA Cali Guadalupe - V/cauca	X003TQ4MMF	1543
54	PA - Palmira - Valle del Cauca	BN95H3LF50202	1583
55	PA - Palmira - Valle del Cauca	BN95H3LF70819	1584
56	BODEGA - UT	BN95H3LF52425	1595

Tabla 3 Distribución Nacional (Atriles)

2. Cronograma de Ejecución

A continuación, se relaciona el cronograma de ejecución para la línea servicio de Atención al usuario – Sistema de turnos.

NOMBRE	DURACIÓN	COMIENZO	FIN
Sistema de Turnos	**522 días**	**23-abr-25**	**22-abr-27**
Implementación y configuración de la plataforma del sistema de turnos	4 días	23-abr-25	28-abr-25
Testing	4 días	23-abr-25	28-abr-25
Despliegue atriles a nivel nacional	4 días	29-abr-25	2-may-25

NOMBRE	DURACIÓN	COMIENZO	FIN
Sistema de Turnos	**522 días**	**23-abr-25**	**22-abr-27**
Despliegue, instalación y puesta en marcha del sistema de Turnos a nivel nacional	3 días	2-may-25	6-may-25
Soporte y mantenimiento del H&S del sistema de Turnos	515 días	2-may-25	22-abr-27
Capacitación y metodología respecto a la configuración, parametrización, administración y soporte de la plataforma	4 días	28-abr-25	1-may-25
Plan de comunicaciones	1 día	1-may-25	1-may-25
Plan de calidad	1 día	1-may-25	1-may-25
Plan de continuidad del Servicio	1 día	1-may-25	1-may-25
Primer mantenimiento Preventivo	14 días	22-jul-25	7-ago-25
Segundo mantenimiento Preventivo	14 días	10-oct-25	28-nov-25
Tercer mantenimiento Preventivo	14 días	21-jul-26	7-ago-26
Cuarto mantenimiento Preventivo	14 días	2-nov-26	19-nov-26
Aseguramiento de la calidad de los servicios	522 días	23-abr-25	22-abr-27
Cartelera digital	**1 día**	**27-abr-26**	**27-abr-26**
Adquisición de monitores	1 día	27-abr-26	27-abr-26
Despliegue e instalación de monitores	1 día	27-abr-26	27-abr-26
Sistema de Videollamadas	**522 días**	**23-abr-25**	**22-abr-27**
Implementación plataforma de software	4 días	23-abr-25	30-abr-26
Implementación Video llamada en la WEB	4 días	23-abr-25	28-abr-25
Testing	4 días	29-abr-25	2-may-25
Despliegue y operación Video llamada en la WEB	514 días	5-may-25	22-abr-27
Soporte y mantenimiento del sistema de video llamada	277 días	5-may-25	22-abr-27
Aseguramiento de la calidad de los servicios	259 días	5-may-25	22-abr-27

Tabla 4 Cronograma de Ejecución

2.1 Mantenimiento Preventivo

De acuerdo con el Anexo 1 “Especificaciones Técnicas del Servicio”, en el numeral 3.5.4.2.2 referente a Mantenimientos Preventivos, se establece la ejecución de dos mantenimientos preventivos a los dispositivos instalados a nivel nacional. el tercer mantenimiento preventivo está programado para 21 de Julio de presente año.

3. BOLSA

De acuerdo con otro SI No 1, se agregó la bolsa para el sistema de turnos la cual se describe a continuación.

ITEM	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	VALOR UNIT. (antes de IVA)	IVA	VALOR UNIT. (IVA incluido)
1	Atril	Unid	1	$ 15.765.000,00	$ 2.995.350,00	$ 18.760.350,00
2	Licencia de uso de la aplicación de Sistema de turnos	Unid	1	$ 296.213,00	$ 56.280,47	$ 352.493,00
3	Licencia SuperSign Control+ LWLD	Unid	1	$ 630.600,00	$ 119.814,00	$ 750.414,00
4	Monitor Industrial de 43 pulgadas compatible con SuperSign	Unid	1	$ 7.283.430,00	$ 1.383.851,70	$ 8.667.282,00
5	Monitor Industrial de 55 pulgadas compatible con SuperSign	Unid	1	$ 8.965.030,00	$ 1.703.355,70	$ 10.668.386,00
6	Desarrollo	Hora	1	$ 653.021,00	$ 124.073,99	$ 777.095,00
7	Traslado y Retorno de dispositivos Sistema de Turnos (Atriles y Monitores)	Unid	1	$ 2.382.266,00	$ 452.630,54	$ 2.834.897,00

Imagen 9 Bolsa Suministros

Para este período a solicitud de la entidad se realizaron 21 traslados de elementos 17 atriles y 4 monitores industriales adicionalmente se utilizaron 3 licencias de asesores financieros.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Traslados Bogotá 2026 (17 atriles + 4 monitores)	21
Licencias Asesores	3

Tabla 5 Ítems Bolsa

4. Equipo de Trabajo

Para el desarrollo de las actividades propias de la operación del servicio y la documentación y gestión de casos a través de la herramienta de gestión de incidentes la UNIÓN TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025 asigna el siguiente personal:

ÍTEM	NOMBRES	CARGO	CORREO	TELEFONO
1	Juan Pablo Pinto Diaz	Coordinador de proyectos	Coordinadordeproyectos@utinnovafna.com	3227859841
3	Hugo Andrés Sanchez	Apoyo Técnico	soporteoperacion@utinnovafna.com	3008743720

Tabla 6 Equipo de Trabajo

Por necesidades del servicio y teniendo en cuenta el horario de atención de los puntos de atención a nivel nacional, el horario de atención se realizará de la siguiente manera:

1. Un (1) recurso de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.
2. Dos (2) recursos de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.
3. Un (1) recurso de lunes a viernes de 4:00 pm a 5:00 pm.
4. Un (1) recurso los sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

5. Estadísticas Sistema de Turnos

A continuación, se consolida la información necesaria para realizar un análisis sobre la eficiencia y efectividad en la ejecución de las actividades en los puntos de atención. Dicho análisis permite identificar aquellos puntos que requieren mejoras relacionadas con la disponibilidad de horarios para el agendamiento de citas y la optimización de los recursos operativos. Con base en estos hallazgos, se podrán implementar acciones concretas

orientadas a reducir los tiempos de espera y garantizar una atención oportuna a los consumidores financieros. Adicionalmente, se destaca que el sistema de turnos cuenta con un proceso permanente de monitoreo y evaluación de su desempeño, con el propósito de asegurar su correcto funcionamiento y mitigar riesgos de insatisfacción en los usuarios.

5.1 Turnos Generados

A continuación, se presentan los turnos generados a través del Sistema Integral de Turnos de la entidad en los diferentes puntos de atención a nivel nacional. Las métricas consolidadas reflejan el comportamiento de la gestión correspondiente al catorceavo período de evaluación.

Durante este período se registró un total de 133.559 turnos generados, de los cuales 127.552 fueron atendidos por los asesores comerciales, lo que equivale a un 95.48% de efectividad en la atención. Adicionalmente, se reportaron 1.748 turnos sin atención (1.28%) estos turnos obedecen al cierre de las terminales de los asesores comerciales a nivel nacional sin finalización del turno asignado y 4.323 turnos abandonados (3.24%), el incremento significativo de los turnos no atendidos se atribuye principalmente al punto de atención CNA. Durante el período evaluado, el coordinador del punto implementó un esquema de atención en el que los consumidores financieros fueron gestionados directamente en filas, según el orden de asignación de turnos, sin hacer uso del sistema para la liberación y gestión de colas. Esta práctica impactó negativamente el control y trazabilidad de la atención, generando inconsistencias en el registro de turnos efectivamente atendidos.

Estos indicadores permiten evaluar de manera objetiva la eficiencia operativa del sistema y la calidad del servicio prestado a los afiliados.

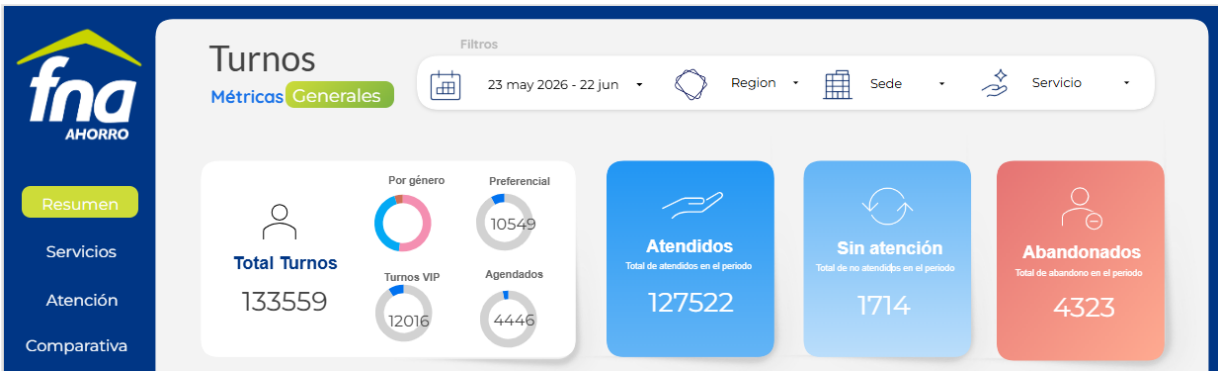


Imagen 10 Estadísticas Turnos Generados

5.1.1 Histórico

A continuación, se relaciona el histórico de los turnos generados en el último trimestre en la herramienta de Sistema de Turnos a Nivel Nacional

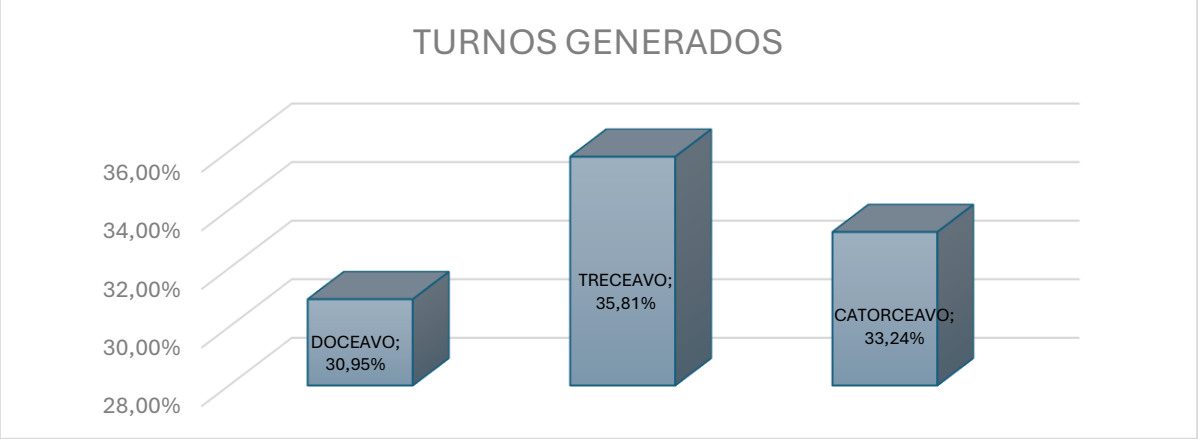


Imagen 11 Turnos Generados

Se evidencia que, durante el catorceavo período de evaluación, se registró un aumento en los turnos generados del 4.31 % con respecto al mes anterior; el período con mayor nivel de asistencia de consumidores financieros a las instalaciones de la entidad a nivel nacional fue en treceavo período, con un total de 125.900 turnos generados; para el catorceavo período sigue siendo la categoría “retiros” la predominante con la mayor cantidad de turnos generados con una cantidad de 49.300 turnos generados correspondientes al 36.91% de los turnos generados en el período.

5.2 Por Punto de Atención

POR SEDE			
PUNTO DE ATENCIÓN	**DOCEAVO**	**TRECEAVO**	**CATORCEAVO**
CNA	15236	17038	17073
MEDELLÍN	7184	7724	7027
SOACHA	5752	6877	6367
ÁNGEL	6467	6824	6180
SUBA	6006	6707	5808

Tabla 7 Histórico Turnos

Del análisis de los turnos generados y atendidos por cada punto de atención a nivel nacional, se destaca que el Centro Nacional de Ahorro (CNA) en Bogotá lideró la gestión con un total de 49.347 turnos atendidos, lo que representa el 36.88% del total a nivel nacional para el último trimestre.

En segundo lugar, se ubica el punto de atención Medellín (Antioquia), con 21.935 turnos atendidos, equivalentes al 16.41% del total nacional.

En tercer lugar, se encuentra el punto de atención Ángel (Bogotá) con 18.996 turnos, correspondiente aproximadamente al 14.17% de participación.

Estos resultados reflejan la distribución de la demanda y la gestión operativa de los turnos en los distintos puntos de atención, y confirman al CNA en Bogotá como el punto de mayor afluencia de consumidores financieros, comportamiento que se ha mantenido de forma consistente a lo largo de los diferentes períodos de atención.

El punto de Atención CNA continúa siendo el que mayor asistencia presenta a nivel nacional con 16.449 turnos generados correspondientes al 36.98% de volumen a nivel nacional.

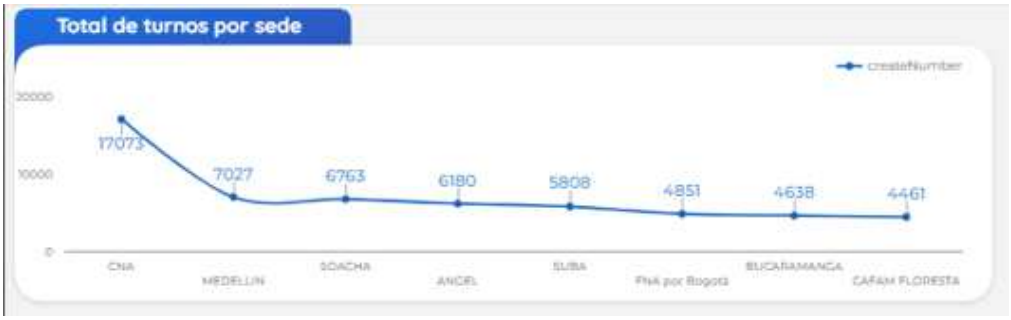


Imagen 12 Por Punto de Atención

5.2.1 Comparativo

En Durante el último trimestre, el análisis de la afluencia de consumidores financieros en los puntos de atención evidencia que el Centro Nacional del Ahorro (CNA) en Bogotá registró la mayor participación, con el 36,88 % del total de la demanda, equivalente a 49.347 turnos generados. Dentro de este comportamiento, se destaca el período 13 como el de mayor concurrencia trimestral, al consolidar el volumen más alto de atención en esta sede.

En segundo lugar, se ubicó el punto de atención de El Ángel (Bogotá), con una participación del 14,57 %, correspondiente a 19.471 turnos generados; en este caso, el período 13 también concentró la mayor afluencia, con 6.824 turnos. En tercer lugar, se posicionó el punto de atención de Medellín (Antioquia), con 21.935 turnos generados, equivalentes al 16,41 % del total analizado, siendo igualmente el período 13 el de mayor concurrencia, con 7.724 turnos.

En términos trimestrales, el comportamiento de la demanda muestra una concentración significativa en el período 13, el cual se constituyó como el lapso de mayor concurrencia en los principales puntos de atención evaluados, especialmente en la sede CNA Bogotá, que presentó el mayor volumen de turnos generados durante el trimestre.

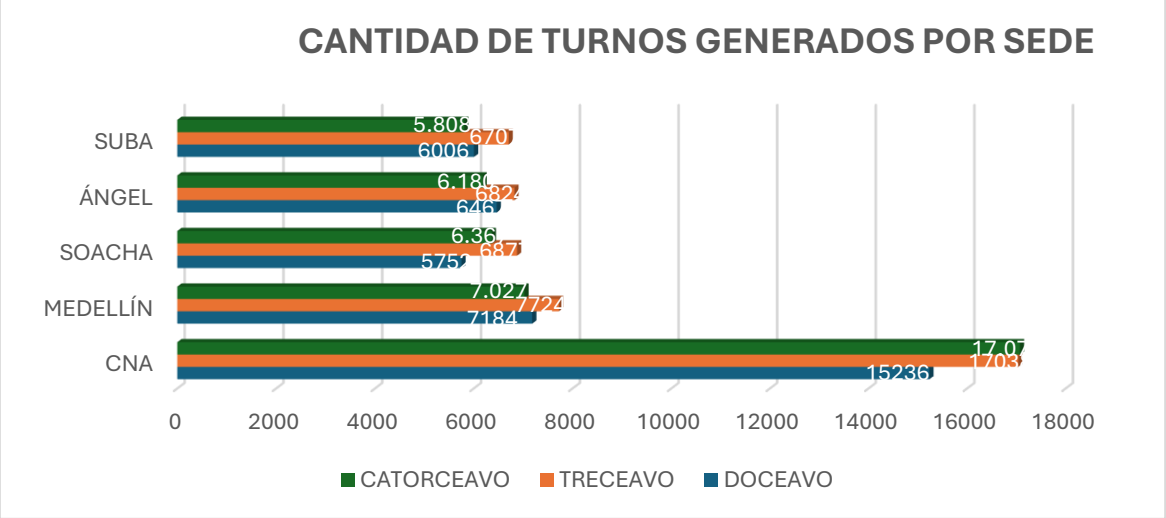


Imagen 13 Turnos Generados Por Sede

Con base en lo expuesto, se concluye que el punto de atención Centro Nacional del Ahorro (CNA) en Bogotá concentra la mayor afluencia de consumidores financieros, registrando un volumen de atención que duplica al de su punto más cercano, ubicado en Ángel (Bogotá). Es importante resaltar que, a pesar de que la entidad dispone de cinco puntos adicionales en Bogotá, el CNA se posiciona como el centro de mayor preferencia y referencia para los consumidores financieros.

5.3 Por servicio y Por Asesor

En la siguiente imagen se presentan los servicios con mayor demanda durante el período analizado. La categoría retiros concentra el mayor porcentaje de turnos generados con un 36.91%, seguida por afiliaciones con un 17.67%, y en tercer lugar Solicitud de Crédito, con un 17.07%.

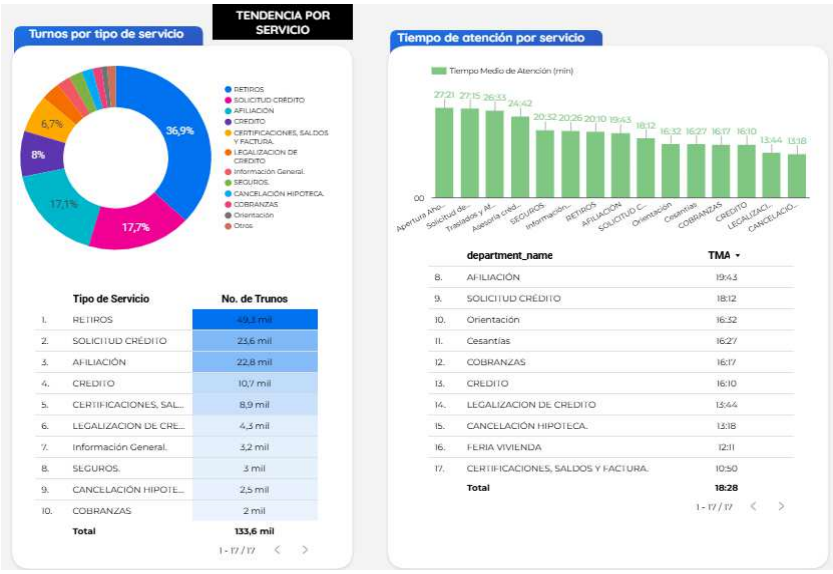


Imagen 14 Por Servicio

5.3.1 Comparativo

Durante el último trimestre, el análisis de la demanda por tipo de servicio en los puntos de atención evidencia que la categoría “Retiros” registró la mayor participación dentro del total de turnos generados, con un 40,32 %, equivalente a 162.000 turnos. Este comportamiento la posiciona como el servicio de mayor representación durante el período evaluado. Asimismo, se identificó que el período 12 concentró el mayor volumen de atención para esta categoría, con 58.300 turnos generados.

En segundo lugar, se ubicó la categoría “Afiliación”, con una participación del 17,57 %, correspondiente a 70.600 turnos generados. Para este servicio, el período 13 registró el mayor nivel de demanda, alcanzando un total de 27.700 turnos.

Por su parte, la categoría “Solicitud de Crédito” ocupó el tercer lugar en participación, con un 15,46 % del total, equivalente a 62.100 turnos generados. En esta categoría, el período 13 presentó el mayor volumen de atención, con 23.500 turnos.

POR SERVICIO				
SERVICIO	**DOCEAVO**	**TRECEAVO**	**CATORCEAVO**	**%**
RETIROS	58300	54400	49300	40,32%
AFILIACIÓN	19300	27700	23600	17,57%
SOLICITUD DE CRÉDITO	15800	23500	22800	15,46%
CRÉDITO	14000	11300	10700	8,96%
CERTIFICACIONES	6400	9000	8900	6,05%

Tabla 8 Comparativo por Servicio

Con base en lo anteriormente expuesto, la categoría “Retiros” registra el mayor número de turnos generados en la herramienta, duplicando consistentemente los valores de la categoría “Afiliación” en todos los períodos evaluados. Este comportamiento permite concluir que la principal demanda de atención por parte de los consumidores financieros corresponde a la gestión de retiros parciales o definitivos de cesantías, así como a los retiros de ahorro voluntario contractual (AVC).

5.4 Encuestas

Las estadísticas de encuestas del sistema de turnos proporcionaron información valiosa sobre la satisfacción de los usuarios financieros con el servicio ofrecido. Es importante realizar un análisis adecuado a estos datos cada período para identificar brechas de mejora y garantizar una experiencia positiva para el consumidor financiero, de igual manera, es importante seguir monitoreando y evaluando continuamente estas estadísticas para mantener la calidad del servicio.

A continuación, las métricas de las encuestas de este período con porcentajes del servicio prestado por los asesores a nivel Nacional.

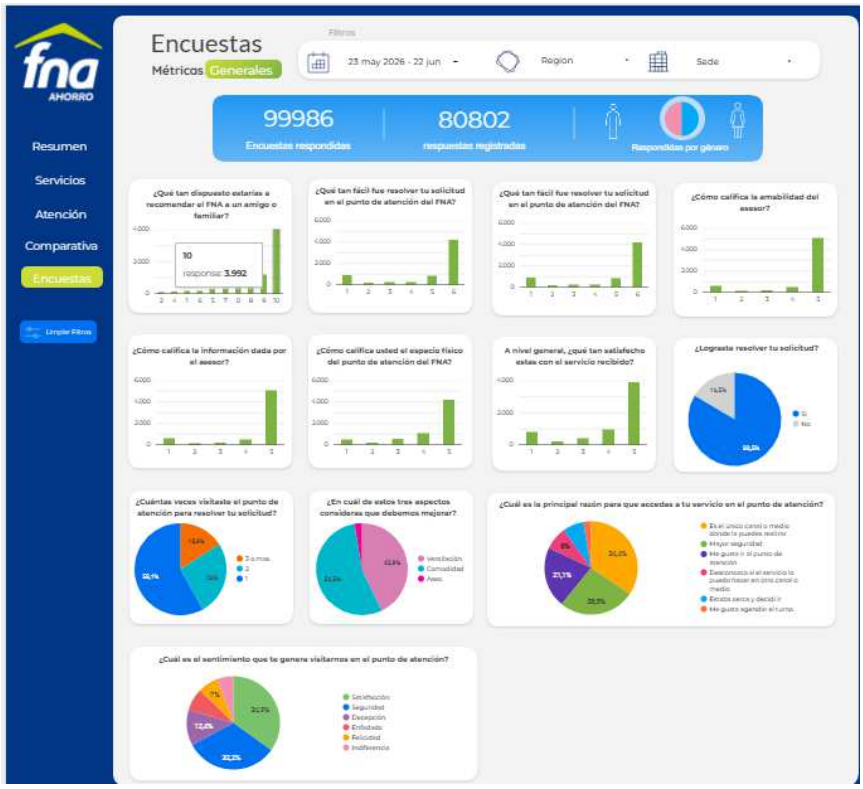


Imagen 15 Encuestas

Para este período se enviaron 99.986 encuestas de las cuales se obtuvieron respuesta de 80.802 para un porcentaje de respuesta del 80.81%.

Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión permiten medir y evaluar el rendimiento y progreso del servicio, reflejando su estado operativo. En esta ocasión, el análisis se centra en el decimocuarto período de facturación.

A continuación, se relacionan los casos asignados a través de la herramienta de gestión de incidentes Service Manager para el presente período de facturación según su categoría de atención.

SISTEMA DE TURNOS		
SOLICITUDES	**CANTIDAD SOLUCIONADOS**	**PORCENTAJE**
Incidentes	30	46,15%
Requerimientos	30	46,15%
Cartelera Digital	5	7,69%
Total, general	**65**	**100%**

Tabla 9 Casos Asignados

Durante el catorceavo período se reportaron a través de la herramienta de gestión de incidentes Service mánager 65 casos en sus diferentes categorías, 30 incidentes

correspondientes al 46.15% requerimientos con 30 casos correspondientes 46.15% y cartelera digital con 5 casos correspondientes al 7.69%.

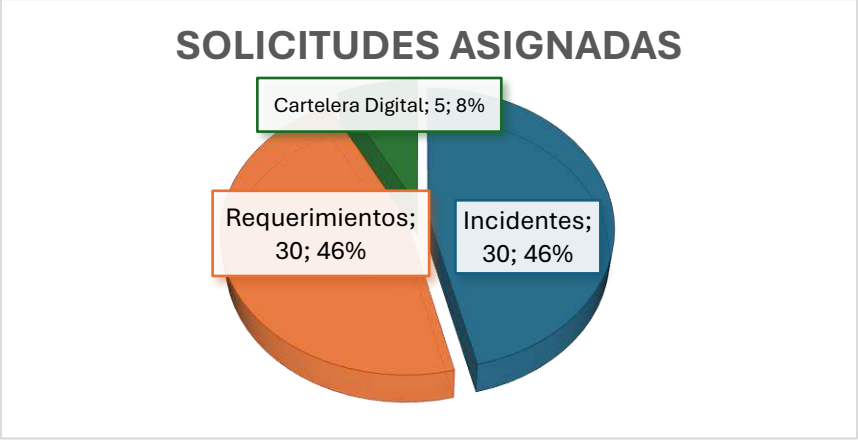


Imagen 16 % de Asignación

5.5 Comparativo

A continuación, presentamos el histórico correspondiente al último Trieste para los casos asignados a través de la herramienta de ITSM “Gestión de Servicios”

CATEGORIA	DOCEAVO	TRECEAVO	CATORCEAVO	%
INCIDENTES	21	33	30	38,71%
REQUERIMIENTOS	30	57	30	53,92%
CARTELERA DIGITAL	2	9	5	7,37%
TOTAL,	53	99	65	100,00%

Tabla 10 Comparativo por Categoría

Como actividad relevante del período, se realizó la configuración y parametrización de la sala de ferias para el evento programado entre los días 22 y 24 de mayo del presente año en la ciudad de Bogotá. Dichas actividades contemplaron la configuración de la liberación de colas, se desactivó del botón “Trabajador Público” con el fin de evitar la exposición de este flujo y garantizar que la atención se realice en estricto orden de llegada. Para la atención de turnos preferenciales, la Vicepresidencia de Redes dispondrá de personal dedicado, encargado de priorizar y gestionar esta atención mediante asesores exclusivos.

Adicionalmente, se dio respuesta a las vulnerabilidades identificadas mediante la definición e implementación de un plan de mitigación, el cual contempla dos fechas de cierre establecidas para el 23 y 29 de mayo del presente año.

5.6 Incidentes

A continuación, se relacionan los incidentes reportados durante el catorceavo período a través de la herramienta de gestión de incidentes, “Service Manager” del Fondo Nacional del Ahorro S.A. al grupo resolutor de la UT INNOVACIÓN FNA 2025.

INCIDENTES		
CUMPLIMIENTO	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
Solucionados	30	100%
En progreso	0	0%
Total, general	**30**	**100%**

Tabla 11 Incidentes Asignados

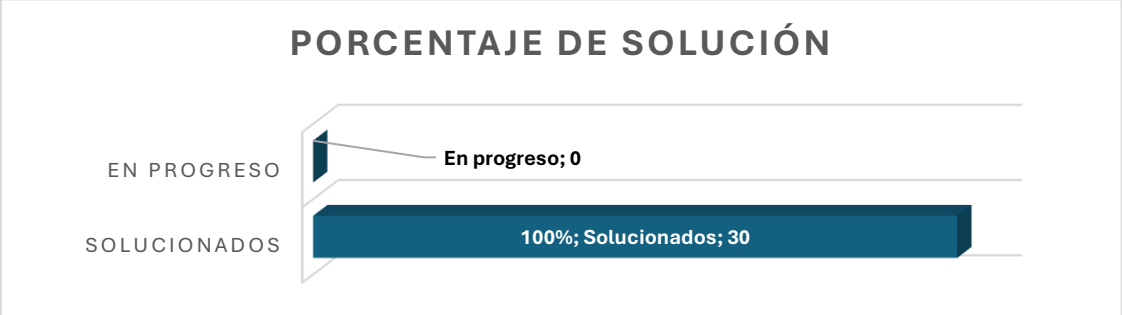


Imagen 17 % de Solución

Para este período se presentaron 30 eventos dentro de los cuales resaltamos los siguientes:

- Cambio de contraseñas para los usuarios finales.
- Configuraciones de usuarios en cada uno de los puntos de atención, aquellos que prestaron soporte en el evento de la ciudad de Bogotá y no notificaron so reubicación en el formato.
- Congelamiento de los atriles en diferentes puntos de atención a nivel nacional
- Error en la presentación de los turnos en la cartelera digital.

Análisis que se realiza más adelante en el cuadro de categorías.

5.6.1 Comparativo Incidentes

A continuación, presentamos el histórico para los incidentes reportados en el último trimestre.

INCIDENTES		
PERÍODO	**CANTIDAD**	**%**
DOCEAVO	21	25,00%
TRECEAVO	33	39,29%
CATORCEAVO	30	35,71%

Tabla 12 Comparativo Incidentes

Durante el último trimestre se registraron 84 incidentes, siendo el decimotercer período el que presentó el mayor número de reportes en el sistema. El incremento en este período se atribuye las actividades realizadas para el evento en la ciudad de Medellín (Antioquia).

5.6.2 Incidentes por Categoría

A continuación, se presenta la relación de los incidentes escalados por categoría para el catorceavo período de facturación.

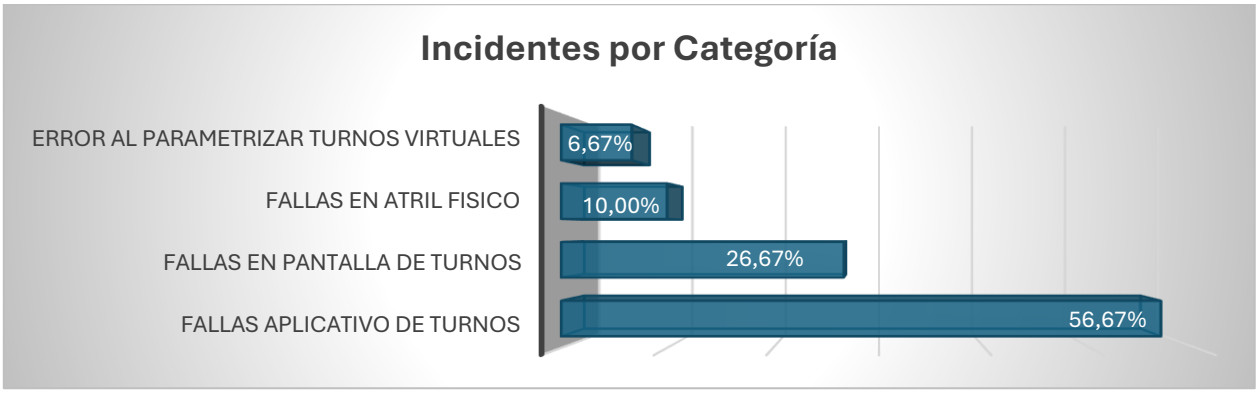


Tabla 13 Por Categoría

Durante el período evaluado, la mayoría de los casos se clasificaron en la categoría “Falla del Aplicativo de Turnos” con el 56.67% de los casos asignados. Dentro de esta categoría se incluyen los reportes asociados al cambio de contraseñas de los usuarios como resultado del paso a producción de la gestión de usuarios a través de la herramienta de gestión de usuarios Verifay.

La reasignación de módulos para los asesores comerciales que se presentaron al evento en la ciudad de Bogotá y no se reportaron dentro del flujo de la parametrización inicial del sistema, lo que generó la exposición en la grilla de turnos un módulo incorrecto al momento del llamado de turnos, casos que reportaron a la mesa de servicio como falla en el sistema, lo cual no corresponde ya que estos usuarios se configuraron durante el evento y no fueron notificados por correo electrónico.

El congelamiento de los turnos en las estaciones de los asesores comerciales, los cuales no finalizan la atención del turno antes de cerrar el equipo o cierre de la estación por finalización de labores en el día. Por otra parte, los casos escaldos para el congelamiento de la pantalla en los atriles, los cuales fueren resueltos con la depuración del navegador, “eliminación de cookies y temporales de internet”.

5.7 Requerimientos

A continuación, se relacionan los requerimientos reportados a través, de la herramienta de gestión “servicie mánager” del Fondo Nacional del Ahorro S.A. durante el catorceavo período y asignados al grupo resolutor de la UT INNOVACIÓN FNA 2025.

INCIDENTES		
CUMPLIMIENTO	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
Solucionados	26	87%
Suspendidos	2	7%
En progreso	2	7%
Total, general	**30**	**100%**

Tabla 14 Requerimientos

Para este período se atendieron el 100% de las solicitudes dentro de los tiempos establecidos en los ANS;

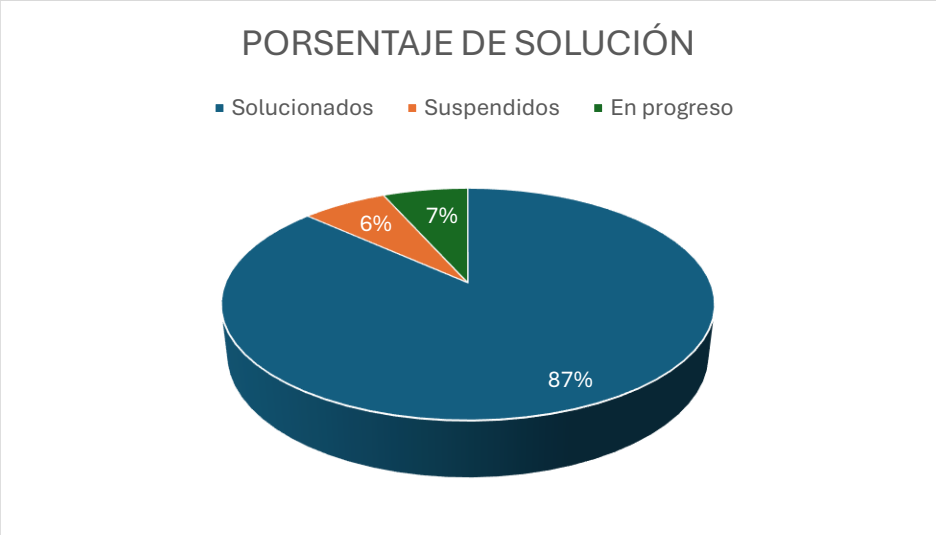


Imagen 18 % de Solución

Del total de requerimientos analizados, 26 casos fueron solucionados, lo que representa un 87 % de efectividad en la gestión. Este indicador evidencia un alto nivel de cumplimiento en la atención de las solicitudes dentro del período evaluado.

El 13 % restante corresponde a cuatro requerimientos que aún no han finalizado su ciclo de atención, distribuidos de la siguiente manera:

- 2 casos (6,7 %) se encuentran en estado Suspendido, debido a factores externos que impiden su cierre:

- RF481068: Solicitud de desmonte, embalaje, bodegaje temporal e instalación de los dispositivos del sistema de turnos, suspendida debido a la remodelación del punto de atención Ángel, se reactivará una vez se vayan a ejecutar las actividades.
- RF481749: Solicitud de instalación de un calificador para el punto institucional San Gil. El requerimiento fue suspendido porque, al momento de su atención, el punto aún no se encontraba en funcionamiento, quedando pendiente hasta el inicio de operaciones del funcionario asignado.

- 2 casos (6,7 %) permanecen en estado En progreso, asociados a actividades que dependen de procesos logísticos y administrativos:
  - RF483355: Solicitud de calificador para el punto de atención San Gil. El dispositivo fue despachado a nombre del funcionario Johan Humberto Jaimes Tavera y actualmente se encuentra en tránsito, pendiente de entrega en el punto de atención.
  - RF483361: Solicitud de creación de usuario con perfil de coordinador debido al período de vacaciones del titular. El requerimiento continúa en proceso de creación y fue escalado el 22 de junio a las 5:23 p. m. para su gestión.

Es importante destacar que ninguno de los requerimientos pendientes obedece a incumplimientos en la gestión operativa, sino a dependencias logísticas, administrativas o condiciones externas que limitan su cierre definitivo.

5.7.1 Comparativo

A continuación, presentamos el histórico para los requerimientos reportados en el último trimestre.

REQUERIMIENTOS		
PERÍODO	**CANTIDAD**	**%**
DOCEAVO	30	25,64%
TRECEAVO	57	48,72%
CATORCEAVO	30	25,64%

Tabla 15 Comparativo Requerimientos

Durante el último trimestre se registraron 117 Requerimientos, siendo el decimotercer período el que presentó el mayor número de reportes en el sistema. Este incremento en este período se atribuye a los dos eventos desarrollados durante dicho período, los cuales generaron un aumento en la carga operativa y en las actividades de configuración de los sistemas.

5.7.2 Por Categoría

A continuación, se relacionados los requerimientos asignados por categoría de servicio.

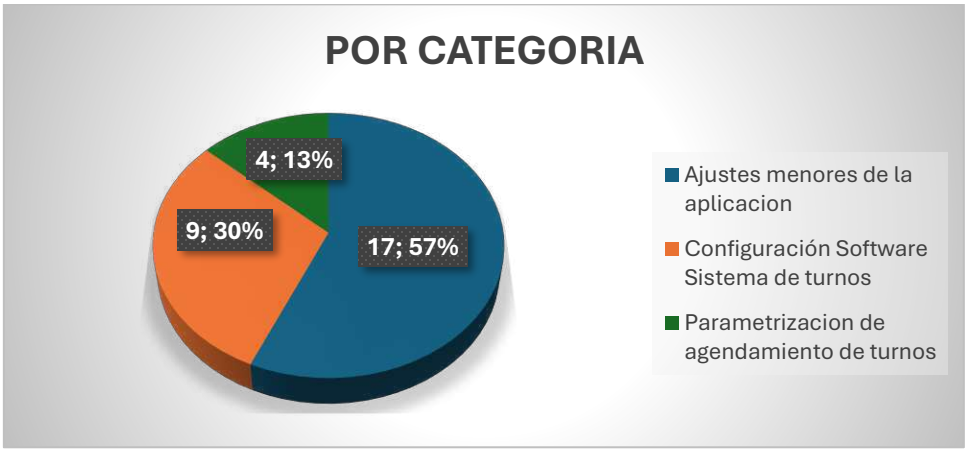


Imagen 19 % Solución

Durante el período analizado, la categoría “Ajustes menores a la Aplicación” concentra el mayor porcentaje de las peticiones escaladas, con un total de 17 requerimientos reportados.

Dentro de esta categoría se incluyen actividades relacionadas con la configuración modo de operación,”, en la liberación de las colas en los diferentes puntos de atención, para los eventos realizados en el período.

Configuración del agendamiento de turnos en algunos puntos de atención en los cuales solicitaron la reducción de la capacidad de agendamiento.

5.8 Tareas de Cambio

A continuación, se relaciona las tareas de cambio, las cuales hacen referencia a las solicitudes de creación y eliminación de usuarios en el sistema de turnos.

TAREAS DE CAMBIO		
Solicitudes	Solucionados	% Porcentaje
F3-Crear Usuario	3	50,00%
F3-Modificar Usuario	2	33,33%
F3-Retiro Usuario	1	16,67%
TOTAL	6	100%

Tabla 16 Total Tareas

Durante el período evaluado se registraron seis (6) solicitudes de cambio, asociadas a los procesos de modificación, creación y eliminación de usuarios en el sistema.

Para la modificación de usuarios en este período escalaron 3 solicitudes correspondientes al 33.33%, Creación de usuarios y 2 solicitudes de Modificación de usuarios correspondiese al 33.33%, y un retiro para un 16.67% casos que se presentaron inconsistencias en la administración de verifay,

Para el cierre del presente período a continuación, se relacionan los usuarios activos en el sistema de turnos:

USUARIOS SISTEMA DE TURNOS PERÍODO 14	
Tipo	**Cantidad**
Usuarios Asesores Comerciales	371
Usuarios Admin - Reportes y configuración	76
Total usuarios	**447**

Tabla 17 Usuarios Sistema de Turnos

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	**01/08/2026 15:30**
Expedición	
Vencimiento	

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total	Impto. Rete.
1	Servicio de fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles, Contrato No.052-2025, periodo 23 de mayo de 2026 a 22 de junio de 2026	1.00	164,011,044.00	31,162,098.36	195,173,142.36	0 %
2	Bolsa de Suministros	1.00	50,916,225.00	9,674,082.75	60,590,307.75	0 %

Total items: 1

Total Bruto	214,927,269.00
IVA 19%	40,836,181.11
Total a Pagar	255,763,450.11

Valor en Letras:
Doscientos cincuenta y cinco millones setecientos sesenta y tres mil cuatrocientos cincuenta pesos con once centavos m/cte

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Clientes Nacionales - Cuota No. 001 $ 255,763,450.11

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%

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

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: 92366a00e595a6477c53f82de08d680930bef1e1387d387ce5b7ba9df42922b44081fa777c49c53002065560a205c093

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

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
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 0 3 9 7 2 7	- 7
3	2 3	2 0 1 4 1 2 2 3	8 3 0 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

1

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BENAVIDES	ROLDAN	MIGUEL	ALBERTO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 8 1 0 2 2	2 0 2 1 0 3 2 9

2

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
ROJAS	GUTIERREZ	LUIS	FERNANDO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 8 1 1 0 8	

3

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
HERNANDEZ	BOCANEGRA	DANIEL	MAURICIO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 2 1 1 0 0 7	

4

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

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: 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 141263009959

(415)7707212489984(8020) 000014126300995 9

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
	3 1 0 3 2 0 9 2 4 2	6 0 1 3 4 4 1 3 3 1

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 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 0	1 4	4 2	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
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
42- Obligado a llevar contabilidad
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	3	57. Modo	2		
		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 [X] NO [ ] 60. No. de Folios: 7 61. Fecha 2026-07-23 / 09:06:42AM

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 CORREDOR PEÑA LUZ ANDREA

985. Cargo Gestor III

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141263009959

(415)7707212489984(8020) **000014126300995 9**

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	2 0 1 6 1 2 1 4	
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	8 1	2 0 1 6 1 2 1 4		-
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: 141263009959

(415)7707212489984(8020) **000014126300995 9**

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: 141263009959

(415)7707212489984(8020) **000014126300995 9**

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	1 3 6 1 7 8 T

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				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 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
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 2026-05-06 / 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. 03 de agosto 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 tres (03) días del mes de agosto 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

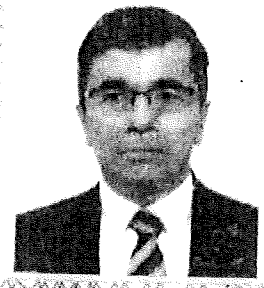
REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

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:

4000250506381 4F

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 * * *

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:

8E0744820922E851

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 * * *

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:

C7A1167E3E957F03

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 * * *



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

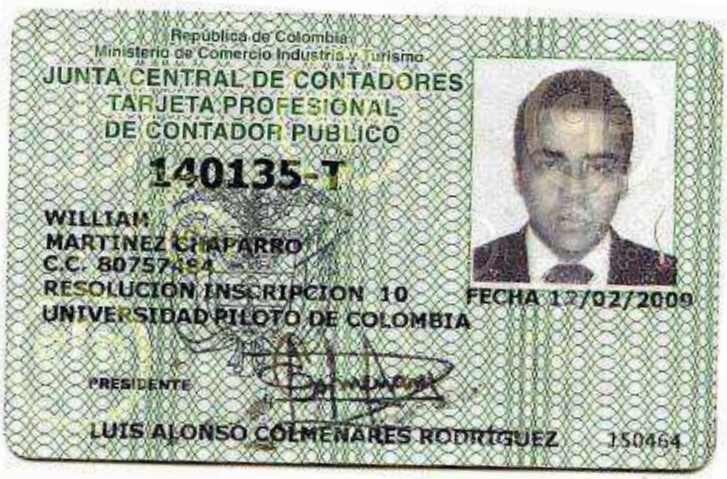
1.70 ESTATURA
O+ G.S. RH
M SEXO

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:

2 4 E 2 F 8 1 5 B E 1 E F 9 6 2

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 * * *

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	5300522615	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	20.08.2026
N° DE REFERENCIA	134	**FECHA DE PAGO**	11.09.2026

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	INN134 RAD 02-2303-202608241012294		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO	LERF	RE-L	VALOR
20001522	5400002232	00060	CTO 052 2025 Mod 1 .	1000062501	5105633930	195.173.142
20001522	5400002232	00060	CTO 052 2025 Mod 1 .	1000062501	5105633930	60.590.308
					AFECTACIÓN PEDIDO	255.763.450

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	255.763.450,00
DESCUENTOS	14.486.098,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	241.277.352,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 13.09.2026

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	134	**FECHA DE CONTABILIZACION**	11-sep-26
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300522615	**FECHA DE DOCUMENTO**	11-sep-26
		FECHA DE COMPENSACION	11-sep-26
PROPUESTA	62181	**FECHA DE LA PROPUESTA**	11-sep-26

RESPONSABLE DEL PAGO

NOMBRE COMPLETO	FONDO NACIONAL DEL AHORRO		
No. IDENTIFICACIÓN	8999992844	**TIPO DE IDENTIFICACÓN**	NIT
CONCEPTO	GIRO DEFINITIVO AHORRO VOLUNTAR		

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:	INN134 RAD 02-2303-202608241012294		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BD03		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	241.277.352		

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	5300522615	134	241.277.352	INN134 RAD 02-2303-202608241012294	5400002232	CTO 052 2025 Mo