PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES	TITULO: **VERIFICACIÓN DEL TRAMITE DE PAGO**	CÓDIGO: **CT-FO-44**			
		VERSIÓN No. **02**	Página **1** de **1**		
		FECHA:	**22**	**5**	**2026**

CONTRATISTA:	PULXAR CONSULTING S.A.S.
No. CONTRATO, ORDEN DE COMPRA O CONTRATO DE ASOCIACIÓN:	001-067-2026
DEPENDENCIA ENCARGADA DEL TRÁMITE DE PAGO:	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) - GRUPO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
NOMBRE Y APELLIDOS DEL SUPERVISOR (ES):	PD. MILTON ANTONIO CHAPARRO MESA - PD. DIANA CECILIA MARTIN AMAYA
VALOR TRÁMITE DE PAGO:	**$15.376.000**
FECHA DE RECEPCIÓN EN SGC O GRUPO CONTRATACIÓN REGIONAL:	24 SEP 2026
No. RADICADO EN LIBRO SGC O GRUPO CONTRATACIÓN REGIONAL:	8569.

No.	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CONTRATO				ANTICIPOS
		COMPRA VENTA, SUMINISTRO, PRESTACIÓN DE SERVICIOS, INTERVENTORIA, INTERADMINISTRATIVOS	ORDEN DE COMPRA	ORDEN DE ABASTECIMIENTO	OBRA	
1	Validación de la Publicación en Secop II (trámite de pago, informe de supervisión, Facturas)	✓	N/A			
2	Formato Trámite pago parcial y/o total (Firmado por supervisor y funcionario que revisa el tramite en la SGC o Regional)	✓				
3	Cuadro control de pagos firmado (Relación Usos Presupuestales, firmado por supervisor)	✓				
4	Acta de entrega y Recibo a Satisfacción (Firmado por supervisor y contratista)	✓				N/A
5	Certificación paz y salvo pago de seguridad social integral y parafiscales, suscrito por representante legal y/o revisor fiscal. Si es U.T o Consorcio, cada integrante debe anexar las certificaciones	✓				
6	Planilla de seguridad social en estado pagada	✓				
7	Certificación paz y salvo obligaciones laborales.	✓				
8	Informe de Supervisión (de acuerdo a la clausula "Forma de Pago" del contrato)	✓				
9	Informe de Actividades (cuando el contrato indique en la Forma de Pago)	✓				
10	Corte parcial o final de obra	N/A				
11	Aval de pago Interventoría					
12	Paz y salvo de la Unidad o dependencia donde se ejecutan las obras					
13	Factura ó documento equivalente que cumpla con los requisitos del Art. 617 del E.T. Nota: Verificación de acuerdo a normatividad vigente	✓				
14	Alta Almacén (***cuando el bien deba ingresar al almacen***)	N/A				N/A
15	Otros anexos* (Memorandos, Resoluciones, Oficios,etc.)	N/A				
16	Multas o Sanciones	N/A				

NOTA: UNA VEZ VERIFICADOS LOS SOPORTES DOCUMENTALES EN CASO DE ENCONTRAR NOVEDADES, SE RELACIONARAN EN EL CUADRO INFERIOR LA DESCRIPCIÓN DE LA MISMA Y SERA DEVUELTO A LA DEPENDENCIA ENCARGADA, QUIÉN DEBERÁ REALIZAR LAS GESTIONES NECESARIAS PARA DAR SOLUCIÓN A LAS INCONSISTENCIAS, ANTES DE SU TRÁMITE A LA DIRECCIÓN FINANCIERA O GRUPO FINANCIERO REGIONAL.

DESCRIPCIÓN DE LA NOVEDAD	REGISTRO DE DEVOLUCIÓN A OTRAS DEPENDENCIAS POR NOVEDADES EVIDENCIADAS EN LOS TRÁMITES DE PAGO						
	REVISIÓN DEL TRÁMITE			FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE Y FIRMA A QUIEN SE LE DEVUELVE EL TRÁMITE	NOMBRE DEL GESTOR O FUNCIONARIO DEL GRUPO DE CONTRATACIÓN	FIRMA
	1ra	2da	3ra				

FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA REVISION DEL TRAMITE EN LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN O GRUPO CONTRATACIÓN REGIONAL		FUNCIONARIO QUE RECIBE EL TRÁMITE EN DIRECCIÓN FINANCIERA O GRUPO FINANCIERO REGIONAL	
NOMBRE Y APELLIDOS:	Alejandra A. Villarraga D	**NOMBRE Y APELLIDOS:**	
FIRMA:		**FIRMA:**	
FECHA DE VALIDACIÓN	24 SEP 2026	**FECHA DE VALIDACIÓN**	

AGENCIA LOGISTICA
FUERZAS MILITARES

No. 067-2026 FECHA: 24 SEP 2026

Ana Reyes
V.C.G.

DE: ALSGC- SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACIÓN

PARA: Alejandro

INSTRUCCIONES Y ÓRDENES:

Por favor revisar el
der fruit

PLAZO: Inmediato

FIRMA:

24-09-26
2:15

Fecha trámite de pago	17/09/2026	Número de Pago:	1
Valor de pago solicitado	($)15.376.000		

DATOS DEL CONTRATO:

Contrato y/u Orden de Compra	No. 001-067-2026	
Nombre o Razón Social del Contratista	PULXAR CONSULTING SAS	
Identificación	NIT o C.C: 830088907-4	SAP (acreedor) : 80003497
Objeto del Contrato	VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL	
Orden o Pedido ERP SAP	No. 4300013429	
Expediente Orfeo	No. 20261300001308000 15E	
Registro Presupuestal	No. 82826 del 04 de junio del 2026	
	X VIGENCIA ACTUAL ☐ REZAGO	
Valor total del contrato	Valor Inicial del Contrato	($)38.440.000
	+ Valor Adiciones	($)
	- Valor Reducciones	($)
	Valor Total del Contrato	($)38.440.000
No. Contrato interadministrativo / convenio / Acta de acuerdo (Cuando aplique)	N/A	
Fecha de legalización del contrato	10 de junio del 2026	
Fecha de finalización del contrato	10 de diciembre del 2026	
Porcentaje de ejecución del contrato	40 %	
Modificaciones del contrato	☐ Adición Valor N/A ☐ Modificación Descripción N/A ☐ Suspensión Descripción N/A ☐ Prorroga Fecha N/A ☐ Cesión Descripción N/A	
Novedades del contrato	*Ninguna*	

Garantías del contrato	Número	Valor Asegurado	Vigencia de la Póliza	
			Fecha de inicio	Vigente hasta
• Póliza de cumplimiento	21-44-101500094 y Anexo 0	$7.688.000,00	04-06-2026	10-06-2027
• Póliza de responsabilidad civil	N/A	N/A	N/A	N/A

extracontractual (cuando aplica)				

DATOS FINANCIEROS DEL CONTRATISTA:

Cuenta Bancaria	Entidad Bancaria: BANCO ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A.		
	N° 005906391	Tipo cta. bancaria	Ahorro ☐ Corriente X
Régimen Tributario (RUT) al que pertenece	X RESPONSABLE DE IVA ☐ NO RESPONSABLE DE IVA ☐ RÉGIMEN SIMPLE DE TRIBUTACIÓN		
Tipo de Facturación (De acuerdo a lo que estipule el RUT)	X ELECTRÓNICA ☐ CUENTA DE COBRO		
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LEY 50 / 1990		**CUMPLE**	
	1.planilla pagada de seguridad social integral (salud-pensión-arl) y parafiscales (SENA-ICBF-Caja de Compensación)	SI	
	2. Certificación de pago de seguridad social y parafiscales	SI	
	3. Certificación de obligaciones laborales	SI	
PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL	Planilla	N° 94855714	
	IBC (Ingreso base de cotización) (si aplica)	$	
	Periodo Salud	Septiembre-01	
	Periodo Pensión	Agosto-01	

DOCUMENTOS SOPORTE QUE SE ANEXAN AL PRESENTE PAGO Y SE ENTREGAN A GESTIÓN FINANCIERA:

El **supervisor del contrato** verificará la aprobación y cargue de la facturación por parte del contratista en SECOP II y en el Sistema de Facturación Electrónica designado por SIIF Nación (cuando aplique).

APROBACIÓN DE FACTURAS	SECOP II	X Si	☐ No
	SIIF (cuando sea Electrónica)	X Si	☐ No

(Documentos que se entregan a la Dirección Financiera - Esta relación debe ser diligenciada teniendo en cuenta lo solicitado en la cláusula de forma de pago del contrato):

ÍTEM	DOCUMENTO (Debe diligenciarse de acuerdo a los documentos anexos)	FECHA	VALOR	FOLIO
1.	Control de pagos código GF-FO-35	11/09/2026	$15.376.000	1
2.	Factura, cuenta de cobro y/o documento equivalente No. PUL No. 839	11/09/2026	$15.376.000	2

ÍTEM	DOCUMENTO (Debe diligenciarse de acuerdo a los documentos anexos)	FECHA	VALOR	FOLIO
3.	Acta de entrega y/o recibo a satisfacción código CT-FO-01 (copia) No. Pago 1	11/09/2026	$15.376.000	3
4.	Acta de corte parcial o final de obra (si aplica)	N/A	N/A	
5.	Reporte o Listado de Entradas de Almacén generado por el sistema ERP-SAP - MB51 (cuando aplique)	N/A	N/A	
6.	Certificación Bancaria (Aplica para las Modalidades de contratación que se generan por la Tienda Virtual del Estado Colombiano – Grandes Superficies (Órdenes de Compra o cuando el contrato no relaciona la cuenta bancaria).	11/09/2026	N/A	4

Nota: El funcionario responsable en la Subdirección General de Contratación y/o Coordinación de Contratos (Regionales), verificara y confirmará que los documentos digitales se encuentren en su totalidad dentro de la herramienta tecnológica establecida ORFEO y/o SECOP II de acuerdo a la modalidad de la adquisición (contrato y/u orden de compra) que se encuentra en trámite.

CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ENTREGAN A GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN Y QUE REPOSAN EN EL EXPEDIENTE DEL CONTRATO:

Los documentos relacionados en la cláusula forma de pago en el contrato No. 001-067-2026 suscrito 04 de junio del 2026, que no se tramitan a la Dirección Financiera deben reposar en el expediente contractual de la Subdirección de Contratos para su consulta cuando sea necesario, por lo anterior los abajo firmante certifican que los documentos relacionados a continuación reposan en el expediente contractual:

- El supervisor asegurar el cargue de documentos en la plataforma SECOP II y/o ORFEO
- El funcionario responsable en la Subdirección General de Contratación y/o Coordinación de Contratos (Regionales), asegurara que el expediente contractual físico y en SECOP II y/o ORFEO se encuentre debidamente cargado y completo. Para consulta de usuarios de la información tanto internos como externos (Entes de Control).

ÍTEM	DOCUMENTO (Debe diligenciarse de acuerdo a los documentos anexos)	Reposa en el expediente Contractual	FECHA	FOLIO
1.	Control de pagos código GF-FO-35	x	11/09/2026	1
2.	Factura, cuenta de cobro y/o documento equivalente No. PUL No. 839	x	11/09/2026	2
3.	Acta de entrega y/o recibo a satisfacción código CT-FO-01 (original) No. Pago 1	x	11/09/2026	3
4.	Acta de corte parcial o final de obra código PA-FO-86 (si aplica)	N/A	N/A	
5.	Entradas de Almacén generado por el sistema ERP-SAP (cuando aplique)	N/A	N/A	

PROCESO					
GESTION FINANCIERA					
AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas	TÍTULO **TRAMITE DE PAGO ANTICIPO/PARCIAL Y/ O TOTAL**	CÓDIGO: **GF-FO-36**			Grupo Social y Empresarial de la Defensa
		VERSIÓN No. **04**	Página **4** de **5**		
		FECHA:	**17**	**09**	**2024**

ÍTEM	DOCUMENTO (Debe diligenciarse de acuerdo a los documentos anexos)	Reposa en el expediente Contractual	FECHA	FOLIO
6.	Certificación Bancaria (cuando aplique).	x	11/09/2026	4
7.	Certificación: pago de seguridad social integral, aportes parafiscales y de cumplimiento de obligaciones laborales.	x	11/09/2026 11/09/2026	5-6
8.	Planilla de seguridad social en estado pagada.	x	02/09/2026	7
9.	Informe de supervisión No. 4	X	11/09/2026	8 -35
10.	Informe de Actividades (si aplica).	NO APLICA		
11.	Certificación aplicación Ley 1819 de 2016 y del parágrafo 2 de artículo 383 del Estatuto Tributario (Cuando aplique)	NO APLICA		
12.	Certificación de asignación de Retiro (Cuando Aplique)	NO APLICA		

Únicamente para el primer pago:		
Cargar en la plataforma SECOP II Registro de Identificación Tributaría - RIT expedido por la Secretaría Distrital de Hacienda (Actividad económica y código CIIU)	SI	
Cargar en la plataforma SECOP II Registro Único Tributario - RUT expedido por la DIAN documento en firme (copia de certificado)	SI	

RESPONSABLE DEL TRAMITE (SUPERVISOR) *Certifico que previa revisión del presente formato y sus anexos, el contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones contenidas en el contrato (informe de actividades y/o de los productos establecidos), por lo que cumple con todos los requisitos legales necesarios para autorizar el pago.*	Nombre: MILTON ANTONIO CHAPARRO MESA					
	Cargo/Dependencia PD/ OFICINA TIC		Extensión 5500			
	Firma					
RESPONSABLE DEL TRAMITE (SUPERVISOR) *Certifico que previa revisión del presente formato y sus anexos, el contratista cumplió a satisfacción con las obligaciones contenidas en el contrato (informe de actividades y/o de los productos establecidos), por lo que cumple con todos los requisitos legales necesarios para autorizar el pago.*	Nombre: DIANA CECILIA MARTIN AMAYA					
	Cargo/Dependencia COORD.GRUPO ATECNIÓN ORIENTACIÓN CIUDADANA		Extensión 1233			
	Firma					
VALIDACIÓN CARGUE VERIFICACIÓN TRAMITE DE PAGO - GESTOR CONTRACTUAL	**SECOP II**		**ORFEO**		**EXPEDIENTE FÍSICO**	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Se controla tanto para los contratos como las órdenes de compra, de acuerdo a la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas, las actividades administrativas, legales, financieras y presupuestales establecidas en el contrato; los cuales reposan de manera completa y organizada en el expediente contractual, la plataforma SECOP II y/u ORFEO.	Nombre ALEJANDRO ARTURO VILLARRAGA DIAZ	
	Cargo / Dependencia: TASD/ GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Extensión: 1308
	Firma:	
V°. B°. del Directivo del área responsable del contrato o quien haga sus veces (Subdirector, Director, Jefe de Oficina y/o Dependencia)	Nombre RICARDO VALENZUELA DIAZ	
	Cargo JEFE DE OFICINA TIC	
	Firma	

Nota: Este formato debe imprimirse por las dos caras de la hoja



PROCESO					
	GESTIÓN FINANCIERA				
AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES	TITULO	CÓDIGO: **GF-FO-35**			
	CONTROL DE PAGOS	VERSIÓN No. **04**	Página No. **1** de **1**		
		FECHA:	**17**	**9**	**2024**

DATOS DEL CONTRATO								
Contrato No.	001-067-2025		No. Registro Presupuestal / Fecha		82826 del 2026-06-04			
Objeto del Contrato :	VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL		RP Actual No.	82826	Valor	38,440,000	Fecha	2026-06-04
Nombre Contratista:	PULXAR CONSULTING SAS		RP Reserva No.		Valor		Fecha	
Nombre de quien entrega el Bien y/o Servicio:				No. de la negociación de BMC				
Presupuesto con cargo a ALFM	SI	X	NO					
Con cargo al (los) contrato(s) interadministrativo(s) No. /Convenio u otras				Plazo de ejecución del contrato (contrato inicial y prorroga:	Fecha inicial 10 de junio del 2026 Plazo de ejecución 10 de dicembre del 2026			
Celebrado(s) con:								

EJECUCIÓN ANTICIPO			
Valor anticipo pactado	Valor amortizar	Total amortizado	Saldo pendiente por amortizar
0	0	0	0

CONTROL CONTRATO			**VALOR**	38,440,000
Valor de RP	Rubro presupuestal	Descripción del rubro	Dependencia de afectación	Valor por rubro
38,440,000	A-02-02-02-008-003	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD)	OFICINA DE TECNOLOGIA	38,440,000

Si se requiere inserte más filas para rubros, adiciones, reducciones o traslado indicarlo

Valor total del contrato	38,440,000
Valor ejecutado presupuestal	15,376,000
Saldo por ejecutar	23,064,000

NÚMERO DE TRÁMITE DE PAGO #1

No. de documento	Fecha del documento	Rubro presupuestal	Código del uso presupuestal	Descripción del uso	Dependencia de afectación	Valor factura	Valor a pagar	Valor ejecutado
PUL No. 839	11-sep-26	A-02-02-02-008-003	01-3	SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y SOPORTE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI)	OFICINA DE TECNOLOGÍA	15,376,000	15,376,000	15,376,000
TOTAL TRAMITE	$ 15,376,000							
Saldo por Uso	23,064,000							
Saldo	23,064,000							

NÚMERO DE TRÁMITE DE PAGO #2

No. de documento	Fecha del documento	Rubro presupuestal	Código del uso presupuestal	Descripción del uso	Dependencia de afectación	Valor factura	Valor a pagar	Valor ejecutado
TOTAL TRAMITE								
Saldo por Uso								
Saldo								

NÚMERO DE TRÁMITE DE PAGO #3								
No. de documento	Fecha del documento	Rubro presupuestal	Código del uso presupuestal	Descripción del uso	Dependencia de afectación	Valor factura	Valor a pagar	Valor ejecutado
TOTAL TRAMITE								
Saldo por Uso								
Saldo								

Si se requiere inserte más filas

ADICIÓN / REDUCCIÓN/TRASLADOS DEL RP No. DE FECHA _____ Y FECHA DEL MOVIMIENTO (SI APLICA) _____			
Movimiento	Fecha		Valor

Si se requiere inserte más filas para rubros, adiciones, reducciones o traslado indicarlo

Firma del Supervisor: _____ Nombre de quien Revisa en Presupuesto: _____ Nombre de quien Revisa en Cuentas _____
Nombre del Supervisor: Milton Chaparro Mesa Fecha en que se validan los saldos "RP": _____ Fecha: _____
Supervisor del contrato No.: 001-067-2026 Firma de quien Revisa: _____ Firma de quien Revisa: _____

Firma del Supervisor: _____
Nombre del Supervisor: Diana Cecilia Martin Amaya
Supervisora del contrato No.: 001-067-2026

PULXAR
Reliable Solutions Leaders

Factura Electrónica De Venta No

PUL No. 839

Documento oficial de autorización de numeración de facturación electrónica N° 18764080231259 vigencia de 24 meses desde el 25 de Septiembre de 2024 hasta el 24 de Septiembre de 2026 que habilita el prefijo PUL desde la 601 hasta la 1200.

PULXAR CONSULTING SAS

Nit 830088907

IVA Régimen Común No somos Agentes de Retención de IVA

No somos Grandes Contribuyentes

Actividad Principal 6202 - Tarifa ICA 6,9 x 1000
Actividad Secundaria 6201 - Tarifa ICA 9,66 x 1000

CLIENTE	AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES		POR CONCEPTO DE
NIT	899999162 4		FACTURA DE VENTA
DIRECCIÓN	CIUDAD	TELÉFONO	
CL 95 13 08	Bogota D.C.	6510420	

FECHA FACTURA	FECHA VENCIMIENTO	VENDEDOR	FORMA DE PAGO
11/09/2026	11/10/2026	DUMAR SIERRA DIAZ	Credito

Item	Código	Descripción	Cantidad	U Medida	Valor Unitario	IVA	Valor IVA	Total
1	3	VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL, PRIMER PAGO 40% CONTRATO 001-067-2026. #$15-20-00-000;Contrato 001-067-2026;milton.chaparro@agencialogistica.gov.co#$	$1,00	Und.	$12.921.008	$0,19	$2.454.992	$12.921.008

1

Total Item

Valor en Letras

QUINCE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE

SUBTOTAL	$12.921.008
DESCUENTO	$0,00
IVA	$2.454.992
TOTAL DE LA OPERACIÓN	$15.376.000

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica

Fecha y Hora de Generación: 11/09/2026 16:55:33
Medios de Pago: Acuerdo mutuo

DIRECCION: CL 138 N 74 - 51 CS 12
CORREO ELECTRONICO: info@pulxar.com.co
TELEFONO: 7 94 05 90

PROCESO	GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN				
AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES	TITULO: **ACTA DE ENTREGA Y/O RECIBO A SATISFACCIÓN**	CÓDIGO: **CT-FO-01**			
		VERSIÓN No. **02**	Página **1** de **2**		
		FECHA:	**24**	**7**	**2024**

DATOS GENERALES DEL CONTRATO

No. DE CONTRATO:	Contrato Prestación de Servicios No. 001-067-2026	FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO:	(04-06-2026)
OBJETO DEL CONTRATO:	VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL		
CONTRATISTA:	PULXAR CONSULTING SAS		
NIT/CC/CE:	830.088.907 -4		
REPRESENTANTE LEGAL:	DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA		
INTERVENTOR:	NO APLICA		
SUPERVISOR:	MILTON ANTONIO CHAPARRO MESA - DIANA CECILIA MARTIN AMAYA		
FECHA ACTA DE COORDINACIÓN O DE INICIO:	(23-06-2026)		
PLAZO DE EJECUCIÓN:	(10-12-2026)		
FECHA DE TERMINACIÓN CONTRACTUAL:	(10-12-2026)		

DATOS DE LA ENTREGA PARCIAL O TOTAL DEL BIEN O SERVICIO

TRATA DE LA ENTREGA (parcial/ total) QUE HACE EL CONTRATISTA A LA AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

FECHA:	(11-09-2026)	HORA:	4:00:P.M.	ENTREGA PARCIAL N°	1	ENTREGA TOTAL		
CIUDAD/MUNICIPIO:	BOGOTÁ D.C			DIRECCIÓN :		CALLE 95 # 13 -08		

INTERVIENEN EN LA ENTREGA:

ENTIDAD/EMPRESA	NOMBRE	CARGO	EN CALIDAD DE
PULXAR CONSULTING S.A.S.	Diego Mauricio Gomez Bulla	Representante Legal	Representante Legal
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	Milton Antonio Chaparro Mesa	PD. Grupo Informática	Supervisor
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	Diana Cecilia Martin Amaya	Coord. Grupo Atención Orientación Ciudadana.	Supervisora
EN CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No.:			
ENTIDAD CONTRATANTE/CLIENTE:			

DATOS DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A ENTREGAR Y/O RECIBIR

SE HACE ENTREGA DE LOS BIENES Y /O SERVICIOS DISCRIMINADOS A CONTINUACIÓN:

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V/UNITARIO	V/ IVA	V/TOTAL
1	VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL, PRIMER PAGO 40% CONTRATO 001-067-2026.	1	$ 12,921,008	19%	$ 12,921,008
		VALOR SIN I.V.A			$ 12,921,008
		VALOR I.V.A		19%	$ 2,454,992
		VALOR TOTAL			**$ 15,376,000**

SE HACE ENTREGA DE LOS BIENES Y /O SERVICIOS DISCRIMINADOS A CONTINUACION:

ITEM	DESCRIPCION	UND/MED	CANTIDAD	V/UNITARIO	VALOR PARCIAL 1
	VALOR PARCIAL 2				
Administración					
Imprevistos					
Utilidades					
		I.V.A / Utilidades			
		VALOR TOTAL			**$ 0**

CUMPLIENDO LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN: ***MARQUE CON UNA X LOS QUE APLIQUEN***

OBJETO DEL CONTRATO: [x] ANEXO DEL CONTRATO: [ ] FICHA TECNICA : [ ] ESPECIFICACIONES TECNICAS: [x]

NORMA TECNICA: [ ] CUÁL?: _____

EVIDENCIADO DE ACUERDO CON LA APLICACIÓN DE: ***MARQUE CON UNA X A LOS QUE APLIQUEN***

ACTIVIDAD	APLICA	NO APLICA	OBSERVACIONES
INSPECCION VISUAL REALIZADA		x	
INFORMES DE LABORATORIO REALIZADOS		x	
CERTIFICACION EXPEDIDA		x	
OTRO			

PROCESO					
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN					
AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES	TITULO	CÓDIGO: **CT-FO-01**			
	ACTA DE ENTREGA Y/O RECIBO A SATISFACCIÓN	VERSIÓN No. **02**	Página **1** de **2**		
		FECHA:	**24**	**7**	**2024**

DATOS DEL RECIBO PARCIAL O TOTAL DE LOS BIENES O SERVICIOS

TRATA DEL RECIBO A SATISFACCION QUE HACE LA ENTIDAD CONTRATANTE /CLIENTE

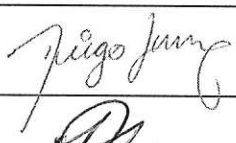
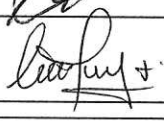
UNA VEZ REVISADOS LOS BIENES OBJETO DEL CONTRATO, POR PARTE DE: ***MARCAR CON UNA X A LOS QUE APLIQUEN***

COMITÉ TECNICO: SUPERVISOR : x

SE PUDO VERIFICAR QUE ESTOS CUMPLEN A ENTERA SATISFACCIÓN CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN EL CONTRATO.

OBSERVACIONES GENERALES : Se certifica que el proveedor PULXAR CONSULTING S.A.S. cumplio a satisfacción con los requerimientos de acuerdo a la forma de pago PRIMER PAGO equivalente al 40 % del valor de la aceptación de la oferta, se presenta en constancia el informe del Primer Entregable, Actualización- Goautodial de acuerdo a los ítems de la forma de pago propuesta, por lo anerior, se autoriza por parte de la supervisión realizar el PRIMER PAGO correspondiente al 40 % del valor del contrato No 001-067-2026 por el valor de quince millones trecientos setenta y seis mil pesos ($15.376.000).

PARA CONSTANCIA DE LO ANTERIOR, INTERVIENEN :

ENTIDAD/EMPRESA	NOMBRE	CARGO	EN CALIDAD DE	FIRMA
PULXAR CONSULTING S.A.S.	Diego Mauricio Gomez Bulla	Representante Legal	Representante Legal	
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	Milton Antonio Chaparro Mesa	PD. Grupo Informática	Supervisor	
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	Diana Cecilia Martin Amaya	Coord. Grupo Atención Orientación Ciudadana.	Supervisora	

(Incluya las filas que sean requeridas)

Bogotá D.C., 11 de septiembre de 2026

Señores
A QUIEN LE INTERESE
Ciudad

Nos permitimos certificar que nuestro cliente PULXAR CONSULTING SAS identificado con NIT Nro. 8300889074, se encuentra vinculado a nuestra entidad financiera desde 24-09-2019 a través del (los) producto (s):

Producto	Nro Producto	Estado	Fecha Apertura
Cuenta Corriente	005906391	Activo	14/07/2025

La(s) cuenta(s) corriente(s) o de ahorros que se incluyen en este certificado, pertenece (n) al código 06 para transferencias ACH.

La expedición del presente documento no acredita como exonerado al cliente por las obligaciones respaldadas a título de codeudor, avalista, garante y/o a favor de un tercero. Si existen obligaciones pendientes con avalistas o garantes de su obligación, esta certificación no se extiende a dichas operaciones, las cuales estarán facultadas a cobrar las sumas que hubieran cancelado a Itaú.

En caso de error y/o inconsistencia en cualquier liquidación de las obligaciones expresamente mencionadas en este documento, se podrán hacer las correcciones a las que haya lugar en los términos del artículo 880 del Código de Comercio, con el propósito de obtener su rectificación.

Las anteriores sumas de dinero corresponden a saldos a la fecha, no incluyen otros gastos, costos, honorarios que se causen con ocasión de la cobranza extrajudicial o judicial adelantada y se modifican diariamente de conformidad con la causación de intereses. Todo prepago o mora podrá dar lugar a la modificación del valor contenido en el presente documento.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado, a los 11 días del mes de septiembre de 2026, en atención a la solicitud No. 117609244.

Cordialmente,

Gerencia de Servicio

José Federico Ustáriz González – Defensor del Consumidor Financiero principal, Pablo Valencia Agudo – Suplente. Carrera 11 A No. 96 – 51 Oficina 203, Bogotá D.C., teléfono 6108161/4, Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm en jornada continua, correo electrónico defensoriaitau@ustarizabogados.com, página web www.ustarizabogados.com. Funciones: dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita, actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad, de los asuntos de su competencia, es decir, aquellos que no se encuentren dentro del artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, servicio gratuito, que podrá solicitar de manera explícita directamente ante el Defensor sin formalidad alguna, de conformidad con lo previsto en el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 y la Ley 640 de 2001, el documento en el cual conste la conciliación realizada entre las partes prestará mérito ejecutivo y hará tránsito a cosa juzgada. Ser vocero de los consumidores financieros ante la Institución, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades recomendaciones, propuestas

PULXAR
Reliable Solutions Leaders

Bogotá D. C, 11 de septiembre de 2026

Señores:
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES -ALFM
Ciudad

Ref. Certificación Aportes Parafiscales y Seguridad Social.

Apreciados señores:
Por medio de la presente nos permitimos certificar que **PULXAR CONSULTING SAS** con NIT. 830.088.907-4, se encuentra al día con los aportes parafiscales (Salud, Riesgos Profesionales, Pensión, Caja de Compensación, SENA, ICBF), al mes de septiembre de 2026, cancelando oportunamente los aportes correspondientes a los seis (6) meses anteriores a la emisión de esta certificación.

También se certifica que NO se tiene personal contratado ni vinculado a la compañía mediante contrato de prestación de servicios.

Certificación emitida de acuerdo a los Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Atentamente,

DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA.
Representante Legal.
PULXAR CONSULTING SAS

PULXAR
Reliable Solutions Leaders

CERTIFICACIÓN PAGO OPORTUNO DE SUS OBLIGACIONES FINANCIERAS, LABORALES Y FISCALES

Yo DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA con Cedula de Ciudadanía No 79.317.147 de Bogotá en mi condición de Representante Legal de PULXAR CONSULTING SAS, identificado con NIT: 830.088.907 -4 debidamente inscrito a la Cámara de Comercio de Bogotá, certifico que la compañía ha realizado el pago oportuno de sus obligaciones financieras, laborales y fiscales, con proveedores y particulares.

Las obligaciones que existan a favor de terceros se prevén realizarlas o cancelarlas a corto plazo o según acuerdos comerciales.

Dada en Bogotá (11) días del mes de septiembre de 2026.

DIEGO MAURICIO GOMEZ BULLA

Representante Legal

PULXAR CONSULTING SAS

compensar | miplanilla.com

Identificación	830088907	Sucursal	PRINCIPAL	Teléfono	7540590
Razón Social	PULXAR CONSULTING SAS	Dirección	CR 138 74 51 CS 12	Fecha Pago	02/09/2026
Clase de Aportante	B - Aportante con menos de 200 cotizantes	Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	Periodo Salud	Septiembre-01
Banco	BANCO ITAU	No. Planilla	94855714	Periodo Pensión	Agosto-01
Total a Pagar	$17,023,200	Total Intereses Mora	$0	Estado	Pagada
Número Días en Mora	0				

PENSIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Voluntaria Afiliado	Voluntaria Empleador	Fondo Solidaridad	Fondo Subsistencia	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
230201	Proteccion (ING + Proteccion)	800229739	2	$7,639,346	$1,222,500	$0	$0	$0	$0	$0		$1,222,500
231001	Colfondos	800227940	2	$15,107,198	$2,417,300	$0	$0	$55,400	$55,400	$0		$2,528,100
230301	Porvenir	800224808	3	$7,776,134	$1,244,300	$0	$0	$0	$0	$0		$1,244,300
25-14	Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones	900336004	5	$31,118,968	$4,979,300	$0	$0	$100,800	$100,800	$0		$5,180,900
Totales				$61,641,646	$9,863,400	$0	$0	$156,200	$156,200	$0		$10,175,800

SALUD

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	UPC	Interés Mora	Autorización Incapacidades	Valor Incapacidades	Autorización Licencias	Valor Licencias	Saldo a Favor	Total antes Mora	Total a Pagar
EPS001	ALIANSALUD EPS S.A.	830113831	1	$8,332,362	$333,300	$0	$0		$0		$0		333300	$333,300
EPS008	Compensar EPS	860066942	2	$5,464,616	$218,700	$0	$0		$0		$0		218700	$218,700
EPS005	Sanitas EPS	800251440	4	$29,797,314	$2,195,500	$0	$0		$0		$0		2195500	$2,195,500
EPS010	EPS Sura	800088702	5	$18,047,354	$722,100	$0	$0		$0		$0		722100	$722,100
Totales				$61,641,646	$3,469,600	$0	$0		$0		$0		$3,469,600	$3,469,600

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

INFORMACIÓN ARP

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Valor Total Incapacidades	Saldo a Favor	Valor Pagado Otros Riesgos	Total antes Mora	Total a Pagar
14-23	POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS	860011153	12	$61,641,646	$321,300	$0				321300	$321,300

CAJAS DE COMPENSACIÓN

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
CCF04	Comfama Caja de Compensacion Fliar	890900841	3	$11,690,226	$467,800	$0	467800	$467,800
CCF24	Compensar Caja de Compensacion Fliar	860066942	9	$49,951,420	$1,998,400	$0	1998400	$1,998,400
Totales				$61,641,646	$2,466,200	$0	$2,466,200	$2,466,200

SENA ICBF

Código	Nombre	Nit	Afiliados	Sumatoria IBC	Cotización	Interés Mora	Total antes Mora	Total a Pagar
PAICBF	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	899999239	1	$11,804,750	$354,200	$0	354200	$354,200
PASENA	SENA	899999034	1	$11,804,750	$236,100	$0	236100	$236,100
Totales				$23,609,500	$590,300	$0	$590,300	$590,300

PAGADO

Este documento esta clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Informacion

INFORME DE SUPERVISIÓN No. 04

Bogotá D.C. **11/09/2026**

AL: Señora Abogada
LUZ ADRIANA RICAURTE DIAZ
Subdirectora General de Contratación.

Con toda atención me permito enviar a la señora Luz Adriana Ricaurte Diaz, el informe de supervisión No. 04 del contrato No. 001-067-2026, respecto al primer pago del 40 % del valor del contrato y correspondiente al periodo del 01 al 11 de septiembre del 2026, de acuerdo con la siguiente información:

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO:

CONTRATO No. 001-067-2026

CONTRATISTA: PULXAR CONSULTING S.A.S

OBJETO: "VIRTUALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL"

VALOR DEL CONTRATO: $ 38.440.000.00 M/CTE INCLUIDO IVA

PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO: 10 DE DICIEMBRE 2026

MODIFICACIONES: SI _____ NO _X_

TIPO MODIFICACION	

2. CONTROL OBLIGACIONES Y ENTREGABLES CONTRACTUALES.

DESCRIPCIÓN			PLAZO EJECUCIÓN											
Nº	OBLIGACIÓN	ENTREGABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Cumplir con el objeto de la aceptación de oferta (contrato).							SI	SI	SI	SI			
2	Facilitar las funciones del supervisor y permitir su acceso a todos los documentos relacionados con la ejecución del objeto de la presente aceptación de oferta (contrato).							SI	SI	SI	SI			
3	Presentar los servicios de conformidad con lo establecido en la aceptación de oferta (contrato).							SI	SI	SI	SI			
4	Garantizar los servicios requeridos dentro de los plazos establecidos y en el sitio definido, con los trabajos a realizar pertinentes.							SI	SI	SI	SI			
5	Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Sistema de Seguridad Social en salud, pensión, sistema general de riesgos laborales y aportes parafiscales, y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten.							SI	SI	SI	SI			
6	Reportar al supervisor de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución de la aceptación de oferta (contrato).							SI	SI	SI	SI			
7	Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga.							SI	SI	SI	SI			
8	Realizar la planificación, organización logística y ejecución contractual en coordinación permanente con la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.							SI	SI	SI	SI			
9	Cumplir con las indicaciones dadas por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a través del supervisor, a efecto de la prestación de los servicios contratados.							SI	SI	SI	SI			

10	Cumplir con el MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS, SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES; lo anterior de conformidad a lo expuesto en el Artículo 17 de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones, en cuanto a responsabilidad solidaria por parte de las entidades contratantes, se hace necesario asegurar la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los Contratistas, Subcontratistas y Proveedores debido a los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades paralelas que realizan para la Entidad; por lo anterior los contratistas deben dar aplicación al manual que regula la conducta del personal externo dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia Logística, evitando que generen condiciones y/o actos que pongan en peligro tanto a su personal como a los funcionarios de la organización, salvaguardando de esta forma los bienes y personas, previniendo eventos que se desencadenen en accidentes de trabajo graves. El citado manual se encuentra publicado en la página de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, link de contratación: https://www.agencialogistica.gov.co/contratacion/manual-del-sg-sst-para-contratistas-v1/							SI	SI	SI	SI			
11.	No podrá realizar cesiones económicas (endosos) sin previa autorización del Ordenador del Gasto							N/A	N/A	N/A	N/A			
12	Realizar el cargue y publicación de la garantía única y							SI	SI	SI	SI			

	aprobar la aceptación de oferta a través del link del proceso por la plataforma transaccional del SECOP II													
13	Cargar la factura por el link del proceso en la plataforma transaccional SECOP II.							NO	NO	NO	SI			
14	Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones y trabas.							SI	SI	SI	SI			
15	Suministrar a la Entidad, la información que se encuentra en el Link: https://www.agencialogistica.gov.co/contratacion/formulario-inscripcion-de-proveedores-alfm/							SI	SI	SI	SI			

DESCRIPCIÓN														
N°	**OBLIGACION**	**ENTREGABLE**	**ENE**	**FEB**	**MAR**	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
1	El contratista (oferente adjudicatario) deberá realizar la virtualización, actualización, mantenimiento y soporte del software de Call Center Goautodial, e implementación del software de PBX Issabel, de cada uno de sus sistemas operativos de los servidor Linux donde se encuentran instalados, y del hardware requerido como teléfonos IP y diademas, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el periodo de ejecución de la aceptación de oferta (contrato).							NO	SI	SI	SI			
2	Todos los costos asociados para el cumplimiento del objeto correrán por parte del adjudicatario. El oferente adjudicatario deberá garantizar el personal suficiente, idóneo y necesario para la completa ejecución del objeto del contrato sin que							SI	SI	SI	SI			

	éste genere costo adicional alguno para la ALFM.													
3	El contratista (adjudicatario), durante el período de actualización, virtualización, mantenimiento y soporte, corregirá las fallas de funcionamiento del software Goautodial, Issabel y de los sistemas operativos de los servidores Linux, sin costo adicional para la ALFM.							SI	SI	SI	SI			
4	El adjudicatario (contratista), durante el periodo de ejecución del contrato, prestará el servicio de soporte y mantenimiento de forma remota o en sitio (en la sede de la Agencia Logística en Bogotá) en el evento de requerirse y no ser viable remotamente.							SI	SI	SI	SI			
5	Durante el periodo de ejecución del servicio de virtualización, actualización, mantenimiento y soporte el software Goautodial e implementación del sistema Issabel, el oferente deberá brindar soporte para la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación y administración de la totalidad de los software objeto del contrato, mediante esquema de acompañamiento 5x8 (cinco días a la semana, ocho horas al día), a usuarios funcionales y técnicos de la ALFM.							SI	SI	SI	SI			
6	El oferente adjudicatario deberá brindar el esquema de soporte (no presencial y en sitio) ofrecido, indicando en su propuesta el tiempo máximo de respuesta a incidentes de acuerdo a los niveles de prioridad para su atención (alta, media y							SI	SI	SI	SI			

	baja), los cuales deberán ser como máximo: prioridad alta en un tiempo no mayor a 8 horas, casos de prioridad media no mayor a 48 horas y baja no mayor a quince (15) días.														
7	El oferente adjudicatario, durante el periodo de servicio de virtualización, actualizaciones, mantenimiento y soporte ofrecido, e implementación del sistema Issabel suministrará y/o reemplazará los módulos de aplicación objeto del contrato, que presenten daños o deficiencias en su funcionamiento, sin costo adicional para la ALFM.								SI	SI	SI	SI			
8	Si fuese necesario y requerido por la Agencia Logística, el proveedor debe implementar las nuevas versiones del software GOAUTODIAL e ISSABEL y realizar las pruebas requeridas antes de poner en productivo el sistema, una vez dichas pruebas sean satisfactorias se debe pasar a productivo dichas versiones y de requerirse de debe hacer capacitaciones técnicas y funcionales a los usuarios asignados por la ALFM para la correcta administración y operación de los sistemas y sus servicios.								NO	NO	NO	SI			
9	En el evento que la Agencia Logística decida trasladar, migrar a otro servidor de la ALFM, y de ser requerida la virtualización del servidor Linux donde se encuentra instalado el software Goautodial y/o Issabel, y/o crear un servidor de backup o de contingencia, el proveedor deberá hacer acompañamiento y								NO	NO	NO	SI			

	garantizar que todos los servicios queden operativos de manera normal como viene funcionando. Realizar pruebas de los sistemas y finalmente si las pruebas del software son satisfactorias se deben dejar en los ambientes de productivo, garantizando la conectividad de las llamadas entrantes y salientes y demás servicios de cada uno del software y/o aplicativos.													
10	El contratista una vez tramitado el último pago, deberá continuar prestando el servicio de acuerdo a las obligaciones hasta completar el tiempo de un (1) año (12 Meses) incluido en las obligaciones generales y especificas del contrato sin que esto genere costos adicionales para la ALFM soportado en la Garantía de "calidad de los bienes y servicios suministrados" del contrato; lo anterior para garantizar el soporte de los servicios ya que estos son fundamentales para la ejecución de los procesos de la entidad.							N/A	N/A	N/A	N/A			
11	El contratista debe implementar encuesta de satisfacción al usuario en la recepción de la llamada.							NO	SI	SI	SI			

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO:

DESCRIPCIÓN			PLAZO EJECUCIÓN											
N°	**OBLIGACION**	**ENTREGABLE**	**ENE**	**FEB**	**MAR**	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
1.1.1	Garantizar el funcionamiento global de los diferentes softwares que comprende el aplicativo GOAUTODIAL e ISSABEL, las actualizaciones, configuraciones y el buen funcionamiento de los							SI	SI	SI	SI			

	servidores donde se alojan dichas herramientas y en los equipos de los clientes donde estén instalados.													
1.1.2	Atender los requerimientos de los funcionarios designados de la Oficina de atención ciudadana y brindar soporte para la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación y administración de la totalidad de los softwares objeto del contrato.							SI	SI	SI	SI			
1.1.3	Virtualizar y/o actualizar el software del Call Center Goautodial desde el servidor de origen físico o virtual al servidor de destino que disponga la ALFM.							NO	SI	SI	SI			
1.1.4	Dar mantenimiento, soporte y desarrollo al software Goautodial, de su sistema operativo, del servidor Linux donde se encuentra instalado, ya sea en sitio en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares o remotamente según sea el caso, apoyando en el cumplimiento de los procesos de administración de la herramienta, de acuerdo a los requerimientos del personal funcional del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.							NO	SI	SI	SI			
1.1.5	Actualizar los softwares, los sistemas operativos y motor de base de datos a la máxima versión compatible que garantice un funcionamiento óptimo de la herramienta, esto incluye la actualización del sistema de GOAUTODIAL e ISSABEL según última versión estable y segura liberada, incluyendo la actualización de los reléase sobre la última versión instalada, según se vayan liberando.							NO	SI	SI	SI			
1.1.6	Si se presenta un fallo físico en el sistema, es decir, en el hardware de los servidores o equipos de cómputo donde se aloja el software y/o aplicativos objetos del presente contrato, se							N/A	N/A	N/A	N/A			

	debe reportar mediante un informe técnico de los diagnósticos realizados para que la ALFM tome las medidas necesarias y pueda restablecer la máquina o el equipo que este presentando fallos, y una vez esté funcionando el oferente deberá hacer lo correspondiente para activar el servicio o reactivar los aplicativos en los tiempos establecidos.													
1.1.7	Para los tiempos de respuesta en las solicitudes de servicios técnicos el proveedor debe disponer de las ocho (8) horas al día, durante los cinco (5) días de la semana, esquema de soporte: no presencial o remoto y en sitio cada vez que sea requerido, el tiempo máximo de respuesta a incidentes de acuerdo a los niveles de prioridad para la atención del servicio técnico (alta, media y baja), los cuales deberán ser como máximo: prioridad alta en un tiempo no mayor a 8 horas, casos de prioridad media no mayor a 48 horas y baja no mayor a quince (15) días.							SI	SI	SI	SI			
1.1.8	Para temas de capacitaciones, mantenimientos, nuevas configuraciones, nuevas funcionalidades y pruebas, las disponibilidades tanto de los equipos como de los funcionarios pueden ser concertadas y/o bajo cronograma de trabajo previamente establecido.							NO	SI	SI	SI			
1.2.1	El contratista debe realizar el mantenimiento, actualización y mejoras a las que haya lugar al servidor Asterisk – ISSABEL de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (ALFM), en su última versión estable para los casos en que se generen nuevas versiones o actualizaciones del software.							NO	SI	SI	SI			
1.2.2	Mantenimiento y acompañamiento en la configuración de							NO	SI	SI	SI			

	troncales SIP junto con el diseño, configuración Dialplan - enrutamientos de llamadas													
1.2.3	- Mantenimiento y acompañamiento en la creación y configuración de extensiones para ser usadas con los softphone y/o teléfonos físicos (cocos) en los casos que sea requerido por la ALFM.							NO	SI	SI	SI			
1.2.4	-El contratista deberá realizar transferencia de conocimiento a los funcionarios a quienes se disponga, para la configuración, instalación, pruebas y puesta en marcha tanto de los, software, hardware y en general de los aplicativos a los que haya lugar para la implementación del PBX ISSABEL, donde se incluye las siguientes actividades: -Configuración de llamadas entre extensiones. -Configuración de entrada y salida de llamadas externas. -Configuración, actualización e implementación de buzón de voz. -Configuración de la transferencia y cola de llamadas. -Configuración e implementación de servicio de difusion o intercom entre grupos de extensiones. -Configuración e implementación de los Softphone de uso libre, es decir, sin costo de licenciamiento para la puesta en marcha, mantenimiento y administración de la solución telefónica virtual, en conjunto con el sistema PBX ISSABEL. -Asesoría de la configuración de los teléfonos físicos IP (cocos), y diademas, en el caso que la ALFM requiera asesoría en sitio, esta será en las instalaciones de la Oficina Principal de la ALFM o							NO	NO	SI	SI			

	remota a nivel nacional llegado el caso. -configuración e implementación de las herramientas y funcionalidades del software Issabel en el caso que la ALFM lo requiera. - Asesoría en la creación, configuración, mantenimiento, de las extensiones tanto en teléfonos IP, como en los softphone.													
1.2.5	En caso que se requiera por la ALFM se debe brindar asesoría en sitio o remota según sea el caso para la adquisición, la implementación y puesta en marcha de la tecnología SIP (Session Initiation Protocol) utilizada en telefonía IP (VoIP) para iniciar, gestionar y finalizar sesiones multimedia, voz, video y mensajería, a través de internet y llegado el caso el oferente adjudicatario (contratista) debería realizar su integración con software Goautodial e Issabel.							SI	SI	SI	SI			
1.2.6	El oferente adjudicatario, brindará capacitación funcional, de la administración de los sistemas Goautodial e Issabel y capacitación técnica al personal que la ALFM designe para la correcta operación del servicio de Call Center y de telefonía mediante el PBX virtual.							NO	NO	SI	SI			
1.2.7	Se debe realizar transferencia de conocimiento a los administradores de la solución Issabel y Goautodial, dejando registro en los casos que se requiera.							NO	SI	SI	SI			

1.3.1	El contratista debe implementar en el servidor que disponga la Agencia Logística de las Fuerzas Militares un sistema de respaldo o contingencia del software GOAUTODIAL e ISSABEL con el sistema operativo y demás características técnicas requeridas para su funcionamiento y documentar los procesos como plan de continuidad de los servicios.							NO	NO	NO	SI			
1.3.2	Realizar informe donde se debe indicar los requerimientos necesarios (hardware-software), para realizar la contingencia y/o plan de continuidad del servicio.							NO	NO	NO	NO			
1.3.3	El contratista debe poner en marcha el plan de continuidad, una vez puesto en marcha mediante informe describir el proceso realizado y como activarlo cuando sea necesario, de tal manera que se mantengan los servicios actuales configurados tanto del software de Call center (GOAUTODIAL) como de PBX Virtual (ISSABEL) en casos de fallos del sistema principal para garantizar la continuidad del negocio.							NO	NO	NO	NO			
1.3.4	El contratista debe realizar un test o simulacro al sistema de contingencia y posteriormente restablecer a la normalidad operativa del sistema principal.							NO	NO	NO	NO			
1.4.1	Ejecutar mantenimientos y reinicios programados de los sistemas para liberación de procesos, tales como: -Realización de Backup completo de los sistemas en otros servidores en caso de ser requerido. - Restauración de copias de los Backups en caso necesario. - Borrado de registros de logs antiguos en los sistemas. - Actualizaciones de seguridad en cada uno de los sistemas.							NO	NO	NO	NO			

	- Verificación de espacio en el disco duro y recomendaciones de aplicabilidad de cada uno de los sistemas. - Verificación del uso de memoria en cada uno de los sistemas. - Revisión de los logs de cada uno de los sistemas. - Compactación y reparación de tablas defectuosas que se presenten en cada uno de los sistemas.													
1.4.2	Migración de ser necesaria de cada uno de los sistemas a otro servidor de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares o servidor virtual como contingencia o actualización de equipos de la ALFM.							NO	SI	SI	SI			
1.4.3	Entrega de bitácoras o cronogramas de mantenimiento y pruebas concertadas con la ALFM en caso de requerirse por necesidades del servicio.							SI	SI	SI	SI			
1.4.4	Entrega de informes o reportes del mantenimiento, de los resultados técnicos - funcionales de las pruebas y actividades realizadas.							NO	NO	NO	SI			
1.4.5	Realizar mantenimiento programado de los sistemas Goautodial e Issabel con la revisión de errores, espacio en disco y las demás que apliquen para su puesta a punto de los sistemas Goautodial e Issabel.							NO	NO	NO	NO			
1.5.1	Realizar hasta cincuenta (50) horas presenciales y/o virtuales, de capacitación técnica y funcional a los usuarios asignados por la ALFM en el manejo de las herramientas (software y hardware) objeto del contrato (Software de GOAUTODIAL, ISSABEL, Softphone, Teléfonos IP, Diademas, etc.) al personal que designe la entidad, sin generar costos adicionales al valor del presupuesto pactado. Lo anterior a disposición de la ALFM en el momento que se requiera.							NO	SI	NO	NO			

1.5.2	Realizar registro de capacitaciones y transferencia de conocimiento mediante videos y/o listas de asistencia de la trasferencia de los conocimientos de la administración y configuración de las plataformas Goautodial e Issabel.							NO	SI	NO	NO			

3. CUMPLIMIENTO DE LOS RIESGOS PREVISIBLES DEL CONTRATO.

Seguimiento y monitoreo de los riesgos establecidos para la etapa de ejecución del contrato:

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
1	Social o político	Cambios en la normatividad	Hacer seguimiento de las normas de contratación y de sus modificaciones.	Contratación	Semanal
2	Operacional	Deficiente determinación de las especificaciones técnicas mínimas	Verificación detallada de las especificaciones técnicas contra lo vigente en el mercado, de tal forma que se ajuste a las necesidades de la Entidad y que puedan ser cumplidas de manera satisfactoria.	Comités estructuradores (técnico y financiero,)	Realizando los ajustes a las especificaciones técnicas establecidas.
3	Operacional	Inconsistencias presentadas en los requisitos habilitantes y factores de evaluación	Análisis y verificación de los criterios técnicos, financieros y jurídicos	Comités estructuradores (técnico, económico financiero jurídico	Durante la etapa de planeación
4	Operacional	no aporte del adjudicatario de la garantía de cumplimiento	Cumplimiento de todos los requisitos previos para legalización del contrato	subdirección de contratos	Diario

5	Operacional	No suscripción del contrato	Hacer efectiva la póliza de garantía de seriedad de la oferta y convocar a los siguientes oferentes en el orden de elegibilidad que cumpla con todos los requisitos en caso de no aceptación se dará apertura a un nuevo proceso.	Contratación	Posterior a la adjudicación y previo al vencimiento del plazo de ejecución
6	Operacional	Incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato	Hacer el seguimiento a la totalidad de las obligaciones del contrato. Si incumple se le hará efectiva las pólizas de cumplimiento, y los demás amparos establecidos	Ejecución contractual, supervisión y contratista	Mensual
7	Operacional	Riesgos políticos	Hacer el seguimiento a la totalidad de las obligaciones del contrato.	Ejecución contractual, supervisión y contratista	Mensual
8	Operacional	Declaratoria de quiebra por parte del contratista	Realizar seguimiento por parte de la supervisión, se procede a realizar liquidación del contrato	Ejecución contractual, supervisión y contratista	Mensual
9	Económico	Incremento de la TRM del dólar por los diferentes factores	Generar acuerdos con el contratista con el fin de lograr la ejecución del objeto contractual a través de Prorroga,	Ejecución contractual, supervisión y contratista	Mensual

			adiciones, modificaciones o terminación en mutuo acuerdo, entre otras.		
10	Operacional	El no pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones.	Garantía de pago de salarios y prestaciones sociales	Dirección de contratos	Mensual
11	Operacional	Deficiencia en la calidad de los servicios prestados	Garantía de calidad de los bienes suministrados	Supervisor	Mensual
12	De la naturaleza	Condiciones climáticas adversas	Contar con plan de continuidad del servicio para el servicio del CALL CENTER y PBX	Supervisor	Mensual
13	Operacional	Plazo insuficiente	Prórroga del contrato	Supervisor	Mensual
14	Operacional	Fallo de Software	Garantía de calidad de los bienes suministrados.	Supervisor	Mensual
15	Económico	Falta de consecución de recursos que soporten la ejecución del contrato por parte del contratista.	La administración exige indicadores financieros acordes al proceso contractual el supervisor y/o el interventor del contrato debe monitorear la ejecución del contrato de acuerdo con el cronograma de la oferta.	Supervisor	Mensuales/ / como indique cronograma

16	Económico	El contratista debe al momento de presentar su oferta tener en cuenta todos los impuestos, tasas, estampillas y contribuciones que regirán la contratación. Los precios de la contratación se entienden fijos y firmes, los cuales no serán objeto de posteriores reajustes.	Debido proceso.	Supervisor	Mensuales / como indique cronograma
17	Económico	La inadecuada proyección de costos económicos incurridos por el contratista en la ejecución del contrato al momento de presentar su propuesta a la administración.	Los precios contratados son fijos y firmes, teniendo en cuenta que, a su análisis de precios unitarios, en caso de presentarse dicho acontecimiento deberá asumir los sobrecostos presentados son los precios ofertados por el contratista de acuerdo	Supervisor	Mensuales / como indique cronograma
18	Económico	Los efectos favorables y desfavorables de la alteración de las condiciones de financiación como consecuencia de la variación en el entorno del mercado y la obtención de recursos para	La administración exige indicadores financieros acordes al proceso contractual.	Supervisor	Mensuales / como indique cronograma

		adelantar el objeto contractual.			
19	Económico	Cambios en las variables macroeconómicas de Colombia.; esta variable debe ser contemplada y prevista de acuerdo con la situación en el momento en el cual el contratista presenta su oferta, pero proyectada al momento de la ejecución.	El supervisor del contrato debe monitorear la ejecución del contrato	Supervisor	Mensuales / como indique cronograma
20	Económico	Alza inesperada del valor contractual de algún (os) insumo (s) de los utilizados para la fabricación de los bienes y/o servicios	Los precios contratados son fijos y firmes, teniendo en cuenta que son los precios ofertad el contratista de acuerdo con su análisis de precios unitarios, en caso de presentarse dicho acontecimiento deberá asumir los sobrecostos presentados. el supervisor y/o el interventor del contrato debe monitorear la ejecución del contrato	Supervisor	Mensuales / como indique cronograma

4. NOVEDADES DE INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION: N/A

5. CONTROL DE PAGOS.

VALOR TOTAL DE CONTRATO	**$ 38.440.000**			
NO. FACTURA Y/O CUENTA DE COBRO	**FECHA**	**VALOR FACTURADO**	**SALDO POR EJECUTAR**	**CON CARGO AL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. (SI APLICA)**
Pago anticipo (si aplica)		N/A		
Factura PUL No. 839	11 de septiembre del 2026	$15.376.000	$23.064.000	
Subtotal (por usos)		$15.376.000	$23.064.000	

Porcentaje cumplimiento Avance 40 % Demora _____ %

6. **INFORMACIÓN FIDUCIAS:** N/A

7. **INFORMACIÓN PERSONAL CONTRATADO:** N/A

8. **INFORMACIÓN AIU:** N/A

9. **DOCUMENTOS ANEXOS AL INFORME:** Informe Técnico Pulxar "Primer Entregable, Actualización Goautodial".

10. **REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES:** N/A.

11. **RECOMENDACIONES:** Realizar los trámites pertinentes para la ejecución del primer pago correspondiente al 40 % del valor del contrato No 001-067-2026 por el valor de quince millones trecientos setenta y seis mil pesos ($15.376.000), toda vez que la factura ya se encuentra cargada y aprobada en la plataforma SIIF Nación.

Cordialmente,

PD. **DIANA CECILIA MARTIN AMAYA**
Supervisora del contrato No. 001-067-2026

PD. **MILTON ANTONIO CHAPARRO MESA**
Supervisor del contrato No. 001-067-2026

Primer Entregable, Actualización-Goautodial

ALFM (Agencia Logística De Las Fuerzas Militares)

Primer Entregable, Instalación nuevo servidor Goautodial4

Septiembre 2026

José Manuel Serrato Reyes
Ingeniero Soporte VoIP
jose.serrato@pulxar.com.co

PULXAR 2026

"Esta documentación es de propiedad exclusiva de ALFM (AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES) y su uso debe ser confidencial, no debe ser compartida con terceros ya que compromete seriamente la seguridad de la implementación. En caso tal, PULXAR no se hace responsable por cualquier cambio que comprometa el buen funcionamiento de la solución"

Capitulo
1

Alcance

Se solicita por parte del cliente **ALFM (AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES)** realizar la actualización del servidor Goautodial4 y con este la instalación de un nuevo servidor.

De igual manera se solicita tener un sistema alterno para modelo de contingencia o recuperación en el momento que se llegue a presentar un problema con el servidor principal, para tal propósito se solicita realizar clon del servidor principal después de su puesta en marcha.

De acuerdo a lo solicitado en el alcance se ejecutaron las siguientes actividades:

CAPITULO 2

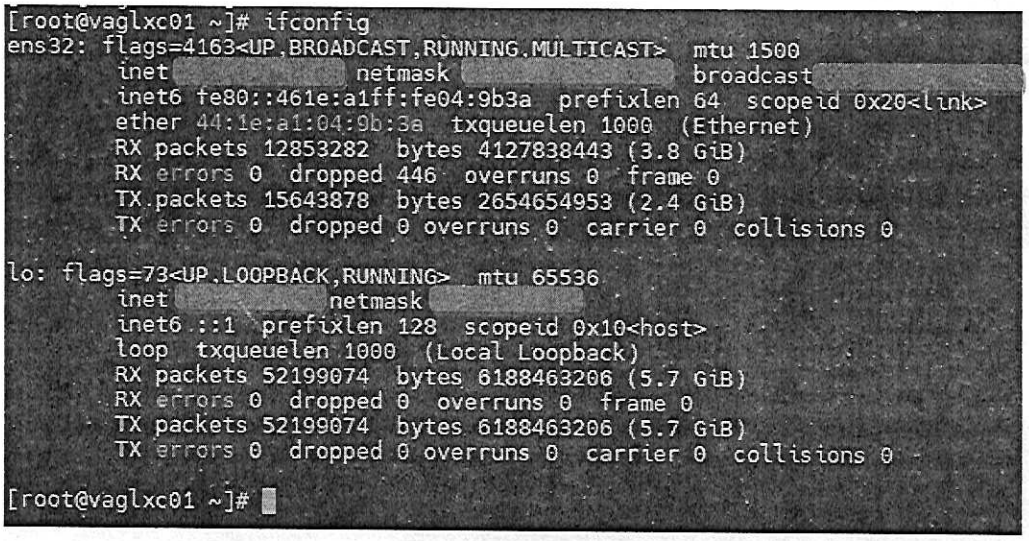
Tareas Ejecutadas

1. Se realiza instalación de nuevo servidor **Goautodial4** con sistema operativo **alma Linux 9** esto con el objetivo de actualizar el sistema.
    - Se realiza instalación y adaptación a nuevo servidor de Goautodial4 en sistema operativo Linux (Alma Linux 9).
    - Se realiza configuración del módulo de call center y pruebas de conexión desde nuevo servidor Goautodial4.
    - Se realizan pruebas de conexión al servidor y se deja funcional con sus características originales a la operación actual.
    - Se realiza capacitación a usuarios sobre el nuevo sistema Goautodial 4 en su última versión.
    - Se realiza campaña de concientización referente a la actualización del sistema.
    - Se validan acceso y permisos al nuevo servidor goautodial4.
    - Se programa salida a producción con la nueva versión actualizada del sistema Goautodial 4 Call Center.

Estado de Instalación nueva Goautodial4 VS Versión actual del sistema

Sistema / Servicios	Sistema Actual CentOS 7	Sistema Nuevo Alma Linux 9
MariaDB	10.1.36	10.5.29
PHP	7.0.31	7.4.33
Apache	Apache 2.4.6	Apache 2.4.62
Asterisk	13.17.2-Vici	18.21.0-Vici
Kamailio	5.0.7	6.1.3
Rtpengine	6.4.0.0	11.5.1.49

Evidencias Estado Servidor Goautodial 4 (Actual).

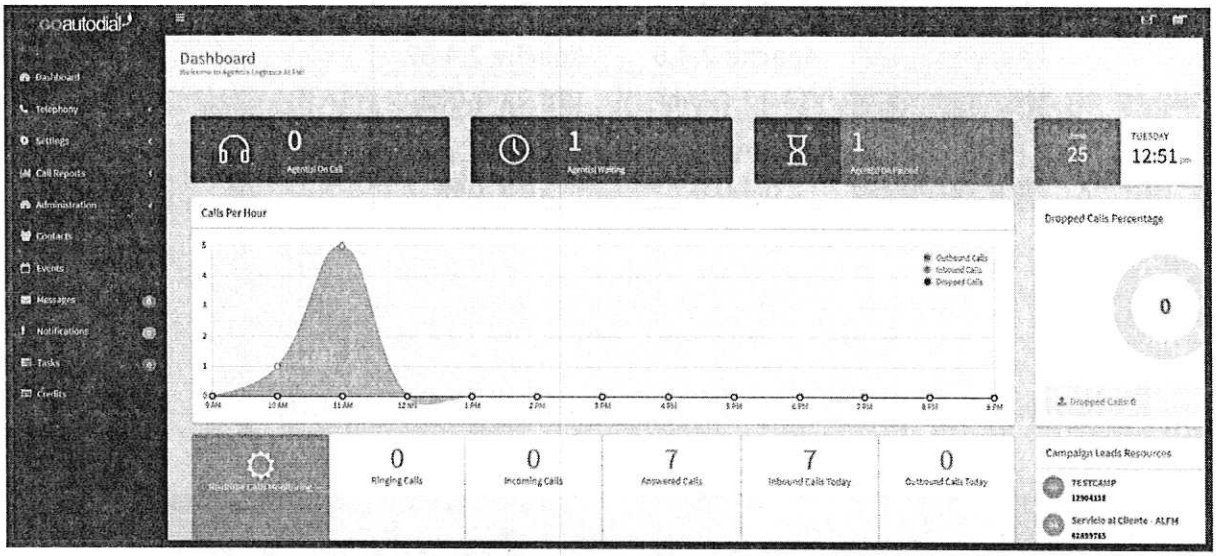


Sistema Operativo Anterior:

```
[root@vaglxc01 ~]# cat /etc/redhat-release
CentOS Linux release 7.5.1804 (Core)
```

Acceso Web a solución Goautodial4.

Servicio Web Anterior



Versión de MariaDB Instalada en sistema Actual:

```
[root@vaglxc01 ~]# mysql -V
mysql  Ver 15.1 Distrib 10.1.36-MariaDB, for Linux (x86_64) using readline 5.1
```

Versión de PHP Instalada en sistema Actual:

```
[root@vaglxc01 ~]# php -version
PHP 7.0.31 (cli) (built: Jul 20 2018 08:55:22) ( NTS )
Copyright (c) 1997-2017 The PHP Group
Zend Engine v3.0.0, Copyright (c) 1998-2017 Zend Technologies
    with Zend OPcache v7.0.31, Copyright (c) 1999-2017, by Zend Technologies
```

Versión de KERNEL Instalado en sistema Actual:

```
[root@vaglxc01 ~]# uname -a
Linux vaglxc01.goautodial.com 3.10.0-862.11.6.el7.x86_64 #1 SMP Tue Aug 14 21:49:04
```

Versión de servicio Web Instalado en sistema Actual:

```
[root@vaglxc01 ~]# httpd -version
Server version: Apache/2.4.6 (CentOS)
Server built:   Jun 27 2018 13:48:59
```

Versión de servicio Asterisk Instalado en sistema Actual:

```
[root@vaglxc01 ~]# asterisk -V
Asterisk 13.17.2-vici
```

Versión de servicio kamailio Instalado en sistema Actual:

```
[root@vaglxc01 ~]# kamailio -V
version: kamailio 5.0.7 (x86_64/linux) 743c2d
flags: STATS: Off, USE_TCP, USE_TLS, USE_SCTP, TLS_HOOKS, USE_RAW_SOCKS, DISA
SF_MALLOC, DBG_SR_MEMORY, USE_FUTEX, FAST_LOCK-ADAPTIVE_WAIT, USE_DNS_CACHE,
ADAPTIVE_WAIT_LOOPS=1024, MAX_RECV_BUFFER_SIZE 262144, MAX_LISTEN 16, MAX_URI
poll method support: poll, epoll_lt, epoll_et, sigio_rt, select.
id: 743c2d
compiled on 03:02:32 Aug 26 2018 with gcc 4.8.5
```

Versión de servicio Rtpengine Instalado en sistema Actual:

```
[root@vaglxc01 ~]# rtpengine --version
Version: 6.4.0.0-1.el7
```

Evidencias Estado Servidor Goautodial 4 (Nuevo).

Sistema Operativo Nuevo:

```
[root@goautodial ~]# cat /etc/redhat-release
AlmaLinux release 9.8 (Olive Jaguar)
```

Acceso Web a solución Goautodial4.

Servicio Web Instalado goautodial





Versión de MariaDB Instalada en sistema Nuevo:

```
[root@goautodial ~]# mysql -V
mysql  Ver 15.1 Distrib 10.5.29-MariaDB, for Linux (x86_64)
```

Versión de PHP Instalada en sistema Nuevo:

```
[root@goautodial ~]# php -version
PHP 7.4.33 (cli) (built: Jul  1 2026 13:54:36) ( NTS )
Copyright (c) The PHP Group
Zend Engine v3.4.0, Copyright (c) Zend Technologies
    with Zend OPcache v7.4.33, Copyright (c), by Zend Technologies
```

Versión de KERNEL Instalado en sistema Nuevo:

```
[root@goautodial ~]# uname -a
Linux goautodial 5.14.0-687.25.1.el9_8.x86_64 #1 SMP PREEMPT_DYNAMIC Mon Jul 13 11:40:33
[root@goautodial ~]# httpd -version
Server version: Apache/2.4.62 (AlmaLinux)
Server built:   May 11 2026 00:00:00
```

Versión de servicio Web Instalado en sistema Nuevo:

```
[root@goautodial ~]# httpd -version
Server version: Apache/2.4.62 (AlmaLinux)
Server built:   May 11 2026 00:00:00
```

Versión de servicio Asterisk Instalado en sistema Nuevo:

```
[root@goautodial ~]# asterisk -V
Asterisk 18.21.0-vici
```

Versión de servicio kamailio Instalado en sistema Nuevo:

```
[root@goautodial ~]# kamailio -V
version: kamailio 6.1.3 (x86_64/linux)
flags: USE_TCP, USE_TLS, USE_SCTP, TLS_HOOKS, USE_RAW_SOCKS, DISABLE_NAGLE, USE_MCAST, DNS
LOC, DBG_SR_MEMORY, DBG_QM_MALLOC, DBG_F_MALLOC, DBG_TLSF_MALLOC, USE_FUTEX, USE_DNS_CACHE
EAD_MUTEX_SHARED
MAX_RECV_BUFFER_SIZE 262144, MAX_SEND_BUFFER_SIZE 262144, MAX_URI_SIZE 1024, BUF_SIZE 655
poll method support: poll, epoll_lt, epoll_et, sigio_rt, select.
id: unknown
compiled on 00:00:00 Sep 13 2022 with gcc 11.5.0
```

Versión de servicio Rtpengine Instalado en sistema Nuevo:

```
[root@goautodial ~]# rtpengine --version
Version: 11.5.1.49+0~mr11.5.1.49-1.el9
```

Se deja constancia de las actividades realizadas en dicha actualización del sistema.

Para el procedimiento de soporte se puede manejar de dos maneras:

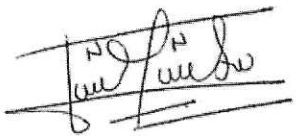
Soporte Solicitado por correo electrónico a la cuenta soporte.voip@pulxar.com.co

Soporte Solicitado vía telefónica a la línea **601-7940590** Opción **2** en días hábiles de lunes a viernes en horario de 08:00 AM a 05:00PM.

Estas dos modalidades van a quedar registradas en nuestra plataforma de HelpDesk y se enviara una Orden de Servicio o Incidencia después de haber atendido dicha solicitud.

Se deja constancia de las labores realizadas de dicha solicitud.

Cordialmente,



José Manuel Serrato Reyes
Ing. Soporte VoIP
PULXAR



Milton Antonio Chaparro Mesa
Ing. Grupo Informática Oficina de tecnología
ALFM (Agencia Logística de las Fuerzas Militares)

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11877

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	10/09/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	10/09/2026	15:00	16:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza habilticación y pruebas sobre opcion de discapacidad para atencion al ciudadano
en cliente ALFM.
* Se realizan pruebas de comunicación desde la opción de discapacidad de manera correc
ta
* Se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11876

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	10/09/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	10/09/2026	10:00	11:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
* Se realiza capacitación del sistema a personal de atencion al ciudadano de ALFM.
*Se realizan pruebas de logueo y acceso de llamadas a nuevo sistema de manera exitosa,
para salida a produción.
* Se finaliza caoacitación y se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11875

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	09/09/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	09/09/2026	15:30	16:30	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
* Se configura y se pruebas anuncios a agentes antes de pasar llamada, en nuevo servidor actualizado de Goautodial4.
* Se realizan pruebas de marcación de manera correcta.
* Se da cierre al caso al caso despues de las pruebas realizadas.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11874

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	07/09/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	07/09/2026	15:00	16:00	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza sesión para validación de errores de logueo con PC de usuario Windows 8
por falo en logueo.
* Se identifica el error y se dan indicaciones de que esto se presentan por falta de permisos
a nivel de firewall para este usuario.
* El usuario reporta que ya se logro solventar los errores presentados.
* Se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11872

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	04/09/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	04/09/2026	15:00	16:00	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza sesión de capacitación a agentes sobre el nuevo sistema y el porque del
cambio desde dominio a Bienvenida de los agentes.
* Se reciben inquietudes referente a la operación y se hara una segunda capacitación
donde ya este todo el personal.
* Se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11869

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	03/09/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	03/09/2026	15:00	17:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
* Se realizan pruebas de logueo de agentes.
* Se programan backups de grabaciones y configuraciones en nuevo
servidor Goautodial4 con Alama Linux.
* Se prueba funcionalidad y se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11868

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	01/09/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	01/09/2026	10:00	13:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	03	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se reliza sesion de pruebas de logueo y de administración con el administrador del sistema
para descartar errores.
*pruebas funcionales correctas. Se programara capacitación con los asesores de
atención al ciudadano.
* Se da cierre al caso

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11867

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	31/08/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	31/08/2026	15:00	17:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente
*Se realiza sesión de acondicionamiento de servidor nueva version Goautodial4
con Almalinux.
* Se realizan pruebas de acceso de manera exitosas.
* Se da cierre al caso.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11862

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	28/08/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	28/08/2026	15:00	17:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
* Se realizan validacionesde logueo y disponibilidad de agentes en campaña Inbound.
* Se corrigen errores de agentes por cambio de versión de la solución.
* De igual manera se validan servicios despues de la caida de la virtualización de nutanix en el cliente.
* Se da cierre al caso despues de las pruebas realizadas.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11861

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	28/08/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	28/08/2026	09:30	11:30

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se continua con actividades de primer entregable se actualizan datos de acuerdo
al servidor de produción.
* Se realizan las pruebas correspondientes y se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11860

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	27/08/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	27/08/2026	15:00	18:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	03	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se avanza con actividades de servidor nuevo Goautodial4 en Almalinux.
*Se trasaladan bases de encuestas y regstros de llamadas en bases de datos Mysql.
* Se da cierre al caso al finalizar la sesión.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10885 - 11859

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 8
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	27/08/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	27/08/2026	09:00	12:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	03	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para ejecución de actividades del primer entregable en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza configuraciones de nueva base de datos de IVR de encuestas en nuevo
servidor, de igualmanera pruebas de agente.
* Se da cierre al caso al finalizar la sesión.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10842 - 11811

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Red Hat 9	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	24/07/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	24/07/2026	09:30	11:30	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita continuar con el proceso de instalación de nuevo servidor Goautodial4 en
Almalinux en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza configuraciones y ajustes de campaña, al igual que cargue de anuncios
de Hold o espera para la operación.
* Se realizan pruebas de logueo de agente al igual que de reporteria de manera
exitosa.
* Se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10842 - 11810

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Red Hat 9	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	23/07/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	23/07/2026	10:30	12:30	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita continuar con el proceso de instalación de nuevo servidor Goautodial4 en
Almalinux en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza configuraciones en nuevo sistema Goautodial 4 creación de cusmton fields
o campos customizados al igual que cargue de audios.
* Se finaliza la sesión y se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10842 - 11809

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Red Hat 9
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	22/07/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	22/07/2026	10:00	13:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	03	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita continuar con el proceso de instalación de nuevo servidor Goautodial4 en
Almalinux en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza configuraciones en nuevo sistema Goautodial 4 creación de campañas
y usuarios para la operación.
* Se finaliza la sesión y se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10833 - 11797

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 9	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	17/07/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	17/07/2026	10:00	13:00	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	03	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se realiza sesión para instalación de nuevo servidor Goautodial4 en sistema
operativo AlmaLinux en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza sesión de configuración y adecuación de nueva version de goautodial
en referencia a la versión anterior.
* Se descartan opciones de migrar la información en formato de compactibilidad de
kamailio version 8 a Kamailio versión 9 al presentarse errores a nivel de aplicación.
* Se da cierre al caso despues de descartar opciones.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10833 - 11796

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 9
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	16/07/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	16/07/2026	10:00	13:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	03	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se realiza sesión para instalación de nuevo servidor Goautodial4 en sistema operativo AlmaLinux en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza sesion para migrar información de version anterior a version nueva de Goautodial en Almalinux 9.
* Se evidencia que la aplicación no genero compactibilidad de datos de kamailio de una version a otra.
* Se da cierre al caso y se evaluara otra opción de migración.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10833 - 11795

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 9
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra
Fecha de Solicitud:	14/07/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	14/07/2026	10:00	13:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	03	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se realiza sesión para instalación de nuevo servidor Goautodial4 en
sistema operativo AlmaLinux en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
* Se realizainstalación compilada de dependencias y aplicativo de Gouatodial 4 en
versión de OS Alamalinux 9.
* Se actualiza paqueteria del sistema operativo y se deja el servidor afinado para la
funcionalidad del Goautodial4.
* Se da cierre al caso al finalizar la asesión.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10846 - 11815

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Rocky Linux 8	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	27/07/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	27/07/2026	09:30	10:30	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para despejar dudas de telefonos detras de PCs en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
* Se despeja dudas sobre que función tiene un telefono cuando comparte la
conexión a un PC.
*Se explica que los tenemos actuales hacen las veces de hub o switch de red para el PC
pero con una tarjeta de red de velocidad 10/100. Que existen otros equipos de mayor
velocidad en las tarjetas de redy que tambien depende de los Switch.
* Se da cierre al caso despues de aclarar lo solicitado.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10834 - 11798

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Oracle Linux 9	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	15/07/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	15/07/2026	10:30	11:30	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita revisión de extensiones de Issabel por falta de registro en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se solicita revisión de extensiones SIP con reevios en Alcatel ya que se tenia
confundida una extensión en una sucursal.
* Se identifica la extensión solicitada y se deja operativa.
* Se restaura telefono a valores por defecto para recuperar la operación.
* Se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10825 - 11784

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	03/07/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	03/07/2026	15:00	16:00	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para iniciar tareas de actualización de servidor de Goautodial4
en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza sesion para instalación de sistema operativo para actualizacion de
Goautodial4 con Alma linux 9.
* Se instala Sistema operativo y se deja listo para empezar a realizar paqueteria
del aplicativo Goautodial4.
*Se da cierre al caso.

PULXAR

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10818 - 11777

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	23/06/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	23/06/2026	15:30	16:30	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita crear usuario en sistema Gloautodial e igualmente el inbound group para
transferencias entre usuarios en cliente ALFM.

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
* Se realiza la creación del usuario y posterior generación de Ingroup para llamadas
entrantes al agente en especifico de igual manera para transferencias entre agentes.
* Se realizan pruebas de comunicación entre agentes de manera exitosa.
* Se da cierre al caso.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10817 - 11776

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Dumar Sierra	
Fecha de Solicitud:	23/06/2026	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	23/06/2026	10:00	11:00	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita sesión para reunión de inicio de contrato en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
*Se realiza reunion de inicio de proyecto para mantenimiento y soporte de Goautodial 4
e Issabel 5 en cliente ALFM.
* Se aclaran plan de actividades a seguir.
* Se da cierre al caso.