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

fna 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**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000062518

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, consultoria, Convenio)

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

CONTRATISTA UNION TEMPORAL INNOVACION FNA 2025 (COMWARE S.A. 20% - SERVICIOS DE INGENIERIA APLICADA DE COLOMBIA SAS - SERVIALCO SAS 30% - TSG THE IT EXPERTS SAS-TSGIT SAS 20% - TIGLOBAL SAS 30%) (Escriba el nombre o razón social del contratista)

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

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

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

OBJETO DEL CONTRATO

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

DEPENDENCIA EJECUCIÓN CONTRATO GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TI (Indique el nombre de la dependencia responsable del contrato)

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 12 MESES (Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

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

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

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

VALOR DEL CONTRATO

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

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

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	12 MESES
2	
3	

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1	8.934.690.360	5400002232
2		
3		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 8.501.132.604,00	**48,76%**
Adicion	$ 8.934.690.360,00	**51,24%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 17.435.822.964,00**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 9.245.690.134,00	**53,03%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 744.557.530,00	**4,27%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 9.990.247.664,00**	**57,30%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**57,30%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0,00%**

OBSERVACIONES

Pago 14 : Servicio de Mesa de soporte Técnico. Durante el 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

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

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

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

CERTIFICA:

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

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

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

ANEXOS PRESENTE INFORME

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

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

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

(Firma) EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

Firmado digitalmente por EUCARDO ALFREDO TELLEZ ARIZA

ALFREDO TELLEZ ARIZA
Gerente de Infraestructura y Operaciones TI
Supervisor

EDILMA PEREZ MADROÑERO
Apoyo a la Supervisión

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100001588	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	14.08.2026	Fecha contab.	14.08.2026	Período	08
Calc.impuestos	☑				
Referen.	131				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202608140988834				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1004112931	UNIÓN TEMPORAL INNOV		W0	702.386.793-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	744.557.530
3	81	5130950701	MESA INT DE AYUDA		W0	0
4	50	2519050901	SERVICIOS 4%			20.021.715-
5	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			17.831.840-
6	50	2519054406	SERVICIOS 302 BOGOTA			4.317.182-



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

Factura electrónica de venta
No. INN 131

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	14/08/2026, 11:20
Expedición	14/08/2026, 11:49
Vencimiento	18/08/2026

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Total	Impto. Rete.
1	Servicio de Mesa de soporte Técnico, Contrato No.052-2025, periodo 23 de mayo de 2026 a 22 de junio de 2026 - 1000062518	1.00	625,678,596.64	118,878,933.36	744,557,530.00	0 %

Total items: 1

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

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Crédito - Cuota No. 001 vence el 2026-08-18 por $ 744,557,530.00

Total Bruto	625,678,596.64
IVA 19%	118,878,933.36
Total a Pagar	**744,557,530.00**

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: 51004a968c104b0a7f4b1a4a652beac1aaa6b9b6887f2fde355c84176a834bbb3adfdbd95a512a813191620cea7320da

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

Acta N°	MDS_ActaANSPeríodo14_28	**Tema:**	Presentación y evaluación de ANS, decimocuarto periodo de la línea de servicio mesa de servicio.
Fecha:	27/07/2026	**Ubicación:**	Fondo Nacional del Ahorro S.A - 2 piso
Hora inicio:	03:00 p.m.	**Hora fin:**	05:30 p.m.
Objetivo	Presentar y revisar los acuerdos de niveles de servicio (ANS) del contrato 052-2025 para el período No. 14 correspondiente del 23 de mayo y el 22 de junio del 2026.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN

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

1. TEMAS TRATADOS

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

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

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

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

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

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

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

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

ITEM	ANS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado (%)	Descuento
1	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Tiempo de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicio. Es una métrica clave que indica el tiempo promedio que un agente tarda en resolver una lamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	795:14:38 6936	≤ 15 Minutos	0:06:53	15 minutos ≤ TMO ≤ 17 Minutos : Descuento = (2%*VFM) TMO > 17 Minutos (5%*VFM)
2	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Porcentaje Velocidad de Respuesta de la Llamada = (Total de Llamadas contestadas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	6557 6936	≥ 95%	95	93% ≤ VRL ≤ 95 % : Descuento = (2%*VFM) VLR < 93% : Descuento = (5%*VFM)
3	Nivel de Abandono (VA)	Llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. Se toman los datos de la planta telefónica del FNA.	Porcentaje Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100	214 7209	≤ 5%	2,97	5% ≤ VA ≤ 7% : Descuento = (2%*VFM) > 7% : Descuento = (5%*VFM)
4	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Nivel de Satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel por la mesa de servicio	Porcentaje de Satisfacción = (Cantidad de respuestas satisfechas /Total de respuestas) *100 Satisfacción = Respuestas con escala Excelente y Bueno Nota: No se aplicará una encuesta a toda la población, sino a una muestra representativa, calculada con base a una formula estadística.	0 0	≥ 85%	#DIV/0!	< 85 % Descuento= (2%*VFM)
5	Escalamiento de tickets (ET)	Tickets correctamente escalados al siguiente nivel	(Número de tickets correctamente escalados	10274	≥ 95 %	99,84	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento =

			/ Número total de tickets escalados por cualquier canal) *100	10290			(2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

Tabla 1: Acuerdo de Nivel de servicio (ANS)

Siendo las 05:30 p.m. se da por terminada la reunión de evaluación de los niveles de servicio ANS de la mesa de servicios del decimocuarto periodo.

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

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Mantener y cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos, con el objetivo de asegurar la calidad, continuidad y eficiencia de los servicios brindados.	UT INNOVACION FNA 2025	Durante la ejecución del contrato
Validar el seguimiento del backlog con información actualizada a la fecha de corte más reciente, con el fin de revisar los casos que permanecen abiertos.	UT INNOVACION FNA 2025	29/07/2026
Se debe programar una sesión para el 28 de julio, con el propósito de revisar el backlog, esta reunión se debe realizar todos los días hasta el 31 de julio y priorizar las actividades correspondientes al proceso del backlog.	UT INNOVACION FNA 2025	28/07/2026
La documentación deberá encontrarse en estado aprobado, tanto para consulta interna como externa, y estar cargada en la base de conocimiento de la nueva herramienta.	UT INNOVACION FNA 2025	11/08/2026

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

ELABORÓ
David Stiven Garcia Rojas FIRMA David Stiven Garcia Rojas Cargo: Apoyo Administrativo Dependencia: UT INNOVACION FNA 2025

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

PERÍODO:
23 de mayo al 22 de junio de 2026

BOGOTÁ D.C., agosto 2026

1. INTRODUCCIÓN

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

2. OBJETIVOS DEL INFORME

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

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

3. RESUMEN CONTRATO

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

Técnico	
Niveles de servicio	Durante el periodo evaluado no se presentó aplicación de Niveles de Servicio
Especificaciones técnicas	Durante el periodo el Contratista efectúo las siguientes actividades: ✓ Revisión y análisis de forma estructurada del desempeño mensual de la mesa de servicio, mediante el análisis de indicadores clave (KPI/ANS), volumen de atención, causas recurrentes de incidentes, eventos excepcionales y acciones correctivas implementadas. Este informe facilita la supervisión contractual, respalda la toma de decisiones estratégicas y promueve la mejora continua del servicio. ✓ Gestión solicitudes ✓ Gestión telefónica. ✓ Gestion de Correo ✓ Gestion de Incidentes ✓ Gestion de requerimientos ✓ Gestion de Conocimiento ✓ Gestion de Calidad ✓ Logros Generales Mesa de servicio ✓ Gestión del Recurso humano asignado a la línea de servicio. ✓ Seguimiento a los (Niveles de Servicio) y riesgos del contrato. ✓ Ejecución financiera ✓ Análisis de riesgo y recomendaciones ✓ Porcentaje y avance de cronograma de actividades ✓ Seguimiento y evaluación a la documentación y entregables.
Condiciones técnicas del equipo o proveedor	De acuerdo con el Anexo No. 3.1 Organigrama Personal Mínimo Requerido, y a las especificaciones Técnicas del Capítulo 5. Equipo de trabajo. Se presto apoyo con 26 recursos asignados a la línea de mesa de servicio.
Otras consideraciones técnicas	Durante el periodo no se presentaron novedades al respecto.
Administrativo	
Cronograma	**AVANCE ACTIVIDADES DEL CONTRATO** Duración del contrato (operación): 24 meses Periodo de ejecución: 24 de 14 Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha: 57,30%
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:** Durante el periodo el Contratista NO presentó novedades respecto al Sistema de Gestión de la Calidad del Fondo Nacional del Ahorro S.A.
Riesgos	Realizar seguimiento a los riesgos identificados, los controles e indicadores establecidos y los nuevos riesgos identificados o materializados en el periodo.

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

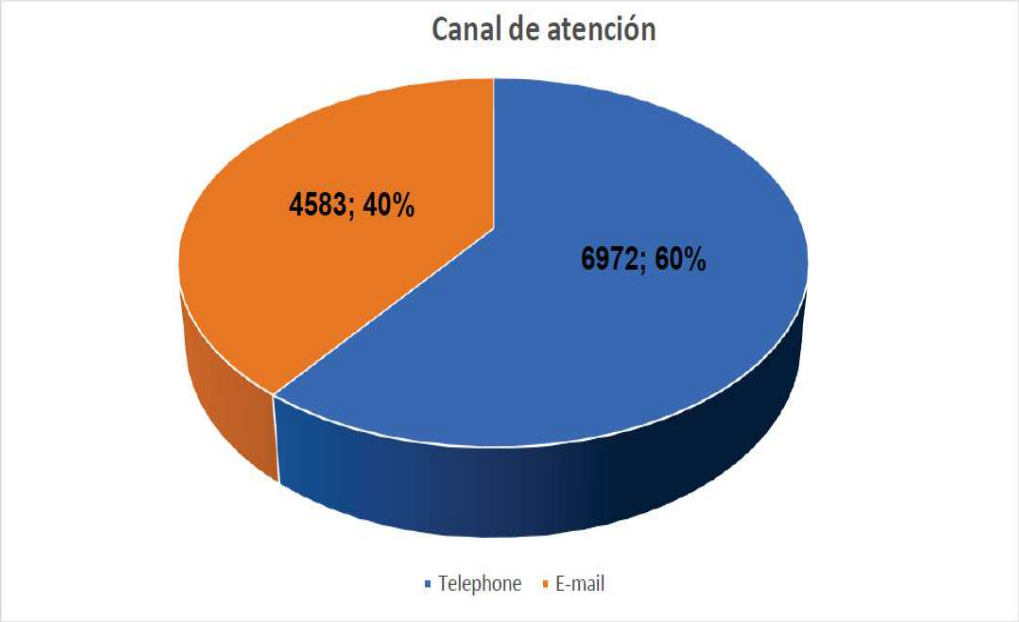
4. INFORME DE AVANCE

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

Durante el periodo, se desarrollaron las siguientes actividades contractuales:

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

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



lustración Canales de Comunicación

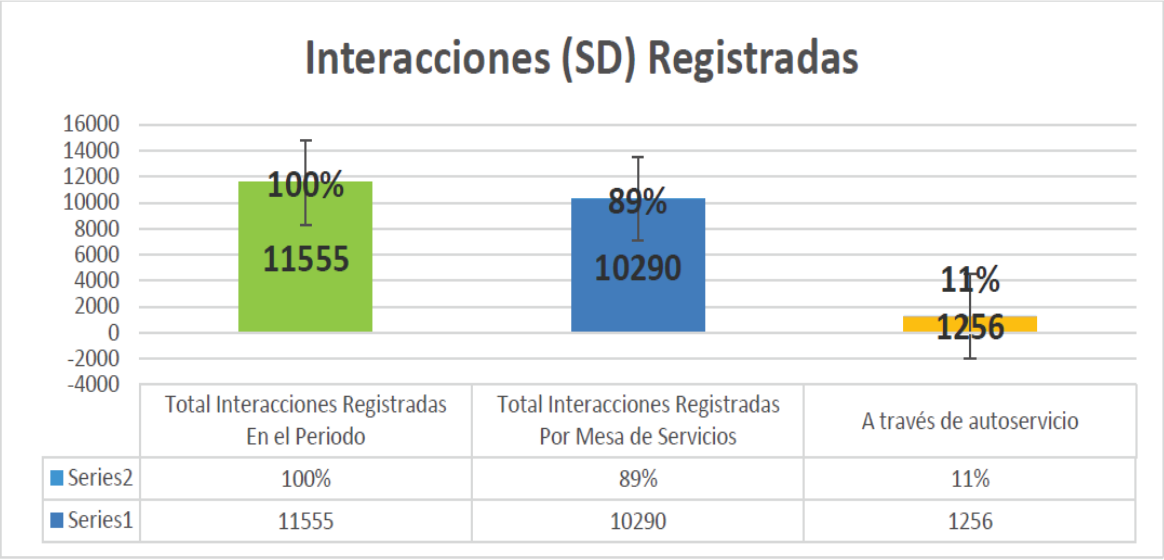
Análisis del resultado Medios de Recepción:

Durante el período evaluado se registraron 11,555 interacciones, distribuidas entre 6,972 solicitudes (60%) atendidas a través del canal telefónico y 4,583 solicitudes (40%) gestionadas mediante el buzón de correo electrónico. Estos resultados evidencian que la línea telefónica continúa siendo el canal de atención con mayor utilización por parte de los funcionarios, consolidándose como el principal medio de contacto para la gestión de solicitudes y reflejando su importancia dentro de la estrategia de atención de la Mesa de Servicio.

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

- **Análisis de distribución de Interacciones por responsable de Registro en la Herramienta de Gestión.**

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



lustración Estado Solicitudes (SD)

Análisis del resultado:

Durante el período reportado, el primer nivel de atención registró 11,555 solicitudes (SD) registradas en la herramienta de gestión Service Manager, la Mesa de Servicios realizó la creación de 10,290 casos, lo que corresponde al 89% del total.

Las 1256 solicitudes restantes (11%) fueron registradas directamente por usuarios líderes y la Gerencia de Gestión Humana a través del Service Portal.

- **Comportamiento de la gestión y solución de casos por Niveles de soporte de atención.**

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

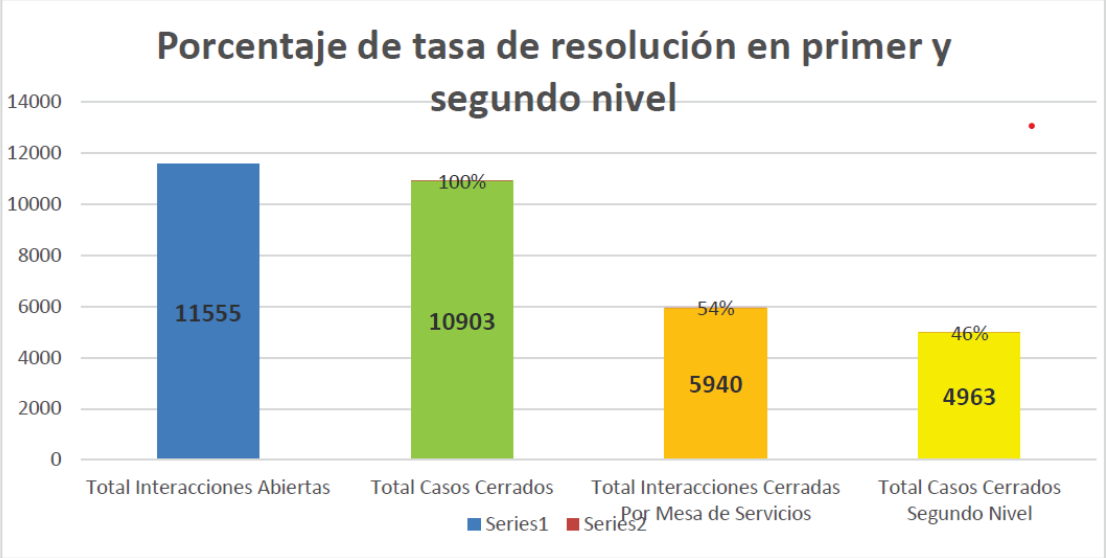


Ilustración Porcentaje Tasa de Resolución Mesa de Servicios (SD)

Análisis de la tasa de resolución en primer y segundo nivel:

Durante el período evaluado se registraron 11.555 interacciones abiertas, de las cuales 10.903 fueron cerradas, lo que evidencia una tasa general de cierre del 94,4% respecto al total de casos gestionados. Este resultado refleja una capacidad operativa adecuada para atender y resolver la mayoría de los requerimientos registrados en la herramienta.

Del total de casos cerrados, la Mesa de Servicios (primer nivel) resolvió 5.940 casos, equivalentes al 54%, mientras que el segundo nivel de soporte cerró 4.963 casos, correspondientes al 46%. Esta distribución muestra una participación superior del primer nivel, destacando su papel como principal punto de atención y resolución de solicitudes e incidentes.

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

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

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

❖ Gestión Atención Canal Telefónico.

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

TOTAL, DE LLAMADAS 23 DE MAYO AL 22 JUNIO 2026		
ÍTEM	Concepto-Medición	Total
1	Total, de Llamadas Entrantes	7209
2	Total, Llamadas Atendidas	6936
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	273
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	59
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	214
6	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	6329
7	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos Ajustado a excepciones por Incidentes Mayores (IM171854/IM172142)	6557
8	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	95%
9	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	2,97%
10	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:06:53
11	Total, Llamadas Salientes	1347
12	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	8556

Tabla Resultados Gestión Telefónica.

Análisis:

Durante el período evaluado se gestionaron un total de 8,556 llamadas, de las cuales 7,209 correspondieron a llamadas entrantes y 1,347 a llamadas salientes.

No obstante, tanto el Nivel de Abandono (VA) como la Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) se vieron afectados por la ocurrencia de (1) incidencia (M171854/IM172142) y 4 despliegues y puestas en producción del módulo de COBIS (WI226951, WI226887, WI227337 y WI227450), incluyendo el módulo de Cesantías. Estos eventos incrementaron de manera significativa el volumen de llamadas y generaron encolamientos externos a la Mesa de Servicio, ocasionando un desborde temporal de la capacidad instalada. A continuación, se detalla el impacto asociado a dichos eventos.

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

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

A continuación, se relaciona el detalle correspondiente:

Exclusiones Encolamientos Incidentes Mayores					
Ítem	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Llamadas abandonadas
1	IM171854	AFECTACIÓN DESPLIEGUE EN PRODUCCIÓN VERSIONES COBIS CARTERA	9/06/2026	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	150
2	IM172142	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO PREAPROBADO	22/06/2026	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	78
Total, Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento					228

Tabla Incidente Mayor

- **Estado de solicitudes que ingresan por correo.**

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

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

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados	Incidente Mayor
5068	3330	1597	89	52
	66%	32%	2%	1%

Tabla Detalle Gestión Correo.

Análisis:

Durante el período evaluado ingresaron 5,068 correos al buzón mesadeservicio, los cuales fueron gestionados bajo el esquema de categorización establecido para el seguimiento y control de solicitudes.

De este total, 3.330 correos (66%) fueron registrados como interacciones (SD) en la herramienta Service Manager. Esta categoría agrupa las solicitudes que requirieron gestión directa por parte de la Mesa de Servicio, ya sea mediante soporte de primer nivel o escalamiento a grupos solucionadores.

Por su parte, 1.597 correos (32%) corresponden a casos existentes, es decir, comunicaciones asociadas a solicitudes previamente registradas en la herramienta, bien sea por contacto telefónico u otros canales, o que hacen referencia a la trazabilidad de un caso en curso.

Adicionalmente, se identificaron 89 correos no registrados (2%), clasificados como comunicaciones que no requieren gestión por parte de la Mesa de Servicio, tales como intercambios entre especialistas o mensajes informativos.

Finalmente, 52 correos (1%) fueron asociados a incidentes mayores, categorización que permite realizar seguimiento específico a eventos de alto impacto dentro de la operación.

❖ **Top 10 de Usuarios con mayor consumo de correo.**

Solicitante	Cantidad	Área
Laura Nathaly Barragan Rios	121	Contratista - UT Innovacion 2025
Fabian Leonardo Marín Nieto	114	Usuario Líder - Gerencia de Canales Presenciales
Microsoft Power Apps and Power Automate	106	Contratista - UT Innovacion Camilo Andrés Sedano Acero
Ricardo Martínez Alfonso	86	Contratista - AND
John Mario Gómez Henao	75	Contratista - UT Innovacion 2025
Mario German Ramírez Forero	64	Contratista - UT Innovacion 2025
SOC Colombia Mnemo	62	Contratista - Mnemo SOC
Brayan Estiven Vargas Roa	56	Usuario Líder - Gerencia Administrativa
Juan Francisco Mayorga Torres	53	Contratista - UT Innovacion 2025
Héctor Manuel Ariza Cruz	53	Usuario Líder - Gerencia Cartera
Total, Top 10	**790**	

Tabla 4 Detalle Gestión Correo Top10

Análisis:

Con base en el análisis del Top 10 de solicitantes de correos gestionados por la Mesa de Servicio, durante el período evaluado se atendieron 790 correos, evidenciando una alta concentración de requerimientos en un número reducido de usuarios y áreas.

Los principales solicitantes del servicio de correo de la Mesa de Servicios corresponden a:

- Laura Nathaly Barragán Ríos (15%): Registró 121 solicitudes durante el período evaluado, relacionadas principalmente con requerimientos gestionados por el grupo TSM; Ejecución de Backups, posicionándose como la mayor consumidora del servicio.

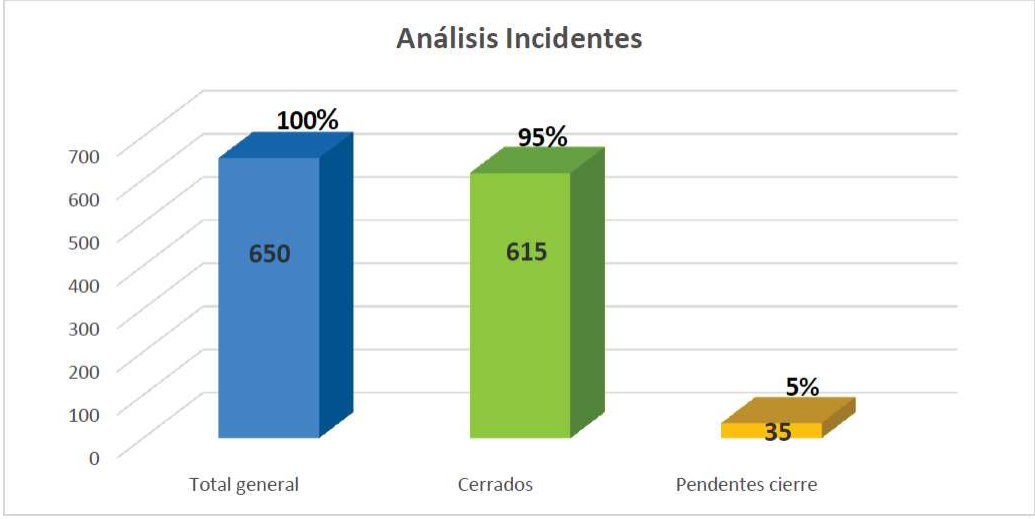
- Fabián Leonardo Marín Nieto (14%): Gestionó solicitudes asociadas a usuarios de diferentes puntos de atención a nivel nacional.

- Microsoft Power Apps and Power Automate (13%): Los correos remitidos por el funcionario Camilo Andrés Sedano Acero estuvieron relacionados principalmente con solicitudes de administración de Windows.

- Ricardo Martínez Alfonso (11%): Generó requerimientos dirigidos a diferentes grupos especializados, entre ellos SOA, Bases de Datos y Aplicaciones de Negocio, enfocados en acompañamientos técnicos y despliegues.

- En conjunto, estos cuatro solicitantes concentran el 54% del total de correos registrados dentro del Top 10 de usuarios, evidenciando una alta demanda del servicio por parte de áreas y procesos específicos. Destaca Laura Nathaly Barragán Ríos, contratista de la UT Innovación 2025, como la usuaria con mayor volumen de solicitudes, con 121 requerimientos, equivalentes al 15% del total analizado.

❖ Gestión de incidentes



lustración Estado Incidentes en segundo nivel.

Análisis:

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

Durante el período evaluado se registró un total de 650 incidentes, de los cuales 615 fueron cerrados, alcanzando un 95% de efectividad en la gestión y resolución. Este resultado evidencia una adecuada capacidad operativa de los equipos de soporte para atender y solucionar los incidentes reportados dentro del período analizado.

Por otra parte, se identifican 35 incidentes pendientes de cierre, equivalentes al 5% del volumen total gestionado. Aunque este porcentaje es reducido frente al total de casos registrados, es importante realizar seguimiento a estos

requerimientos para evitar su envejecimiento y minimizar posibles impactos en los niveles de servicio y en la satisfacción de los usuarios.

En términos generales, la gráfica refleja un alto nivel de cumplimiento en la gestión de incidentes, manteniendo una tasa de cierre superior al 90%, lo que demuestra estabilidad operativa y una adecuada capacidad de respuesta por parte de los grupos de soporte.

Conclusión

La Mesa de Servicios y los grupos de soporte lograron gestionar eficazmente los incidentes registrados, alcanzando un 95% de cierre (615 casos de 650), manteniendo un backlog controlado del 5% (35 casos), lo que evidencia una operación estable y una alta capacidad de resolución durante el período evaluado.

- **Estados incidentes pendientes por cierre.**

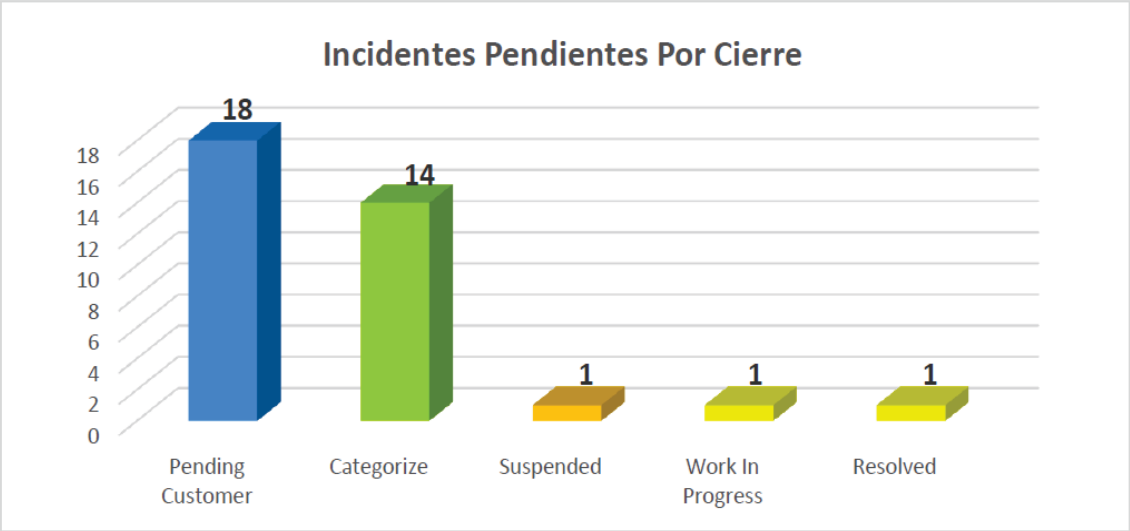


Ilustración 1 Incidentes Pendientes Cierre

Análisis:

Al corte evaluado, se registran 35 incidentes pendientes de cierre, distribuidos en cinco estados operativos. La mayor concentración se presenta en Pending Customer y Categorize, que reúnen 32 casos, equivalentes al 91% del backlog, lo cual evidencia que la gestión pendiente se concentra principalmente en validaciones de usuarios o terceros y en actividades de categorización o diagnóstico inicial.

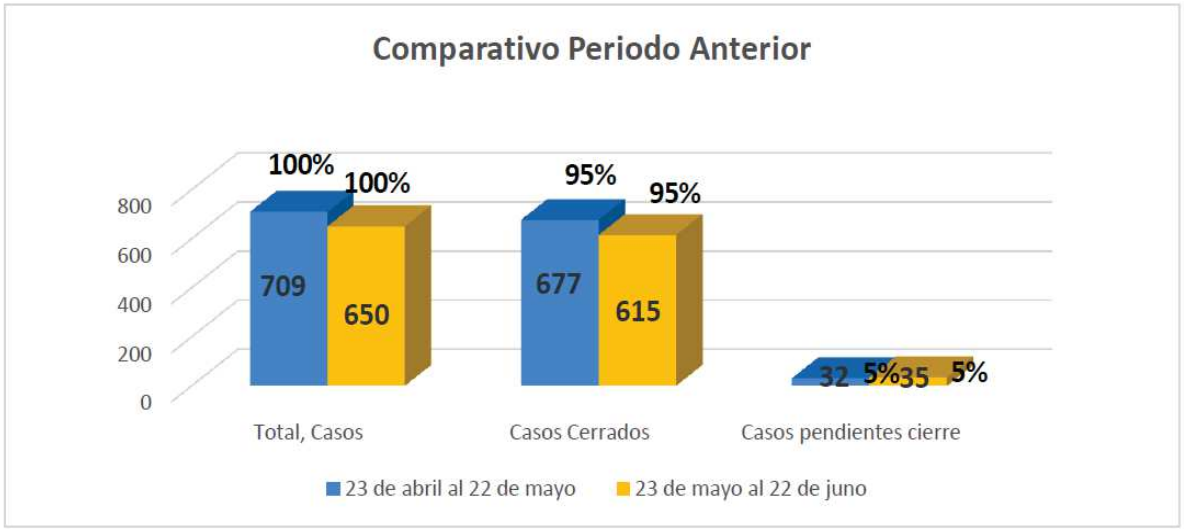
El estado Pending Customer concentra 18 incidentes (51%), constituyéndose en la principal causa de permanencia de casos abiertos. De este total, GTIOI –

Soporte en Sitio registra 11 casos, mientras que los 7 restantes se distribuyen individualmente entre Gestión Documental, Bases de Datos SAP ASE y SAP IQ, Infraestructura de Red LAN, Telefonía IP, WAN y GTIOI – Gestión de Incidentes y Requerimientos TI. Este comportamiento refleja la necesidad de fortalecer el seguimiento a las respuestas, validaciones o información requerida para continuar con la gestión.

Por su parte, el estado Categorize registra 14 incidentes (40%), correspondientes a casos que permanecen en etapa de clasificación o diagnóstico inicial. La mayor concentración se encuentra en GSI – Fábrica de Aplicaciones COBIS, con 7 casos; seguida de GTIOI – Soporte en Sitio, con 3 casos, y GTII – CRM, con 2 casos. Los 2 casos restantes corresponden a otros grupos no detallados en la información suministrada. Debido a su participación dentro del backlog, estos incidentes requieren priorización para completar su clasificación y orientar oportunamente su atención.

Los estados Suspended, Work in Progress y Resolved registran un incidente cada uno, equivalentes individualmente al 3% del total. El caso en estado Suspended está asignado a GTII – Windows; el incidente en Work in Progress, a GTII – CRM; y el caso en Resolved, a Bases de Datos SAP IQ. Este último requiere completar el cierre administrativo correspondiente, dado que ya figura como resuelto.

❖ Comparativo incidentes periodo V/S periodo anterior



lustración Comparativo incidentes vs periodo anterior

Análisis:

Al comparar el periodo actual con el inmediatamente anterior, se evidencia un incremento del 17,8% en el volumen de incidentes registrados, al pasar de 602 a 709 casos, lo que representa 107 incidentes adicionales y una mayor demanda de atención para los grupos resolutores.

A pesar del aumento en la demanda, los incidentes cerrados pasaron de 557 a 677, lo que corresponde a 120 casos adicionales solucionados y a un crecimiento del 21,5% en la capacidad de cierre. Este resultado evidencia una respuesta operativa favorable frente al incremento del volumen recibido.

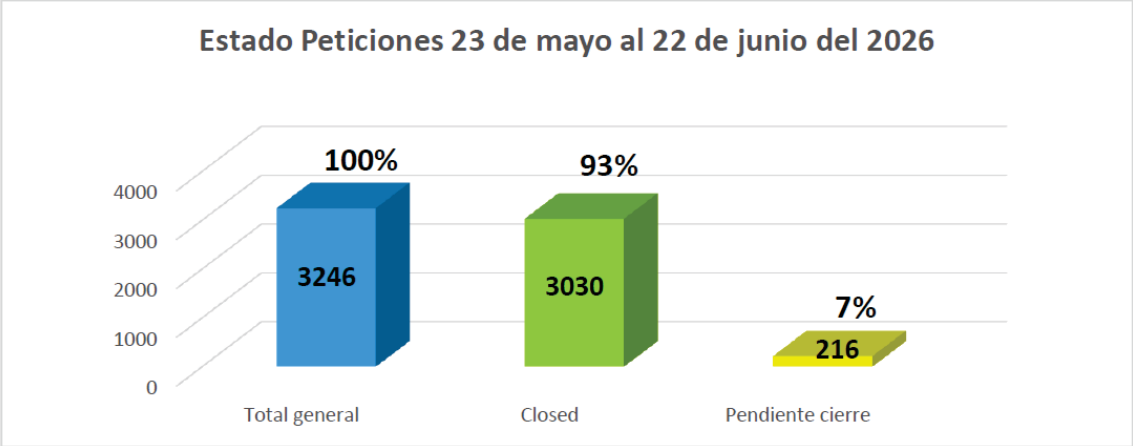
Asimismo, los incidentes pendientes de cierre disminuyeron de 45 a 32 casos, equivalente a una reducción aproximada del 28,9%. Este comportamiento refleja una mejora en el seguimiento, la resolución y el control del backlog.

En concordancia con estos resultados, el indicador de cumplimiento aumentó del 92% al 95%, con una mejora de 3 puntos porcentuales. En términos generales, la gestión presentó un desempeño favorable, dado que el crecimiento de los cierres superó el incremento de los incidentes registrados, permitiendo atender la mayor demanda y, simultáneamente, reducir los casos pendientes.

Conclusión:

La gestión de incidentes mostró una evolución positiva: aunque el volumen registrado aumentó un 17,8%, la capacidad de cierre creció un 21,5%, el backlog se redujo un 28,9% y el nivel de cumplimiento alcanzó el 95%.

❖ Gestión de requerimientos.



lustración Porcentaje de peticiones

Análisis:

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se registró un total de 3.246 peticiones, de las cuales 3.030 fueron cerradas, alcanzando un nivel de cumplimiento del 93%. Este resultado evidencia una adecuada capacidad de gestión por parte de la Mesa de Servicios y los grupos resolutores para atender el volumen de requerimientos registrados durante el período evaluado.

Por otra parte, se identifican 216 peticiones pendientes de cierre, equivalentes al 7% del total gestionado. Aunque la proporción de casos abiertos es relativamente baja frente al volumen total, estos requerimientos deben continuar siendo objeto de seguimiento y control para evitar su envejecimiento y posibles afectaciones en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

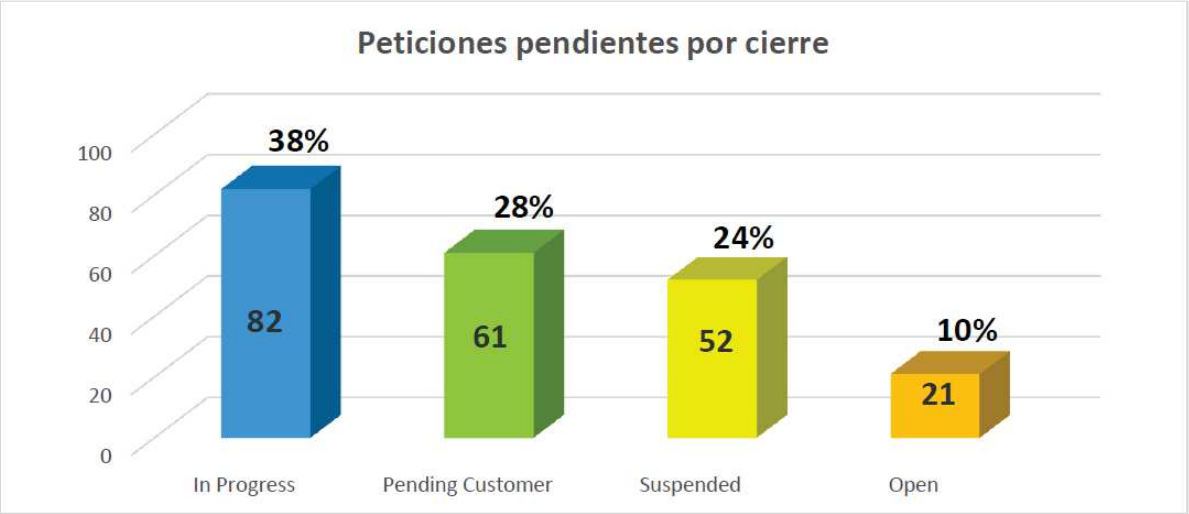
La relación entre las peticiones cerradas y las pendientes permite concluir que la operación mantiene un comportamiento estable y una adecuada efectividad en la atención de solicitudes. El porcentaje de cierre alcanzado demuestra que la capacidad operativa ha sido suficiente para absorber la demanda y gestionar oportunamente la mayoría de los requerimientos recibidos.

Asimismo, el volumen de casos resueltos refleja un adecuado desempeño de los equipos de soporte, quienes lograron gestionar y culminar la atención de más de nueve de cada diez peticiones registradas durante el período.

Conclusión:

La gestión de peticiones presentó un desempeño favorable, alcanzando una tasa de cierre del 93% (3.030 casos cerrados de 3.246 registrados), lo que evidencia una adecuada capacidad operativa y un control efectivo de la demanda, manteniendo únicamente un 7% de requerimientos pendientes de cierre (216 casos).

❖ **Detalle requerimientos pendientes:**



lustración Peticiones pendientes por cierre

Análisis:

Del total de 216 peticiones pendientes de cierre, la mayor concentración se encuentra en el estado In Progress, con 82 casos (38%), lo que indica que una proporción importante del backlog se encuentra en gestión activa por parte de los grupos resolutores.

El estado Pending Customer registra 61 peticiones (28%), correspondientes a casos que requieren respuesta, información o validación del usuario para continuar con su gestión. Esta condición representa una dependencia externa relevante, por lo que se requiere fortalecer el seguimiento y la comunicación con los solicitantes para evitar el envejecimiento de los casos.

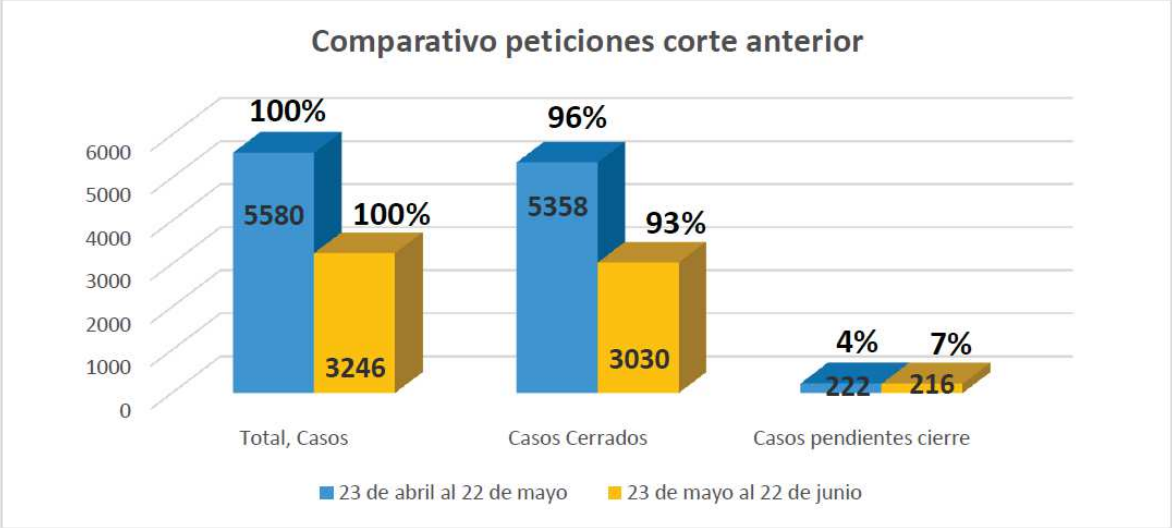
Por su parte, el estado Suspended concentra 52 peticiones (24%). Debido a su participación significativa dentro del backlog, es necesario revisar las causas de

suspensión, las dependencias asociadas y las condiciones requeridas para reactivar su atención.

Finalmente, el estado Open presenta 21 peticiones (10%), correspondientes a casos que aún permanecen abiertos y que requieren asignación, clasificación o inicio de la gestión, según la etapa operativa definida en la herramienta.

En conjunto, los estados Pending Customer y Suspended acumulan 113 peticiones, equivalentes al 52% del backlog. Esto evidencia que más de la mitad de los casos pendientes no se encuentra en gestión activa, sino condicionada por respuestas, validaciones o situaciones que deben ser revisadas para permitir la continuidad de su atención.

❖ Seguimiento al comparativo de backlog de los Grupos Resolutores



lustración Comparativo requerimientos corte anterior

Análisis:

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

Al comparar los periodos comprendidos entre el 23 de abril y el 22 de mayo y entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se evidencia una reducción significativa en el volumen de peticiones registradas. El total de casos pasó de 5,580 a 3,246, lo que representa una disminución de 2,334 peticiones, equivalente al 41.8%.

En relación con la gestión de cierre, los casos cerrados disminuyeron de 5,358 a 3,030, es decir, se gestionaron 2,328 casos menos, correspondiente a una reducción del 43.4%. Esta variación guarda relación con el menor volumen de peticiones recibidas durante el periodo actual.

A pesar de la reducción del volumen, la tasa de cierre pasó del 96% al 93%, presentando una disminución de 3 puntos porcentuales. En consecuencia, la proporción de peticiones pendientes aumentó del 4% al 7%, aun cuando su cantidad se redujo ligeramente de 222 a 216 casos, equivalente a una disminución de 6 peticiones o 2.7%.

Este comportamiento indica que, aunque el backlog se redujo en términos absolutos, los casos pendientes adquirieron una mayor participación dentro del total registrado debido a la disminución de la demanda. Por lo tanto, el resultado porcentual no obedece a un incremento en el número de pendientes, sino a que la reducción de estos casos fue considerablemente menor que la observada en el volumen total de peticiones.

Actividades ejecutadas:

Ferias

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se realizó el seguimiento y soporte integral a las ferias organizadas por la Entidad, garantizando la disponibilidad y correcta asignación de los accesos, recursos tecnológicos y servicios requeridos para su operación. Las actividades desarrolladas incluyeron la gestión de permisos especiales, tales como accesos VPN, asignación de horarios y perfiles por excepción, así como el suministro, configuración y puesta en funcionamiento de equipos de cómputo, kioscos, atriles, impresoras y servicios de conectividad.

Adicionalmente, se brindó acompañamiento técnico presencial y remoto durante el desarrollo de las jornadas, asegurando la continuidad operativa de los servicios y el cumplimiento oportuno de los requerimientos tecnológicos asociados a cada evento.

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

Puntos de atención: aperturas y traslados

Se ejecutó satisfactoriamente el 100% del cronograma de adecuaciones tecnológicas programadas para los puntos de atención, logrando la entrega de cuatro (4) sedes operativas: Ángel, Girardot, Suba y Tunja.

Esta gestión permitió garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, los servicios de conectividad y los recursos informáticos requeridos para la operación comercial, asegurando la apertura y continuidad de los servicios sin incidentes reportados y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales en cada una de las sedes intervenidas.

Logro

Se garantizó la disponibilidad de los recursos tecnológicos y de conectividad requeridos para la realización de ferias institucionales y la puesta en operación de cuatro puntos de atención (Ángel, Girardot, Suba y Tunja), ejecutando el 100% de las adecuaciones programadas y asegurando la continuidad del servicio sin incidentes reportados.

- **Gestión de conocimiento:**

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

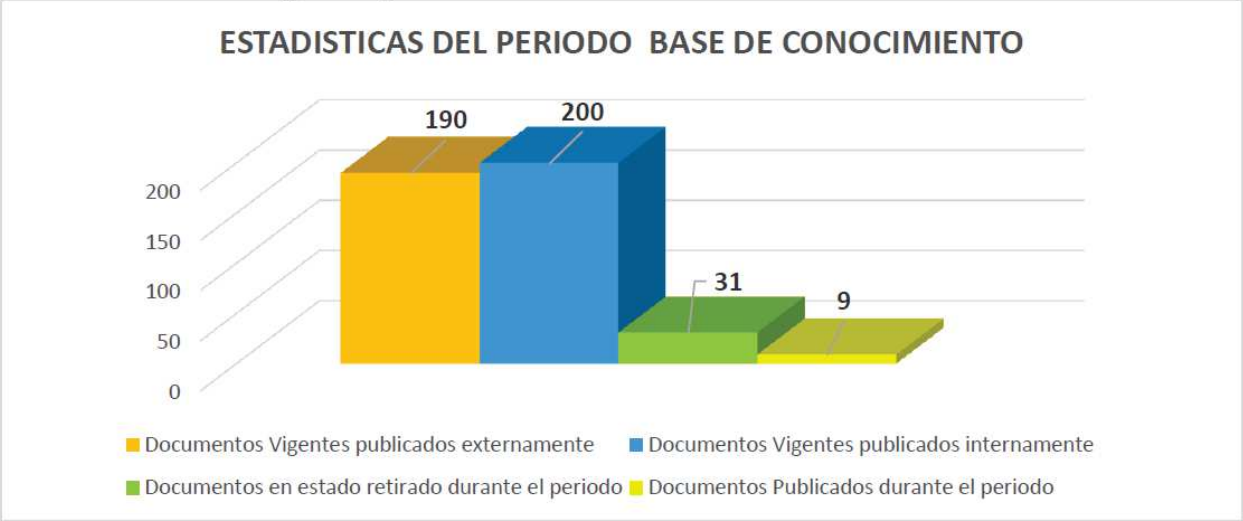


Ilustración Estadísticas e históricos bases de conocimiento

Análisis:

Durante el período evaluado se publicaron 9 nuevos documentos en la Base de Conocimiento, equivalentes al 2,1% del total de documentos administrados, contribuyendo al fortalecimiento y actualización continua de la información disponible para los usuarios y grupos de soporte.

En cuanto al ciclo de vida documental, se registran 31 documentos en estado retirado, que representan el 7% del total de documentos publicados, reflejando el proceso de depuración y actualización de contenidos con el fin de garantizar la vigencia y pertinencia de la información disponible.

Respecto a los documentos vigentes, se cuenta con 190 documentos publicados externamente, equivalentes al 44% del total, orientados al autoservicio y consulta por parte de los usuarios finales. Adicionalmente, se mantienen 200 documentos vigentes de publicación interna, correspondientes al 47% del total, destinados al soporte operativo y la gestión de conocimiento de los equipos de atención.

En conjunto, los documentos vigentes publicados interna y externamente suman 390 registros (91%), lo que evidencia un alto nivel de disponibilidad de información actualizada y una adecuada gestión del conocimiento institucional, favoreciendo la estandarización de procesos, la transferencia de conocimiento y la optimización de los tiempos de atención.

Conclusión:

La Base de Conocimiento mantiene un alto nivel de vigencia documental, con el 91% de sus contenidos activos (390 documentos), distribuidos entre publicaciones internas y externas. Durante el período se incorporaron 9 nuevos documentos y se gestionó la depuración de 31 contenidos retirados, fortaleciendo la calidad, disponibilidad y actualización de la información utilizada por usuarios y equipos de soporte.

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

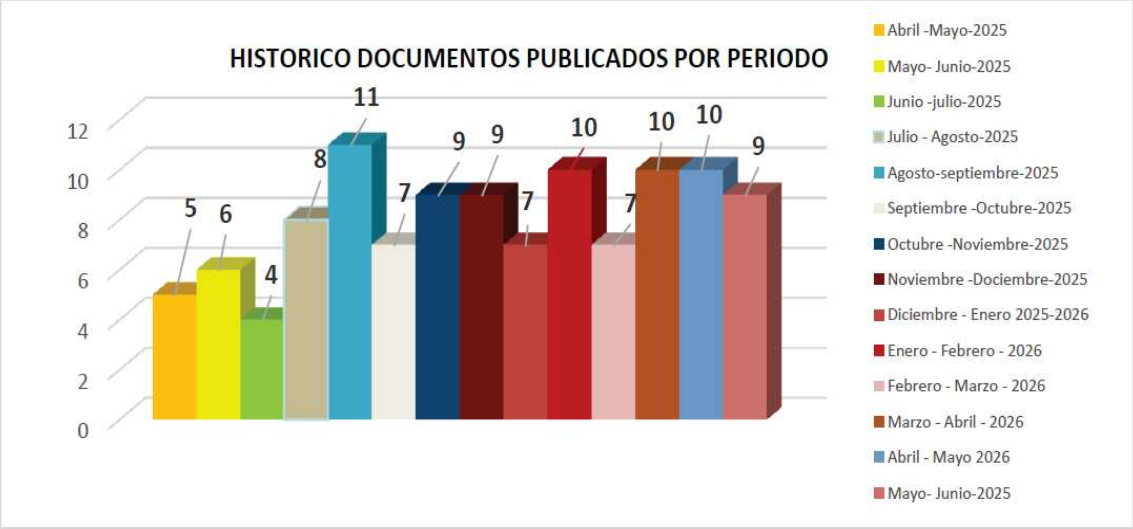


Ilustración Estadísticas e históricos bases de conocimiento por periodo

Análisis:

El comportamiento histórico de publicaciones en la Base de Conocimiento evidencia una tendencia de crecimiento y consolidación de la gestión documental durante los períodos analizados. Entre abril y septiembre de 2025, el número de publicaciones pasó de 5 a 11 documentos, alcanzando su punto más alto en el período agosto-septiembre de 2025, lo que refleja un fortalecimiento significativo de las actividades de generación y transferencia de conocimiento.

Posteriormente, entre septiembre de 2025 y enero de 2026, las publicaciones se mantuvieron en un rango entre 7 y 9 documentos, evidenciando estabilidad en la actualización de contenidos y en la incorporación de nuevo conocimiento a la plataforma.

Durante los períodos comprendidos entre enero y mayo de 2026, se observa un desempeño sostenido con resultados entre 9 y 10 publicaciones por período, destacándose los cortes enero-febrero, marzo-abril y abril-mayo de 2026, con 10 documentos publicados cada uno. Este comportamiento refleja la madurez del proceso y la capacidad de mantener un flujo constante de actualización documental.

Finalmente, para el período mayo-junio de 2026, se registraron 9 publicaciones, resultado que, aunque inferior en un documento respecto al período anterior,

mantiene el promedio de producción alcanzado durante los últimos meses y confirma la continuidad de las actividades de gestión del conocimiento.

Estadísticas históricas capacitaciones:



Fortalecimiento de competencias y gestión del conocimiento

Durante el período evaluado se desarrollaron actividades de capacitación y socialización dirigidas a los analistas de la Mesa de Servicios, con el propósito de fortalecer sus competencias técnicas, estandarizar la atención de requerimientos y garantizar la correcta ejecución de los procedimientos operativos.

Las jornadas de capacitación estuvieron orientadas a temas clave relacionados con la operación y soporte tecnológico, entre los que se destacan: funcionamiento de la grabación empresarial en Microsoft Teams, gestión y creación de usuarios SAP para contratistas, descarga de grabaciones de reuniones de Teams, servicio de biometría dactilar GSE y solución de errores de acceso a sitios, carpetas y archivos compartidos en OneDrive y SharePoint.

De igual forma, se realizaron actividades de socialización enfocadas en la actualización y adopción de procedimientos institucionales, incluyendo la plantilla de incidentes masivos, el procedimiento de activación de usuarios en instancias SAP HANA (Desarrollo, QA y Producción), la asignación de roles del Sistema de Turnos, el nuevo formato de Gestión de Perfiles y la gestión de errores recurrentes en CRM, relacionados con la actualización y consulta de información de clientes financieros.

Estas actividades contribuyeron al fortalecimiento de la capacidad técnica del equipo, promoviendo la estandarización de criterios de atención, la apropiación de los procedimientos institucionales y una mayor eficiencia en la resolución de incidentes y requerimientos.

Logro

Se fortalecieron las capacidades técnicas y operativas de los analistas de la Mesa de Servicios mediante la ejecución de jornadas de capacitación y socialización sobre herramientas, procedimientos y soluciones tecnológicas críticas para la operación, contribuyendo a la estandarización de procesos, la gestión del conocimiento y la mejora en la prestación del servicio.

- **Gestión de calidad**

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

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

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

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

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

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

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

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

❖ Monitoreo de llamadas

A continuación, se presenta la gráfica que muestra los resultados obtenidos por cada analista en el proceso de monitoreo de llamadas, reflejando su nivel de cumplimiento frente a los criterios de evaluación establecidos y permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora para la gestión de la Mesa de Servicios.

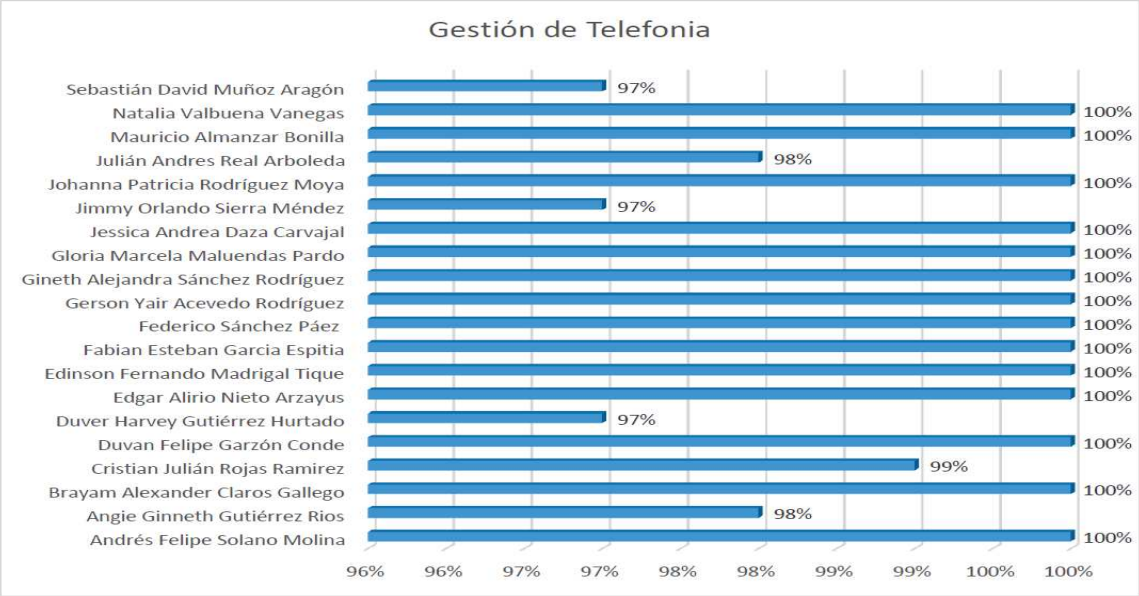


Ilustración 1 Resultados obtenidos gestión de llamadas

Análisis

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se ejecutó el proceso de monitoreo y aseguramiento de la calidad sobre 387 llamadas, cubriendo la totalidad de los analistas de la Mesa de Servicios. Adicionalmente, se realizó la evaluación de los casos registrados y gestionados por los analistas, de conformidad con los criterios, lineamientos y estándares definidos por la Gestión de Monitoreo y Calidad.

Esta actividad permitió verificar el cumplimiento de los protocolos de atención, identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y fortalecer las competencias de los analistas, contribuyendo al mejoramiento continuo de los niveles de calidad y experiencia del usuario.

Análisis correo:

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

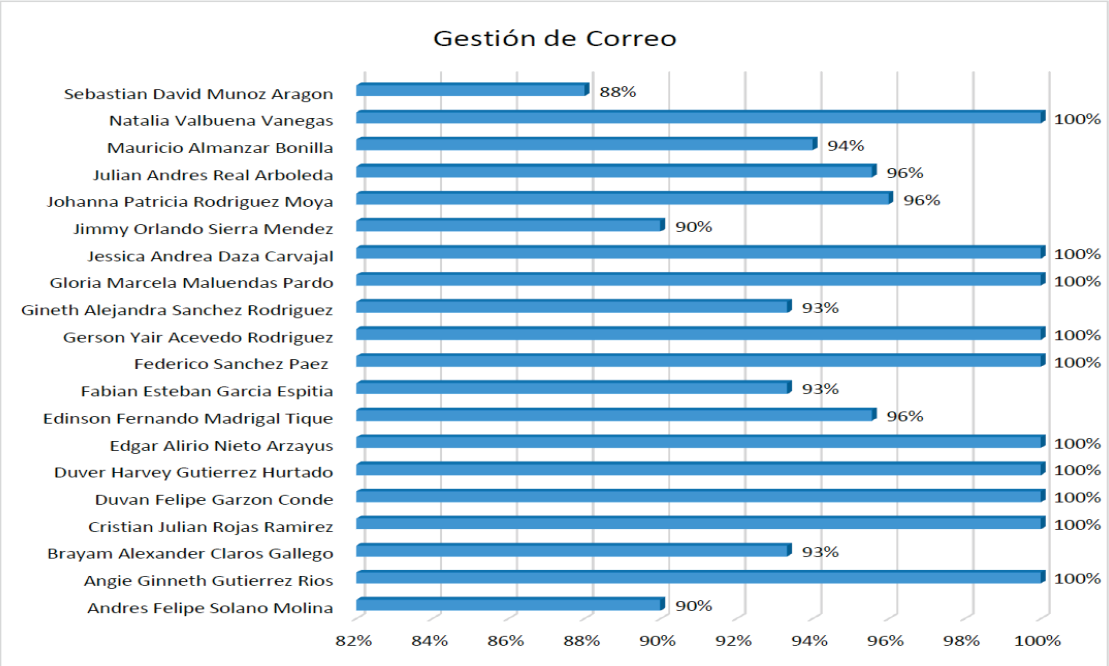


Ilustración 2 Resultados obtenidos gestión de correos

Monitoreo de la gestión de correos electrónicos

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se verificó una muestra de 189 solicitudes recibidas a través del buzón de la Mesa de Servicios y gestionadas por los diferentes analistas. De manera complementaria, se evaluó el registro y escalamiento de los casos asociados,

de conformidad con los criterios y lineamientos definidos por la Gestión de Monitoreo y Calidad.
Como resultado de la evaluación, se obtuvo un cumplimiento promedio del 96%, lo que evidencia un desempeño favorable en la atención de las solicitudes gestionadas mediante este canal y una adecuada aplicación de los estándares de calidad establecidos.
No obstante, en la muestra analizada se identificaron 9 errores, de los cuales 3 fueron clasificados como críticos y 6 como no críticos. Los principales hallazgos estuvieron relacionados con:

- Omisión de archivos adjuntos.
- Errores en la categorización de los casos.
- Registro incorrecto de la tipificación del servicio en el campo “Notificado por”.

Como acción de mejora, se realizaron sesiones de retroalimentación con los analistas que presentaron hallazgos. Estas sesiones fueron debidamente documentadas y formalizadas mediante la firma de los respectivos compromisos, con el propósito de prevenir la recurrencia de los errores, fortalecer la aplicación de los procedimientos y mejorar la calidad de la atención por correo electrónico.
Conclusión:

La gestión del canal de correo electrónico alcanzó un 96% de cumplimiento, resultado que refleja un desempeño favorable en la atención de las 189 solicitudes evaluadas. Sin embargo, los 3 errores críticos y 6 no críticos identificados requieren seguimiento a los compromisos establecidos con los analistas, con el fin de fortalecer los controles operativos y reducir la reincidencia de los hallazgos.

Con el propósito de fortalecer el control y la trazabilidad de los casos relevantes de calidad, se mantiene una estrategia de seguimiento mensual soportada en una bitácora de registro, la cual permite gestionar y monitorear las solicitudes recibidas a través del canal de correo electrónico. Esta actividad es liderada por el Gestor de Monitoreo y Calidad, quien realiza el seguimiento integral de cada caso, asegurando su análisis, atención y respuesta oportuna.

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, se registró un (1) caso relevante de calidad, el cual fue gestionado conforme a los lineamientos establecidos. Como resultado, se llevó a cabo la respectiva

sesión de retroalimentación con el analista involucrado, en la que se documentaron las oportunidades de mejora identificadas, los compromisos adquiridos y la validación formal mediante la firma del acta correspondiente.
Esta gestión contribuye al fortalecimiento de la cultura de calidad, la mejora continua de los procesos de atención y la prevención de la recurrencia de hallazgos que puedan afectar la prestación del servicio.

Con el propósito de fortalecer el ciclo de mejora continua y evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Mesa de Servicios, se dispone de una encuesta de satisfacción integrada en la herramienta Service Manager (SM), la cual se habilita automáticamente una vez un caso es solucionado y cerrado.

Para el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026, el seguimiento realizado por la Gestión de Monitoreo y Calidad evidenció que no se registraron encuestas diligenciadas por parte de los usuarios, por lo que no fue posible obtener información que permitiera medir el nivel de satisfacción, identificar oportunidades de mejora o evaluar la percepción de calidad del servicio durante el período analizado.

Si bien no se presentaron valoraciones negativas, la ausencia de respuestas limita la generación de indicadores de satisfacción y el análisis de la experiencia de los usuarios frente a la atención recibida. En este sentido, resulta necesario fortalecer las estrategias orientadas a incentivar la participación de los usuarios en el diligenciamiento de las encuestas, con el fin de contar con información representativa que contribuya a la toma de decisiones y al mejoramiento continuo del servicio.

5. PERSONAL MINIMO ASIGNADO AL CONTRATO

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

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

Perfil	Cantidad
Coordinador	1

Gestores	4
Analista de mesa	20
Tecnico de PC	1
Total	26

Tabla Recurso Humano Asignado

- Novedades Personal

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

Se realizo retiro de ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA, quien se desempeñaba como analista de la mesa de servicios con último día laborado 19 de junio; se realizó el remplazo con LEIDY JOHANNA FUENTES BENITO, quien inicio labores el 22 de junio.

Se inicio vacaciones con inicio el 01 de julio del 2026 y culminación al 22 de enero del 2027, la malla será cubierta por SERGIO ANDRÉS HENAO MESSIER, hoja de vida que fue autorizada por parte del Fondo Nacional del Ahorro.

6. BOLSA DE RECURSOS

El contrato no tiene Bolsa de recursos.

7. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO

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

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

8. EJECUCIÓN FINANCIERA

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

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 8.501.132.604,00	**48,76%**
Adicion	$ 8.934.690.360,00	**51,24%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 17.435.822.964,00**	**100,00%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 9.245.690.134,00	**53,03%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 744.557.530,00	**4,27%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 9.990.247.664,00**	**57,30%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		**57,30%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**0,00%**

Cuadro análisis presupuestal de pagos

Porcentaje en tiempo de ejecución.

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%**

Cuadro análisis presupuestal de pagos

9. ANALISIS DE LOGROS RELEVANTES DE LA MESA DE SERVICIO

- ✓ **Incremento en la eficiencia operativa:**

Se mantuvo un monitoreo permanente del backlog mediante el seguimiento al estado de las solicitudes, la identificación de casos con retrasos y la articulación de acciones con los grupos resolutores. Como parte de esta estrategia, se realizaron reuniones periódicas posteriores a la emisión del informe de backlog, en las que se definieron acuerdos, compromisos y planes de acción orientados a la normalización de los casos pendientes.

Gracias a estas acciones, se fortaleció el control sobre las solicitudes abiertas y se evidenció un avance significativo en la gestión de cierre por parte de los grupos resolutores, alcanzando un nivel general de ejecución del 74%, distribuido así: Peticiones 58%, Incidentes 87%, Tareas de Cambio 81% y Tareas de Petición 100%.

✓ **Fortalecimiento de la Base de Conocimiento**

Durante el período se crearon y actualizaron 10 artículos técnicos asociados a incidentes y requerimientos recurrentes, contribuyendo a la disponibilidad y actualización del conocimiento para los analistas de la Mesa de Servicios y los equipos de soporte en sitio.

Esta gestión favoreció la estandarización de los procesos de atención, la transferencia de conocimiento y la optimización de los tiempos de respuesta. A la fecha, la Base de Conocimiento cuenta con 103 documentos publicados, con un promedio de 8 publicaciones mensuales.

Entre los temas documentados se destacan:

Error al firmar documentos en FirmaYa, Error al iniciar sesión en biometría facial, Error SNC en SAP, Mensaje de solicitud de modificación de clave de acceso SAP, Solicitudes de desarrollo en aplicaciones FNA.

✓ **Fortalecimiento de capacidades y mejora continua**

Se capacitó a la totalidad de los analistas de la Mesa de Servicios, fortaleciendo sus competencias técnicas y operativas, así como la capacidad de diagnóstico y resolución de requerimientos e incidentes.

Las jornadas de capacitación abordaron temas tales como:

- Funcionamiento de la grabación empresarial en Microsoft Teams.
- Procedimiento de creación de usuarios SAP para contratistas.
- Descarga de grabaciones de reuniones en Teams.
- Servicio de biometría dactilar GSE.
- Solución de errores de acceso a sitios, carpetas y archivos compartidos en OneDrive.
- Solución de errores de acceso a sitios, carpetas y archivos compartidos en SharePoint.

De igual forma, se socializaron actualizaciones y procedimientos relevantes para la operación, entre ellos:

- Plantilla actualizada para la gestión de incidentes masivos.
- Activación de usuarios en instancias SAP HANA (Desarrollo, QA y Producción).
- Procedimiento de asignación de roles del Sistema de Turnos.
- Nuevo formato de Gestión de Perfiles.
- Gestión de errores recurrentes en CRM relacionados con la actualización y consulta de información de clientes financieros.
- Estas actividades contribuyeron a una atención más ágil, homogénea y efectiva, fortaleciendo la calidad del servicio prestado.

✓ **Apertura y traslado de puntos de atención**

Con el apoyo de la gestión de peticiones, se ejecutó satisfactoriamente el 100% del cronograma de adecuaciones tecnológicas programado para la apertura y traslado de puntos de atención, logrando la entrega de cuatro sedes operativas: Ángel, Girardot, Suba y Tunja.

Esta gestión aseguró la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, conectividad y recursos requeridos para la operación comercial, permitiendo la apertura y continuidad de los servicios sin incidentes reportados.

✓ **Soporte tecnológico a Ferias de Vivienda**

La Mesa de Servicios gestionó integralmente el componente tecnológico de las jornadas FNA por Colombia realizadas en Bogotá, garantizando la planeación, asignación y disponibilidad de recursos tecnológicos, así como el soporte presencial y remoto durante el desarrollo de los eventos, incluyendo cobertura en horarios extendidos y jornadas dominicales.

Como resultado, se aseguró la continuidad y estabilidad de los servicios tecnológicos sin incidentes críticos, contribuyendo al desarrollo exitoso de las ferias, fortaleciendo la experiencia de los usuarios y demostrando la capacidad de respuesta de la Mesa de Servicios frente a escenarios de alta demanda operativa.

✓ **Resolución en primer contacto**

Durante el período analizado se registraron 11.555 interacciones, de las cuales 10.903 fueron gestionadas y cerradas. Del total de casos cerrados, 5.940 fueron resueltos por la Mesa de Servicios en primer nivel, representando el 54% de efectividad en resolución en primer contacto, sin requerir escalamiento a grupos especializados.

Este resultado evidencia una sólida capacidad de atención y resolución, optimizando los tiempos de respuesta, reduciendo la dependencia de escalamientos y mejorando la experiencia de los usuarios.

✓ **Cumplimiento del indicador de nivel de abandono**

La Mesa de Servicios mantuvo el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) asociado al indicador de abandono, alcanzando un resultado de 2,97%, porcentaje que refleja una adecuada capacidad operativa para la atención de llamadas entrantes y una gestión eficiente de la demanda.

Este desempeño contribuye a minimizar la pérdida de contactos, garantizar la accesibilidad del servicio y fortalecer la percepción de oportunidad en la atención brindada a los usuarios.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN CONTRACTUAL

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	**0%**

Evaluación Contratista

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

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

11. VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE ENTREGABLES

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

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

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

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

12. CONCLUSIONES:

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

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

Se firma a los 05 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

CONTRATO NO. 052–2025

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

Elaborado por:
Daniel Moreno
Coordinador De Mesa de Servicios

Tabla de contenido

1. ESTADÍSTICAS GENERALES DE INTERACCIONES (SD) REGISTRADAS EN EL PERIODO. 3
1.1. Estado de Interacciones (SD) 3
1.2. Distribución de Interacciones (SD) por canal de atención 4
2. GESTIÓN INTERACCIONES (SD) MESA DE SERVICIOS 5
2.1. Creación de interacciones (SD) mesa de servicio 5
2.2. Tasa de resolución en primer y segundo nivel. 5
3. GESTIÓN TELEFÓNICA MESA DE SERVICIOS. 6
3.1. Estadísticas Atención Canal Telefónico. 6
4. GESTIÓN DE CORREO MESA DE SERVICIOS 7
4.1. Top 10 Usuarios de Correo. 8
5. GESTION DE INCIDENTES 9
5.1. Estado general incidentes (IM) 9
5.2. Incidentes en estados pendientes cierre 10
5.3. Comparativo incidentes periodo anterior 11
5.4. Comparativo incidentes periodo anterior por grupos 11
5.5. Incidentes mayores registrados durante el periodo 12
6. GESTION DE REQUERIMIENTOS 13
6.1. Estadísticas Generales Peticiones 14
6.2. Requerimientos en estados pendientes cierre 14
6.3. Comparativo requerimientos periodo anterior (23 de abril al 22 de mayo) 15
6.4. Comparativo Peticiones periodo anterior por grupos (23 de abril al 22 de mayo) 15
6.5. Ferias 16
6.6. Puntos de atención aperturas y/o traslados 17
7. GESTION DEL CONOCIMIENTO 17
7.1. Estadísticas e históricos bases de conocimiento 17
7.2. Estadísticas e históricos documentos publicados en la base de conocimiento por periodo 18
7.3. Estadísticas históricas capacitaciones 18
8. GESTIÓN DE CALIDAD 19
8.1. Seguimiento backlog grupos resolutores 21
8.1.2. Comparativo del seguimiento a grupos resolutores 21
8.2. Casos Devueltos 21
8.3. Nivel De Satisfacción Del Usuario Frente Al Servicio – General 23

En cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de la ejecución del CONTRATO No. 052–2025, celebrado entre el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y la UT Innovación FNA 2025, y específicamente en lo relacionado con la línea de la mesa de servicios, se presenta el informe de gestión mensual correspondiente al periodo comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026. Este informe refleja el avance de ejecución del corte número 14.

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

1.1. Estado de Interacciones (SD)

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

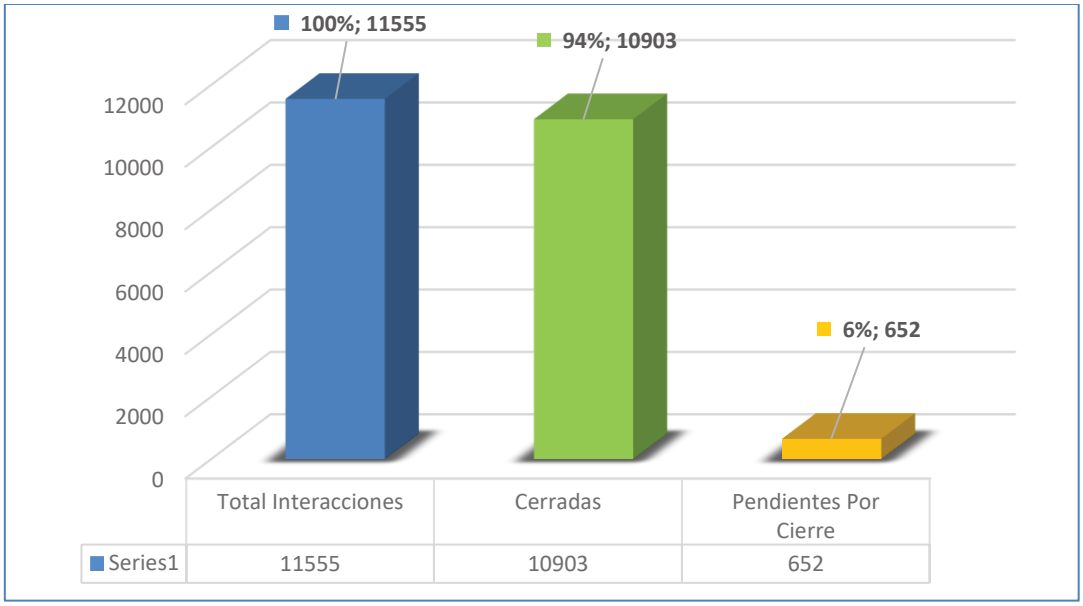


Ilustración 1 Estado Solicitudes (SD)

Análisis: En el periodo se registraron **11555,** interacciones, de las cuales fueron atendidas y cerradas **10903** que corresponden al **94%,** quedando pendientes **652** solicitudes con un **6%.**

De las **652** interacciones pendientes por cierre; se encuentran en estado distribuido **464**, de estas **27** son del flujo de gestión humana (Ausencias, Modificación Perfil Usuario, Eliminación/Retiro Usuario); casos que deben ser documentados y cerrados por parte de los diferentes grupos resolutores de la vicepresidencia de tecnología y transformación digital que corresponden al **6%** de la totalidad de pendientes en estado distribuido; lo cual evidencia una buena gestión por parte de los grupos que intervienen en las diferentes tareas del flujo.

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

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

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

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

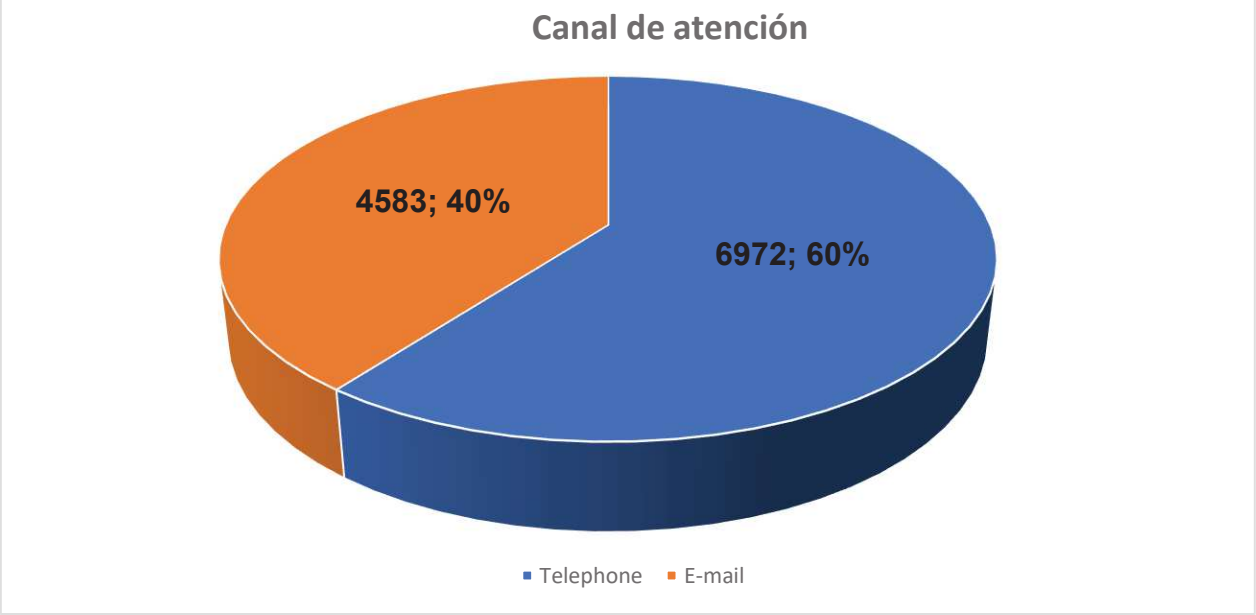


Ilustración 2 Canales de Comunicación

Análisis: Para el periodo evaluado se registraron **11.555** interacciones, distribuidas de la siguiente manera: **6.972 (60%)** a través del canal telefónico y **4.583 (40%)** mediante el buzón de correo electrónico. En consecuencia, la línea telefónica es el canal que más utilizan los funcionarios.

2. GESTIÓN INTERACCIONES (SD) MESA DE SERVICIOS.

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

2.1. Creación de interacciones (SD) mesa de servicio

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

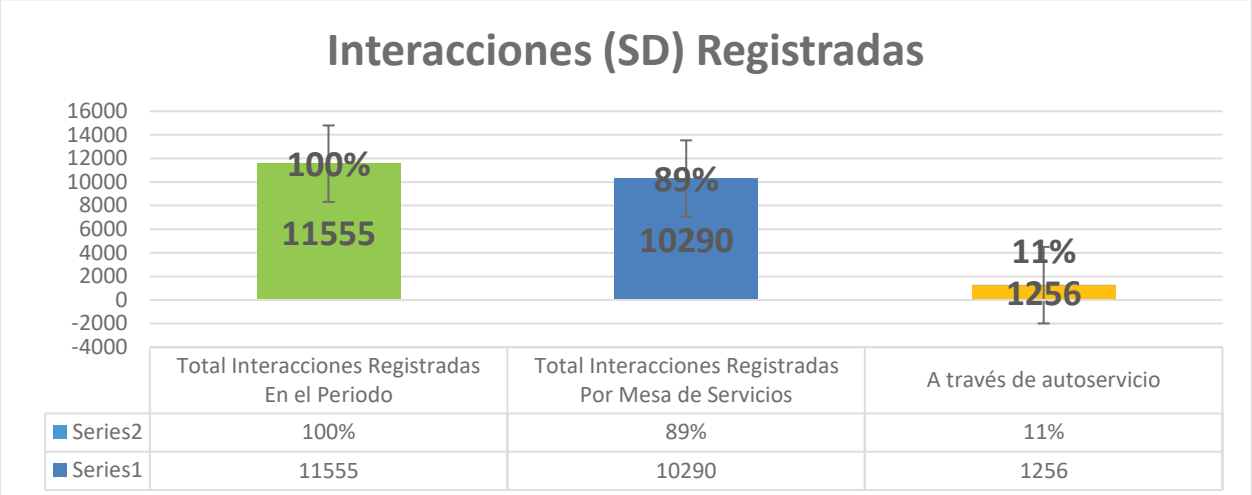


Ilustración 3 Porcentaje Interacciones Abiertas Mesa de Servicios (SD)

Análisis: De las 11.555 interacciones (SD) registradas en Service Manager, la mesa de servicios creó 10.290 (89%) El 11 % restante (1.256) fue generado por usuarios líderes y la gerencia de gestión humana a través del Service Portal.

2.2. Tasa de resolución en primer y segundo nivel.

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

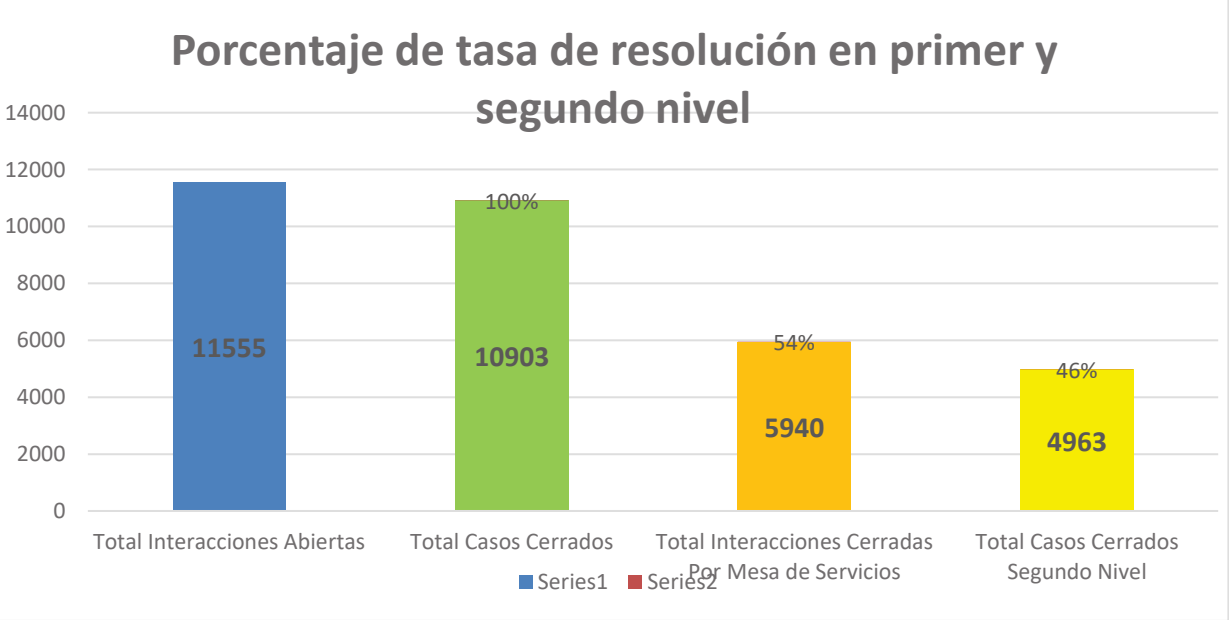


Ilustración 4 Porcentaje Tasa de Resolución primer y segundo nivel (SD)

Análisis: En el periodo analizado se registraron **11.555** interacciones, con un total de **10.903** casos cerrados. La mesa de servicios resolvió el **54%** de los casos en primer nivel (5.940) el 46% restante fue asignado y solucionado por otros grupos solucionadores de segundo nivel.

3. GESTIÓN TELEFÓNICA MESA DE SERVICIOS.

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

3.1. Estadísticas Atención Canal Telefónico.

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

TOTAL, DE LLAMADAS 23 DE MAYO AL 22 JUNIO 2026		
ÍTEM	**Concepto-Medición**	**Total**
1	Total, de Llamadas Entrantes	7209
2	Total, Llamadas Atendidas	6936
3	Marcadas como abandono por planta telefónica (1 y 4 Contact Disposition)	273
4	Total, Llamadas abandonadas antes de 15 segundos	59
5	Total, Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos	214
6	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos	6329
7	Total, de Llamadas contestadas antes de 15 Segundos Ajustado a excepciones por Incidentes Mayores (IM171854/IM172142)	6557
8	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) Nivel Requerido (≥ 95%)	95%
9	Nivel de abandono (VA) Nivel Requerido (<= 5%)	2,97%
10	Tiempo Promedio de Llamada (<= 15 Minutos)	0:06:53
11	Total, Llamadas Salientes	1347
12	Llamadas Totales (Entrantes+ Salientes)	8556

Tabla 1 Resultados Gestión Telefónica.

Análisis: Durante el período evaluado se gestionaron un total de 8.556 llamadas, de las cuales 7.209 correspondieron a llamadas entrantes y 1.347 a llamadas salientes

Para el ítem 10: **nivel de abandono (VA)** solo se tienen en cuenta las (Llamadas abandonadas superiores a 15 segundos (214) / Total Número de llamadas entrantes (7209) * 100. Una vez aplicada la formula anteriormente referida, el porcentaje de abandono es del **2.97%.**

Para el cálculo del ítem 8: Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL) se excluyeron las llamadas que superaron los 15 segundos de respuesta debido a incidentes mayores (IM171854/IM172142) lo que derivó en un incremento súbito en la demanda y acumulación de llamadas en cola, afectando directamente los tiempos de respuesta, por ende, al existir más llamadas que analistas disponibles en la línea; las llamadas no se pueden atender de inmediato o dentro de los 15 segundos, por lo que se acumulan en la cola de espera aumentando el tiempo de respuesta; para este se procedió a excluir los días 09 de junio y 22 de junio, como resultado, se excluyeron 228, las cuales se relacionan a continuación:

Exclusiones Encolamientos Incidentes Mayores					
ítem	**IM**	**Titulo**	**Fecha de Creación**	**Grupo de Asignación**	**Llamadas abandonadas**
1	IM171854	AFECTACIÓN DESPLIEGUE EN PRODUCCIÓN VERSIONES COBIS CARTERA	9/06/2026	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	150
2	IM172142	PROBLEMAS EN UN APLICATIVO PREAPROBADO	22/06/2026	GSI-FABRICA APLICACIONES WEB	78
Total, Llamadas que superaron los 15 Segundos por encolamiento					**228**

Tabla 2 Exclusiones llamadas VRL incidentes mayores

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

Nota: En el archivo adjunto *"Reporte Llamadas 23 de mayo a 22 de junio 2026.xlsx"* que se entrega con el presente informe, se detallan las fórmulas de los diferentes cálculos presentados asimismo datas y exclusiones.

4. GESTIÓN DE CORREO MESA DE SERVICIOS

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

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

Total, Correo	Casos Registrados	Casos Existentes	No Registrados	Incidente Mayor
5068	3330	1597	89	52
	66%	**32%**	**2%**	**1%**

Tabla 3 Detalle Gestión Correo.

En total ingresaron **5068** correos a: mesadeservicio@fna.gov.co ; de los cuales 3330, se registraron con una interacción (SD) en la herramienta service manager, que para este corte equivalen a un **66%** de la totalidad de correos ingresados al buzón; en esta categoría se asignan los correos que fueron registrados y a los que se les proporcionó soporte técnico de primer nivel o que fue escalado a un grupo solucionador.

Los casos existentes 1597, correos que hacen parte de un caso ya registrado en la herramienta de Service Manager con un 32%. Los casos existentes son todas las solicitudes que fueron previamente registrados en Service Manager, bien sea porque el funcionario se comunicó a la extensión de mesa de servicio o porque hace referencia a la trazabilidad en el correo.

Los correos no registrados 89, corresponden al 2%. Esta es la categoría es utilizada para marcar los correos de conversaciones entre especialistas que no requiere el soporte de mesa de servicio y 52 correos fueron marcados y asociados a incidentes mayores con el 1%.

Nota: Se tienen asignados tres (3) analistas de tiempo completo para la gestión de correo; el promedio diario sin incluir los sábados es de 255; para los sábados se gestionan en promedio 29 correos.

4.1. Top 10 Usuarios de Correo.

Solicitante	Cantidad	Área
Laura Nathaly Barragan Rios	121	Contratista - UT Innovacion 2025
Fabian Leonardo Marín Nieto	114	Usuario Líder - Gerencia de Canales Presenciales
Microsoft Power Apps and Power Automate	106	Contratista - UT Innovacion Camilo Andrés Sedano Acero
Ricardo Martínez Alfonso	86	Contratista - AND
John Mario Gómez Henao	75	Contratista - UT Innovacion 2025
Mario German Ramírez Forero	64	Contratista - UT Innovacion 2025
SOC Colombia Mnemo	62	Contratista - Mnemo SOC
Brayan Estiven Vargas Roa	56	Usuario Líder - Gerencia Administrativa
Juan Francisco Mayorga Torres	53	Contratista - UT Innovacion 2025
Héctor Manuel Ariza Cruz	53	Usuario Líder - Gerencia Cartera
Total, Top 10	**790**	

Tabla 4 Detalle Gestión Correo Top10

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

Durante el período evaluado se gestionaron **790 correos** correspondientes a los 10 principales solicitantes, evidenciando una alta concentración de requerimientos en pocos usuarios y áreas específicas.

Los principales solicitantes representan:

- **Laura Nathaly Barragan Rios** con un 15%: Quien para este corte gestionó principalmente solicitudes para el grupo TSM; Ejecución Backup´s.
- **Fabian Leonardo Marín Nieto** con un 14 %: Quien para este corte gestionó solicitudes para usuarios de diferentes puntos de atención.
- **Microsoft Power Apps and Power Automate** con un 13 %: Los correos remitidos por el funcionario Camilo Andrés Sedano Acero, a la mesa de servicios corresponden a solicitudes administración de Windows.
- **Ricardo Martínez Alfonso** con un 11%: Quien realiza solicitudes a la mesa de servicios para los diferentes grupos (SOA, BASE DE DATOS Y APLICACIONES DEL NEGOCIO), para acompañamientos y despliegues.

En conjunto, acumulan el **54% del total de correos** del top 10; Laura Nathaly Barragan Rios, siendo Contratista - UT Innovacion 2025, el funcionario que más consume el servicio de correo de la mesa de servicios con unas **121 solicitudes (15%).**

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

5. GESTION DE INCIDENTES

- ✓ Seguimiento al backlog de incidencias y requerimientos en el cumplimiento en la atención, recepción, registro, clasificación, diagnostico, solución, documentación, cierre y escalamiento de las solicitudes a los grupos solucionadores y dueños del servicio.

- ✓ Realizar seguimientos periódicos a los grupos solucionadores por medio de correo electrónico para las validaciones de los casos pendientes por cierre.
- ✓ Revisar los tiempos de los casos asignados a los grupos resolutores.
- ✓ Registrar documentar y realizar seguimiento con los diferentes grupos resolutores de incidentes mayores validando acciones tomadas, resolución y aseguramiento del formato 045.
- ✓ Reuniones y sesiones técnicas con el propósito de asegurar el restablecimiento de los servicios que presentaron afectaciones, a continuación, se relaciona la bitácora:

5.1. Estado general incidentes (IM)

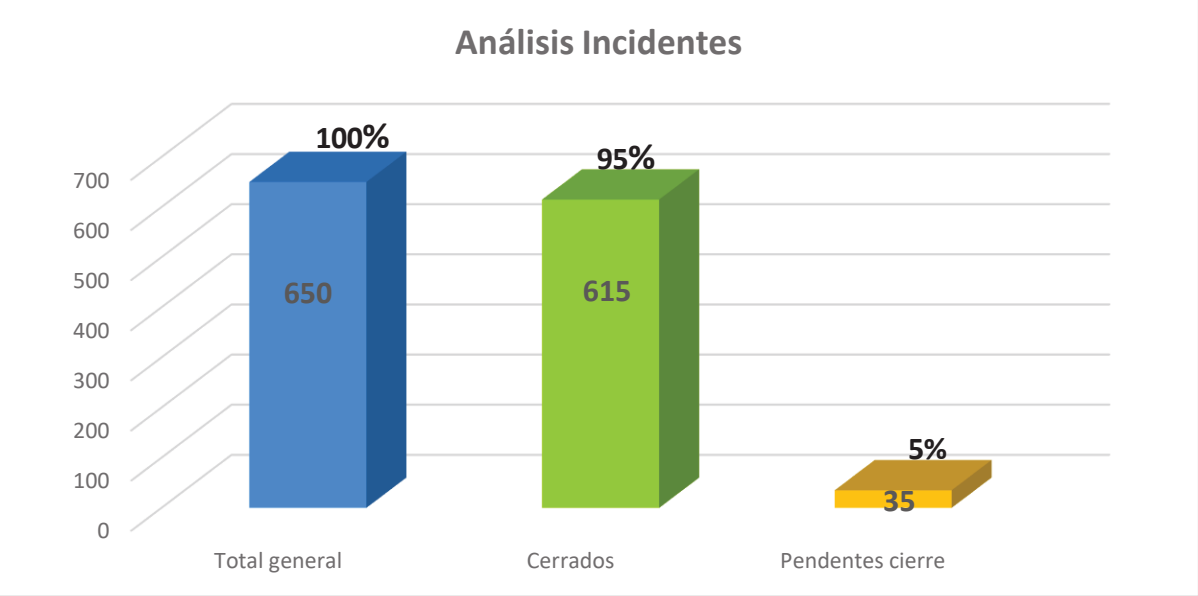


Ilustración 5 Estado Incidentes

Análisis: Se evidencia un alto nivel de resolución, con un 95% de los incidentes cerrados frente al total registrado, el volumen de casos pendientes (35 incidentes) representa únicamente el 5%, lo cual indica un buen desempeño operativo general, la diferencia entre el total y los cerrados es baja, lo que sugiere una gestión eficiente en los tiempos de atención y solución. La operación presenta un desempeño sólido y controlado, con un alto porcentaje de cumplimiento en el cierre de incidentes. No obstante, es clave enfocar esfuerzos en la gestión de los casos pendientes y en la identificación de causas raíz, especialmente en aquellos incidentes recurrentes que deban ser tratados como problema para evitar su repetición.

5.2. Incidentes en estados pendientes cierre

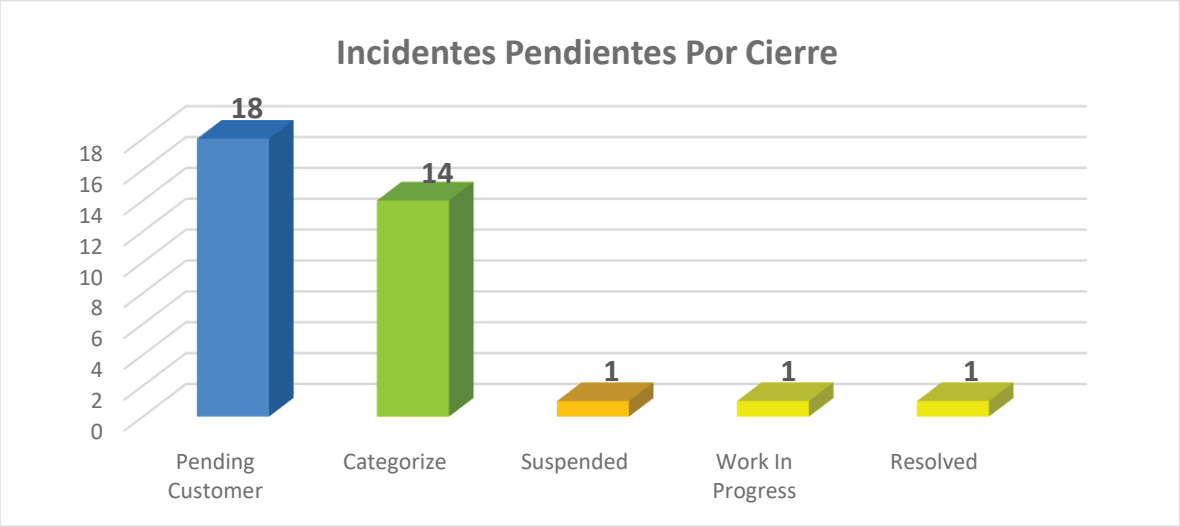


Ilustración 6 Incidentes Pendientes Cierre

Análisis: De acuerdo con el consolidado de incidentes pendientes por cierre, se registra un total de 35 casos en estado abierto, distribuidos en diferentes estados operativos, lo cual permite identificar prioridades de gestión y posibles cuellos de botella dentro de la operación.

En primer lugar, el estado "Pending Customer" concentra la mayor cantidad de casos con 18 incidentes (51%), evidenciando que más de la mitad del backlog depende directamente de validaciones, respuestas o información por parte de usuarios o terceros. Dentro de este grupo, se destacan:

GTI01 – Soporte en Sitio con 11 casos, siendo el de mayor concentración.

Casos individuales distribuidos en Gestión Documental, Bases de Datos SAP ASE Y IQ, Infraestructura Red LAN, Telefonía IP, WAN Y GTIOI-GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TI (1 caso cada uno).

En segundo lugar, el estado "Categorize" registra 14 incidentes (40%), lo que representa un volumen significativo de casos que aún se encuentran en fase de clasificación o diagnóstico inicial. Se destacan:

GSI – Fábrica Aplicación COBIS con 7 casos
GTI01 – Soporte en Sitio con 3 casos
GTII – CRM con 2 casos
Por su parte, el estado "Suspended" presenta 1 incidente (3%), asociado a GTII – Windows, lo que indica una baja proporción de casos detenidos, posiblemente por dependencias externas o validaciones técnicas.

Asimismo, el estado "Work in Progress" cuenta con 1 incidente (3%) en GTII – CRM, lo que evidencia que existe una proporción mínima de casos en gestión activa, lo cual podría indicar que los esfuerzos operativos no se encuentran concentrados en la resolución sino en etapas previas.

Finalmente, el estado "Resolved" presenta 1 incidente (3%), asociado a Bases de Datos SAP IQ, lo cual sugiere que algunos casos ya se encuentran técnicamente solucionados, pero aún no han sido cerrados formalmente.

5.3. Comparativo incidentes periodo anterior

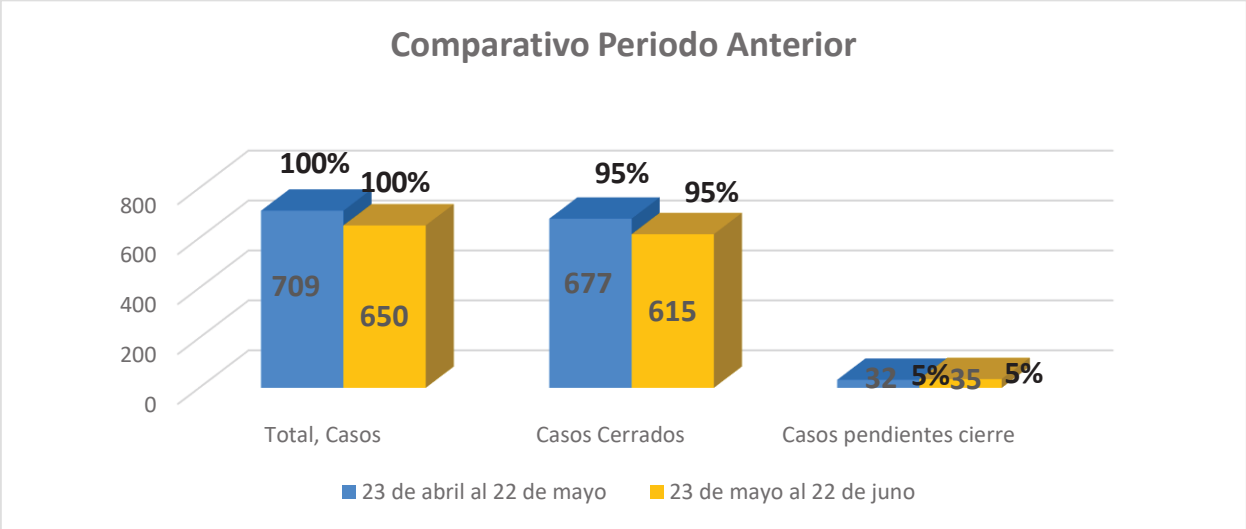


Ilustración 7 Comparativo incidentes corte anterior

Estado	23 de abril al 22 de mayo	23 de mayo al 22 de junio
Total, Casos	709	650
Casos Cerrados	677	615
Casos pendientes cierre	32	35

Tabla 5 Comparativo incidentes periodo anterior

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

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

5.4. Comparativo incidentes periodo anterior por grupos

23 de abril al 22 de mayo		23 de mayo al 22 de junio	
Grupo de asignación	Cantidad	Grupo de asignación	Cantidad
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	316	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	310
GTII-CRM	153	GTII-CRM	126
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	49	GSI-FABRICA APLICACION COBIS	49
GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	33	GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	41
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	29	GTIOI-SISTEMA DE TURNOS	30

Tabla 6 Comparativo incidentes periodo anterior

Análisis: El análisis comparativo por grupos de asignación evidencia cambios relevantes en la distribución de incidentes entre los dos periodos evaluados (23 de abril al 22 de mayo vs. 23 de mayo al 22 de junio), permitiendo identificar variaciones en la demanda operativa por cada frente de atención.

En primer lugar, el grupo GTI01 – SOPORTE EN SITIO presenta una leve disminución, pasando de 316 a 310 casos, lo que equivale a una reducción de 6 incidentes, sugiriendo una ligera disminución en requerimientos de soporte presencial o de atención directa al usuario.

Por su parte, el grupo GTII-CRM evidencia una disminución más pronunciada, pasando de 153 a 126 casos, lo que representa una reducción de 27 incidentes (aproximadamente 17,6%), reflejando una menor demanda en los servicios asociados a plataformas comerciales o de relacionamiento con clientes.

En cuanto al grupo GSI-FÁBRICA APLICACIÓN COBIS, el volumen de casos se mantiene estable en ambos periodos con 49 incidentes, lo que indica un comportamiento constante en la gestión de incidentes relacionados con el core financiero, sin variaciones significativas en su operación.

Por otro lado, el grupo GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN presenta un incremento considerable, pasando de 29 a 41 casos, lo que representa un aumento de 12 incidentes (alrededor de 41,4%), evidenciando una mayor incidencia en temas de conectividad o infraestructura de red durante el periodo más reciente.

Finalmente, el grupo GTI01 – SISTEMA DE TURNOS muestra una leve disminución, pasando de 33 a 30 casos, con una reducción de 3 incidentes, lo que sugiere una ligera mejora en la estabilidad de la plataforma o una menor afectación en los servicios de gestión de turnos.

En términos generales, se observa una redistribución de la carga operativa, con disminuciones en la mayoría de los grupos, especialmente en CRM, mientras que infraestructura de red concentra un aumento relevante, lo que podría requerir revisión y fortalecimiento en este frente específico.

5.5. Incidentes mayores registrados durante el periodo

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

ÍTEM	IM	Titulo	Fecha de Creación	Grupo de Asignación	Estado	Fecha de Cierre
1	**IM171508**	AFECTACIÓN EN APLICATIVO WORKMANAGER	25/05/2026	GSI-GESTION DOCUMENTAL	Cerrado	25/06/2026

Tabla 7 Incidentes mayores del periodo

Análisis: Durante el periodo correspondiente al mes de mayo después del corte se presenta **IM171508** los usuarios presentaron problemas al iniciar sesión en el sistema, requiriendo reciclajes manuales del IIS de forma recurrente (síntoma de fuga de recursos, bloqueo de hilos o consumo elevado de CPU/RAM en el pool de aplicaciones).

A las 15:00, se detectaron dos actualizaciones pendientes de VMWare Tools sobre el servidor FNABOGAPP009 en Ambiente de Producción. Como acción "correctiva" (no planificada), se decidió reiniciar el servidor para instalarlas.

Posterior al reinicio:

- Las actualizaciones de VMWare Tools no se instalaron correctamente.

- El acceso por RDP quedó inhabilitado (servicio de escritorio remoto afectado).

- Al ingresar por consola virtual, se evidenció alto consumo de CPU (probablemente el mismo problema preexistente, en ese momento mucho más evidente).

- Se realizó un segundo reinicio, tras el cual el funcionamiento se estabilizó.

Se diligenció el formato 045 y se realizó el respectivo seguimiento al caso.

Como plan de acción para prevenir la recurrencia de la falla, se define la implementación de un esquema de monitoreo proactivo del consumo de CPU, memoria y reciclajes de IIS, que permita generar alertas anticipadas antes de que el usuario reporte incidentes.

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

6. GESTION DE REQUERIMIENTOS

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

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

6.1. Estadísticas Generales Peticiones

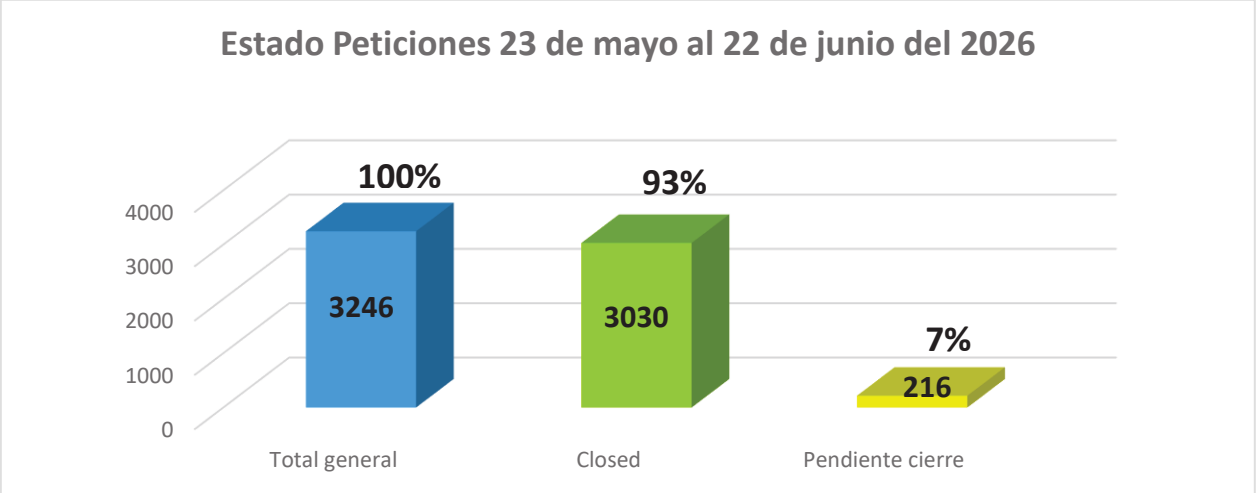


Ilustración 8 Estado requerimientos

Análisis: Durante el periodo reportado se registró un total de 3.246 peticiones asignadas a los grupos de soporte de segundo nivel. De este total, 3.030 solicitudes fueron atendidas y cerradas, lo que representa un cumplimiento del 93%. Por otro lado, 216 peticiones permanecen en estado activo, lo que equivale al 7% del total de registros gestionados en el corte.

6.2. Requerimientos en estados pendientes cierre

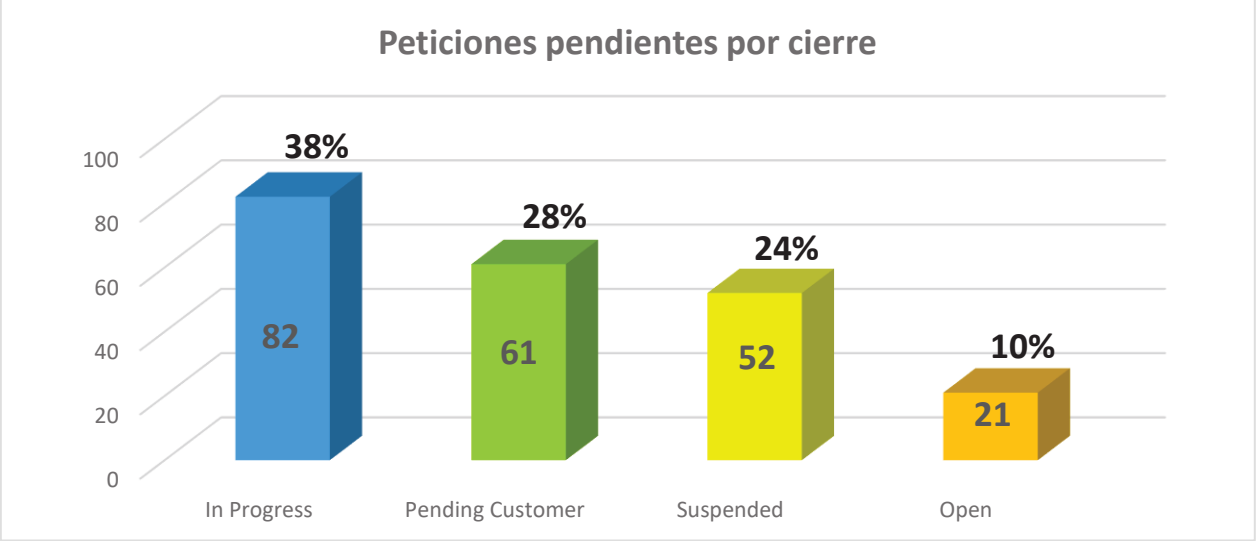


Ilustración 9 -Peticiones pendientes por cierre

Análisis: Se muestra el detalle de las peticiones pendientes por cierre (216), donde evidenciamos que el 38% de las peticiones se encuentra en estado “Pending Customer”, 28% se encuentran en estado “In Progress”, 24% se encuentran en estado “Suspended” y 10% se encuentran en estado “Open” por los grupos solucionadores.

6.3. Comparativo requerimientos periodo anterior (23 de abril al 22 de mayo)

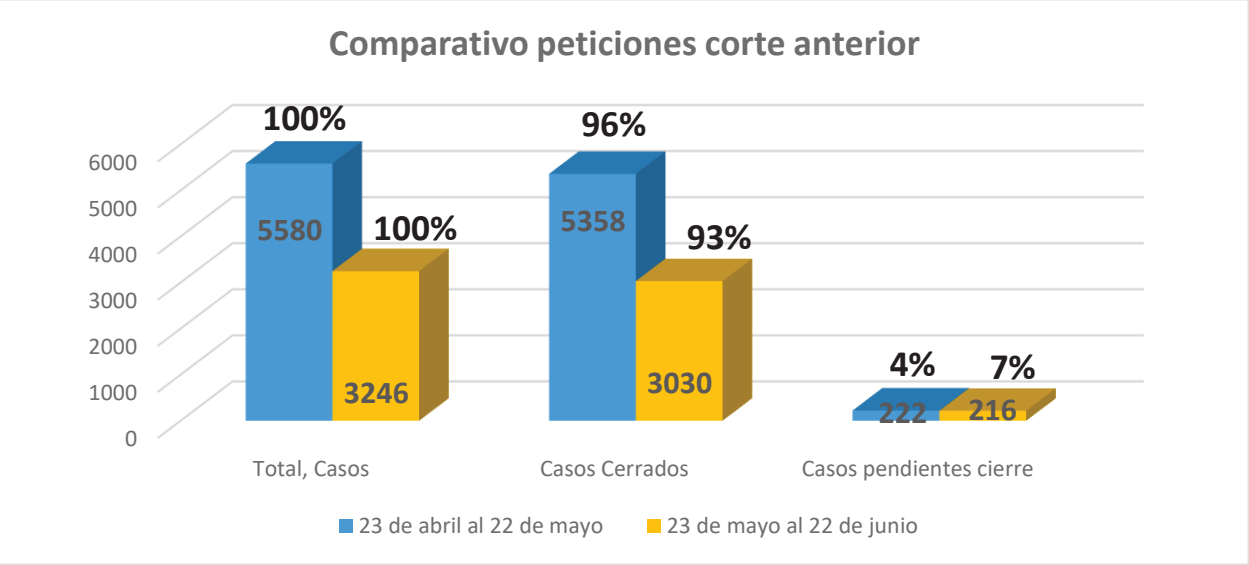


Ilustración 10 - Comparativo Peticiones periodo anterior

	23 de abril al 22 de mayo	23 de mayo al 22 de junio
Total, Casos	5580	3246
Casos Cerrados	5358	3030
Casos pendientes cierre	222	216
Cumplimiento	**96%**	**93%**

Tabla 8 - Comparativo Peticiones periodo anterior

Análisis: Entre cortes, se evidencia una disminución significativa en la carga operativa, pasando de 5.580 a 3.246 casos (reducción de 2.334 casos, equivalente a un -42%), lo que se refleja también en los casos cerrados, que disminuyen de 5.358 a 3.030 (−2.328 casos); sin embargo, a pesar de la menor volumetría, los casos pendientes de cierre se mantienen prácticamente estables (222 vs. 216), lo que indica que el backlog no tuvo una reducción proporcional frente a la caída de la demanda

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

23 de abril al 22 de mayo		23 de mayo al 22 de junio	
Grupo de asignación	**Cantidad**	**Grupo de asignación**	**Cantidad**
GTII-WINDOWS	923	GTII-WINDOWS	360
GTII-ANTIVIRUS	666	GTIOI-ACCESOS	277
GTII-DLP	624	GTIOI-SOPORTE EN SITIO	234
GAI-TRANSFERENCIA SEGURA	352	GSI-GESTION DOCUMENTAL	218
GTIOI-ACCESOS	309	GTII-OPERADORES CENTRO DE COMPUTO	198

Tabla 9 Comparativo Peticiones periodo anterior por grupos

Análisis : El análisis comparativo entre los dos cortes evidencia una disminución generalizada en el volumen de casos en todos los grupos de asignación, con reducciones que oscilan entre el 60% y el 75%, lo que confirma una caída estructural de la demanda operativa más que un comportamiento puntual; esta tendencia puede estar asociada a factores como estabilización de la operación, cierre de iniciativas, menor generación de requerimientos o posibles eficiencias implementadas (automatización o mejoras en primer nivel), impactando principalmente grupos de infraestructura, accesos y soporte transversal, los cuales históricamente concentran mayor volumetría.

Este aumento estuvo principalmente asociado a cinco subcategorías:

- GTII-WINDOWS: Presenta una disminución del 75%, manteniéndose como el grupo más representativo en ambos periodos; esta caída puede estar asociada a una menor generación de actividades operativas recurrentes (checklist, monitoreo, eventos de seguridad) o a una estabilización en la gestión de servidores, lo que sugiere mayor madurez operativa o reducción de incidentes.

- GSI-GESTION DOCUMENTAL: Disminuye un 68%, indicando una menor demanda en creación y gestión de archivos o registros; esto podría responder a una disminución en procesos administrativos, menor carga documental o mejoras en autoservicio y parametrización previa que reducen solicitudes manuales.

- GTII-TSM: Presenta una reducción del 60%, siendo uno de los grupos con menor caída relativa; esto sugiere que, aunque disminuye la demanda, los servicios de respaldo y almacenamiento siguen siendo críticos y constantes dentro de la operación.

- GTIOI-ACCESOS: Disminuye un 67%, lo cual puede estar relacionado con menor rotación de usuarios, menos solicitudes de creación/modificación o una estabilización en los accesos; también puede evidenciar avances en controles de identidad o provisión automática.

- GAI-TRANSFERENCIA SEGURA: Presenta una reducción del 70%, reflejando una menor cantidad de incidentes o solicitudes asociados al aplicativo Transfer; esto podría indicar mejoras en disponibilidad, reducción de errores de autenticación o menor volumen transaccional en el periodo analizado.

6.5. Ferias

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

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

Tabla 10 - Ferias corte 23 de mayo al 22 de junio de 2026

6.6. Puntos de atención aperturas y/o traslados

Ejecución exitosa del 100% del cronograma de adecuaciones tecnológicas para puntos de atención, entregando 4 sedes operativas (Ángel, Girardot, Suba y Tunja) Esta gestión aseguró la disponibilidad total de conectividad y recursos tecnológicos para la operación comercial, permitiendo la apertura o continuidad de servicios sin incidentes reportados.

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

7. GESTION DEL CONOCIMIENTO

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

7.1. Estadísticas e históricos bases de conocimiento

Al corte del periodo en la base de conocimientos se tienen publicados 430 documentos discriminados como se muestra en la siguiente grafica.

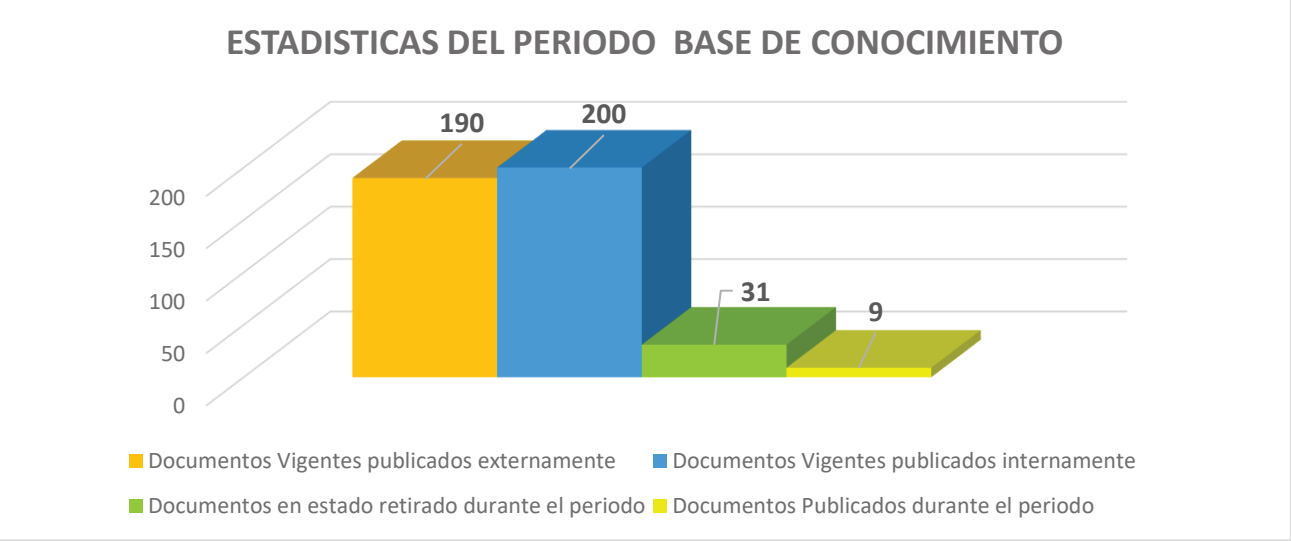


Ilustración 11 Estadística del periodo Base de Conocimiento

Análisis: Durante el periodo se publicaron 9 documentos en la base de conocimiento que equivalen al 2,1% del total de documentos, 31 documentos en estado retirado que equivalen al 7% de los documentos publicados. 190 documentos vigentes publicados externamente que equivalen al 44% del total de documentos, 200 documentos vigentes publicados internamente equivalente al 47% del total publicado.

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

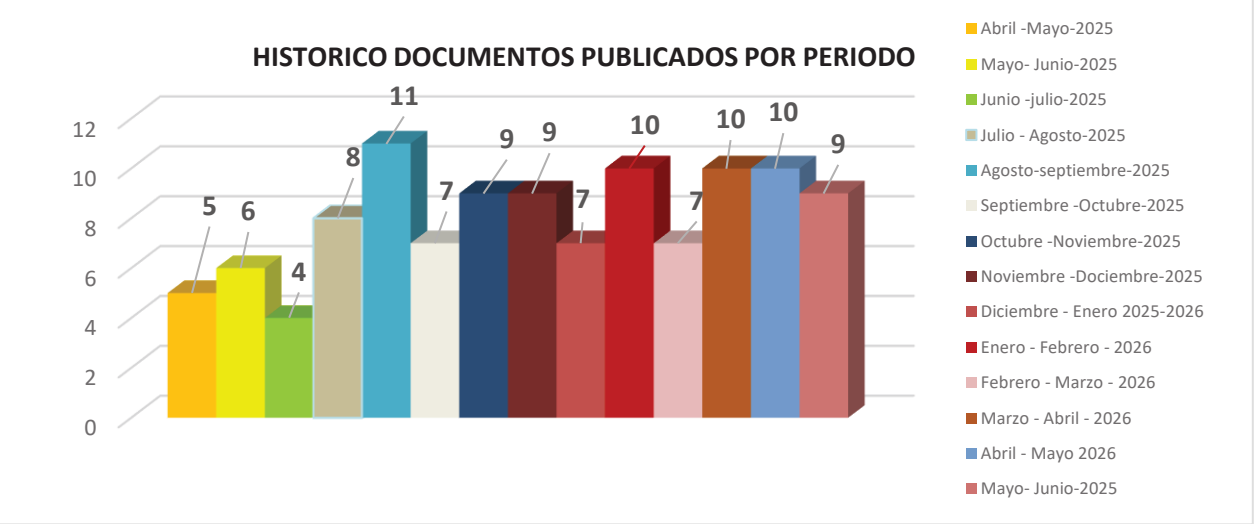


Ilustración 12 Histórico documentos publicados por periodo

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

7.3. Estadísticas históricas capacitaciones

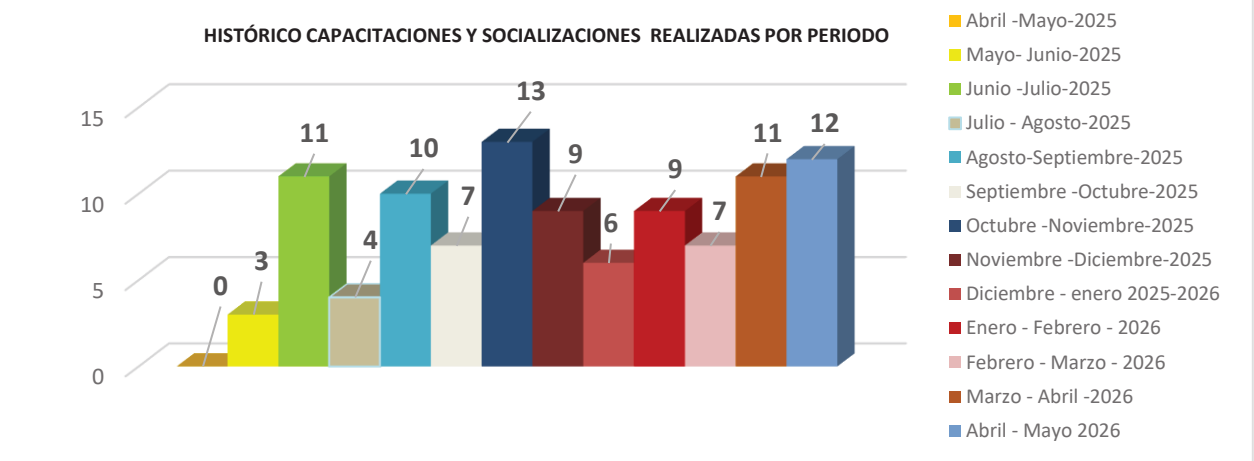


Ilustración 13 Histórico capacitaciones realizadas por periodo

Durante el periodo se capacito y socializo a los analistas de mesa de servicio los siguientes temas:

- Capacitación funcionamiento grabación Microsoft teams empresarial FNA
- Capacitación procedimiento de gestión creación usuario SAP contratistas
- Capacitación procedimiento para descargar grabaciones de reuniones de teams
- Capacitación servicio biometría dactilar GSE 1
- Capacitación solución de error de acceso a sitios, carpetas o archivos compartidos Ondrive
- Capacitación solución de error de acceso a sitios, carpetas o archivos compartidos Sharepoint
- Socialización plantilla actualizada de incidentes masivos
- Socialización gestión activación de usuarios instancia SAP HANA (Desarrollo, QA y Producción)

- Socialización procedimiento de asignación de roles sistema de turnos_v1
- Socialización formato nuevo de Gestión de Perfiles
- Socialización errores CRM:
    - No se actualiza la información del cliente financiero en CRM
    - No se puede realizar búsquedas de clientes financieros en CRM

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

8. GESTIÓN DE CALIDAD

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

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

Para este corte se efectuó el monitoreo de 189 correos y 387 llamadas, resultados y análisis. Se adjunta, el resultado de la auditoria de llamadas y correos como parte del presente informe los archivos *"Consolidado Auditoría Llamadas 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsm"* y *"Consolidado Auditoría Correos 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx"*

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

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

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

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

Los planes de acción que se encuentran aún en seguimiento son los siguientes:

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

Como parte del presente informe, se adjuntan los anexos:

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

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

Se adjunta como evidencia el archivo:

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

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

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

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

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

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

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

✓ Se realizó el monitoreo y seguimiento a 661 casos en total, distribuidos de la siguiente manera: 347 interacciones cerradas por la mesa de servicio, 35 incidentes y 279 requerimientos gestionados por los diferentes grupos solucionadores.

En la revisión realizada se llevó a cabo la validación del servicio prestado, considerando los parámetros de calidad definidos para los analistas de la Mesa de Servicio y los grupos solucionadores.

Como soporte de esta actividad, en los anexos del presente informe se incluyen los resultados correspondientes al seguimiento y las evaluaciones efectuadas:

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

8.1. Seguimiento backlog grupos resolutores

Durante el periodo comprendido entre el 23 de mayo al 22 de junio de 2026, se realizó el monitoreo de seguimiento para la totalidad de los grupos resolutores de segundo nivel que en el periodo tenían casos (peticiones, incidentes, tareas de cambios y tareas de peticiones) que no se encontraban documentados o cerrados con corte al 10 de junio del 2026, abarcando un total de 820 casos distribuidos entre 289 peticiones (35%), 76 incidentes (9%), 442 tareas de cambio (54%) y 13 tareas de petición (2%).

8.1.2. Comparativo del seguimiento a grupos resolutores

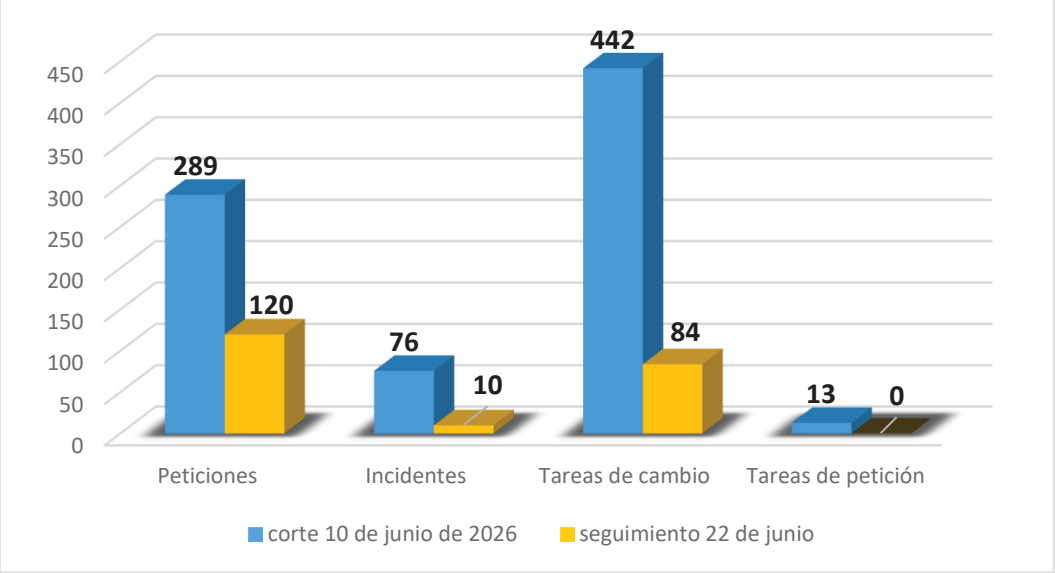


Ilustración 14 Seguimiento a grupos resolutores

Análisis: El 22 de junio de 2026 se realizó un seguimiento a los casos reportados a los distintos grupos resolutores, con relación al corte efectuado el 10 de junio, con el objetivo de evaluar la gestión y trazabilidad de estos.

Como resultado de este análisis, se efectuó un comparativo que evidencia un avance general del 74% en el cierre de los casos reportados a los grupos. En cuanto a las peticiones asignadas, se observa un avance del 58% en su cierre, Incidentes con un 87%, Tareas de cambio con un 81%, Tareas de petición con un 100%.

8.2. Casos Devueltos

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

Durante el período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio, se recibieron un total de 38 solicitudes escaladas, clasificadas como peticiones e incidentes. Dichas solicitudes fueron documentadas por los grupos resolutores y posteriormente asignadas al grupo GTIOI-MESA DE SERVICIO.

Tras el análisis realizado, se determinó que 16 de los 38 casos devueltos cumplían efectivamente con los criterios para devolución, lo que representa un incremento de un caso en comparación con el período anterior.

Cuenta de APLICA DEVOLUCION			
Etiquetas de fila	**No**	**Si**	**Total, general**
GTII-WAN	4	4	8
GSI-GESTION DOCUMENTAL	2	3	5
GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN	1	3	4
GTII-COORDINADORES INFRAESTRUCTURA	3	1	4
GSI-FABRICA APLICACION COBIS	3		3
GTIOI-SOPORTE EN SITIO	1	1	2
GTII-BIOMETRIA	2		2
GTII-WINDOWS	2		2
GTII-BASES DE DATOS SAP ASE	1		1
GTII-GESTION DE INFRAESTRUCTURA		1	1
GTII-ANTIVIRUS		1	1
GTIOI-ACCESOS	1		1
GTII-DATACENTER Y CUSTODIA DE MEDIOS		1	1
GTII-CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA	1		1
GTII-DLP.	1		1
GTII-CRM		1	1
Total, general	**22**	**16**	**38**

Tabla 11 – Detalle devueltos

Análisis: Posteriormente, se presenta la relación de 38 solicitudes gestionadas por los diferentes grupos resolutores de los cuales no aplican las devoluciones, ya que se requiere terceros escalamientos, documentación adicional, solicitudes que fueron creadas por usuarios diferentes a la mesa de servicios y tareas asignadas que no son tramitadas por la mesa de servicios.
Se realiza el diagnóstico y la validación de los casos que son devueltos a la mesa de servicio, los cuales son registrados y reportados en la data proporcionada por la administradora de la herramienta.

De los 16 casos devueltos, se determinó que la devolución aplica debido a la falta de información. En este contexto, se requiere proporcionar retroalimentación y fortalecer la capacitación de los analistas de la Mesa de Servicio, con el objetivo de mejorar la gestión de los diferentes grupos resolutores y garantizar la calidad en la atención de los casos.

- ✓ **GTII-WAN**: El grupo cuenta con un total de cuatro (4) solicitudes que aplican para devolución, debido a que se identificó que fueron escaladas por el flujo incorrecto y por falta de documentación.
- ✓ **GSI-GESTION DOCUMENTAL**: El grupo cuenta con un total de tres (3) solicitudes que aplican para devolución, ya que se identificó que fueron escaladas sin los adjuntos correspondientes.
- ✓ **GTII-INFRAESTRUCTURA RED LAN**: El grupo cuenta con un total de tres (3) solicitudes que aplican para devolución, ya que se identificó que fueron escaladas a un grupo que no corresponde y por falta de documentación.

Por parte de la mesa de servicios se lleva una bitácora de devoluciones que se gestiona diariamente en la que se documenta cada una de las devoluciones.
***Nota**: Con el presente informe se adjunta como anexo "Bitácora devueltos 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx"*

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

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

Esta encuesta está configurada en la herramienta de gestión de servicios (SM) y se activa para cada caso que es solucionado y cerrado por los analistas de la Mesa de Servicios.

Para el período comprendido entre el 23 de mayo al 22 de junio de 2026, y de acuerdo con el seguimiento realizado por la gestión de monitoreo y calidad a las respuestas de las encuestas, se evidenció que no se recibió ningún diligenciamiento de encuestas.

Nota: *Lo informado con anterior están soportados en los archivos "Data Encuestas 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx" y "Estadísticas Encuestas 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx" Con el presente informe se adjunta como anexo.*

9. LOGROS GENERALES

- ✓ **Optimización del Backlog:** Se mantiene un monitoreo constante del backlog, supervisando el estado de cada solicitud, identificando retrasos y coordinando acciones con los grupos responsables; llevando a cabo reuniones periódicas posteriores al envío del backlog, en las que se establecen acuerdos y compromisos. Estas acciones han permitido tener un mejor control sobre las solicitudes abiertas y su correspondiente cierre; para el periodo se logró evidenciar un avance significativo en el cierre de casos por parte de los grupos resolutores, alcanzando un nivel general **74%** así: En cuanto a las peticiones asignadas, se observa un avance del 58 % Incidentes con un 87%, Tareas de cambio con un 81%, Tareas de petición con un 100%.

- ✓ **Fortalecimiento de la base de conocimiento:** Se crearon y actualizaron durante el periodo 10 artículos técnicos, asociados a incidentes y requerimientos recurrentes, mejorando la disponibilidad de la información para los analistas y soporte en sitio contribuyendo a una mayor estandarización en los procesos de atención y procedimientos operativos. A nivel general se han publicado 103 documentos con un promedio de 8 publicaciones mensuales.
  - Capacitación Error al firmar documentos en firma ya
  - Capacitación Error al iniciar sesión en biometría facial
  - Capacitación Error en SNC en SAP
  - Capacitación Mensaje solicitud de modificación clave de acceso SAP
  - Capacitación Solicitudes de desarrollo en aplicaciones FNA

- ✓ **Mejora continua:** Se capacitó a la totalidad de los analistas de la Mesa de Servicios, lo que permitió fortalecer el conocimiento técnico del equipo y mejorar la eficiencia en la atención. Como resultado, se optimizó la capacidad de diagnóstico y resolución en temas asociados a:
  - Capacitación funcionamiento grabación Microsoft teams empresarial FNA
  - Capacitación procedimiento de gestión creación usuario SAP contratistas
  - Capacitación procedimiento para descargar grabaciones de reuniones de teams
  - Capacitación servicio biometría dactilar GSE 1
  - Capacitación solución de error de acceso a sitios, carpetas o archivos compartidos Ondrive
  - Capacitación solución de error de acceso a sitios, carpetas o archivos compartidos Sharepoint

Contribuyendo a una atención más ágil, consistente y efectiva. Las capacitaciones incluyeron la socialización de orientación a los analistas de mesa de servicio sobre los siguientes temas:

- Socialización plantilla actualizada de incidentes masivos
- Socialización gestión activación de usuarios instancia SAP HANA (Desarrollo, QA y Producción)
- Socialización procedimiento de asignación de roles sistema de turnos_v1
- Socialización formato nuevo de Gestión de Perfiles
- Socialización errores CRM
  - No se actualiza la información del cliente financiero en CRM
  - No se puede realizar búsquedas de clientes financieros en CRM

✓ **Apertura y traslado operativo de nuevos puntos de atención:** A través del apoyo de la gestión de peticiones se efectuó de forma exitosa el 100% del cronograma de adecuaciones tecnológicas para puntos de atención, entregando 4 sedes operativas (Ángel, Girardot, Suba y Tunja) Esta gestión aseguró la disponibilidad total de conectividad y recursos tecnológicos para la operación comercial, permitiendo la apertura o continuidad de servicios sin incidentes reportados.

✓ **Ferias de la vivienda:** La Mesa de Servicios gestionó de manera integral el componente tecnológico de las Feria de Vivienda **FNA por Colombia realizadas en Bogotá**, apoyando de acuerdo con la planificación y asignación de recursos tecnológicos, soporte presencial y remoto, así como la atención extendida durante jornadas dominicales y fuera del horario habitual de operación.

Gracias a esta gestión, se garantizó la continuidad y estabilidad de los servicios tecnológicos durante todo el evento, sin registrar incidentes críticos, contribuyendo al desarrollo exitoso de las jornadas, fortaleciendo la experiencia de atención a los usuarios y demostrando la capacidad de la Mesa de Servicios para responder oportunamente a eventos de alta demanda y con requerimientos operativos especiales.

✓ **Resolución en la primera llamada**: Durante el período analizado se registraron 11.555 interacciones, de las cuales 10.903 fueron gestionadas y cerradas. De este total, los analistas de la Mesa de Servicio resolvieron y cerraron 5.940 casos en primer nivel, lo que representa el 54 % de los casos cerrados, sin necesidad de escalarlos a los grupos resolutores de segundo nivel.

Este resultado refleja una alta capacidad de resolución en el primer contacto, optimizando los tiempos de atención, mejorando la experiencia de los usuarios y contribuyendo a una mayor satisfacción de los funcionarios.

✓ **Nivel de abandono:** La Mesa de Servicios cumplió el ANS del indicador de nivel de abandono, manteniendo un porcentaje de abandono de **2,97%**, resultado que evidencia una adecuada capacidad de atención, una gestión eficiente de las llamadas entrantes y una menor pérdida de contactos de los usuarios.

10. PERSONAL Y ROLES REQUERIDOS EN LA OPERACIÓN

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

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	ROL
1	Leidy Johanna Fuentes Benito	1014265229	Analista Mesa de Servicios
2	Brayam Alexander Claros Gallego	1013622999	Analista Mesa de Servicios
3	Cristian Julián Rojas Ramírez	1024599312	Analista Mesa de Servicios
4	Duván Felipe Garzón Conde	1007816745	Analista Mesa de Servicios
5	Duver Harvey Gutiérrez Hurtado	1072195243	Analista Mesa de Servicios
6	Edgar Alirio Nieto Arzayus	80122638	Analista Mesa de Servicios
7	Fabian Esteban García Espitia	1016070447	Analista Mesa de Servicios
8	Angie Ginneth Gutiérrez Ríos	1072194313	Analista Mesa de Servicios
9	Federico Sánchez Páez	1075680899	Analista Mesa de Servicios
10	Gerson Yair Acevedo Rodríguez	79772064	Analista Mesa de Servicios
11	Gloria Marcela Maluendas Pardo	52782127	Analista Mesa de Servicios
12	Jessica Andrea Daza Carvajal	1022998951	Analista Mesa de Servicios
13	Jimmy Orlando Sierra Méndez	1003843590	Analista Mesa de Servicios
14	Johanna Patricia Rodríguez Moya	52935462	Analista Mesa de Servicios
15	Julián Andrés Real Arboleda	1030566720	Analista Mesa de Servicios
16	Mauricio Almanzar Bonilla	79689640	Analista Mesa de Servicios
17	Natalia Valbuena Vanegas	1010124514	Analista Mesa de Servicios
18	Sebastián David Muñoz Aragón	1022412935	Analista Mesa de Servicios
19	Gineth Alejandra Sánchez Rodríguez	1030623697	Analista Mesa de Servicios
20	Angie Valentina Barreto	1026306563	Analista Mesa de Servicios
21	Sergio Andrés Henao Messier	1019089684	Analista Mesa de Servicios
22	Édison Fernando Madrigal Tique	1005726131	Técnico Aseguramiento PCs
23	Jorge Armando Martínez Fuentes	80547792	Gestor Incidentes
24	Cindy Paola Jaramillo García	1032462121	Gestor de Requerimientos
25	Gladys Rubiano Rojas	51992390	Gestor de Conocimiento
26	Edwin Yecid Galindo Cifuentes	80070000	Gestor de Tecnología y Calidad
27	Nasly cortes Chacón	49779097	Coordinador Mesa de Servicio
28	Daniel Moreno Avellaneda	79944064	Líder Gestión de Servicios TI

Tabla 12 Personal Actual Mesa de Servicio

10.1 Novedades Personal

- ✓ Se realizo retiro de ANDRES FELIPE SOLANO MOLINA, quien se desempeñaba como analista de la mesa de servicios con último día laborado 19 de junio; se realizó el remplazo con LEIDY JOHANNA FUENTES BENITO, quien inicio labores el 22 de junio.

- ✓ Se presentó y fue autorizada la malla de vacaciones con inicio el 01 de julio del 2026 y culminación al 22 de enero del 2027, la malla será cubierta por SERGIO ANDRÉS HENAO MESSIER, hoja de vida que fue autorizada por parte del Fondo Nacional del Ahorro.

11. HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados de 6:00 a.m. a 5:00 p.m.
Domingos y Festivos: Por Demanda disponibilidad.
Con el presente informe se adjuntan, como anexos las mallas de turnos de la mesa de servicios de los meses de mayo y junio de 2026 en las que se detallan los horarios y personal en la que se cumple con los horarios establecidos. Se adjunta (Horario Mesa de Servicio mayo 2026.xlsx Y Horario Mesa de Servicio junio 2026.xlsx)

12. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO.

ITEM	NS	Definición	Medición	Formula	Nivel requerido	Resultado (%)	Descuento
1	Tiempo Medio de Operación (TMO)	Tiempo de atención telefónica de todas las llamadas contestadas por los analistas de la Mesa de Servicio. Es una métrica clave que indica el tiempo promedio que un agente tarda en resolver una lamada.	Promedio de Tiempo Medio de Operación = (Suma de Tiempos de Conversación telefónica en minutos/Total de Llamadas atendidas en el periodo)	795:14:38 / 6936	≤ 15 Minutos	0:06:53	15 minutos ≤ TMO ≤ 17 Minutos : Descuento = (2%*VFM) TMO > 17 Minutos (5%*VFM)
2	Velocidad de Respuesta de la Llamada (VRL)	Rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema	Porcentaje Velocidad de Respuesta de la Llamada = (Total de Llamadas contestadas antes de 15 Seg / Total de Llamadas Contestadas) *100	6557 / 6936	≥ 95%	95	93% ≤ VRL ≤ 95 % : Descuento = (2%*VFM) VLR < 93% : Descuento = (5%*VFM)
3	Nivel de Abandono (VA)	Llamadas abandonadas por los analistas de la Mesa de servicios en un tiempo determinado. Se toman los datos de la planta telefónica del FNA.	Porcentaje Llamadas Abandonadas = (Llamadas abandonadas superiores a 15 Segundos/ Total Número de llamadas entrantes) * 100	214 / 7209	≤ 5%	2,97	5% ≤ VA ≤ 7% : Descuento = (2%*VFM) > 7% : Descuento = (5%*VFM)
4	Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)	Nivel de Satisfacción de las solicitudes solucionadas en primer nivel por la mesa de servicio	Porcentaje de Satisfacción = (Cantidad de respuestas satisfechas /Total de respuestas) *100 Satisfacción = Respuestas con escala Excelente y Bueno Nota: No se aplicará una encuesta a toda la población, sino a una muestra representativa, calculada con base a una formula estadística.	0 / 0	≥ 85%	#DIV/0!	< 85 % Descuento= (2%*VFM)
5	Escalamiento de tickets (ET)	Tickets correctamente escalados al siguiente nivel	(Número de tickets correctamente escalados / Número total de tickets escalados por cualquier canal) *100	10274 / 10290	≥ 95 %	99,84	92% ≤ ET ≤ 95% Descuento = (2%*VFM) ET < 92 % Descuento = (5%*VFM)

Tabla 13 Relación Cumplimiento ANS

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

Nota: No se presenta el cálculo ni la medición del ítem 4, **Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)**, correspondiente al período comprendido entre el 23 de mayo y el 22 de junio de 2026. De acuerdo con el seguimiento realizado por la gestión de monitoreo y calidad a las respuestas de las encuestas, se evidenció que durante dicho período no se recibió ningún diligenciamiento de estas, razón por la cual no fue posible efectuar el cálculo del indicador.

13. FACTURACIÓN

13.1 Valor Presupuesto General

Corresponde al presupuesto para los 24 meses:

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

Tabla 14 Relación Presupuesto General

13.2. Relación Factura Corte

A continuación, se detalla el valor a facturar que corresponde al corte número catorce (14); periodo comprendido entre el 23 de mayo al 22 de junio del 2026:

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

Tabla 15 Relación Valor a Facturar

14. ANEXOS

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

- ✓ Informe Gestión Incidentes 23 de mayo a 22 de junio 2026.pdf
- ✓ Informe Gestión Peticiones 23 de mayo a 22 junio 2026.pdf
- ✓ Reporte Gestión Correo 23 de mayo a 22 de junio 2026.xlsx
- ✓ Reporte Llamadas 23 de mayo a 22 de junio 2026.xlsx
- ✓ Informe Gestión de Conocimiento 23 de mayo a 22 junio 2026.pdf
- ✓ Informe Gestión Calidad 23 de mayo a 22 junio 2026.pdf
- ✓ Acuerdos Niveles de Servicio 23 de mayo a 22 de junio 2026.xlsx
- ✓ Informe Casos en SM 23 de mayo al 22 de junio 2026-Mesa.xlsx
- ✓ Consolidado Auditoría Llamadas 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsm
- ✓ Consolidado Auditoría Correos 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx
- ✓ Retroalimentación Correos PENC 23 de mayo al 22 de junio del 2026.pdf
- ✓ Retroalimentación Correos PEC 23 de mayo al 22 de junio del 2026.pdf
- ✓ Retroalimentación Interacciones PEC 23 de mayo al 22 de junio del 2026.pdf
- ✓ Retroalimentación Interacciones PENC 23 de mayo al 22 de junio del 2026.pdf
- ✓ Retroalimentación Llamadas PEC 23 de mayo al 22 de junio del 2026.pdf
- ✓ Retroalimentación Requerimientos PEC 23 de mayo al 22 de junio del 2026.pdf
- ✓ Plan de acción categorización servicios telefonía (IP y Virtual)
- ✓ Plan de acción mejora tu ortografía y redacción.pdf
- ✓ Plan de acción protocolo despedida.pdf
- ✓ Fortalezas y debilidades auditoría correos 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx
- ✓ Fortalezas y debilidades auditoria de llamadas 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx
- ✓ Data Encuestas 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx
- ✓ Estadísticas Encuestas 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx
- ✓ Bitácora devueltos 23 de mayo al 22 de junio del 2026.xlsx
- ✓ Horario Mesa de Servicio mayo 2026.xlsx
- ✓ Horario Mesa de Servicio junio 2026.xlsx



Daniel Moreno Avellaneda
Líder Gestión de Servicios TI
CONTRATO NO. 052–2025

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

Factura electrónica de venta
No. INN

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

Fecha y hora Factura	
Generación	**01/08/2026 16:00**
Expedición	
Vencimiento	

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

Total items: 1

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

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

Forma de pago:
Crédito

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

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

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

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

Banco Davivienda S.A.

CERTIFICACION

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

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

CUENTA DE AHORROS DAMAS
Número 473400148556

Cordialmente,

BANCO DAVIVIENDA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141235608194

(415)7707212489984(8020) 000014123560819 4

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

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

35. Razón social
COMWARE S.A.

36. Nombre comercial	37. Sigla

UBICACIÓN

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

41. Dirección principal
CR 13 97 98

42. Correo electrónico radicacionfacturaelectronica@comware.com.co

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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
1	2

Servicio	1	2	3
57. Modo	1		
58. CPC	8 3		

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

Para uso exclusivo de la DIAN

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

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

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre BOCANEGRA CLAVIJO LUIS ALBERTO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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

Características y formas de las organizaciones

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

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Composición del Capital

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

Entidad de vigilancia y control

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

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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

Representación

1

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

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

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

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

2

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

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

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

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

3

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

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

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

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

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

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141235608194

(415)7707212489984(8020) **000014123560819 4**

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

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

1

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BOCANEGRA	CLAVIJO	LUIS	ALBERTO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 5 0 5 0 8	

2

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
CAMACHO	CASADO	MONICA	DEL PILAR

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 5 0 5 0 8	

3

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
LOSADA	SARMIENTO	JAIME	OCTAVIO

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 5 0 5 0 8	

4

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudadan 1 3	3 8 2 3 5 6 8 3		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BAHAMON	DE BOCANEGRA	ANGELA	INES

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		2 0 1 5 0 5 0 8	

5

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

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
RODRIGUEZ	ACERO	ORLANDO	

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
		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	
2 1 1 5 6 7 1 2 0 2	1 9 8 5 0 6 0 3	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
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	
1 8 8 1 2	1 9 8 4 0 4 2 6	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
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	
3 4 1 9 1	1 9 8 9 0 5 0 2	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
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

53. Código: 5 7 9 10 14 42 48 52 55

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

54. Código: 22 23

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 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 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
900994724	3	Impuestos de Bogotá 32	

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 18	20260527

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 13	1015399482		

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 19	20250519

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 13	28985529		

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 19	20250804

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 13	40187318		

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
9 0 1 9 3 7 3 1 7	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:

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

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **GERARDO PRADA MIRANDA** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 19484930 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 30593-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *

Dado en BOGOTA a los 5 días del mes de Junio de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.144.153.310**

MOSQUERA MOSQUERA

APELLIDOS

GIZETTE

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

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

CALI
(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

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

16-DIC-2009 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

P-3100100-00212721-F-1144153310-20100204 **00206**14659A 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:

8E074482092ZEB51

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

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

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *

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

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 80.217.219
ARANDA BUITRAGO
APELLIDOS
JULIO ALEJANDRO
NOMBRES

FIRMA

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



FECHA DE NACIMIENTO 07-ABR-1981
BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.69 A+ M
ESTATURA G.S. RH SEXO

29-ABR-1999 BOGOTA D.C.
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES

INDICE DERECHO

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

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

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. 80217219
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:

C7A1167E9E957F09

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **JULIO ALEJANDRO ARANDA BUITRAGO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 80217219 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 136178-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *

Dado en BOGOTA a los 1 días del mes de Agosto de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 80757484

MARTINEZ CHAPARRO
APELLIDOS

WILLIAM
NOMBRES

William Martinez Ch.
FIRMA



INDICE DERECHO

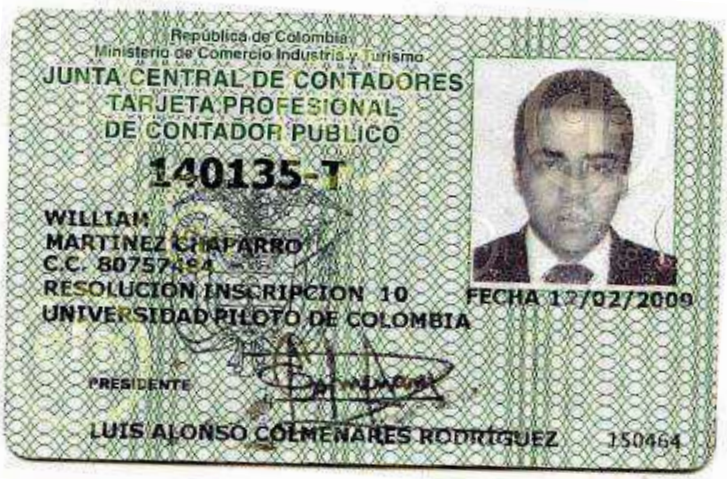
FECHA DE NACIMIENTO 26-JUL-1983
BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)
LUGAR DE NACIMIENTO

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

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 17/02/2009
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:

24E2F815BE1EF962

LA REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **WILLIAM MARTINEZ CHAPARRO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 80757484 de BOGOTA, D.C. (BOGOTA D.C) Y Tarjeta Profesional No 140135-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *

Dado en BOGOTA a los 2 días del mes de Junio de 2026 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

SANDRA MILENA BARRIOS PULIDO
DIRECTOR GENERAL

ESTE CERTIFICADO DIGITAL TIENE PLENA VALIDEZ DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 527 DE 1999, DECRETO UNICO REGLAMENTARIO 1074 DE 2015 Y ARTICULO 6 PARAGRAFO 3 DE LA LEY 962 DEL 2005

Para confirmar los datos y veracidad de este certificado, lo puede consultar en la página web www.jcc.gov.co digitando el número del certificado

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	5300520153	**FECHA DE CONTABILIZACIÓN**	14.08.2026
N° DE REFERENCIA	131	**FECHA DE PAGO**	10.09.2026

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	INN131 RAD 02-2303-202608140988834		

OBSERVACIONES:

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

SOLPED	N° PEDIDO	POS	NÚMERO DE CONTRATO	LERF	RE-L	VALOR
20001522	5400002232	00020	CTO 052 2025 Mod 1 .	1000062497	5105633819	744.557.530
					AFECTACIÓN PEDIDO	744.557.530

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

VALOR TOTAL FAC.	744.557.530,00
DESCUENTOS	42.170.737,00
NOTAS CRÉDITOS	0,00
VALOR A PAGAR	702.386.793,00

Usuario: Diana Patricia Galeano C
Fecha de impresión: 10.09.2026

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

No. ORDEN DE PAGO	131	**FECHA DE CONTABILIZACION**	10-sep-26
No. DOCUMENTO DE PAGO	5300520153	**FECHA DE DOCUMENTO**	10-sep-26
		FECHA DE COMPENSACION	10-sep-26
PROPUESTA	62131	**FECHA DE LA PROPUESTA**	10-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:	INN131 RAD 02-2303-202608140988834		
NÚMERO DE CUENTA	2511050101	**TIPO DE CUENTA**	CUENTA DE AHORROS
BANCO	BD03		
VIA DE PAGO	T		
VALOR NETO A CANCELAR	702.386.793		

DETALLE DE LA ORDEN DE PAGO

NO. DOCUMENTO	NO. FACTURA	IMPORTE	RETENCIÓN	NOMBRE DE LA CUENTA	CENTRO DE COSTO	NO. DE DOCUMENTO PRESUPUESTAL

DETALLE DOCUMENTO DE COMPENSACIÓN

ACREEDOR	DOC.COMP.	REFERENCIA	IMPORTE	TEXTO	PEDIDO	CONTRATO
1004112931	5300520153	131	702.386.793	INN131 RAD 02-2303-202608140988834	5400002232	CTO 052 2025 Mo