

Entregado por: Oficina de Tecnologías de la Información
Entregado a: Grupo Gestión administrativa y documental
Fecha de entrega: **26-feb-24**

CONTRATISTA:	COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A			
NIT	800153993			
CONTRATO:	COMPRAVENTA		No.	118125-2023
	INTERADMINISTRATIVO			
	ORDEN DE COMPRA	X		
	PRESTACION DE SERV.			
SE ENTREGA				
SOPORTES DOCUMENTALES:	SI	No. FOLIOS:	26	V E R I F I C A C I O N G D
PERIODO DE EJECUCIÓN	ENERO DE 2024			
PAGO No.	3			
INFORMES DE SUPERVISION:	SI			
CONTENIDO:	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades y supervisión • Formato de pago a proveedores • Factura • Certificado Parafiscales • Demás anexos de la Entidad y el proveedor. 			
RECIBIDO POR:				
SELLO:	 2024-0104056-2 Fecha Rad: 2024-02-26 15:26:10 Us: Andrea Catalina V. Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE			

 Unidad para las Víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 1 de 3

INFORME DE ACTIVIDADES No. 3 de 12 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/01/2024 AL 31/01/2024	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 118125 de 2023
Objeto:	Contratar los servicios de Conectividad mediante el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicio de conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad y contenidas en el Anexo No. 1 "Ficha técnica".
Clase de Contrato o convenio:	Orden de Compra Acuerdo Marco para la prestación de Servicios de Conectividad III N° CCENEG-248-AMP-2020.
Fecha Inicio:	01 DE NOVIEMBRE 2023 (acta de inicio)
Fecha Terminación:	31 DE OCTUBRE DE 2024
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	25,48%
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA
CC / Nit:	800153993
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	DARÍO EDUARDO MUÑETON ZULUAGA
Cargo del Supervisor:	JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

OBLIGACIONES O ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL CONTRATO O CONVENIO Teniendo en cuenta la naturaleza y tipo de contrato o convenio de conformidad con lo establecido en la cláusula No 11 se presenta el informe correspondiente.

11.32. Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
En cumplimiento a la obligación se realizó el cargue de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).
Evidencia: Factura y publicación en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

11.54. Garantizar la atención a las Entidades Compradoras en los horarios y por los canales definidos de acuerdo con lo establecido en las condiciones transversales del Anexo 1, contenido en el Pliego de Condiciones.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el presente periodo se adjunta reporte de casos donde se evidencia la atención de incidentes en los horarios que están definidos en las condiciones transversales del Anexo 1. Sin embargo, en el presente presentó 1 incidente que afectó los tiempos y los ANS objetivos del periodo, este fue el incidente escalado bajo la Solicitud No.: SD2833462 en la ciudad de VALLEDUPAR.
Evidencia: No hay Reporte de casos escalados a la mesa de servicio.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 2 de 3

11.57. Prestar los Servicios de Conectividad de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el Anexo 1 del Pliego de Condiciones.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD.
Evidencia: Factura, Informe Técnico proveedor y Uariv.

11.58 Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el presente periodo se realiza entrega de certificación de pagos de los aportes de seguridad social y parafiscales.
Evidencia: Certificado Parafiscales

11.61 Buscar la causa raíz de las Fallas que afectan la prestación de los Servicios de Conectividad y proporcionar solución a ellas en el tiempo establecido en los ANS.

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
A cierre del periodo, se presentó un (1) incidente sobre el servicio de VALLEDUPAR UPL0041, escalado bajo la Solicitud No. SD2833462, Las causas corresponden: a la indisponibilidad de los servicios anteriormente descriptos por afectación de potencia en la última milla de conexión. Afectando los tiempos y los ANS objetivos del periodo. Por lo anterior para el presente periodo el ANS es de 99,82%.
Evidencia: Informe Técnico de ANS del proveedor y Uariv.

Nota: El contratista debe anexar el numero total de actividades que se encuentren definidas en su contrato.

Anexos: En mi calidad de **CONTRATISTA O PROVEEDOR** anexo soportes de las actividades que soportan la ejecución de las actividades realizadas en el periodo correspondiente a este informe en el aplicativo SECOP II de acuerdo con la Guía Presentación Informe de Actividades y Supervisión a la Ejecución Contractual.

DocuSigned by:

MARIA LUISA ESCOLAR SUNDHEIM

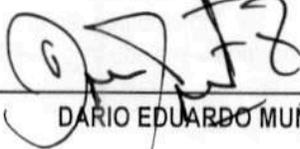
6B0343CDA8CT441

Maria Luisa Escolar Sundheim

C.C. 32.781.111

REPRESENTANTE LEGAL APODERADA





 DARIO EDUARDO MUÑETÓN ZULUAGA

 Unidad para las Víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES	Código: 760,10,15-73
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022 Página 3 de 3

JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Nota: Para los casos en que haya designación se debe adjuntar al primer informe el documento de designación expresa por parte del representante legal, y en caso de requerirse cambio del designado se deberá presentar la nueva designación como parte del informe al periodo que corresponda.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/08/2022	Creación documento


2024-0104056-2
 Fecha Rad: 2024-02-26 15:26:10 Us: Andrea Catalina V.
 Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE



Unidad para
las Víctimas

FORMATO INFORME TÉCNICO MENSUAL DE
SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL –
OTRAS MODALIDADES -

Código: 760,10,15-74

GESTIÓN CONTRACTUAL

Versión: 01

SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y
CONVENIOS

Fecha: 24/08/2022

Página 1 de 9

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

INFORME DE TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION No. 3

CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/01/2024 AL 31/01/2024

INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 118125 de 2023
Objeto:	Contratar los servicios de Conectividad mediante el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicio de conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad y contenidas en el Anexo No. 1 "Ficha técnica".
Clase de Contrato o convenio:	Acuerdo Marco de precios
Fecha Inicio:	01 DE NOVIEMBRE DE 2023 (acta de inicio)
Fecha Terminación:	26 DE OCTUBRE DE 2024
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	VIGENCIA 2024, 10.33%
Prórroga(s)	NO
Valor inicial pactado:	\$ 696.758.363,99
Valor disminución:	\$ 14.874.064,60
Valor a pagar:	\$ 57.266.651,00 ✓
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA
CC / Nit:	800153993
Nombre del Supervisor del Contrato o convenio:	DARÍO EDUARDO MUÑETÓN ZULUAGA
Cargo del Supervisor:	JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

[Handwritten signature]



Unidad para las Víctimas

FORMATO INFORME TÉCNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -

Código: 760,10,15-74

GESTIÓN CONTRACTUAL

Versión: 01

SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS

Fecha: 24/08/2022

Página 2 de 9

VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES POR PARTE DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

En mi calidad de supervisor del contrato/convenio No. **OC 118125 - 2023** suscrito entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y el/la contratista **COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA**.

Certifico que realizó sus actividades conforme a lo estipulado en el contrato, de manera oportuna y con la calidad y eficiencia requeridas, así como en los tiempos establecidos para el desarrollo de cada una de ellas.

Nota: Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con lo requerido por la Unidad en los canales contratados.

Es importante mencionar que las actividades 11.32, 11.54, 11.57, 11.58 y 11.61 fueron objeto de desarrollo para el periodo del presente informe.

En mi calidad de supervisor del contrato/ convenio No. **OC 118125 - 2023** certifico el cargue de los informes de actividades y evidencias de la ejecución por parte del Contratista, en el aplicativo Tienda Virtual del Estado Colombiano.

(Cuando se trate del informe final para el último pago, se debe verificar y certificar que la totalidad de obligaciones o actividades contenidas en el contrato hayan sido desarrolladas)

Observaciones del Supervisor:

Durante el periodo se realizó:

- Reunión de cierre mensual el día 6 de febrero del 2024, en la cual se trataron temas tales como: el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la reunión de seguimiento del 15 de diciembre 2023, revisión de casos durante el periodo y conciliación de facturación del mes vencido enero

Se concluye que, durante el periodo, el servicio de conectividad se prestó con normalidad y acorde a lo contratado por la Entidad en 39 de los 40 canales. Obteniendo una disponibilidad promedio del servicio **99,48%** para el enlace **UPL0041 – Valledupar** por afectación, en atención se aplica **20%** de descuento sobre el valor total de este servicio. Por consiguiente, se genera una deducción sobre los costos del servicio UPL0041; por un valor de **\$ 469.686,69 IVA incluido** para el periodo de ENERO de 2024.

1. ESTADO PRESUPUESTAL DEL CONTRATO:

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	FÍSICA ACUMULADO	PRESUPUESTAL ACUMULADO
VIGENCIA 2023	61 días equivalente al 16,90%.	100%
VIGENCIA 2024	31 días equivalente al 25,48%	10,00%
EJECUCIÓN TOTAL DEL CONTRATO A VIGENCIA 2023	61 días equivalente al 100%	15,98%



Unidad para las Víctimas

FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -

Código: 760,10,15-74

GESTIÓN CONTRACTUAL

Versión: 01

SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS

Fecha: 24/08/2022

Página 3 de 9

EJECUCIÓN TOTAL DEL CONTRATO A VIGENCIA 2024	31 días equivalente al 10,33%	24,38%
SOPORTES PARA EL CONTROL DE LA SUPERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • CCENEG-248-AMP-2020 • Orden de compra OC 118125 de 2023 Adicionalmente las evidencias documentales del cumplimiento se encuentran publicadas en medio magnético: <u>AMP CCENEG-248-OC118125-2023</u>	

A nivel de vigencia y rubro el estado del contrato es:

RUBRO	RECURSO	VIGENCIA	No. CDP / No. Aprobación VIGENCIAS FUTURAS	VLR CDP	No. RP	VLR APROPIADO	PAGOS	SALDOS POR VIG
VIGENCIA 2023 APALANCAMIENTO VF						\$108.994.089,00		
C-4199-1500-4-0-4199062-02	10	2023	195923	\$123.350.233,99	1160923	\$108.994.089,00	\$ 108.994.089,00	\$ -
VIGENCIA 2024 VF						\$572.890.210,39		
C-4199-1500-4-0-4199062-02	10	2024		52323		\$572.890.210,39	\$ 57.266.651,00	\$ 515.623.559,39
TOTAL VIGENCIAS ORDEN DE COMPRA N° 118125						\$661.884.299,39	\$166.260.740,00	\$515.623.559,39

El contrato se encuentra soportado bajo la aprobación de VF N.º 2-2023-049832 del 20 de septiembre de 2023 del MHCP.

BALANCE AL CIERRE DE PERIODO:

VALOR INICIAL: OC N° 118125 -2023 CON APROBACIÓN VF	\$	696.758.363,99
DISMINUCIÓN - MODIFICATORIO N° 1 (APALANCAMIENTO 2023)	\$	7.223.839,31*
DISMINUCIÓN - MODIFICATORIO N° 1 (VIGENCIA FUTURA 2024)	\$	517.919,61*
VALOR TOTAL (INICIAL-MODIFICATORIO): OC N° 118125 -2023 CON APROBACIÓN VF	\$	689.016.605,07
VIGENCIA 2023 VALOR ASIGNADO APALANCAMIENTO RP 1160923	\$	116.126.394,68
VALOR FINAL PERIODO NOVIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 50.930.892,00
VALOR FINAL PERIODO DICIEMBRE	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 58.063.197,00
SALDO LIBERADO RP N° 1160923-2023	\$	7.132.305,68**
SALDO TOTAL LIBERADO VIGENCIA 2023	\$	14.874.064,60***
VIGENCIA 2023 VALOR ASIGNADO APALANCAMIENTO RP 1160923 + ANS NOVIEMBRE	\$	108.994.089,00
VALOR TOTAL ASIGNADO ORDEN DE COMPRA	\$	681.884.299,39
VALOR FINAL PERIODO ENERO	SERVICIO DEL PERIODO	\$ 57.266.651,00
SALDO TOTAL ORDEN DE COMPRA N° 118125	\$	515.623.559,39

*La orden de compra presento disminución en su valor por \$ 7.741.758,92 equivalentes a 4 días de servicio en la vigencia 2024 y en consecuencia modificación en la fecha de terminación hasta el 26 de octubre de 2024.

**El saldo liberado en la vigencia 2023 por valor de \$7.132.305,68 corresponde a descuentos por la aplicación de acuerdos de nivel de servicio (ANS).

***Saldo liberado por ANS más el total de disminución.



Unidad para
las Víctimas

FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE
SUPERVISIÓN A LA EJECUCION CONTRACTUAL -
OTRAS MODALIDADES -

Código: 760,10,15-74

GESTIÓN CONTRACTUAL

Versión: 01

SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y
CONVENIOS

Fecha: 24/08/2022

Página 4 de 9

2. EJECUCION DEL CONTRATO

I) SERVICIOS DE CONECTIVIDAD SEDES Y PUNTOS DE ATENCIÓN:

SEDES: Durante el periodo de enero de 2024, el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA prestó a la Unidad el servicio de conectividad, en las siguientes sedes, el detalle es el siguiente:

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
1	INTERNET	1700	BOGOTA - INTERNET
2	INTERNET	64	CRAV - VALLEDUPAR
3	INTERNET	64	CRAV - VILLAVICENCIO
4	INTERNET	64	CRAV - TUMACO
5	INTERNET	64	CRAV - APARTADO
6	INTERNET	64	CRAV- QUIBDO
7	DATOS	1000	BOGOTA - MPLS
8	DATOS	148	MEDELLIN
9	DATOS	64	DT - BOGOTA
10	DATOS	76	CALI
11	DATOS	76	VALLEDUPAR
12	DATOS	64	VILLAVICENCIO
13	DATOS	64	BUCARAMANGA
14	DATOS	76	PASTO
15	DATOS	64	PEREIRA
16	DATOS	64	POPAYAN
17	DATOS	76	CARTAGENA
18	DATOS	64	SANTA MARTA
19	DATOS	64	BARRANQUILLA
20	DATOS	64	MONTERIA
21	DATOS	76	CUCUTA
22	DATOS	76	FLORENCIA
23	DATOS	76	BARRANCABERMEJA
24	DATOS	76	SINCELEJO
25	DATOS	76	APARTADO
26	DATOS	64	IBAGUE



Unidad para las Víctimas

FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL - OTRAS MODALIDADES -

Código: 760,10,15-74

GESTIÓN CONTRACTUAL

Versión: 01

SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS

Fecha: 24/08/2022

Página 5 de 9

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
27	DATOS	64	NEIVA
28	DATOS	64	YOPAL
29	DATOS	64	RIOHACHA
30	DATOS	64	ARMENIA
31	DATOS	64	TUNJA
32	DATOS	64	MOCOA
33	DATOS	64	ARAUCA
34	DATOS	64	SAN JOSE DEL GUAVIARE
35	DATOS	64	MANIZALES
36	DATOS	64	QUIBDO
37	DATOS	10	MITU VAUPES
38	DATOS	10	PUERTO INIRIDA
39	DATOS	10	PUERTO CARREÑO

NOVEDADES DEL PERIODO:

A cierre del periodo, si se presentaron indisponibilidades e incidentes sobre los servicios de conectividad, afectando los ANS establecidos.

En el presente mes se presentó 1 incidente que afectó los tiempos y los ANS objetivos del periodo, este fue el incidente escalado bajo la Solicitud No.: SD2833462 en la ciudad de VALLEDUPAR. Obteniendo una disponibilidad promedio del servicio 99,48% para el enlace UPL0041 - Valledupar, aplicando un 20% de descuento sobre el valor total de este servicio. En consecuencia, se genera una deducción sobre los costos del servicio UPL0041; por un valor de \$ 469.686,69 IVA incluido para el periodo de ENERO de 2024.

A continuación, detalle:

CIUDAD	FECHA	INICIO DE LA FALLA	SOLUCION DE LA FALLA	TICKET No.	IT SERVICIO	IT SERVICIO CLASIF.	ITM SERVICIO	CATEGORIA	NIVEL	CIUDAD	ANS - ADJUSTES DE VALORES DE SERVICIO										EQUIVALENCIAS		
											TIEMPO DE RESPUESTA (MIN)	TIEMPO DE RECUPERACION (MIN)	TIEMPO DE RESOLUCION (MIN)	TIEMPO DE ATENCIÓN (MIN)	TIEMPO DE EJECUCIÓN (MIN)	TIEMPO DE CIERRE (MIN)	ANS OBJETIVO	ANS REAL	AVANCE	AVANCE	AVANCE	AVANCE	AVANCE
Valledupar	16/01/2024	16/01/2024 15:00	16/01/2024 15:00	50233462	IT-CCT-0-58	UPL0041	IT	DESCRIPCIÓN DE CONECTIVIDAD Temuco - Unides Deducción sobre el servicio Zona 2 - Falso - ANS - MOCOA - ARMENIA - Pto. - T. - Simón Bolívar - May.	PLATA	Valledupar	720	43.200	0	99.50%	99.48%	2	1	99.48%	1	20%	\$ 1.373.473,90	\$ 269.686,69	
											720	43.200	0	99.50%	99.50%	2	1	99.50%	1		\$ 0,00	\$ 0,00	
											720	43.200	0	99.50%	99.50%	2	1	99.50%	1		\$ 0,00	\$ 0,00	
											720	43.200	0	99.50%	99.48%	2	1	99.48%	1		\$ 0,00	\$ 0,00	
											SUBTOTAL DE DESCUENTO										\$ 269.686,69	\$ 269.686,69	
											IVA										\$ 14.393,09	\$ 14.393,09	
											TOTAL										\$ 469.686,69	\$ 469.686,69	

Adicional a este descuento por ANS; también se aplica un descuento por \$274.671,52+IVA por el servicio UPL0000063; Este servicio se entregó en su momento de acuerdo con las fechas indicadas. Sin embargo, desde la operación del proveedor Claro, las OT se cerraron posterior a la entrega de los compromisos del servicio, por esta razón el sistema solo genera cobro desde el momento en que se cierra.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO INFORME TÉCNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -	Código: 760,10,15-74
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Versión: 01
	SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS	Fecha: 24/08/2022
		Página 6 de 9

En consecuencia, para el periodo de enero de 2024 el valor del servicio es por la suma de CINCUENTA Y SIETE MILLONES DOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE (\$ 57.266.651,00).

Dado lo anterior para el periodo de enero se presentó un ANS del 99,82% sobre los servicios de conectividad.

Es importante mencionar que la aplicación de ANS se soporta en la cláusula 10 facturación y pago del AMP para la prestación de servicios de conectividad III CCENEG-248-AMP-2020.

3. ESTADO JURÍDICO DEL CONTRATO

GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

La Cláusula 17 del ACUERDO MARCO DE PRECIOS PARA SERVICIOS DE CONECTIVIDAD, estipula las garantías de cumplimiento y sus condiciones.

Por lo anterior, el proveedor COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA expide pólizas N° 1000171069401 el 30 de octubre de 2023 a nombre de la Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas las cuales son aprobadas por la Entidad el 31 de octubre de 2023.

A continuación, detalle:

ASEGURAMIENTO DEL CONTRATO	RIESGO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION
ASEGURADORA: SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A	CUMPLIMIENTO	23/10/2023	30/04/2025
ESTADO DE ASEGURAMIENTO: VIGENTE			

A continuación, se revisa el cumplimiento de las obligaciones:

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
11.32	Publicar las facturas en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.			X			En cumplimiento a la obligación el proveedor realizó el cargue de la factura en la TVEC.
11.54	Garantizar la atención a las Entidades Compradoras en los horarios y por los canales definidos de acuerdo con lo establecido en las condiciones transversales del Anexo 1, contenido en el Pliego de Condiciones.			X			Para el presente periodo se adjunta reporte de casos donde se evidencia la atención de incidentes en los horarios que están definidos en las condiciones transversales del Anexo 1. Sin embargo, en el presente presentó 1 incidente que afectó los tiempos y los ANS objetivos del periodo, este fue el incidente escalado bajo la



Unidad para las Víctimas

FORMATO INFORME TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION A LA EJECUCION CONTRACTUAL – OTRAS MODALIDADES -

Código: 760,10,15-74

GESTIÓN CONTRACTUAL

Versión: 01

SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS

Fecha: 24/08/2022

Página 7 de 9

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
							Solicitud No.: SD2833462 en la ciudad de VALLEDUPAR.
11.57	Prestar los Servicios de Conectividad de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso, incluido el Anexo 1 del Pliego de Condiciones.			X			Para el presente periodo se prestó el servicio de conectividad cumpliendo con las cantidades y ancho de banda requeridas por la UNIDAD.
11.58	Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud.			X			Para el presente periodo se realiza entrega de certificación de pagos de los aportes de seguridad social y parafiscales. A si mismo se presenta el Plan del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y el programa de capacitación de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
11.61	Buscar la causa raíz de las Fallas que afectan la prestación de los Servicios de Conectividad y proporcionar solución a ellas en el tiempo establecido en los ANS.			X			A cierre del periodo, se presentó un (1) incidente sobre el servicio de VALLEDUPAR UPL0041, escalado bajo la Solicitud No. SD2833462, Las causas corresponden: a la indisponibilidad de los servicios anteriormente descritos por afectación de potencia en la última milla de conexión. Afectando los tiempos y los ANS objetivos del periodo. Por lo anterior para el presente periodo el ANS es de 99,82%.

Que, como supervisor, valido el cumplimiento del pago de los aportes parafiscales relativos a SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, y ARL (Administradora de riesgos laborales) y al Sistema de Seguridad Social Integral) por parte del contratista, de conformidad con el Parágrafo 1 del Art. 23 la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 244 de la Ley 1955 de 2019.



Unidad para las Víctimas

FORMATO INFORME TÉCNICO MENSUAL DE SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL - OTRAS MODALIDADES -

Código: 760,10,15-74

GESTIÓN CONTRACTUAL

Versión: 01

SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS

Fecha: 24/08/2022

Página 8 de 9

SEGUIMIENTO A LA MATERIALIZACIÓN DE ANALISIS DE RIESGOS (PUNTO 9 ANALISIS DEL SECTOR)

Realizó seguimiento a la matriz de riesgos del presente contrato/convenio? SI NO

¿Luego del seguimiento detectó alguno con alta probabilidad de ocurrencia? SI NO

Detalle cual(es) riesgos detectó con alta probabilidad de ocurrencia:

Es importante indicar que:

- a) Según el numeral 9 del estudio previo del presente proceso, se define "la identificación y el análisis de los Riesgos del Proceso se dan a través del acuerdo marco de Precios para la prestación de servicios de Conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de la AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA (COLOMBIA COMPRA EFICIENTE), en el Capítulo 12. del "Pliego de Condiciones para seleccionar a los Proveedores de un Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios de Conectividad III".
- b) El numeral 10 facturación y pago del acuerdo marco de Precios para la prestación de servicios de Conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, se estipula que "Las no conformidades en los ANS en los términos definidos en el Anexo 1 del pliego de condiciones generan (i) descuentos a favor de la Entidad Compradora sobre el valor del Servicio de Conectividad afectado por las no conformidades o (ii) compensaciones a favor de la Entidad Compradora. El porcentaje de descuento y las compensaciones aplicables están definidos en el Anexo 1 del Pliego de Condiciones. La Entidad Compradora solo podrá aplicar alguna de las dos alternativas, descuentos o compensaciones. Los descuentos aplican en la factura del respectivo mes vencido y la Entidad Compradora puede utilizar el dinero descontado en la adquisición o adición de Servicios de Conectividad."

Por lo anterior al cierre del periodo se concluye que SI se presentaron incidentes sobre los servicios de conectividad. Obteniendo una disponibilidad en el periodo de ENERO del 99,82% e incumpliendo con el ANS objetivo del 99,83%.

Observaciones adicionales:

En el presente mes se presentó 1 incidente que afectó los tiempos y los ANS objetivos del periodo, este fue el incidente escalado bajo la Solicitud No.: SD2833462 en la ciudad de VALLEDUPAR. Obteniendo una disponibilidad promedio del servicio 99,48% para el enlace UPL0041 - Valledupar, aplicando el 20% de descuento sobre el valor total de este servicio. En consecuencia, se genera una deducción sobre los costos del servicio UPL0041; por un valor de \$ 469.686,69 IVA incluido para el periodo de ENERO de 2024.

Adicional a este descuento por ANS; también se aplica un descuento por \$274.671,52+IVA por el servicio UPL0000063; Este servicio se entregó en su momento de acuerdo con las fechas indicadas. Sin embargo, desde la operación del proveedor Claro, las OT se cerraron posterior a la entrega de los compromisos del servicio, por esta razón el sistema solo genera cobro desde el momento en que se cierra.

En consecuencia, para el periodo de enero de 2024 el valor del servicio es por la suma de CINCUENTA Y SIETE MILLONES DOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE (\$ 57.266.651,00).


 DARIO EDUARDO MUNETÓN ZULUAGA
 JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Unidad para
las Víctimas

FORMATO INFORME TÉCNICO MENSUAL DE
SUPERVISIÓN A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL –
OTRAS MODALIDADES -

Código: 760,10,15-74

GESTIÓN CONTRACTUAL

Versión: 01

SUPERVISIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y
CONVENIOS

Fecha: 24/08/2022

Página 9 de 9

NOTAS: De acuerdo con el color de la fuente del presente formato tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Color negro: Texto inmodificable y que no se puede eliminar.
- ✓ Color rojo: Texto objeto de modificaciones según la necesidad de cada dependencia.
- ✓ Color morado: Recomendaciones y ejemplos que la dependencia debe tener en cuenta y suprimirlos en el documento definitivo.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/08/2022	Creación documento

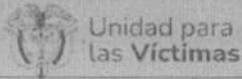
UARY



2024-0104056-2

Fecha Rad: 2024-02-26 15:26:10 Us: Andrea Catalina V.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE



FORMATO PARA TRÁMITE DE PAGO DE CONVENIOS Y PROVEEDORES

Código 163,15,15-21

Versión: 04

Fecha: 12/10/2023

Página 1 de 1

GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO DE PAGOS

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR

RAZON SOCIAL / NOMBRE DEL PROVEEDOR	COMUNICACIÓN CELULAR SA COMCEL SA	LUGAR DE EJECUCIÓN	Bogotá
NIT	800153993		
E-MAIL	cliente.co@claro.com	TELÉFONO	6283156

INFORMACIÓN DEL CONTRATO/ CONVENIO

OBJETO DEL CONTRATO	Contratar los servicios de Conectividad mediante el Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicio de conectividad III No. CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad y contenidas en el Anexo No. 1 "Ficha técnica".		
N° DEL CONVENIO / CONTRATO	OC 118125-2023	N° PAGO Y/O DESEMBOLSO	3
PERIODO A COBRAR	01/01/2024 AL 31/01/2024	¿ES DECLARANTE DE RENTA?	SI
¿RESPONSABLE DE IVA?	SI	NÚMERO DE FACTURA	3 - 291628141
CERTIFICADO PAGO SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES	SI		
ENDOSO SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	TERCERO <input type="checkbox"/> TERCERO ENDOSO <input type="checkbox"/>	NIT	NIT ENDOSO
BANCO AUTORIZADO PARA CONSIGNAR:	CITIBANK COLOMBIA	TIPO DE CUENTA	CORRIENTE
		N° CUENTA	0060136017

LIQUIDACIÓN DE PAGO O DESEMBOLSOS DURANTE LA VIGENCIA FISCAL

VALOR DEL CONVENIO / CONTRATO	\$ 696.758.363,99
VALOR APORTADO POR LA UARIV	\$ 0,00
VALOR ADICIONADO	\$ 0,00
VALOR REDUCIDO	-\$ 14.874.064,60
VALOR DESEMBOLSOS REALIZADOS	\$ 108.994.089,00
VALOR A PAGAR	\$ 57.266.651,00
SALDO POR PAGAR	\$ 515.623.559,39
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FINANCIERA	24,38%

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO / CONVENIO

NÚMERO DE RP	RUBRO	VALOR A PAGAR
19124	C-4199-1500-4-0-4199062-02	\$ 57.266.651,00

OBSERVACIONES

Corresponde a los servicios de conectividad efectivamente prestados en el mes de Enero de 2024

CERTIFICACION DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO

- En mi calidad de Supervisor del contrato y/o Convenio aquí relacionado, certifico:
- 1.- Que el valor a pagar es aprobado a satisfacción.
 - 2.- Que El Proveedor / Representante Legal cumplió a cabalidad las obligaciones contractuales pactadas.
 - 3.- Que he verificado el paz y salvo por pago de los aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social realizados.
 - 4.- Que he verificado la Orden de Compra y la oferta de bienes y servicios presentados y entregados.


DARÍO EDUARDO MUNETON ZULUAGA
Oficina de Tecnologías de la Información

Nota: Los profesionales de los Grupos de Gestión Contractual y Financiera y Contable no verifican cantidad ni calidad de los informes o productos anexos, considerando que es responsabilidad del supervisor/a hacer el respectivo seguimiento y verificación de lo recibido por el contratista o proveedor de acuerdo con lo fijado en el art. 84 de la Ley 1474 de 2011.

TRÁMITE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

RECIBIDO GESTIÓN FINANCIERA



2024-0104056-2

Fecha Rad: 2024-02-26 15:26:10 Us: Andrea Catalina V.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE



COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7



Hola, tu pago está en mora.
Recuerda pagar antes
de la fecha límite.

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS

CIUDAD: BOGOTA
NIT: 900490473-6

DIRECCIÓN: KR 85D 46A 65

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA: 3 - 291628141



SERVICIOS DE FO DATOS

CÓDIGO CLIENTE:12010926

FECHA LÍMITE DE PAGO:

INMEDIATA

REFERENCIA DE PAGO:

628141300012010926

TOTAL A PAGAR

\$ 57,266,651.00

RESUMEN DE COBROS EN FACTURA

Cargos del Mes	\$ 48,123,236.30
Total Impuestos	\$ 9,143,414.90
Intereses de Mora	\$ 0.00
Total servicios facturados en el mes	\$ 57,266,651.20
Saldo Anterior	\$ 0.00
Rete ICA*	\$ 0.00
Valor a Pagar	\$ 57,266,651.00

CINCUENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN ***** PESOS M/CTE.

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE EL RESUMEN DE TUS COBROS

SALDO ANTERIOR

Descripción	Valor
Deuda Anterior	\$ 0.00

INTERNET

Descripción	Valor
INTERNET DEDICADO COMCEL	\$ 13,030,867.00

MPLS

Descripción	Valor
MPLS INTRANET LOCAL	\$ 35,092,369.30

IMPUESTOS

Descripción	Valor
Total IVA	\$ 9,143,414,90
Total Rete ICA	\$ 0.00
Total Impuesto al Consumo	\$ 0.00

*Campo informativo, el agente retenedor es el responsable de practicar las retenciones a que haya lugar, de acuerdo a la calidad de Contribuyente.

Construimos soluciones tecnológicas de la mano de su empresa para grandes ideas de negocio.

TOTAL A PAGAR

\$ 57,266,651.00



COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7



(415)7709998002319(8020)3291628141300012010926(3900)57266651(96)20240229

FORMA DE PAGO: Efectivo

Cheque

ESCANEA ESTE CÓDIGO PARA PAGAR TU FACTURA DESDE EL PORTAL CLARO

Cód. del Banco Cheque N°

Fecha Total a pagar



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS

REFERENCIA DE PAGO: 628141300012010926

NIT: 900490473-6

CÓDIGO CLIENTE: 12010926

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: 3 - 291628141

FECHA CORTE NOVEDADES: Ene 23/24

FECHA DE EXPEDICIÓN: Feb 08/24

PAGAR ANTES DE: INMEDIATA

TOTAL A PAGAR: \$ 57,266,651.00

Resolución DIAN para Facturación electrónica No. 18164095960616 del 10 de Noviembre 2013 Habilita Perfil 3 desde 291628141 hasta 300000000. Vigencia por 6 meses. Código único Factura electrónica: 449049047300120109263900572666519620240229

Representación gráfica creada por: Paradigma S.A.S.

ENCUÉNTRANOS EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN MÁS CERCANAS

CAV BOGOTÁ CALLE 76	Carrera 7 No. 76 - 35
CAV BARRANQUILLA NORTE	Carrera 51 B # 84 - 94 Local 15 Torcoroma Plaza
CAV BUCARAMANGA	Carrera 30 # 31 - 48 La Aurora
CAV MEDELLÍN MOLINOS	Calle 30A # 82A - 26 Local 1041 Centro Comercial Los Molinos
CAV PEREIRA	Avenida 30 de Agosto 41-50
CAV CALI CHIPICHAPE	Centro Comercial Chipichape Locales 230 - 231

TIENES MUCHAS OPCIONES PARA EL PAGO DE TU FACTURA



CONTÁCTANOS



APP MI CLARO/EMPRESAS



PORTAL MI CLARO/EMPRESAS



LINEA DE WHATSAPP

www.claro.com.co/negocios

NACIONAL 018000186456
BOGOTÁ 601 748 8888
*611

PARA QUE TENGAS EN CUENTA

TRM: \$ 3,915.56
Código Técnico:

Información de factura electrónica:

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

FECHA Y HORA DE EMISIÓN: Feb 08/24 00:00
FECHA Y HORA DE APROBACIÓN: Feb 09/24 14:42



**ESCANEA ESTE
CÓDIGO Y CONOCE
EL DETALLE DE TU
FACTURA**

"Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en cual no debe pagar las sumas que sean objetos de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura". (Res. 5111 de 2017 Art. 2.1.24.4) Comcel S.A. factura los servicios prestados dentro del acuerdo marco de precios Nube Privada Colombia Compra Eficiente.

El no pago oportuno de esta factura causará intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley y, en caso de existir por su parte autorización para hacerlo, el reporte a las centrales de riesgo. Recuerde que si no cancela esta factura su servicio podrá ser suspendido.

ENTIDAD DE VIGILANCIA Y CONTROL: Con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, la autoridad de inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía local, larga distancia e internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio. NIT: 800176089-2 Página Web: <http://www.sic.gov.co> E-mail: info@sic.gov.co Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00 Tel: 01 8000 910165.

Si usted cancela esta factura con cheque deberá girarlo a favor de COMCEL S.A. Si dicho pago no puede hacerse efectivo por causas imputables al SUSCRIPCIÓN o USUARIO, COMCEL S.A. podrá dar terminado con justa causa del contrato suscrito, sin perjuicio de los demás efectos consagrados en dicho contrato por la falta de pago y de aplicar la sanción por no pago del cheque de acuerdo con lo establecido en el artículo 731 del Código de Comercio.

Información tributaria de Comcel S.A.: No practicar retención en la fuente a título de renta, somos Autorretenedores según Resolución 008339 del 24 de Agosto de 2010. Servicio de Televisión exento de retención según Decreto 2775/83, somos Grandes Contribuyentes según Resolución 012220 del 26 de diciembre 2022. IVA Régimen Común. Agentes retenedores de IVA e Industria y Comercio. Autorretenedores de Industria y Comercio en Barranquilla, Cali, Tulúa y Puerto Boyacá. Segmento Corporativo, Actividad Económica Código CIIU 4690 Comercio al por mayor no especializado tarifa 11,04 por 1.000 - 6190 otras actividades de telecomunicaciones tarifa 9.66 x 1000. Esta Factura presta mérito ejecutivo, si no es cancelada se procederá a cobro Jurídico. Tasa de Recargo por Mora: 2.53 NMV.

Sistema facturador: SGA, fabricante HITSS Colombia. Proveedor tecnológico de facturación electrónica NIT 900.420.814-5. Sistemas de información empresarial s.a. NIT: 890.319.193. Forma de Pago de la presente factura electrónica de venta: Contado, Medio de Pago: Efectivo.

COMCEL S.A. NIT 800.153.993-7 Dirección CR 68 A 24 B 10 Sede Administrativa Bogotá

Seleccionar cliente Colombia Compra Eficiente

Facturas

La factura No. Comunicación Celular S.A Comcel SA de 003 - 291628141 está pendiente de aprobación

Cree facturas

Crear facturas a partir de órdenes de compra

Crear factura a partir de contrato

Crear factura vacío

Crear Nota de crédito

Exportar a

Vista Todo

Buscar

Nro. de factura	Fecha de creación	Estado	Aprobación pendiente	Número de la orden de compra	Total	Comentarios sin responder	Motivo del conflicto	Acciones
003 - 291628141	19/02/24			118125	57.266.651,00	No		

N.º de factura 003 - 291628141

Información general | Línea | Totales | Inventario | Aprobaciones | Comentarios | Pago | Notas

Apropiar empresa

Información general

Proveedor: Comunicador Celular S.A Comop S.A (Prest)

Nro. de factura: 003 - 291628141

Fecha de la factura: 18/02/14

País de Pago: Según el acuerdo marco

Divisa: COP

Estado: Aprobado pendiente

Fecha de vencimiento: Ninguna

de pago

Fecha de envío: Según el acuerdo marco

Nota del proveedor: Revision total del estado 2014

Datos apertura: Ninguna

Código de empresa: [Facturas 291628141](#)

Seleccionar: Laura Lopera Conzuel

Especialista: No (Cambiar)

Fecha de vencimiento: 25/02/14
(Orden de compra)

Dirección de facturación y de envío

Entidad: Unidad Nacional Registrares magistra Vitimas
Magistra el estado

Número de registro: Ninguna
Fecha (OTR):

Información del proveedor

Dirección de Remite: No se establecieron direcciones

Dirección de Remite: COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A.
proveed: GARRERA 85A NO 249-10
110011 BOGOTÁ
Cundinamarca

Factor de envío: COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A.
GARRERA 85A NO 249-10
110011 BOGOTÁ
Cundinamarca

Origen de envío: COMUNICACION CELULAR COMCEL S.A.
GARRERA 85A NO 249-10
110011 BOGOTÁ
Cundinamarca

Número de identificación tributaria del proveedor: 300-19563

Líneas

		Acreditado	Estado	Comentarios	Fecha de línea
1	Tipo: Desplazamiento Destinatario: con 3 - Entidad de Comandancia Servicio - Servicio de Comandancia entre Puntos - Zona 1 - De - Via - 10000 10000 - Zona 1.1 - Servicio - Mes CANTIDAD: 1				57.266.651,00

Línea de orden de compra	Número de parte del proveedor	Moneda	Validación automática
791257	791257	Comandancia II	Aprobado
Contrato:	Proveedor:	Proveedor:	
791257	791257	Unidad Nacional Registrares Integral A Vitimas Comandancia I MF 0-003-049632	

Total: 57.266.651,00 COP



Building a better
working world

Señores
Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A.
Bogotá, D.C.

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros separados terminados al 31 de diciembre de 2022, no incluidos aquí, de Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A., NIT. 800.153.993-7. Así mismo, he desarrollado los procedimientos necesarios para cumplir con mis funciones como Revisor Fiscal.

Los registros contables por el periodo comprendido entre el 1 de agosto del 2023 al 31 de enero de 2024, no auditados, de las cuentas 2104020067 "Aportes fondos de pensión" y 2103030741 "Aportes cajas de compensación/SENA/ICBF", las planillas de autoliquidación de aportes y demás documentación soporte, incluyen la causación y pago de los aportes al sistema de pensiones, salud, riesgos profesionales y aportes parafiscales, a las respectivas entidades, como se indica a continuación:

Mes de Causación	Entidades			Aportes Parafiscales (2)	Mes de Pago
	Promotoras de Salud (1)	Administradoras de Pensiones	A.R.L.		
<i>(En pesos colombianos - No auditado)</i>					
Agosto	3,267,207,000	8,582,435,100	446,039,400	2,745,220,200	Septiembre
Septiembre	3,241,112,400	8,367,883,000	450,234,900	2,709,595,600	Octubre
Octubre	3,454,099,400	8,614,044,700	446,211,500	2,872,347,600	Noviembre
Noviembre	3,318,697,100	8,554,163,400	442,524,600	2,774,460,100	Diciembre
Diciembre	4,925,958,000	9,150,078,400	446,012,800	3,589,251,700	Enero
Enero 2024	3,601,185,000	9,524,425,800	478,105,800	3,022,309,000	Febrero

- (1) Los aportes a las entidades promotoras de salud se pagan en el mes de causación.
- (2) Aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar.

Los aportes antes mencionados fueron pagados conforme a lo estipulado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, según los plazos establecidos por la ley y ante las entidades administradoras correspondientes.

La información financiera, contable y laboral es responsabilidad de la administración de la Compañía.

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 No 98 - 07
Edificio Pijao Green Office
Tercer Piso
Tel: +57 (601) 484 7000

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43A No. 3 Sur-130
Edificio Milla de Oro
Torre 1 - Piso 14
Tel: +57 (604) 369 8400

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali - Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N - 61
Edificio Siglo XXI
Oficina 502
Tel: +57 (602) 485 6280

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77B No 59 - 61
Edificio Centro Empresarial
Las Américas II Oficina 311
Tel: +57 (605) 385 220



Building a better
working world

Sres. Comunicación Celular S.A. - Comcel S.A.

página 2

Con base en los procedimientos ejecutados a la fecha, no estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

ANGELA
JAIMES
DELGADO

Digitally signed by
ANGELA JAIMES
DELGADO
Date: 2024.02.12
10:41:38 -05'00'

Ángela Jaimes Delgado
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 62183-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Bogotá, D.C.
12 de febrero del 2024
C 122

Información básica de la planilla

Empresa: COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A **NIT:** 800153993
Tipo Planilla: E **Periodo liquidación Pensiones:** enero 2024
Sucursal o Dependencia: PRINCIPAL **Periodo liquidación Salud:** febrero 2024
Número de Radicación: 74600010 **Total a pagar:** \$16,626,025,600
Fecha de vencimiento: 21/02/2024 **Total de empleados:** 8006
Fecha de Pago: 07/02/2024 **Número de Administradoras:** 65

Detalles del pago

Razón social recaudo: Compensar OI **Nit recaudo:** 9998600669427
Descripción: MiPlanilla.com Pago Proteccion Social **Medio de Pago:** Pago Electronico por PSE
Banco: CITIBANK **Número Autorización:** 442971240
Estado de la transacción: Transacción aprobada

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-7	860002503	Cia. de Seguros Bolívar S.A.	8006		\$0	\$478,105,800
230201	800229739	Proteccion (ING + Proteccion)	1848		\$0	\$2,268,297,600
230301	800224808	Porvenir	2029		\$0	\$2,296,548,500
230901	800253055	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	256		\$0	\$502,764,000
231001	800227940	Colfondos	1149		\$0	\$1,321,779,100
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	2322		\$0	\$3,135,036,600
CCF03	890900842	Comfenalco Antioquia Caja de Compensacion Filar	660		\$0	\$180,522,100
CCF07	890101994	Comfamiliar del Atlantico Caja de Compensacion	390		\$0	\$100,981,800
CCF08	890480023	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion	124		\$0	\$27,155,700
CCF10	891800213	Comfaboy Caja de Compensacion Filar	98		\$0	\$18,578,500
CCF11	890806490	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	74		\$0	\$18,002,500
CCF13	891190047	Comfaca Caja de Compensacion Filar	30		\$0	\$6,058,400
CCF14	891500182	Comfaucau Caja de Compensacion Filar	69		\$0	\$14,519,000
CCF15	892399989	Comfasesar Caja de Compensacion Filar	92		\$0	\$21,251,300
CCF16	891080005	Comifacor Caja de Compensacion Filar	72		\$0	\$13,891,900
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensacion Filar	4214		\$0	\$1,426,897,000
CCF29	891600091	Caja de Compensacion Familiar del Choco	30		\$0	\$5,692,200

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	* Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
CCF30	892115006	Caja de Compensacion Familiar de La Guajira	41		\$0	\$7,604,400
CCF32	891180008	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Filar	83		\$0	\$19,201,800
CCF33	891780093	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	82		\$0	\$17,876,900
CCF34	892000146	Cofrem Caja de Compensacion Filar	110		\$0	\$23,392,500
CCF35	891280008	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	101		\$0	\$21,148,700
CCF37	890500516	Comfanorte Caja de Compensacion Filar	130		\$0	\$26,983,500
CCF40	890201578	Comfenalco Santander Caja de Compensacion	246		\$0	\$59,547,200
CCF41	892200015	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	53		\$0	\$9,811,400
CCF43	890000381	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Filar	59		\$0	\$14,171,400
CCF44	891480000	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Filar	134		\$0	\$35,445,900
CCF50	890700148	Comfenalco Caja de Compensacion Filar	117		\$0	\$25,325,000
CCF56	890303093	Comfenalco Valle Caja de Compensacion Filar	18		\$0	\$4,085,600
CCF57	890303208	Comfamiliar Andl Comfandi Caja de	520		\$0	\$135,012,800
CCF63	891200337	Comfamiliar Putumayo Caja de Compensacion	13		\$0	\$2,197,000
CCF64	892400320	Cajasal Caja de Compensacion Filar San Andres	10		\$0	\$2,548,700
CCF65	800003122	Cafamaz Caja de Compensacion Filar Amazonas	2		\$0	\$287,900
CCF67	800219488	Comfilar Caja de Compensacion Filar Arauca	5		\$0	\$1,088,900
CCF68	800231969	Comcaja Caja de Compensacion Filar Campesina	6		\$0	\$964,100
CCF69	844003392	Comfacasanare Caja de Compensacion Filar	36		\$0	\$6,943,500
CCFC20	891600091	COMFACHOCO	5		\$0	\$973,000
CCFC50	890500675	EPS-S COMFAORIENTE	1		\$0	\$71,600
CCFC55	901543211	EPS-S Cajacopi	8		\$0	\$1,455,100
EPS001	830113831	ALIANSA EPS S.A.	74		\$0	\$69,147,300
EPS002	800130907	Salud Total EPS	559		\$0	\$164,858,300
EPS005	800251440	Sanitas EPS	4717		\$0	\$2,486,691,200
EPS008	860066942	Compensar EPS	591		\$0	\$257,283,200
EPS010	800088702	EPS Sura	849		\$0	\$299,904,200
EPS012	890303093	Comfenalco valle E.P.S.	30		\$0	\$10,392,200
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	440		\$0	\$138,621,100
EPS018	805001157	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	83		\$0	\$24,325,800
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	490		\$0	\$115,736,100
EPS040	900604350	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	2		\$0	\$235,600
EPS041	900156264	NUUEVA E.P.S. S.A. MOV	18		\$0	\$2,687,100
EPS042	900226715	EPS COOSALUD	25		\$0	\$5,632,000
EPS046	900914254	SALUD MIA EPS	8		\$0	\$1,827,100
EPS047	901438242	Seguros Bolivar EPS	1		\$0	\$387,500
EPS048	806008394	EPS-S Mutual Ser	18		\$0	\$3,040,900
EPSC34	900298372	Recaudo SGP Capital Salud	21		\$0	\$3,502,500
EPSC3	817001773	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	1		\$0	\$286,300

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	* Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
EPSIC5	837000084	Entidad Promotora de Salud Mallamas	5		\$0	\$838,700
ESSC07	806008394	EPS-S Mutual Ser	11		\$0	\$1,729,100
ESSC18	901021565	EPS-S Emssanar	9		\$0	\$1,383,700
ESSC24	900226715	EPS-S Coosalud	22		\$0	\$3,941,800
ESSC62	900935126	ASMET SALUD EPS SAS	4		\$0	\$574,200
MIN001	901037916	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	10		\$0	\$6,632,400
MIN002	901037916	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	4		\$0	\$3,885,400
PAICBF	899999239	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	941		\$0	\$462,143,700
PASENA	899999034	SENA	941		\$0	\$308,119,300
						\$16,626,025,600

*** Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.**

 Unidad para las Víctimas	FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG	Fecha: 7/10/2021 Página 1 de 2

No. de Acta: 3	Fecha: 06/02/24	Nombre Dependencia: Oficina de Tecnología de la Información	
Lugar: Reunión presencial Oficina jefe de la OTI		Hora Inicio: 14:30	Hora Final: 16:00

OBJETIVO: Cierre Periodo enero 2024 - Servicios de Conectividad OC-118125

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- ✓ **Agenda**
 - Revisión de últimos compromisos pactados (reunión 15 de diciembre 2023).
 - Solicitudes y/o Nuevos Compromisos.
 - Conciliación ANS del periodo.
- ✓ **Revisión de compromisos**
 - Se realiza revisión y verificación de los compromisos adquiridos en la Reunión de seguimiento y control a la operación del día 15 de diciembre de 2023.
- ✓ **Desarrollo**
- ✓ **Se generan una serie de solicitudes nuevas:**
 1. Firma de acta de Liquidación para cerrar contrato 2021 por parte de claro, remitir los soportes de pago OC 80149-2021 por SIIF nación (Elizabeth Calderón contratista OTI)
 2. Solicitud de ampliación de la póliza por parte de la Unidad - Claro para el proceso de acta liquidación 2022. Se realiza la ampliación hasta diciembre 31 2023.
 3. Adelantar liquidación de OC 99361 2022-2023 (UNIDAD-CLARO). Ruben Jimenez contratista OTI, remitir los soportes de pago SIIF nación para esta OC (Elizabeth Calderón contratista OTI).
 4. Finalizar el despliegue de la configuración NETFLOW sobre los Routers. (CLARO - UNIDAD)
- ✓ **Conciliación ANS del periodo.**

A cierre del periodo, si se presentaron indisponibilidades e incidentes sobre los servicios de conectividad, afectando los ANS establecidos.

En el presente mes se presentó 1 incidente que afectó los tiempos y los ANS objetivos del periodo, este fue el incidente escalado bajo la Solicitud No.: **SD2833462** en la ciudad de VALLEDUPAR. Obteniendo una disponibilidad promedio del servicio **99,48%** para el enlace **UPL0041 – Valledupar**, aplicando un **20%** de descuento sobre el valor total de este servicio. En consecuencia, se genera una deducción sobre los costos del servicio UPL0041; por un valor de **\$ 469.686,69 IVA incluido** para el periodo de ENERO de 2024.



Unidad para
las Víctimas

FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: 710.14.15-10

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Versión: 04

**PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN
DOCUMENTADA DEL SIG**

Fecha: 7/10/2021

Página **2** de **2**

Adicional a este descuento por ANS; también se aplica un descuento por \$274.671,52+IVA para el servicio UPL0000063; Este servicio se entregó en su momento de acuerdo con las fechas indicadas. Sin embargo, desde la operación del proveedor Claro, las OT se cerraron posterior a la entrega de los compromisos del servicio, por esta razón el sistema solo genera cobro desde el momento en que se cierra.

En consecuencia, para el periodo de enero de 2024 el valor del servicio es por la suma de **CINCUENTA Y SIETE MILLONES DOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE** (\$ 57.266.651,00).

Dado lo anterior para el periodo de enero se presentó un ANS del 99,82% sobre los servicios de conectividad.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO	
		%	SUMA	%	SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	99,60%	298,800
Oro	8	99,98%	799,840	99,98%	799,840
Plata	29	99,90%	2897,100	99,89%	2896,680
TOTAL	40	99,83%	3995,74	99,82%	3995,32

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	99,82%

COMPROMISOS ANTERIORES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Mejorar los tiempos de facturación para entrega y radicación el 18 de diciembre 2023.	CLARO	17 de diciembre 2023 (cumplido)
2. Gestionar las ejecuciones de ampliación del ancho de banda en las 11 sedes solicitadas.	CLARO	27 de diciembre 2023 (cumplido)

NUEVOS COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1. Firma de acta de Liquidación para cerrar contrato 2021 por parte de claro, remitir los soportes de pago OC 80149-2021 por SIIF nación (Elizabeth Calderón contratista OTI)	CLARO/UNIDAD	15 de febrero 2024
2. Solicitud de ampliación de la póliza por parte de la unidad - claro para el proceso	CLARO/UNIDAD	15 de febrero 2024



Unidad para las Víctimas

FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: 710.14.15-10

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Versión: 04

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG

Fecha: 7/10/2021

Página 3 de 2

de acta liquidación 2022. se realiza la ampliación hasta diciembre 31 2023.		
3. Adelantar liquidación de OC 99361 2022-2023 (Ruben Jimenez contratista OTI). Remitir los soportes de pago SIIF nación para esta OC (Elizabeth Calderón contratista OTI).	CLARO/UNIDAD	15 de febrero 2024
4. Finalizar el despliegue de la configuración NETFLOW sobre los Routers.	CLARO/UNIDAD	23 de febrero 2024

ANEXOS

1. ANS - DETALLE SERVICIO ENERO 2024
2. LISTADO DE ASISTENCIA.

Responsable de la reunión:

Firma:

Nombre: Sergio Alejandro Cante Rubio

Cargo: Infraestructura TI

Dependencia: Oficina de tecnologías de la información.



Unidad para las Víctimas

FORMATO ACTA DE REUNIÓN Y SEGUIMIENTO

Código: 710.14.15-10

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Versión: 04

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG

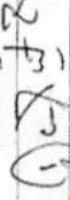
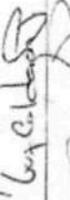
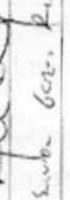
Fecha: 07/10/2021

Página 4 de 2

Asistencia

 Unidad para las Víctimas	EDICIÓN DE INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: 710.14.15-10
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 04
PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SIG		Fecha: 07/10/2021
		Página 2 de 2

No. de Acta: 3
 Fecha de Reunión: 6-Feb-2024
 Objetivo: Reunión conciliación ASES ENERO 2024

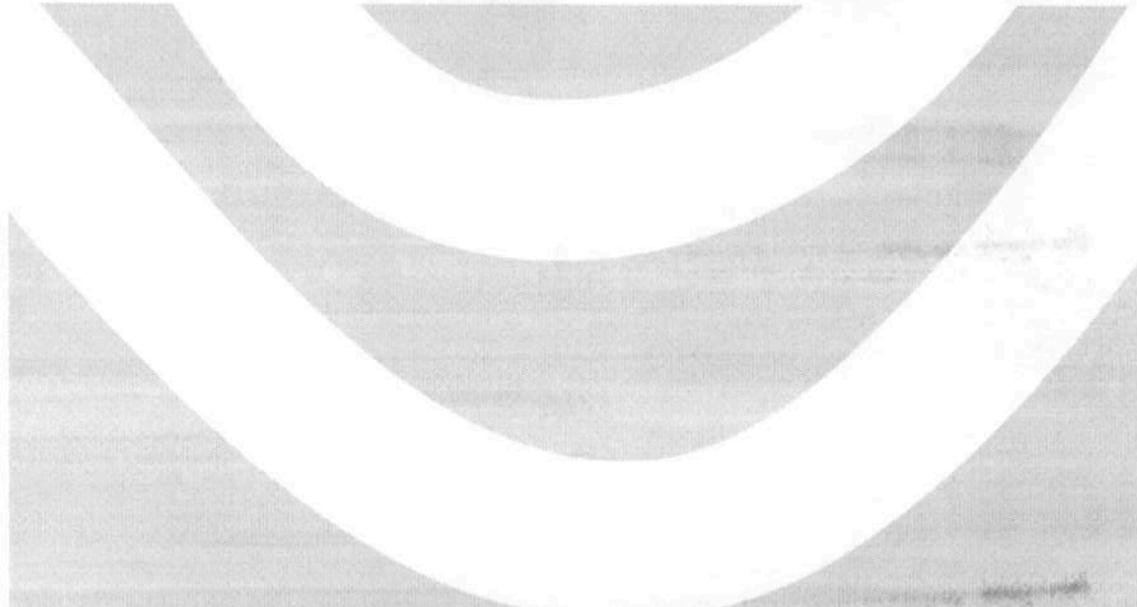
No.	Nombre	** Etnia A/N/G/NA	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Dario C Huerton	N/A	OTI	daio.muneton	3104831768	
2	Freddy Andres Bello	N/A	Claro	freddy.bello@claro.com	32134444	
3	Guy Elythoth Calderon P.	N/A	OTI	guy.calderon@univictimas.gov.co	319253356	
4	Sejyo Alejandro Cate	N/A	OTI	sejyo.cate@univictimas.gov.co	301615592	
5	Jaime Leonardo Talledo	N/A	OTI	jaime.talledo@univictimas.gov.co	3003153884	
6	Trilena Macparga	N/A	Claro	trilena.macparga@claro.com	3192381289	
7	Leonardo Garcia Pica	N/A	OTI	leonardo.garcia@univictimas.gov.co	3174771601	
8						
9						
10						
11						
12						

** Etnia: A. Afrocolombiano / I. Indígena / G. Gitano / NA. No aplica



Unidad para
las **Víctimas**





**Conciliación ANS Conectividad III
ENERO 2024**

Oficina de Tecnologías de la Información

TEMAS



**Revisión de últimos
compromisos**

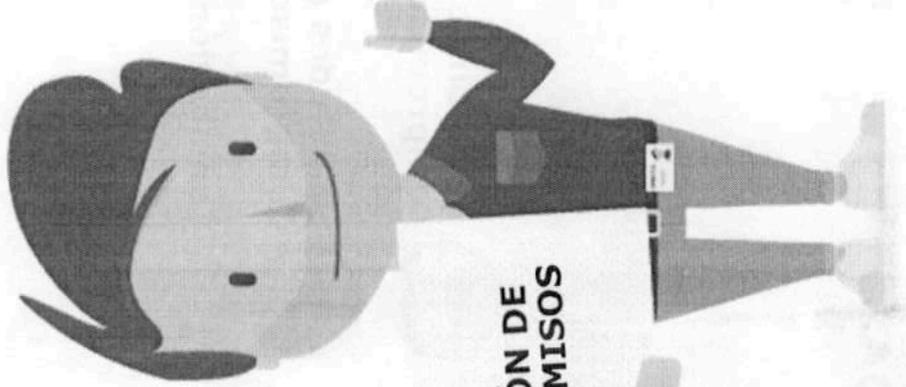


**Solicitudes (Nuevos
Compromisos)**



**Conciliación ANS del
periodo**

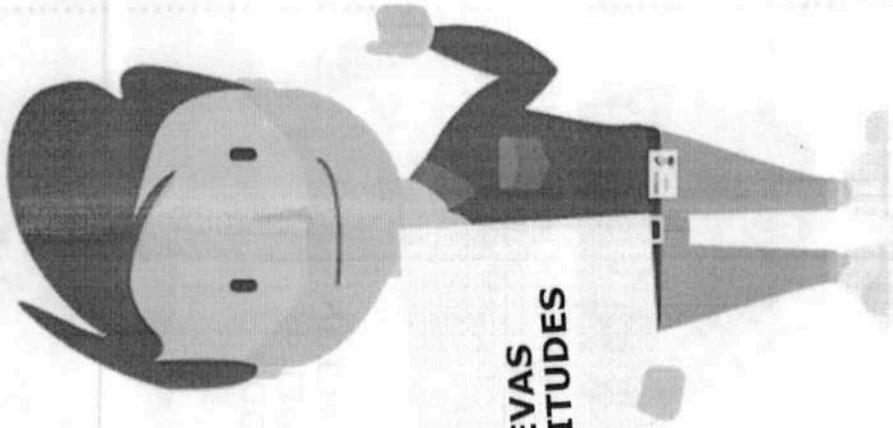
Revisión de compromisos anteriores



**REVISIÓN DE
COMPROMISOS**

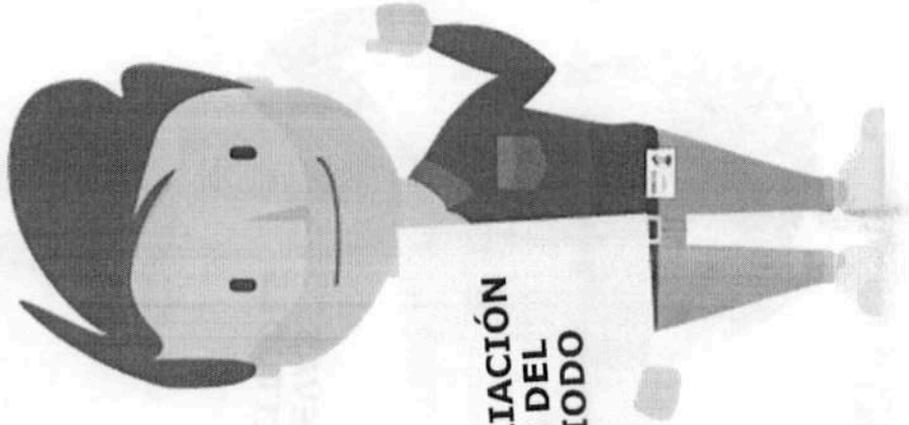
- Mejorar los tiempos de facturación para entrega y radicación el 18 de diciembre 2023.
- Gestionar las ejecuciones de ampliación del ancho de banda en las 11 sedes solicitadas.

Solicitudes (nuevos compromisos)



NUEVAS SOLICITUDES

1. Firma de acta de Liquidación para cerrar contrato 2021 por parte de claro, soporte pago OC 80149-2021 por siif nación (Elizabeth)
2. Solicitud de ampliación de la póliza por parte de la unidad - claro para el proceso de acta liquidación 2022. se realiza la ampliación hasta diciembre 31 2023
3. Adelantar liquidación de OC 99361 2022-2023 (UNIDAD-CLARO). soporte pago siif nación para esta OC (Elizabeth).
4. Finalizar el despliegue de la configuración NETFLOW sobre los Routers. (CLARO - UNIDAD)



CONCILIACIÓN ANS DEL PERIODO

A cierre del periodo, si se presentaron indisponibilidades e incidentes sobre los servicios de conectividad, afectando los ANS establecidos.

En el presente mes se presentó 1 incidente que afectó los tiempos y los ANS objetivos del periodo, este fue el incidente escalado bajo la Solicitud No.: **SD2833462** en la ciudad de VALLEDUPAR. Obteniendo una disponibilidad promedio del servicio **99,48%** para el enlace **UPL0041 – Valledupar**, aplicando un **20%** de descuento sobre el valor total de este servicio. En consecuencia, se genera una deducción sobre los costos del servicio UPL0041; por un valor de **\$ 469.686,69 IVA incluido** para el periodo de ENERO de 2024.

Adicional a este descuento por ANS; también se aplica un descuento por \$274.671,52+IVA para el servicio UPL0000063; Este servicio se entregó en su momento de acuerdo con las fechas indicadas. Sin embargo, desde la operación del proveedor Claro, las OT se cerraron posterior a la entrega de los compromisos del servicio, por esta razón el sistema solo genera cobro desde el momento en que se cierra.

En consecuencia, para el periodo de enero de 2024 el valor del servicio es por la suma de **CINCUENTA Y SIETE MILLONES DOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M/CTE** (\$ 57.266.651,00).

Dado lo anterior para el periodo de enero se presentó un ANS del 99,82% sobre los servicios de conectividad.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO		ANS PERIODO		SUMA
		%	SUMA	%		
Bronce	3	99,60%	298.800	99,60%		298.800
Oro	8	99,98%	799.840	99,98%		799.840
Plata	29	99,90%	2897.100	99,89%		2896.680
TOTAL	40	99,83%	3995,74	99,82%		3995,32

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	99,82%

SERVICIO DE CONECTIVIDAD PERIODO DE ENERO 2024																	
Ciudad	No	UPL	Código del Servicio	Nivel	Tipo	Ancho de Banda	Ciudad	Dirección	Producto	Ans Objetivo	Ans Período	Ticket No.	Valor Base Mes	Descuento por Ans	Dinero	Observación	
BOGOTÁ - INTERNET	1	UPL0001	IT-C-CT-1-31	ORO	INTERNET	1700	BOGOTÁ - INTERNET	Bogotá - Carrera 854 # 46a - 96	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 1.170.446,20		\$ 6.170.446,20		
CRAY - VALLEDUPAR	2	UPL0049	IT-C-CT-1-16	ORO	INTERNET	64	CRAY - VALLEDUPAR	Valladolid - Calle 20 11-105 Bar	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 566.054,78		\$ 566.054,78		
CRAY - VILLAVICENCIO	3	UPL0050	IT-C-CT-1-16	ORO	INTERNET	64	CRAY - VILLAVICENCIO	Villavicencio - VIA GRANIA CAMI	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 566.054,78		\$ 566.054,78		
CRAY - TUMACO	4	UPL0007	IT-C-CT-1-86	ORO	INTERNET	64	CRAY - TUMACO	Tumaco-Centro Regional San An	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 2.089.981,60		\$ 2.089.981,60		
CRAY - APARTADO	5	UPL0005	IT-C-CT-1-86	ORO	INTERNET	64	CRAY - APARTADO	Urabá - CARIBENA 94 # 100-79 B	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 1.462.987,12		\$ 1.462.987,12		
CRAY - QUIBDO	6	UPL0006	IT-C-CT-1-51	ORO	INTERNET	64	CRAY - QUIBDO	Quibdo - Centro de Atención CUI	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 2.175.341,96		\$ 2.175.341,96		
BOGOTÁ - MPLS	7	UPL0003	IT-C-CT-2-31	ORO	DATOS	1000	BOGOTÁ - MPLS	Bogotá - Carrera 854 # 46a - 96	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 1.004.137,50		\$ 1.004.137,50		
MEDELLIN	8	UPL0040	IT-C-CT-2-18	ORO	DATOS	148	MEDELLIN	Medellín - Calle 69 # 50-21 Pivo	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 1.007.566,20		\$ 1.007.566,20		
OT - BOGOTÁ	9	UPL0012	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	OT - BOGOTÁ	Bogotá - Cra 18 # 99 - 25 01 405	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 487.320,66		\$ 487.320,66		
CAU	10	UPL0038	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	CAU	Calí - Calle 18 Norte 99 44-50	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 605.198,54		\$ 605.198,54	Esta última a media de conectividad de fibra óptica	
VALLEDUPAR	11	UPL0041	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	VALLEDUPAR	Valladolid - Carrera # 12-09 B	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 1.973.473,50		\$ 1.973.473,50		
VILLAVICENCIO	12	UPL0044	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	VILLAVICENCIO	Villavicencio - Calle 19 # 39 - 24	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 532.572,58		\$ 532.572,58		
BARRANCABERMEJA	13	UPL0010	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	BARRANCABERMEJA	Riveramanga - edificio de la Ce	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 409.018,19		\$ 409.018,19		
PASTO	14	UPL0015	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	PASTO	Pasto - Calle 18 No 41-54 Edificio	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 525.880,53		\$ 525.880,53		
FUERTE	15	UPL0022	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	FUERTE	Perseis - Calle 19 # 8-34 Pivo 10	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 467.449,36		\$ 467.449,36		
POPAYAN	16	UPL0023	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	POPAYAN	Popayan - Calle 13N # 89-11 91	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 487.320,66		\$ 487.320,66		
CARTAGENA	17	UPL0048	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	CARTAGENA	Cartagena - Carrera 1962B-29 14	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 409.018,19		\$ 409.018,19		
SANTA MARTA	18	UPL0014	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	SANTA MARTA	Santa Marta - Calle 24 # 3-99 Ed	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 473.633,64		\$ 473.633,64		
BARRANQUILLA	19	UPL0026	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	BARRANQUILLA	Barranquilla - Carrera 38 # 64 - 1	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 487.320,66		\$ 487.320,66		
MONTERIA	20	UPL0011	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	MONTERIA	Montería - Calle 64 # 46-56 Bar	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 487.320,66		\$ 487.320,66		
CUKUTA	21	UPL0030	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	CUKUTA	Cúcuta - Calle 11 No 060 y 062 E	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 447.320,66		\$ 447.320,66		
FLORENCIA	22	UPL0016	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	FLORENCIA	Florencia - Calle 15 No 14-45 Bar	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 525.880,53		\$ 525.880,53		
BARRANCABERMEJA	23	UPL0010	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	BARRANCABERMEJA	Barrancabermeja - Transversal 4	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 473.633,64		\$ 473.633,64		
SINCELEJO	24	UPL0027	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	SINCELEJO	Sincedejo - CRA 17 # 22 - 40	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 525.880,53		\$ 525.880,53		
APARTADO	25	UPL0002	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	76	APARTADO	Apartado - Carrera 100 # 77-272	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 597.563,55		\$ 597.563,55		
IBAGUÉ	26	UPL0017	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	IBAGUÉ	Ibagué - Carrera 4 B No 36 - 15	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 447.320,66		\$ 447.320,66		
NEIVA	27	UPL0021	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	NEIVA	Neiva - Calle 11 # 3-41 Barrio Co	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 447.320,66		\$ 447.320,66		
YOPAL	28	UPL0030	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	YOPAL	Yopal - Calle 18 # 20-09 Barrio	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 447.320,66		\$ 447.320,66		
ROCHACHA	29	UPL0024	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	ROCHACHA	Rochachá - Calle 12 # No. 12-27	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 467.449,36		\$ 467.449,36		
ARMENIA	30	UPL0009	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	ARMENIA	Armenia - Calle 3 Norte # 13-55	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 517.888,41		\$ 517.888,41		
TUNJA	31	UPL0028	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	TUNJA	Tunja - Transversal 08 # 20A-20	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 473.633,64		\$ 473.633,64		
MOCOA	32	UPL0019	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	MOCOA	Mocóa - Calle No. 21-108 Hotel Moc	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 3.988.757,00		\$ 3.988.757,00		
ABALICA	33	UPL0003	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	ABALICA	Aracá-Carrera 29 Nro 19-61 Bar	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 1.872.365,79		\$ 1.872.365,79		
MANIZALES	34	UPL0025	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	MANIZALES	San José del Guaviare - AVENIDA	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 964.101,68		\$ 964.101,68		
QUIBDO	35	UPL0005	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	QUIBDO	Manizales - Calle 51 # 224 - 24	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 473.633,64		\$ 473.633,64		
MUVAJUPES	36	UPL0008	IT-C-CT-4-53	BRONCE	DATOS	10	MUVAJUPES	Quibdo - Carrera 78 27-50 Terce	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 2.105.522,12		\$ 2.105.522,12		
PUERTO INIRIDIA	37	UPL0008	IT-C-CT-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO INIRIDIA	Mitú - Carrera 13# # 159 - 87 N	Enlaces de Conectividad Sat	99,60%	99,60%		\$ 3.708.077,56		\$ 3.708.077,56		
PUERTO CARRERÓ	39	UPL0004	IT-C-CT-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO CARRERÓ	Puerto Carrero - Carrera 5 No. 1	Enlaces de Conectividad Sat	99,60%	99,60%		\$ 3.708.077,56		\$ 3.708.077,56		
NA	40	NA	IT-C-CT-7-12	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00			
NA	41	NA	IT-C-CT-7-12	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00			
NA	42	NA	IT-C-CT-7-13	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00			
NA	43	NA	IT-C-CT-4-4	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Sat	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00			
BOGOTÁ - INTERNET	44	UPL0031	IT-C-CT-4-26	NA	INTERNET	200	BOGOTÁ - INTERNET	Bogotá - Carrera 854 # 46a - 96	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
MEDELLIN	45	UPL0040	IT-C-CT-4-382	NA	DATOS	20	MEDELLIN	Calí - Calle 16 Norte 99 44-50	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
VALLEDUPAR	46	UPL0038	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	32	VALLEDUPAR	Medellín - Calle 89 # 50-21 Pivo	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
UPL0041	47	UPL0041	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	32	UPL0041	Villabona - Carrera 8 # 12-03 Bar	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
UPL0013	48	UPL0013	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	32	UPL0013	Pasto - Calle 18 No 41-54 Edificio	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
UPL0048	49	UPL0048	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	32	UPL0048	Cartagena - Carrera 1962B-29 14	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
UPL0020	50	UPL0020	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	32	UPL0020	Cúcuta - Calle 11 No 060 y 062 E	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
UPL0016	51	UPL0016	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	32	UPL0016	Florencia - calle 15 No 14-45 Bar	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
UPL0010	52	UPL0010	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	32	UPL0010	Barrancabermeja - Transversal 4	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
UPL0027	53	UPL0027	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	32	UPL0027	Sincedejo - CRA 17 # 22 - 40	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
UPL0002	54	UPL0002	IT-C-CT-4-484	NA	DATOS	32	UPL0002	Apartado - Carrera 100 # 77-272	Enlaces de Conectividad Ter	NA	NA		\$ 0,00		\$ 0,00		
BOGOTÁ - UP	55	UPL0000048	IT-C-CT-2-158	PLATA	DATOS	128	BOGOTÁ - UP	Bogotá - Calle 53 #13-27 Pivo 9	Enlaces de Conectividad Ter	99,90%	99,90%		\$ 674.680,00	\$ 274.671,52	\$ 400.008,48		
													TOTA	\$ 48.792.602,52	\$ 669.366,22	\$ 48.123.236,30	
													NA	\$ 9.270.594,48	\$ 127.179,58	\$ 9.143.414,90	
													TOTA	\$ 58.063.197,00	\$ 796.545,80	\$ 57.266.651,20	

Este servicio se entregó en el momento de acuerdo con las fichas técnicas, sin embargo debido a la operación del proveedor Claro, la OT de la carpeta paralizó el servicio de fibra óptica en el momento en que se cobro desde el momento en que se cobro.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO	% SUMA	% SUMA
Bronce	3	99,60%	298,800	99,60%	298,800
Oro	8	99,98%	799,840	99,98%	799,840
Plata	29	99,90%	2197,100	99,90%	2896,680
TOTAL	40	99,83%	3395,74	99,82%	3955,32

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,81%	99,82%

Bronce	Plata	Oro
<p>Disponibilidad exigida >=99.6% mensual</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 99%<=Disponibilidad<99.6%: 10% de descuento sobre el costo este servicio. 98%<=Disponibilidad<99%: 20% de descuento sobre el costo este servicio. 97%<=Disponibilidad<98%: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Disponibilidad<97%: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 99%<=Disponibilidad<99.6%: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 98%<=Disponibilidad<99%: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 97%<=Disponibilidad<98%: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Disponibilidad<97%: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.</p>	<p>Disponibilidad exigida >=99.9% mensual</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 99.6%<=Disponibilidad<99.9%: 10% de descuento sobre el costo este servicio. 99.3%<=Disponibilidad<99.6%: 20% de descuento sobre el costo este servicio. 99%<=Disponibilidad<99.3%: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Disponibilidad<99%: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 99.6%<=Disponibilidad<99.9%: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99.3%<=Disponibilidad<99.6%: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99%<=Disponibilidad<99.3%: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Disponibilidad<99%: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.</p>	<p>Disponibilidad exigida >=99.98% mensual</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 99.9%<=Disponibilidad<99.98%: 10% de descuento sobre el costo este servicio. 99.8%<=Disponibilidad<99.9%: 20% de descuento sobre el costo este servicio. 99.7%<=Disponibilidad<99.8%: 50% de descuento sobre el costo este servicio. Disponibilidad<99.7%: 100% de descuento sobre el costo este servicio.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 99.9%<=Disponibilidad<99.98%: 10% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99.8%<=Disponibilidad<99.9%: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 99.7%<=Disponibilidad<99.8%: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. Disponibilidad<99.7%: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.</p>
<p>Interrupciones Interrupciones máximas en un mes 2 Interrupciones.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Descuento en facturación 3 Interrupciones: 20% de descuento sobre el costo de este servicio. 4 Interrupciones: 50% de descuento sobre el costo de este servicio. >5 Interrupciones: 100% de descuento sobre el costo de este servicio.</p> <p>Penalidad por no conformidad - Modalidad compensación 3 Interrupciones: 20% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. 4 Interrupciones: 50% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días. >5 Interrupciones: 100% de Ampliación del enlace contratado durante 30 días.</p>		

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción:	SD2833462
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	16/01/24 16:52:29
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	18/01/24 10:55:31
Notificado por:	Empresas – Intranet_900490473- 6 Correo electrónico
Servicio:	Empresas – Intranet

Información del Solicitante

Identificador del Contacto:	10658762450
Nombre Completo:	Jaime Leonardo Pacheco Pacheco
Compañía Cliente:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS
Departamento:	UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS/IT
Teléfono:	3222101082
Correo electrónico:	JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO

Descripción

Buenas tardes, su ayuda revisando el servicio UPL0041 ya que se encuentra caído.
 Solucion de la solicitud
 UPL0041 + HAC-VAD.VALLEDUPAR-CP1 + 0/1/8 ont 18 + canal caído + VALLEDUPAR +

Histórico

18/01/24 10:52:03 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):

OBSERVACIONES

=====

Se realiza monitoreo del canal donde se evidencia la UM caída, se realiza comunicación con el cliente y contesta el Sr. Jaime Leonardo Pacheco Cel. 3222101082 e indica que el servicio este operativo, se valida el BACKUP operativo y UM arriba, cliente indica que por el momento están saliendo solo por el BACKUP, ya que en la sede todavía no se instala el PPAL con el proveedor despues de una traslado, cliente autoriza el cierre del caso, se cierra el caso El incidente relacionado ha sido actualizado.

18/01/24 07:17:42 America/Bogota (Enrique Rojas Osma):

Se realiza seguimiento al caso relacionado donde se evidencia servicio caído por energía. Pendiente realizar descartes con el cliente y coordinar desplazamiento de datos si es posible.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping vrf UARIV-intra 10.160.233.230

Thu Jan 18 07:16:04.454 COLOMBIA

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.230, timeout is 2 seconds:

.....

Success rate is 0 percent (0/5)

El incidente relacionado ha sido actualizado.

18/01/24 02:01:49 America/Bogota (Mario Alejandro Montoya Huerfano):

RESUMEN DEL INCIDENTE

Se realiza monitoreo del canal donde se evidencia, descartes cliente en horario hbail señalizacion de energia sede

Last Up Time = 2023-05-24 01:54:05

Last Down Time = 2023-06-01 10:21:53

Last Down Cause = dying-gasp

Last Dying Gasp Occur Time = 2023-06-01 10:21:53

El incidente relacionado ha sido actualizado.

17/01/24 12:31:33 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):

se realiza comunicación con el cliente al numero del Sr. José Uñate Cel.3126611550 pero no contesta, se deja el caso pendiente por validar la alarma de energía en la sede cliente.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

17/01/24 08:40:49 America/Bogota (Dania Estefania Rubio Benitez):

se realiza comunicación con el cliente y contesta el Sr Jaime Leonardo Pacheco Cel. 3222101082 e indica que no se encuentra en la sede y nos indica el contacto del Sr. José Uñate Cel.3126611550 pero no contesta, se deja el caso pendiente por validar la alarma de energía en la sede cliente.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

17/01/24 03:10:38 America/Bogota (Mario Alejandro Montoya Huerfano):

RESUMEN DEL INCIDENTE

Se realiza monitoreo del canal donde se evidencia, realizardescartes cliente en horario habil por alarma de energia sede cliente.

Last Up Time = 2023-05-24 01:54:05

Last Down Time = 2023-06-01 10:21:53

Last Down Cause = dying-gasp

Last Dying Gasp Occur Time = 2023-06-01 10:21:53

El incidente relacionado ha sido actualizado.

16/01/24 17:50:26 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):

OBSERVACIONES:

<<Pendiente validar servicio en horario hábil ya que se observa alarma de energia.

PING DE UM;

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#show ip rou vrf UARIV-intra 10.160.233.230
Tue Jan 16 17:39:12.802 COLOMBIA

Routing entry for 10.160.233.228/30
Known via "connected", distance 0, metric 0 (connected)
Installed May 24 02:00:50.588 for 33w6d
Routing Descriptor Blocks
 directly connected, via GigabitEthernet0/0/0/19.1140
 Route metric is 0
 No advertising protos.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#show run int GigabitEthernet0/0/0/19.1140
Tue Jan 16 17:39:18.000 COLOMBIA

interface GigabitEthernet0/0/0/19.1140
description IPDP UNIDAD ATENCION VICTIMAS GESTION_PROACTIVA PPAL - UPL0042(UPL0041)
service-policy input CAR-10M
service-policy output CAR-10M
vrf UARIV-intra
ipv4 address 10.160.233.229/30
encapsulation dot1q 1140
!

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping vrf UARIV-intra 10.160.233.230

Tue Jan 16 17:39:25.565 COLOMBIA

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.230, timeout is 2 seconds:

.....

Success rate is 0 percent (0/5)

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#

El incidente relacionado ha sido actualizado.

16/01/24 17:50:25 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

OBSERVACIONES:

<<Pendiente validar servicio en horario hábil ya que se observa alarma de energia.

PING DE UM;

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#show ip rou vrf UARIV-intra 10.160.233.230

Tue Jan 16 17:39:12.802 COLOMBIA

Routing entry for 10.160.233.228/30
Known via "connected", distance 0, metric 0 (connected)
Installed May 24 02:00:50.588 for 33w6d
Routing Descriptor Blocks
 directly connected, via GigabitEthernet0/0/0/19.1140
 Route metric is 0
 No advertising protos.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#show run int GigabitEthernet0/0/0/19.1140

Tue Jan 16 17:39:18.000 COLOMBIA

interface GigabitEthernet0/0/0/19.1140
description IPDP UNIDAD ATENCION VICTIMAS GESTION_PROACTIVA PPAL - UPL0042(UPL0041)
service-policy input CAR-10M
service-policy output CAR-10M
vrf UARIV-intra
ipv4 address 10.160.233.229/30
encapsulation dot1q 1140
!

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping vrf UARIV-intra 10.160.233.230

Tue Jan 16 17:39:25.565 COLOMBIA

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.233.230, timeout is 2 seconds:

.....

Success rate is 0 percent (0/5)

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#

El incidente relacionado ha sido actualizado.

16/01/24 17:50:21 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):

Individual reassignment from ECF36488 to ECF3685B

El incidente relacionado ha sido actualizado.

16/01/24 17:15:37 America/Bogota (Cesar Betancourt):

pendiente descartes de primer nivel

El incidente relacionado ha sido actualizado.

16/01/24 17:15:35 America/Bogota (Cesar Betancourt):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

pendiente descartes de primer nivel

El incidente relacionado ha sido actualizado.

16/01/24 17:00:38 America/Bogota (Cesar Betancourt):
En validación

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM2371322.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 16/01/24 17:10:28

Fecha/Hora solución falla: 18/01/24 10:48:04

Causa de la falla: canal caído

Solución de la falla: Se realiza monitoreo del canal donde se evidencia la UM caída, se realiza comunicación con el cliente y contesta el Sr. Jaime Leonardo Pacheco Cel. 3222101082 e indica que el servicio este operativo, se valida el BACKUP operativo y UM arriba, cliente indica que por el momento están saliendo solo por el BACKUP, ya que en la sede todavía no se instala el PPAL con el proveedor despues de una traslado, cliente autoriza el cierre del caso, se cierra el caso

Falla Atribuible a: cliente

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM2371322

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
captura de pantalla.png	55 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	16/01/24 16:52:41