

Entregado por: Oficina de Tecnologías de la Información
Entregado a: Grupo Gestión administrativa y documental
Fecha de entrega: **24-abr-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			
PERIODO DE EJECUCIÓN	MARZO DE 2024			
PAGO No.	5			
INFORMES DE SUPERVISION:	SI			
CONTENIDO:	•Informe de actividades y supervisión •Formato de pago a proveedores •Factura •Certificado Parafiscales •Demás anexos de la Entidad y el proveedor.		No. FOLIOS:	38
RECIBIDO POR:				
SELLO:	 2024-0226888-2 Fecha Rad: 2024-04-24 11:47:31 Us: Leidy Nathaly C. 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. 5 de 12 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/03/2024 AL 31/03/2024	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 118125 de 2023
Objeto:	Contratar los servicios de conectividad a través del Acuerdo Marco de Precios No CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad.
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:	42,11% ✓
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
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 presentaron 3 incidente que afectaron los tiempos y los ANS objetivos del periodo, estos fueron los incidentes escalados:
Solicitud No.: SD2914451 en la sede CRAV VALEDUPAR. Causa de la falla: Pigtail deteriorado en la caja OB y conexiones erradas en equipos; Solución de la falla: Se realiza cambio de pigtail y se corrigen conexiones; tiempo de falla: 1764 min (29,4 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 95,9%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.

Dr. J. J. J.

 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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

- Solicitud No.: SD2937920 en la sede CRAV APARTADÓ. **Causa de la falla:** se detecta problemas con la configuración del puerto WAN; **Solución de la falla:** se realiza la corrección de la configuración, procedemos a realizar las pruebas de operatividad con cliente quedando nuevamente el servicio operativo; **tiempo de falla:** 12416 min (8.6 días). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 71,16%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.
- Solicitud No.: SD2950512 en la sede San José Del Guaviare. **Causa de la falla:** Corte de fibra por paso de vehículo sobredimensionado; **Acciones de solución:** Se recupera gestión y tráfico del Agregador de Granada y sus dependientes Fuente de Oro, San Juan de Arama, Vistahermosa, Mesetas, Lejanías, Puerto Lleras, Puerto Rico, Puerto Concordia, Mapiripan, San José del Guaviare, El Retorno y Calamar. **Solución de la falla:** Personal se desplaza al nodo de Granada donde realiza la toma medidas y evidencian que a 1094 metros se encuentra el problema, personal se desplaza al lugar de la falla y evidencia que el corte de fibra se debió por paso de vehículo sobredimensionado. Para dar solución personal realiza un tendido de 83 metros de fibra e instalan dos cajas de empalme; **tiempo de falla:** 3087 min (51,45 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 92,75%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.

Evidencia: Se adjunta caso escalados al sistema de administración de servicio del proveedor.

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 tres (3) incidentes sobre los servicios en la sede del CRAV-VALEDUPAR, CRAV-APARTADÓ y San José del Guaviare; escalados bajo la Solicitudes No.: SD2914451, SD2937920 y SD2950512 respectivamente. Las causas correspondientes a cada incidente fueron:

Solicitud No.: SD2914451 en la sede CRAV VALEDUPAR. **Causa de la falla:** Pigtail deteriorado en la caja OB y conexiones erradas en equipos.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO INFORME DE ACTIVIDADES DE LA EJECUCIÓN 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

OBLIGACIONES O ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Solicitud No.: SD2937920 en la sede CRAV APARTADÓ. Causa de la falla: se detecta problemas con la configuración del puerto WAN. Solicitud No.: SD2950512 en la sede San José Del Guaviare. Causa de la falla: Corte de fibra por paso de vehículo sobredimensionado. Afectando los tiempos y los ANS objetivos del periodo. Por lo anterior para el presente periodo el ANS es de 98,37%. 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

BB0343CDA6C7441

Maria Luisa Escolar Sundheim

C.C. 32.781.111

REPRESENTANTE LEGAL APODERADA

11/06/2022

11/06/2022

11/06/2022

DARIO EDUARDO MUÑETÓN ZULUAGA
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
SUPERVISOR DE ORDEN DE COMPRA NO. 118125 de 2023

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

UARIV



2024-0226888-2

Fecha Rad: 2024-04-24 11:47:31 Us: Leidy Nathaly C.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Certificado de finalización

Identificador del sobre: ADD53D23460D43BF9C3A98A4ED275255

Estado: Completado

Asunto: Unidad de Víctimas

Sobre de origen:

Páginas del documento: 3

Firmas: 1

Páginas del certificado: 5

Iniciales: 3

Firma guiada: Activado

Sello del identificador del sobre: Activado

Zona horaria: (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco

Autor del sobre:

Documentos Firma Electrónica Licitaciones

Rua Henri Dunant, 780 - Torre A e Torre B

SP, SP 04709-110

karen.alfonso@claro.com.co

Dirección IP: 190.144.218.193

Seguimiento de registro

Estado: Original

18/04/2024 8:24:40

Titular: Documentos Firma Electrónica Licitaciones

Ubicación: DocuSign

karen.alfonso@claro.com.co

Eventos de firmante

Alba Lucia Giraldo Gomez

alba.giraldo@claro.com.co

Nivel de seguridad: Correo electrónico,
Autenticación de cuenta (ninguna)**Firma**

Adopción de firma: Estilo preseleccionado

Utilizando dirección IP: 190.144.218.193

Fecha y hora

Enviado: 18/04/2024 8:26:51

Visto: 18/04/2024 9:58:58

Firmado: 18/04/2024 10:02:24

Divulgación de firma y Registro electrónicos:

Aceptado: 18/04/2024 10:01:59

ID: c36f90c9-5488-478e-8293-cf8b61a5c1b9

Alvaro Tovar

alvaro.tovarra@claro.com.co

Abogado

Nivel de seguridad: Correo electrónico,
Autenticación de cuenta (ninguna)

Adopción de firma: Dibujada en dispositivo

Utilizando dirección IP: 190.144.218.193

Enviado: 18/04/2024 10:02:26

Visto: 18/04/2024 10:44:45

Firmado: 18/04/2024 10:45:17

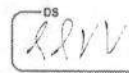
Divulgación de firma y Registro electrónicos:

Aceptado: 18/04/2024 10:44:45

ID: 9e5c6ce2-de36-427c-aba3-d2d485b8a92e

Adrian Vergara

adrian.vergarav@claro.com.co

Nivel de seguridad: Correo electrónico,
Autenticación de cuenta (ninguna)

Adopción de firma: Dibujada en dispositivo

Utilizando dirección IP: 190.158.102.10

Firmado con un dispositivo móvil

Enviado: 18/04/2024 10:45:18

Visto: 18/04/2024 13:49:16

Firmado: 18/04/2024 13:49:27

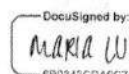
Divulgación de firma y Registro electrónicos:

Aceptado: 18/04/2024 13:49:16

ID: f07dee9d-0b4b-46b2-a246-c27bc5ebf4c0

MARIA LUISA ESCOLAR SUNDHEIM

marialuisa.escolar@claro.com.co

Nivel de seguridad: Correo electrónico,
Autenticación de cuenta (ninguna)

Adopción de firma: Estilo preseleccionado

Utilizando dirección IP: 191.156.53.241

Firmado con un dispositivo móvil

Enviado: 18/04/2024 13:49:30

Visto: 18/04/2024 14:22:47

Firmado: 18/04/2024 14:23:07

Divulgación de firma y Registro electrónicos:

Aceptado: 18/04/2024 14:22:47

ID: 8877c73c-acec-4d34-b1ad-9a18c0028f14

Eventos de firmante en persona	Firma	Fecha y hora
Eventos de entrega al editor	Estado	Fecha y hora
Eventos de entrega al agente	Estado	Fecha y hora
Eventos de entrega al intermediario	Estado	Fecha y hora
Eventos de entrega certificada	Estado	Fecha y hora
Eventos de copia de carbón	Estado	Fecha y hora
Martha Mora martha.mora@claro.com.co Asistente Administrativo Claro Colombia Nivel de seguridad: Correo electrónico, Autenticación de cuenta (ninguna) Divulgación de firma y Registro electrónicos: No se ofreció a través de DocuSign	Copiado	Enviado: 18/04/2024 13:49:29
Martha Mora martha.mora@claro.com.co Asistente Administrativo Claro Colombia Nivel de seguridad: Correo electrónico, Autenticación de cuenta (ninguna) Divulgación de firma y Registro electrónicos: No se ofreció a través de DocuSign	Copiado	Enviado: 18/04/2024 14:23:08
Eventos del testigo	Firma	Fecha y hora
Eventos de notario	Firma	Fecha y hora
Resumen de eventos del sobre	Estado	Marcas de tiempo
Sobre enviado	Con hash/cifrado	18/04/2024 8:26:52
Certificado entregado	Seguridad comprobada	18/04/2024 14:22:47
Firma completada	Seguridad comprobada	18/04/2024 14:23:07
Completado	Seguridad comprobada	18/04/2024 14:23:08
Eventos del pago	Estado	Marcas de tiempo
Divulgación de firma y Registro electrónicos		

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, Claro Paperless 15 (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact Claro Paperless 15:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: anderson.peixoto@claro.com.br

To advise Claro Paperless 15 of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at anderson.peixoto@claro.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from Claro Paperless 15

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to anderson.peixoto@claro.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with Claro Paperless 15

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;

ii. send us an email to anderson.peixoto@claro.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify Claro Paperless 15 as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by Claro Paperless 15 during the course of your relationship with Claro Paperless 15.

 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 1 de 11

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

INFORME DE TECNICO MENSUAL DE SUPERVISION No. 5 CORRESPONDIENTE AL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1/03/2024 AL 31/03/2024	
INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO	
No. Contrato o Convenio y año de suscripción:	OC 118125 de 2023
Objeto:	Contratar los servicios de conectividad a través del Acuerdo Marco de Precios No CCENEG-248-AMP-2020, de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas por la Unidad.
Clase de Contrato o convenio:	Acuerdo Marco de precios
Fecha Inicio:	01 DE NOVIEMBRE DE 2023 (acta de inicio)
Fecha Terminación:	31 DE OCTUBRE DE 2024
Porcentaje de Avance Físico de Ejecución:	VIGENCIA 2024, 30.33%
Prórroga(s)	NO
Valor inicial pactado:	\$ 696.758.363,99
Valor disminución:	\$ 14.874.064,60
Valor a pagar:	\$ 54.510.875,00 ✓
Nombre del contratista:	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
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

 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 11

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

En mi calidad de supervisor de la **Orden de Compra No. 118125 – 2023**, suscrito entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y el contratista **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, Certifico que realizó sus actividades conforme a lo estipulado en la orden de compra, 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 de la orden de compra No. **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.

Observaciones del Supervisor:

Durante el periodo se realizó:

- Reunión de cierre mensual el día 9 de abril del 2024, en la cual se trataron temas tales como: el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la reunión de seguimiento del 11 de marzo, revisión de casos durante el periodo y conciliación de facturación del mes vencido marzo.

Se concluye que, durante el periodo, el servicio de conectividad se prestó con normalidad y acorde a lo contratado por la Entidad en 37 de los 40 canales. Obteniendo una disponibilidad promedio del servicio **98,37%** para los enlaces **UPL0049 – CRAV VALLEDUPAR, UPL0055 – CRAV APARTADÓ y UPL0025 San José del Guaviare** por afectación, en atención se aplica **100%** de descuento sobre el valor total de estos servicios. Por consiguiente, se genera una deducción sobre los costos de los servicios UPL0049, UPL0055 y UPL0025; por un valor de **\$ 3.552.320,86 IVA incluido** para el periodo de MARZO de 2024.

1. ESTADO PRESUPUESTAL DEL CONTRATO:

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	FÍSICA ACUMULADO	PRESUPUESTAL ACUMULADO
VIGENCIA 2023 POR TOTALIDAD DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	61 días equivalente al 16,90%.	100%
VIGENCIA 2024 POR TOTALIDAD DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	91 días equivalente al 42,11%	29,34%
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 11

EJECUCIÓN TOTAL DEL CONTRATO A VIGENCIA 2024	91 días equivalente al 30,33%	40,64%
SOPORTES PARA EL CONTROL DE LA SUPERVISIÓN	• 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	REC UR SO	VIGENCIA	No. CDP	Valor Orden de compra	VLR CDP	No. RP	VLR RP	VLR LIBERADO	PAGOS	SALDOS POR VIG
C-4199-1500-4- 0-4199062-02	10	2023	195923	\$123.350.233,99	\$123.350.233,99	1160923	\$123.350.233,99	\$14.356.144,99	\$108.994.089,00	\$0,00
C-4199-1500-4- 531050- 4199062-02	10	2024	56424	\$573.408.130,00	\$572.890.210,39	19124	\$572.890.210,39	\$517.919,61	\$168.099.768,00	\$404.790.442,39
TOTAL VIGENCIAS O.C. N° 118125				\$696.758.363,99	\$696.240.444,38		\$696.240.444,38	\$14.874.064,60	\$277.093.857,00	\$404.790.442,39

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 2023-2024		\$	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
VALOR FINAL PERIODO FEBRERO	SERVICIO DEL PERIODO	\$	56.322.242,00
VALOR FINAL PERIODO MARZO	SERVICIO DEL PERIODO	\$	54.510.875,00
SALDO TOTAL ORDEN DE COMPRA N° 118125		\$	404.790.442,39

*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

 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 4 de 11

modificación en la fecha de terminación hasta el 26 de octubre de 2024.

**El saldo por liberar 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.

El valor final para el período de marzo, al aplicar ANS, fue de \$54.510.876,14. Sin embargo, debido al sistema de facturación del proveedor, que maneja aproximaciones en decimales, el monto facturado por ellos asciende a \$54.510.875,00.

2. EJECUCION DEL CONTRATO

I) SERVICIOS DE CONECTIVIDAD SEDES Y PUNTOS DE ATENCIÓN:

SEDES: Durante el periodo de febrero 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



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 11

No	TIPO	ANCHO DE BANDA	CIUDAD
24	DATOS	76	SINCELEJO
25	DATOS	76	APARTADO
26	DATOS	64	IBAGUE
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 presentaron 3 incidente que afectaron los tiempos y los ANS objetivos del periodo, estos fueron los incidentes escalados:

Solicitud No.: SD2914451 en la sede CRAV VALEDUPAR. Causa de la falla: Pigtail deteriorado en la caja OB y conexiones erradas en equipos; Solución de la falla: Se realiza cambio de pigtail y se corrigen conexiones; tiempo de falla: 1764 min (29,4 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 95,9%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.

Solicitud No.: SD2937920 en la sede CRAV APARTADÓ. Causa de la falla: se detecta problemas con la configuración del puerto WAN; Solución de la falla: se realiza la corrección de la configuración, procedemos a realizar las pruebas de operatividad con cliente quedando nuevamente el servicio operativo; tiempo de falla: 12416 min (8.6 días). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 71,16%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.

Solicitud No.: SD2950512 en la sede San José Del Guaviare. Causa de la falla: Corte de fibra por paso de vehículo sobredimensionado; Acciones de solución: Se recupera gestión y tráfico del Agregador de Granada y sus dependientes Fuente de Oro, San Juan de Arama, Vistahermosa, Mesetas, Lejanías, Puerto Lleras, Puerto Rico, Puerto Concordia, Mapiripan, San

 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 6 de 11

José del Guaviare, El Retorno y Calamar. Solución de la falla: Personal se desplaza al nodo de Granada donde realiza la toma medidas y evidencian que a 1094 metros se encuentra el problema, personal se desplaza al lugar de la falla y evidencia que el corte de fibra se debió por paso de vehículo sobredimensionado. Para dar solución personal realiza un tendido de 83 metros de fibra e instalan dos cajas de empalme; tiempo de falla: 3087 min (51,45 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 92,75%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.

Por estos 3 incidentes reportados, se obtiene una disponibilidad promedio total de los servicios 98,37%, aplicando un 100% de descuento sobre los enlaces afectados. En consecuencia, se genera una deducción sobre los costos de los servicios por un valor de **\$ 2.985.143,58 +IVA** para el periodo de marzo de 2024

A continuación, detalle:

CIUDAD	FECHA	INICIO DE LA FALLA	SOLUCION DE LA FALLA	TICKET No.	IT SERVICIO	IT SERVICIO CLARO	ITM, S/C	CATEGORIA	NIVEL	CAUSAS	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO										DESCUENTOS POR ANO								
											PREV. T313					PROM. T313					CUM. T313					PERCENTUAL		VAL. T313	
											ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO	ANALISIS DE COSTOS Y VALORES DE SERVICIO		
CHM-Vitalpuzza	30/03/2024	30/03/2024 15:22	299205024 23-86	980294653	IT-C-1-5-16	UP-0000	2	Enlaces de Conectividad Terminales - Enlaces Enlaces de Internet Zona 1 - Ono - Anta - 640Mbps 640Mbps - Ransco 1.1 Simulador - Max	CR1	CHM-Vitalpuzza	720	43.000	104	30.000	90.000	2	1	100.000	1	100.000	1	100.000	1	100.000	1				
CHM-Vitalpuzza	30/03/2024	30/03/2024 17:53	299205024 16-85	980294653	IT-C-1-5-16	UP-0000	5	Enlaces de Conectividad Terminales - Enlaces Enlaces de Internet Zona 2 - Ono - Anta - 640Mbps 640Mbps - Ransco 1.1 Simulador - Max	CR1	CHM-Vitalpuzza	720	43.000	104	30.000	90.000	2	1	100.000	1	100.000	1	100.000	1	100.000	1				
San José del Guaviare	29/03/2024	29/03/2024 12:34	236032024 16-89	980294653	IT-C-1-5-16	UP-0000	34	Enlaces de Conectividad Terminales - Enlaces Conectividad entre Puntos - Zona 3 - Panta - Anta - 640Mbps - Ransco 1.1 Simulador - Max	PLATA	San José del Guaviare	720	43.000	104	30.000	90.000	2	1	100.000	1	100.000	1	100.000	1	100.000	1				
SUBTOTAL DE DESCUENTO																						\$ 2.985.143,58							
IVA																						\$ 567.177,28							
TOTAL																						\$ 3.552.320,86							

En consecuencia, para el periodo de marzo de 2024 el valor del servicio es por la suma de CINCUENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS CON CATORCE CENTAVOS M/CTE (\$54.510.875,14) incluyendo Iva. Sin embargo, debido al sistema de facturación del proveedor, que maneja aproximaciones en decimales, el monto facturado por ellos asciende a \$54.510.875,00

Dado lo anterior para el periodo de marzo se presentó un ANS del 98,37% 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
----------------------------	--------	--------------	-------------------

 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 7 de 11

ASEGURADORA:	SEGUROS COMERCIALES	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 mes se presentaron 3 incidente que afectaron los tiempos y los ANS objetivos del periodo, estos fueron los incidentes escalados: - Solicitud No.: SD2914451 en la sede CRAV VALEDUPAR. Causa de la falla: Pigtail deteriorado en la caja OB y conexiones erradas en equipos; Solución de la falla: Se realiza cambio de pigtail y se corrigen conexiones; tiempo de falla: 1764 min (29,4 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 95,9%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio. - Solicitud No.: SD2937920 en la sede CRAV APARTADÓ. Causa de la falla: se detecta problemas con la configuración del puerto WAN; Solución de la falla: se realiza la corrección de la configuración, procedemos a realizar las pruebas de operatividad con cliente quedando nuevamente el

 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 8 de 11

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
							servicio operativo; tiempo de falla: 12416 min (8,6 días). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 71,16%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio. • Solicitud No.: SD2950512 en la sede San José Del Guaviare. Causa de la falla: Corte de fibra por paso de vehículo sobredimensionado; Acciones de solución: Se recupera gestión y tráfico del Agregador de Granada y sus dependientes Fuente de Oro, San Juan de Arama, Vistahermosa, Mesetas, Lejanías, Puerto Lleras, Puerto Rico, Puerto Concordia, Mapiripan, San José del Guaviare, El Retorno y Calamar. Solución de la falla: Personal se desplaza al nodo de Granada donde realiza la toma medidas y evidencian que a 1094 metros se encuentra el problema, personal se desplaza al lugar de la falla y evidencia que el corte de fibra se debió por paso de vehículo sobredimensionado. Para dar solución personal realiza un tendido de 83 metros de fibra e instalan dos cajas de empalme; tiempo de falla: 3087 min (51,45 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 92,75%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.
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.

 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 11

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	DEFICIENTE	A MEJORAR	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	NO APLICA	OBSERVACIONES
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 tres (3) incidentes sobre los servicios en la sede del CRAV-VALLEDUPAR, CRAV-APARTADÓ y San José del Guaviare; escalados bajo la Solicitudes No.: SD2914451, SD2937920 y SD2950512 respectivamente. Las causas correspondientes a cada incidente fueron: Solicitud No.: SD2914451 en la sede CRAV VALEDUPAR. Causa de la falla: Pigtail deteriorado en la caja OB y conexiones erradas en equipos. Solicitud No.: SD2937920 en la sede CRAV APARTADÓ. Causa de la falla: se detecta problemas con la configuración del puerto WAN. Solicitud No.: SD2950512 en la sede San José Del Guaviare. Causa de la falla: Corte de fibra por paso de vehículo sobredimensionado. Afectando los tiempos y los ANS objetivos del periodo. Por lo anterior para el presente periodo el ANS es de 98,37%.

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

 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 10 de 11

Ley 1955 de 2019.

SEGUIMIENTO A LA MATERIALIZACIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS (PUNTO 9 ANÁLISIS 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:

- 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".
- 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 MARZO del 98,37% e incumpliendo con el ANS objetivo del 99,83%.

Observaciones adicionales:

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

En el presente mes se presentaron 3 incidente que afectaron los tiempos y los ANS objetivos del periodo, estos fueron los incidentes escalados:

- Solicitud No.: SD2914451 en la sede CRAV VALEDUPAR. Causa de la falla: Pigtail deteriorado en la caja OB y conexiones erradas en equipos; Solución de la falla: Se realiza cambio de pigtail y se corrigen conexiones; tiempo de falla: 1764 min (29,4 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 95,9%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.
- Solicitud No.: SD2937920 en la sede CRAV APARTADÓ. Causa de la falla: se detecta problemas con la configuración del puerto WAN; Solución de la falla: se realiza la corrección de la configuración, procedemos a realizar las pruebas de operatividad con cliente quedando nuevamente el servicio operativo; tiempo de falla: 12416 min (8.6 días). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 71,16%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.



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 11 de 11

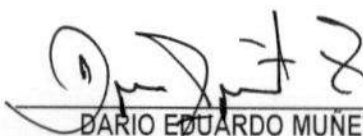
SEGUIMIENTO A LA MATERIALIZACIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS (PUNTO 9 ANÁLISIS DEL SECTOR)

- Solicitud No.: SD2950512 en la sede San José Del Guaviare. Causa de la falla: Corte de fibra por paso de vehículo sobredimensionado; Acciones de solución: Se recupera gestión y tráfico del Agregador de Granada y sus dependientes Fuente de Oro, San Juan de Arama, Vistahermosa, Mesetas, Lejanías, Puerto Lleras, Puerto Rico, Puerto Concordia, Mapiripan, San José del Guaviare, El Retorno y Calamar. Solución de la falla: Personal se desplaza al nodo de Granada donde realiza la toma medidas y evidencian que a 1094 metros se encuentra el problema, personal se desplaza al lugar de la falla y evidencia que el corte de fibra se debió por paso de vehículo sobredimensionado. Para dar solución personal realiza un tendido de 83 metros de fibra e instalan dos cajas de empalme; tiempo de falla: 3087 min (51,45 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 92,75%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.

Por estos 3 incidentes reportados, se obtiene una disponibilidad promedio total de los servicios 98,37%, aplicando un 100% de descuento sobre los enlaces afectados. En consecuencia, se genera una deducción sobre los costos de los servicios por un valor de \$ 2.985.143,58 +IVA para el periodo de marzo de 2024.

En consecuencia, para el periodo de marzo de 2024 el valor del servicio es por la suma de **CINCUENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS CON CATORCE CENTAVOS M/CTE** (\$54.510.875,14) incluyendo Iva. Sin embargo, debido al sistema de facturación del proveedor, que maneja aproximaciones en decimales, el monto facturado por ellos asciende a \$54.510.875,00

Dado lo anterior para el periodo de marzo se presentó un ANS del 98,37% sobre los servicios de conectividad.


DARÍO EDUARDO MUÑETÓN ZULUAGA
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
SUPERVISOR DE ORDEN DE COMPRA NO. 118125 de 2023

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



2024-0226888-2

Fecha Rad: 2024-04-24 11:47:31 Us: Leidy Nathaly C.

Proceso: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y
CONTABLE



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 6

No. de Acta: 5	Fecha: 9/04/24	Nombre Dependencia: Oficina de Tecnología de la Información	
Lugar: Reunión presencial Oficina jefe de la OTI		Hora Inicio: 11:30	Hora Final: 13:00

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

✓ **Agenda**

- Revisión de últimos compromisos pactados (reunión 11 de marzo 2024).
- 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 11 de marzo del presente año.

COMPROMISOS ANTERIORES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CUMPLIMIENTO
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 (Incumplido por parte de claro)
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.	CLARO/UNIDAD	15 de febrero 2024 (se envía solicitud formal por correo para extensión de póliza, pero este no es respondido por parte de claro)

 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 6

3. Se envió acta de liquidación de la OC 42324 - 2029 para firma por parte de claro el día 5 de abril del 2024.

CLARO

12 de abril 2024

- Respecto al compromiso número uno, Elizabeth envió los comprobantes de pago para la orden de compra 80149-2021 el 7 de febrero. Sin embargo, el proveedor aún no ha firmado la liquidación de esta orden de compra. (Fecha Posible de firma 18 de marzo). Incumplido
- Con relación al compromiso número dos, el abogado Rubén Darío reiteró la firma de la liquidación de la orden de compra 80149-2022 el 8 de febrero. Mencionó la necesidad de que el proveedor amplíe la póliza, ya que esta expiró el 31 de diciembre de 2023. Debido a un inconveniente familiar de Milena Mayorga, esta solicitud se ha escalado y se reiteró su prioridad al señor Fabian Muñoz el 7 de marzo. (Fecha posible de solución el 22 de marzo). Incumplido
- Se realiza solicitud formal para firma del acta de liquidación de la OC 42325-2019 el día 5 de abril 2024. A la espera de la respuesta por parte de claro. En proceso

✓ **Desarrollo**

✓ **Se generan una serie de solicitudes nuevas:**

1. El 27 de marzo, surgió un inconveniente con la fibra del canal principal de MPLS, lo que resultó en una interrupción en la conexión de las sedes territoriales debido a un fallo en la configuración de respaldo. Se implementó un cambio en la ruta del firewall, apuntando a la dirección IP del router de respaldo para mantener el servicio en funcionamiento. Al escalar el problema con Shirley, recibimos una respuesta negativa debido a sus vacaciones, solicitándonos enviar un correo para obtener el nombre de su reemplazo.

Posteriormente, nos pusimos en contacto con Diana Gerena y programamos la visita de personal técnico para el mismo día. Sin embargo, llegaron sin los equipos necesarios para identificar el daño, lo que llevó a reprogramar la intervención para el sábado 30. Desafortunadamente, nadie de Claro asistió en la fecha acordada. No fue hasta el lunes 1 de abril que finalmente llegó el equipo técnico. Ese día, también falló el servicio de respaldo, dejando sin conexión a las sedes territoriales desde las 2:30 pm hasta las 5:40 pm, momento en que se reparó la fibra del canal principal.

Con base en esta experiencia, solicitamos un cambio en la persona asignada como TSM, ya que consideramos que no está cumpliendo adecuadamente con sus responsabilidades. Asimismo, solicitamos mejoras en los tiempos de respuesta en situaciones similares, tomando como ejemplo el caso de Cali, donde la sede también estuvo dos días sin conexión debido a un problema de fibra.

 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 6

2. Se solicita revisión de las configuraciones en los servicios activos de todas las sedes a nivel nacional, debido a la evidencia de intermitencias, velocidades reducidas y, en los casos más graves, desconexión total de los servicios.
3. Se solicita a Milena Mayorga el listado de todas las UPLs activas en la 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 presentaron 3 incidente que afectaron los tiempos y los ANS objetivos del periodo, estos fueron los incidentes escalados:

- Solicitud No.: SD2914451 en la sede CRAV VALEDUPAR. **Causa de la falla:** Pigtail deteriorado en la caja OB y conexiones erradas en equipos; **Solución de la falla:** Se realiza cambio de pigtail y se corrigen conexiones; **tiempo de falla:** 1764 min (29,4 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 95,9%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.
- Solicitud No.: SD2937920 en la sede CRAV APARTADÓ. **Causa de la falla:** se detecta problemas con la configuración del puerto WAN; **Solución de la falla:** se realiza la corrección de la configuración, procedemos a realizar las pruebas de operatividad con cliente quedando nuevamente el servicio operativo; **tiempo de falla:** 12416 min (8.6 días). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 71,16%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.
- Solicitud No.: SD2950512 en la sede San José Del Guaviare. **Causa de la falla:** Corte de fibra por paso de vehículo sobredimensionado; **Acciones de solución:** Se recupera gestión y tráfico del Agregador de Granada y sus dependientes Fuente de Oro, San Juan de Arama, Vistahermosa, Mesetas, Lejanías, Puerto Lleras, Puerto Rico, Puerto Concordia, Mapiripan, San José del Guaviare, El Retorno y Calamar. **Solución de la falla:** Personal se desplaza al nodo de Granada donde realiza la toma medidas y evidencian que a 1094 metros se encuentra el problema, personal se desplaza al lugar de la falla y evidencia que el corte de fibra se debió por paso de vehículo sobredimensionado. Para dar solución personal realiza un tendido de 83 metros de fibra e instalan dos cajas de empalme; **tiempo de falla:** 3087 min (51,45 hora). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 92,75%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.

Por estos 3 incidentes reportados, se obtiene una disponibilidad promedio total de los servicios 98,37%, aplicando un **100%** de descuento sobre los enlaces afectados. En consecuencia, se genera una deducción sobre los costos de los servicios por un valor de \$ **2.985.143,58 +IVA** para el periodo de marzo de 2024.

En consecuencia, para el periodo de marzo de 2024 el valor del servicio es por la suma de CINCUENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS CON CATORCE CENTAVOS M/CTE (\$54.510.876,14) incluyendo Iva.

Dado lo anterior para el periodo de marzo se presentó un ANS del **98,37%** sobre los servicios de conectividad.



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 4 de 6

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO	
		SUMA	%	SUMA
Bronce	3	298,800	99,60%	298,800
Oro	8	799,840	95,87%	766,940
Plata	29	2897,100	99,65%	2889,950
TOTAL	40	3995,74	98,37%	3955,69

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	98,37%

COMPROMISOS ANTERIORES

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, Elizabeth cumplió con el envío de los pagos el pasado 7 de febrero. Freddy ha remitido estos pagos al departamento de cartera, donde actualmente se encuentran en proceso de validación para su posterior firma. Se estima que la fecha posible para la firma sea el 18 de marzo. incumplido
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.	CLARO/UNIDAD	15 de febrero 2024, Se ha solicitado una ampliación de la póliza para esta orden de compra por parte del abogado Rubén. Dado el incidente con Milena, este requerimiento se ha elevado para su respaldo. Se estima que la fecha posible para la solución sea el 22 de marzo. incumplido
3. Adelantar liquidación de OC 99361 2022-2023 (Rubén Jiménez contratista OTI).	CLARO/UNIDAD	15 de febrero 2024, Elizabeth ha enviado los pagos a Freddy, quien a su vez los ha remitido



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 **5** de **6**

Remitir los soportes de pago SIIF nación
para esta OC (Elizabeth Calderón
contratista OTI).

al área financiera de Claro.
para su revisión. Mientras
tanto, la abogada Catalina ha
comenzado a redactar el acta
de liquidación. **En proceso de
firma**

NUEVOS COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
1. Solicitud Cambio de TSM	CLARO	Ya no se realiza
2. Se solicita revisión de las configuraciones en los servicios activos de todas las sedes a nivel nacional, debido a la evidencia de intermitencias, velocidades reducidas y, en los casos más graves, desconexión total de los servicios.	Leonardo Pacheco/Shirley Bermúdez	30 de abril 2024
3. Se solicita a Milena Mayorga el listado de todas las UPLs activas en la UNIDAD.	Milena Mayorga	18 de marzo 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 6 de 6

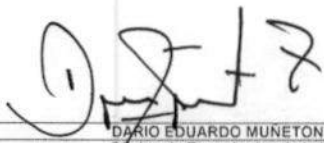
Asistencia

Unidad para las Víctimas		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:	Objetivo: Relación comercial claro - conciliación, AMS MARZO 2024
Fecha de Reunión: 9-04-2024	

No.	Nombre	** Etnia A/I/G/NA	Entidad o Dependencia	E-mail	Teléfono	Firma
1	Catalina Gutiérrez Cano	NA	OTI	catalina.gutierrez@unidad.gov.co	-	Catalina Gutiérrez
2	Sergio Alejandro Cant	NA	OTI	sergio.cant@unidad.gov.co	-	Sergio Cant
3	Adrián Vergara	NA	Claro	adrian.vergara@claro.com.co	3005838861	Adrián
4	FREDY ANDRÉS BELLOT	NA	CLARO	fredy.bello@claro.com.co	3703914902	Fredy
5	MILENN MAYORGA	NA	CLARO	candria.mayorga@claro.com.co	3105750150	Milenn
6	Dina López	NA	CLARO	dina.lopez@claro.com.co	3105516902	Dina López
7	Shirley Bermúdez	NA	Claro	shirleybermudez@claro.com.co	3144115313	Shirley
8	Leonardo GARCÍA RIA	NA	CLARO	leonardo.garcia@claro.com.co	317437154	Leonardo
9	DARIO G MONTAÑA	NA	OTI	dario.montana@unidad.gov.co	-	Dario
10						
11						
12						

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

 Unidad para las Víctimas	FORMATO PARA TRÁMITE DE PAGO DE CONVENIOS Y PROVEEDORES		Código 163,15,15-21
	GESTION FINANCIERA		Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE PAGOS		Fecha: 12/10/2023
Página 1 de 1			
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	6263156
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	118125	N° PAGO Y/O DESEMBOLSO	5
PERIODO A COBRAR	01/03/2024	AL	31/03/2024
¿ES RESPONSABLE DE RENTA?	SI		
¿RESPONSABLE DE IVA?	SI		
CERTIFICADO PAGO SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES	SI		
NÚMERO DE FACTURA	3 - 291711571		
ENDOSO SI ☐ NO ☒	TERCERO	TERCERO ENDOSO	NIT
BANCO AUTORIZADO PARA CONSIGNAR:	CITIBANK COLOMBIA	TIPO DE CUENTA	CORRIENTE
N° CUENTA	0060136017		
LIQUIDACION 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	\$ 222.582.982,00		
VALOR A PAGAR	\$ 54.510.875,00		
SALDO POR PAGAR	\$ 404.790.442,39		
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FINANCIERA	40,64%		
INFORMACIÓN FINANCIERAN DEL CONTRATO / CONVENIO			
NÚMERO DE RP	RUBRO	VALOR A PAGAR	
19124	C-4199-1500-4-53105D-4199062-02	\$ 54.510.875,00	
OBSERVACIONES			
Corresponde a los servicios de conectividad efectivamente prestados en el mes de Enero de 2024.			
CERTIFICACIÓN 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.			
			
DARIO 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	
 2024-0226888-2 Fecha Rad: 2024-04-24 11:47:31 Us: Leidy Nathaly C. 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 VÍCTIMAS

CIUDAD: BOGOTÁ
NIT: 900490473-6

DIRECCIÓN: KR 85D 46A 65

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: 3 - 291711571



SERVICIOS DE FONDOS

CÓDIGO CLIENTE: 12010926

FECHA LÍMITE DE PAGO:

INMEDIATA

REFERENCIA DE PAGO:

711571300012010926

TOTAL A PAGAR

\$ 54,510,875.00

RESUMEN DE COBROS EN FACTURA

Cargos del Mes	\$ 45,807,458.00
Total impuestos	\$ 8,703,417.02
Intereses de Mora	\$ 0.00
Total servicios facturados en el mes	\$ 54,510,875.02
Saldo Anterior	\$ 0.00
Rete ICA*	\$ 0.00
Valor a Pagar	\$ 54,510,875.00

CINCUENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO ***** 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	\$ 11,001,825.00

MPLS

Descripción	Valor
MPLS INTRANET LOCAL	\$ 34,805,633.00

IMPUESTOS

Descripción	Valor
Total IVA	\$ 8,703,417.02
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

\$ 54,510,875.00



COMCEL S.A.
NIT 800.153.993-7



(415)770998002319(8020)3291711571300012010926(3900)54510875(96)20240430

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 VÍCTIMAS

REFERENCIA DE PAGO: 711571300012010926

NIT: 900490473-6

CÓDIGO CLIENTE: 12010926

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA: 3 - 291711571

FECHA CORTE NOVEDADES: Mar 23/24

FECHA DE EXPEDICIÓN: Abr 11/24

PAGAR ANTES DE:

INMEDIATA

TOTAL A PAGAR:

\$ 54,510,875.00

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

ENCUÉSTRANOS 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: \$ 3,842.30

Código Técnico:

Información de factura electrónica:

[Descarga aquí tu factura electrónica](#)

FECHA Y HORA DE EMISIÓN: Abr 11/24 00:00

FECHA Y HORA DE APROBACIÓN: Abr 12/24 14:26



**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 SUScriptor 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 Comun. Agentes retenedores de IVA e Industria y Comercio. Autorretenedores de Industria y Comercio en Barranquilla, Cali, Tuluá 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: 2.41 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

ENTIÉNDELO MEJOR, CONOCE TUS COBROS A DETALLE

DETALLE INTERNET

INTERNET DEDICADO COMCEL

Código	Detalle	Cantidad	Desde	Hasta	Valor Unitario	Subtotal	Subtotal \$
UPL0006	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Quibdó - Centro de Atención CRA	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 2,175,342.00	\$ 2,175,342.00	\$ 2,175,342.00
UPL0007	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Nariño - Centro Regional San A	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 2,089,982.00	\$ 2,089,982.00	\$ 2,089,982.00
UPL0031	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Quibdó - Cr7 N.26-50 Tercer P	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 6,170,446.00	\$ 6,170,446.00	\$ 6,170,446.00
UPL0050	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Villavicencio - 4.122649 - 73.5	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 566,055.00	\$ 566,055.00	\$ 566,055.00
						SUBTOTAL	\$ 11,001,825.00
TOTAL INTERNET							\$ 11,001,825.00

DETALLE MPLS

MPLS INTRANET LOCAL

Código	Detalle	Cantidad	Desde	Hasta	Valor Unitario	Subtotal	Subtotal \$
UPL0002	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Apartado - Carrera 100 # 77-27	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 597,564.00	\$ 597,564.00	\$ 597,564.00
UPL0003	Servicio Fijo - Arauca - Calle 19 # 19-62 - Carrera 28 # 19-61	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 1,872,366.00	\$ 1,872,366.00	\$ 1,872,366.00
UPL0004	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Puerto Carreño - Carrera 5 No - (10240 K)	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00
UPL0005	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Quibdó - Cr7 N.26-50 Tercer P	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 2,103,522.00	\$ 2,103,522.00	\$ 2,103,522.00
UPL0008	Servicio Fijo - Calle 13 # 14-43 Piso 2 - Barrio el Centro - Carrera 13A y 15A y 87 Hotel Mitú Real - (10240 K)	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00
UPL0009	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Armenia - Calle 3 Norte # 13-5	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 517,888.00	\$ 517,888.00	\$ 517,888.00
UPL0010	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Barrancabermeja - 7.06014166666	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00
UPL0011	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Barranquilla - Carrera 58 # 64	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0012	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Edificio San Diego PH (PISO 5) Av Carrera 7 # 32-8	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0013	Servicio Fijo - Calle 37 N°13-48, Tercer Piso, Edificio Centro - Carrera 27 No. 36 y 14 Oficina 901 Centro Empresarial	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 409,018.00	\$ 409,018.00	\$ 409,018.00
UPL0014	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Cartagena - Calle 25 con Carrera	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00
UPL0015	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Cucuta - Calle 11 No 060 y 062	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00
UPL0016	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Florencia - calle 15 No 14-45	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00
UPL0017	Servicio Fijo - Carrera 3 # 12-54 - Of. 705,706,707,708 - Carrera 34 No.36-15, Barrio Cadiz	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0018	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Manizales - Calle 51 # 22A - 2	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00
UPL0019	Servicio Fijo - MOCOA - CALLE 7 # 6 13 EDIFICIO - Cra 9 n 21-108 Hotel Mocoa Samay	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 3,983,757.00	\$ 3,983,757.00	\$ 3,983,757.00
UPL0020	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Monteria - Calle 25 # 5 - 31	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0021	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Neiva - Calle 11 # 3-41 Barrio	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0022	Servicio Fijo - CALLE 20 # 38-15 AV. DCIUDAD ORIGEN SERVICIO: PAST - CALLE 18 NUMERO 41-54 Edificio WORK 18-42 Piso 3	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 467,449.00	\$ 467,449.00	\$ 467,449.00
UPL0023	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Pereira - Calle 19 # 8-34 Pis	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0024	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Calle 12 A # 12 - 77	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 467,449.00	\$ 467,449.00	\$ 467,449.00
UPL0025	Servicio Fijo - Transversal 21 # 12-156 Villa Angela - San Jose del Guaviare	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 274,671.00	\$ 274,671.00	\$ 274,671.00
UPL0026	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Santa Marta - Calle 24 # 3-99	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0027	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Sincelajo - CRA 17 # 22 y 45 C	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00	\$ 525,881.00
UPL0028	Servicio Fijo - CRA 7 NO. 28 A 57 SECTOR AJEDREZ, BARRIO MALD - Tv 9 B No. 28 A - 29 Mz 2/7 Casa 3,	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00	\$ 473,634.00
UPL0030	Servicio Fijo - Calle 18 N° 20-04 barrio el Gaban - Transversal 18 No. 7 - 05 Piso 7	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00	\$ 447,321.00
UPL0033	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Bogotá - Carrera 85d # 46a -96	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 1,004,138.00	\$ 1,004,138.00	\$ 1,004,138.00
UPL0036	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Bogotá - Carrera 69 # 25 b-44	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 400,000.00	\$ 400,000.00	\$ 400,000.00
UPL0038	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Cali - Calle 16 Norte 9N 44-50	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 605,199.00	\$ 605,199.00	\$ 605,199.00
UPL0040	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Medellín - Calle 49 # 50-21 Pl	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 1,007,566.00	\$ 1,007,566.00	\$ 1,007,566.00
UPL0041	Servicio Fijo - Calle 16 B No 12-96 Edificio San Martin - Carrea 8 No 12-03 Barrio Cañahuete.	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 1,973,474.00	\$ 1,973,474.00	\$ 1,973,474.00
UPL0044	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Villavicencio - Calle 19 # 39	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 552,573.00	\$ 552,573.00	\$ 552,573.00
UPL0048	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Popayan - Cra 8 No 13N 11	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 409,018.00	\$ 409,018.00	\$ 409,018.00
UPL0053	Servicio Fijo - Carrera 85d # 46a -96 San Caye - Puerto Inirida - Calle 18 # 9 - (10240 K)	1	2024-03-01	2024-03-31	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00	\$ 3,703,078.00
						SUBTOTAL	\$ 34,805,633.00
TOTAL MPLS							\$ 34,805,633.00

Inicio Perfil Previsiones **Órdenes** Hojas de servicio/horas ASN Facturas Catálogos Rendimiento empresarial

Incorporación Complementos Configuración

Órdenes Líneas de la orden Devoluciones Confirmaciones de órdenes Líneas de confirmación de la orden Entregas prometidas Envíos

Seleccionar cliente

Colombia Compra Eficiente

Facturas

Cree facturas ⓘ

Crear facturas a partir de órdenes de compra

Crear factura a partir de contrato

Crear factura vacía

Crear Nota de crédito

Exportar a

Vista

Todo

Buscar

Nro. de factura	Fecha de creación	Estado	Número de la orden de compra	Total	Comentarios sin responder	Motivo del conflicto	Acciones
3 - 291711571	23/04/24	Aprobación pendiente	118125	54.510.875,00	No		
291711349	22/04/24	Aprobación pendiente	118638	24.623.083,00	No		
291670243	22/04/24	Aprobación pendiente	118638	24.623.083,00	No		
291670244	22/04/24	Aprobación pendiente	118638	24.623.083,00	No		
291642893	22/04/24	Aprobación pendiente	118638	102.811.583,00	No		
291670345	22/03/24	Aprobado	118314	1.146.001.144,15	No		
None	22/03/24	Borrador	118314	9.245.669.329,90	No		

Chatear con el Soporte de Coupa



Unidad para
las **Víctimas**

Conciliación ANS Conectividad III

MARZO 2024

Oficina de Tecnologías de la Información

TEMAS



**Revisión de últimos
compromisos**



**Solicitudes (Nuevos
Compromisos)**



**Conciliación ANS del
periodo**

REVISIÓN DE COMPROMISOS



Revisión de compromisos anteriores

COMPROMISOS ANTERIORES		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CUMPLIMIENTO
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 (Incumplido por parte de claro)
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.	CLARO/UNIDAD	15 de febrero 2024 (se envía solicitud formal por correo para extensión de póliza pero este no es respondido por parte de claro)
3. Se envió acta de liquidación de la OC 42324 - 2029 para firma por parte de claro el día 5 de abril del 2024.	CLARO	12 de abril 2024

**REVISIÓN DE
COMPROMISOS**

Revisión de compromisos anteriores

- Respecto al compromiso número uno, Elizabeth envió los comprobantes de pago para la orden de compra 80149-2021 el 7 de febrero. Sin embargo, el proveedor aún no ha firmado la liquidación de esta orden de compra. (Fecha Posible de firma 18 de marzo). **Incumplido**
- Con relación al compromiso número dos, el abogado Rubén Darío reiteró la firma de la liquidación de la orden de compra 80149-2022 el 8 de febrero. Mencionó la necesidad de que el proveedor amplíe la póliza, ya que esta expiró el 31 de diciembre de 2023. Debido a un inconveniente familiar de Milena Mayorga, esta solicitud se ha escalado y se reiteró su prioridad al señor Fabian Muñoz el 7 de marzo. (Fecha posible de solución el 22 de marzo). **Incumplido**
- Se realiza solicitud formal para firma del acta de liquidación de la OC 42325-2019 el día 5 de abril 2024. A la espera de la respuesta por parte de claro. **En proceso**

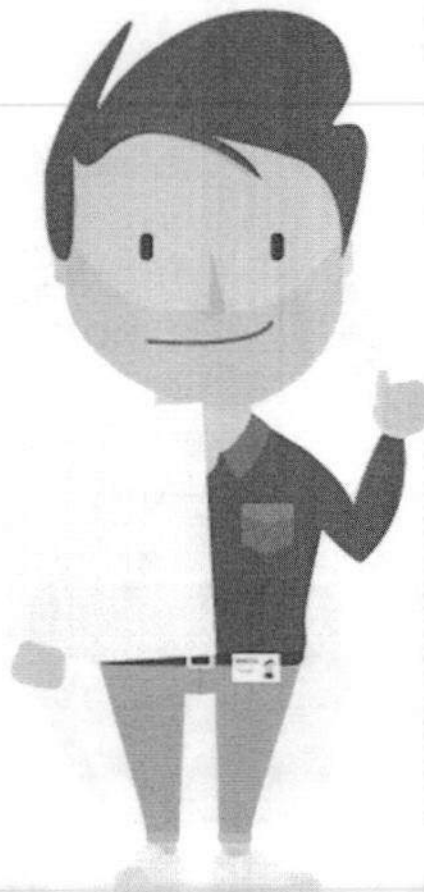
**NUEVAS
SOLICITUDES**

Solicitudes (nuevos compromisos)

1. El 27 de marzo, surgió un inconveniente con la fibra del canal principal de MPLS, lo que resultó en una interrupción en la conexión de las sedes territoriales debido a un fallo en la configuración de respaldo. Se implementó un cambio en la ruta del firewall, apuntando a la dirección IP del router de respaldo para mantener el servicio en funcionamiento. Al escalar el problema con Shirley, recibimos una respuesta negativa debido a sus vacaciones, solicitándonos enviar un correo para obtener el nombre de su reemplazo.

Posteriormente, nos pusimos en contacto con Diana Gerena y programamos la visita de personal técnico para el mismo día. Sin embargo, llegaron sin los equipos necesarios para identificar el daño, lo que llevó a reprogramar la intervención para el sábado 30. Desafortunadamente, nadie de Claro asistió en la fecha acordada. No fue hasta el lunes 1 de abril que finalmente llegó el equipo técnico. Ese día, también falló el servicio de respaldo, dejando sin conexión a las sedes territoriales desde las 2:30 pm hasta las 5:40 pm, momento en que se reparó la fibra del canal principal.

Con base en esta experiencia, **solicitamos un cambio en la persona asignada como TSM, ya que consideramos que no está cumpliendo adecuadamente con sus responsabilidades. Asimismo, solicitamos mejoras en los tiempos de respuesta en situaciones similares, tomando como ejemplo el caso de Cali, donde la sede también estuvo dos días sin conexión debido a un problema de fibra.**



Solicitudes (nuevos compromisos)

2. Se solicita revisión de las configuraciones en los servicios activos de todas las sedes a nivel nacional, debido a la evidencia de intermitencias, velocidades reducidas y, en los casos más graves, desconexión total de los servicios.
3. Se solicita a Milena Mayorga el listado de todas las UPLs activas en la UNIDAD.

CONCILIACIÓN
ANS DEL
PERIODO

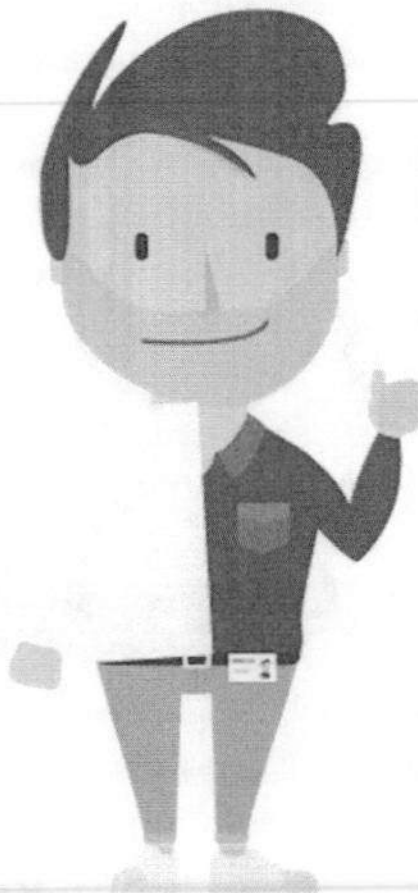
Conciliación ANS del periodo

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

En el presente mes se presentaron 3 incidente que afectaron los tiempos y los ANS objetivos del periodo, estos fueron los incidentes escalados:

- Solicitud No.: SD2914451 en la sede CRAV VALEDUPAR. **Causa de la falla:** Pigtail deteriorado en la caja OB y conexiones erradas en equipos; **Solución de la falla:** Se realiza cambio de pigtail y se corrigen conexiones; **tiempo de falla:** 1764 min (29,4 hrs). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 95,9%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.
- Solicitud No.: SD2937920 en la sede CRAV APARTADÓ. **Causa de la falla:** se detecta problemas con la configuración del puerto wan; **Solución de la falla:** se realiza la corrección de la configuración, procedemos a realizar las pruebas de operatividad con cliente quedando nuevamente el servicio operativo; **tiempo de falla:** 12416 min (8.6 días). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 71,16%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.
- Solicitud No.: SD2950512 en la sede San José Del Guaviare. **Causa de la falla:** Corte de fibra por paso de vehículo sobredimensionado; **Acciones de solución:** Se recupera gestión y tráfico del Agregador de Granada y sus dependientes Fuente de Oro, San Juan de Arama, Vistahermosa, Mesetas, Lejanías, Puerto Lleras, Puerto Rico, Puerto Concordia, Mapiripan, San Jose del Guaviare, El Retorno y Calamar. **Solución de la falla:** Personal se desplaza al nodo de Granada donde realiza la toma medidas y evidencian que ha 1094 metros se encuentra el problema, personal se desplaza al lugar de la falla y evidencia que el corte de fibra se debió por paso de vehiuclo sobredimensionado. Para dar solución personal realiza un tendido de 83 metros de fibra e instalan dos cajas de empalme; **tiempo de falla:** 3087 min (51,45 hrs). Esta falla causa una disponibilidad promedio de 92,75%, por lo que se aplica un descuento del 100% sobre el valor del servicio.

Por estos 3 incidentes reportados, se obtiene una disponibilidad promedio total de los servicios 98,37%, aplicando un 100% de descuento sobre los enlaces afectados. En consecuencia, se genera una deducción sobre los costos de los servicios por un valor de \$ 2.985.143,58 +IVA para el periodo de marzo de 2024.



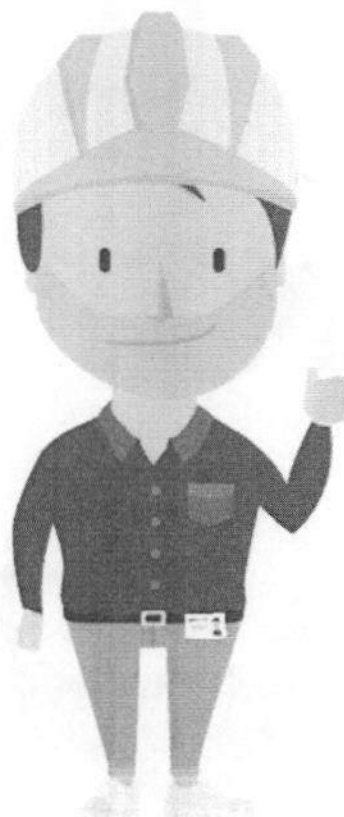
Conciliación ANS del periodo

En consecuencia, para el periodo de marzo de 2024 el valor del servicio es por la suma de CINCUENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS CON CATORCE CENTAVOS M/CTE (\$54.510.876,14) incluyendo Iva.

Dado lo anterior para el periodo de marzo se presentó un ANS del **98,37%** sobre los servicios de conectividad.

NIVEL	Q	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO	
		SUMA	%	SUMA
Bronce	3	298,800	99,60%	298,800
Oro	8	799,840	95,87%	766,940
Plata	29	2897,100	99,65%	2889,950
TOTAL	40	3995,74	98,37%	3955,69

ANS	ANS OBJETIVO	ANS PERIODO
	99,83%	98,37%



¡Gracias!

Oficina de Tecnologías de la Información, tu aliada
en la **transformación** del servicio a las **víctimas**

ID de la interacción:	SD2914451
Urgencia:	1 - Alta
Estado:	Cerrado
Fecha/hora de apertura:	01/03/24 10:17:37
Fecha prevista de SLA:	
Fecha/hora de resolución:	02/03/24 21:52:11
Notificado por:	Empresas – Internet_900490473-6 Correo electrónico
Servicio:	Empresas – Internet

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

Buenos días estimados, solicitamos de su ayuda identificando la intermitencia que está afectando hoy el servicio UPL0049 en el CRAV DE VALLEDUPAR. Comparto evidencia Solucion de la solicitud UPL0049 + AAC-VAD.BOLICHE-M1 + 1/3/4 + ntermitencia que está afectando hoy el servicio + Valledupar	
---	--

Histórico

02/03/24 21:48:53 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):
CUN Actualizado: OK estado Resuelto
El incidente relacionado ha sido actualizado.
02/03/24 21:48:51 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):
Fin de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 02/03/24 21:46:25
El incidente relacionado ha sido actualizado.
02/03/24 21:48:49 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):
The Incident Phase Changed from Investigation to Recovery
El incidente relacionado ha sido actualizado.
02/03/24 21:48:47 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):

OBSERVACIONES

Se realiza monitoreo de servicio ping de um arriba con tiempos estables de respuesta sin perdida de paquetes, se valida notas de caso donde en sede Eliana Marcela Romero confirmo operatividad , tarea de datos confirma que se encontraron conexiones erradas , tarea de planta externa realizo cambio de pigtail

[Nombre: DOMINION_RODRIGO ALBERTO GUTIERREZ P]Avance Operativo: Se cambiará pigtel en caja ob ya que se encuentra deteriorado

PRUEBAS

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#sh int des | i UPL0049
Sat Mar 2 21:41:22.491 COLOMBIA
Gi0/0/0/7.2028 up up IPDPdescription IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS INTERNET BACKUP UPL0047 -
UPL0049
Gi0/0/0/19.559 up up IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS VALLEDUPAR LA GRANJA INTRANET
GESTION_PROACTIVA PPAL - UPL0047(UPL0049)
RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#sh run int Gi0/0/0/7.2028
Sat Mar 2 21:41:36.465 COLOMBIA
interface GigabitEthernet0/0/0/7.2028
description IPDPdescription IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS INTERNET BACKUP UPL0047 - UPL0049
service-policy input CAR-64M
service-policy output CAR-64M
vrf internet-vip
ipv4 address 10.160.234.113/30
encapsulation dot1q 2028
```

1. Se tiene conectividad de UM.

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping vrf internet-vip 10.160.234.114
Sat Mar 2 21:41:43.779 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.234.114, timeout is 2 seconds:
!!!!
Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/2 ms
RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping vrf internet-vip 10.160.234.114 repeat 1000
Sat Mar 2 21:41:47.848 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 1000, 100-byte ICMP Echos to 10.160.234.114, timeout is 2 seconds:
.....
```

El incidente relacionado ha sido actualizado.

02/03/24 21:48:43 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):
Individual reassignment from ECF3685B to EIK7806A
El incidente relacionado ha sido actualizado.

02/03/24 13:07:11 America/Bogota (Enrique Rojas Osma):
Recibe en la sede Eliana Marcela Romero
El incidente relacionado ha sido actualizado.

02/03/24 13:06:57 America/Bogota (Enrique Rojas Osma):
Se comunica planta solicitando la validación del servicio, se realizan las respectivas validaciones identificando puerto arriba con potencias dentro de los rangos establecidos sin embargo no sube la última milla. Se genera tarea de datos para corregir conexiones en sede.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping v internet-vip 10.160.234.114
Sat Mar 2 13:04:05.925 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.234.114, timeout is 2 seconds:
!!!!

Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 1/1/2 ms
El incidente relacionado ha sido actualizado.

02/03/24 08:57:16 America/Bogota (Enrique Rojas Osma):
Se evidencia que el personal de planta se encuentra en la sede realizando validaciones.
El incidente relacionado ha sido actualizado.

02/03/24 01:13:54 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):
OBSERVACIONES:

<< se re-programa OT para el día 02/03/2024 por horario de atención.

PING DE UM:

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping vrf internet-vip 10.160.234.114
Sat Mar 2 01:09:47.931 COLOMBIA
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.234.114, timeout is 2 seconds:
.....

Success rate is 0 percent (0/5)

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#

El incidente relacionado ha sido actualizado.

02/03/24 01:13:50 America/Bogota (David Sneyder Pinzon Martinez):

Individual reassignment from EIK7806A to ECF3685B

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/03/24 18:13:26 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0049 se encuentra desplazamiento personal planta externa programado 2/03/2024 8:00 am. Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#sh int des | i UPL0049

Fri Mar 1 18:11:10.911 COLOMBIA

Gi0/0/0/7.2028 up up IPDPdescription IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS INTERNET BACKUP UPL0047 - UPL0049

Gi0/0/0/19.559 up up IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS VALLEDUPAR LA GRANJA INTRANET

GESTION_PROACTIVA PPAL - UPL0047(UPL0049)

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#sh run int Gi0/0/0/7.2028

Fri Mar 1 18:11:26.571 COLOMBIA

interface GigabitEthernet0/0/0/7.2028

description IPDPdescription IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS INTERNET BACKUP UPL0047 - UPL0049

service-policy input CAR-64M

service-policy output CAR-64M

vrf internet-vip

ipv4 address 10.160.234.113/30

encapsulation dot1q 2028

!

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping vrf internet-vip 10.160.234.114

Fri Mar 1 18:11:36.185 COLOMBIA

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.234.114, timeout is 2 seconds:
.....

Success rate is 0 percent (0/5)

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/03/24 18:13:23 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):

The Incident Status Changed from Pending Vendor to Pending Customer

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0049 se encuentra desplazamiento personal planta externa programado 2/03/2024 8:00 am. Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#sh int des | i UPL0049

Fri Mar 1 18:11:10.911 COLOMBIA

Gi0/0/0/7.2028 up up IPDPdescription IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS INTERNET BACKUP UPL0047 - UPL0049

Gi0/0/0/19.559 up up IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS VALLEDUPAR LA GRANJA INTRANET GESTION_PROACTIVA PPAL - UPL0047(UPL0049)

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#sh run int Gi0/0/0/7.2028

Fri Mar 1 18:11:26.571 COLOMBIA

interface GigabitEthernet0/0/0/7.2028

description IPDPdescription IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS INTERNET BACKUP UPL0047 - UPL0049

service-policy input CAR-64M

service-policy output CAR-64M

vrf internet-vip

ipv4 address 10.160.234.113/30

encapsulation dot1q 2028

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping vrf internet-vip 10.160.234.114

Fri Mar 1 18:11:36.185 COLOMBIA

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.234.114, timeout is 2 seconds:

.....

Success rate is 0 percent (0/5)

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/03/24 16:56:54 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):

Le informamos que el reporte técnico generado para su servicio UPL0049 se encuentra desplazamiento personal planta externa a la espera de asignación de móvil. Estamos trabajando para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.

Recuerde que puede consultar y actualizar su caso por medio de <https://servicio.triara.co/ess.do> ingresando con su usuario y contraseña.

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#sh int des | i UPL0049

Fri Mar 1 16:47:45.060 COLOMBIA

Gi0/0/0/7.2028 up up IPDPdescription IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS INTERNET BACKUP UPL0047 - UPL0049

Gi0/0/0/19.559 up up IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS VALLEDUPAR LA GRANJA INTRANET

GESTION_PROACTIVA PPAL - UPL0047(UPL0049)

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#sh run int Gi0/0/0/7.2028

Fri Mar 1 16:49:16.115 COLOMBIA

interface GigabitEthernet0/0/0/7.2028

description IPDPdescription IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS INTERNET BACKUP UPL0047 - UPL0049

service-policy input CAR-64M

service-policy output CAR-64M

vrf internet-vip

ipv4 address 10.160.234.113/30

encapsulation dot1q 2028

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#ping vrf internet-vip 10.160.234.114

Fri Mar 1 16:49:25.748 COLOMBIA

Type escape sequence to abort.

Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.160.234.114, timeout is 2 seconds:

.....

Success rate is 0 percent (0/5)

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#sh arp vrf internet-vip GigabitEthernet0/0/0/7.2028

Fri Mar 1 16:50:15.383 COLOMBIA

0/0/CPU0

Address Age Hardware Addr State Type Interface

10.160.234.113 - e0ac.f164.1da1 Interface ARPA GigabitEthernet0/0/0/7.2028

10.160.234.114 00:00:04 0000.0000.0000 Incomplete ARPA GigabitEthernet0/0/0/7.2028

RP/0/RSP0/CPU0:A9KVALLEDUPAR#

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/03/24 16:56:46 America/Bogota (Johana Milena Ballesteros Rodriguez):

Individual reassignment from ECF3648B to EIK7806A

El incidente relacionado ha sido actualizado.

01/03/24 16:20:40 America/Bogota (BRAYAN STEVEN SUAREZ DIAZ):

OBSERVACIONES

=====

cliente reporta intermitencia en le servicio, se valida enlace, no se tiene respuesta de UM, se valida red de acceso operativamente DOWN y con potencias atenuadas, se realiza comunicacaion con el cliente y contesta el Sr. Jaime Leonardo Pacheco Cel. 3222101082 e indica que el servicio efectivamente se encuentra caído, se valida información y se genera desplazamiento de planta externa para validar la fibra

Documentado por: Dania Rubio

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM2460357.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 01/03/24 16:22:02

Fecha/Hora solución falla: 02/03/24 21:46:25

Down Time: 01:50:37

Causa de la falla: Pigtail deteriorado en caja OB y conexiones erradas en equipos

Solución de la falla: Se realiza cambio de pigtail y se corrigen conexiones

Falla Atribuible a: Claro

*** **No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM2460357

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
captura de pantalla.png	59 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	01/03/24 10:17:43

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2937920
Urgencia: 1 - Alta
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 14/03/24 12:16:52
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 23/03/24 09:05:15
Notificado por: Correo electrónico
49e5366341b51244af5552a1c5553542
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 VÍCTIMAS
Departamento: UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS/IT
Teléfono: 3222101082
Correo electrónico: JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO

Descripción

Buenas tardes ingenieros,

¿Podrían ayudarme a revisar un problema que se está presentando en esta sede? Anteriormente se realizaron una serie de revisiones, tal como se detalla en el IM2399126, sin embargo, según el personal de la sede, continúan experimentando problemas con el servicio de Internet, a pesar de que el canal parece estar activo.

La idea es que ustedes realicen una revisión en conjunto con una persona técnica en sitio. El nombre de esta persona es Gilberto López y su número de celular es 3104608673.

Agradezco su colaboración.

Solución de la solicitud

UPL0055 + AAC-ANT.APARTADO2-M3 + 1/1/9 + Revisión conectividad UPL0055 CRAW APARTADÓ + HUAWEI

Histórico

23/03/24 08:58:17 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):

Fin de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 23/03/24 08:49:16

El incidente relacionado ha sido actualizado.

23/03/24 08:58:13 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):

Se evidencia tarea cerrada el día de ayer confirmando operatividad con cliente, se establece llamada con la sra Mirgen Salazar al número 3146667947 confirma que desde ayer ya tienen internet.

HORA INICIO: 13:30 pm

HORA SALIDA: 14:10 pm

TRANSPORTE: 10 min

TIEMPO ANTESALA: 15 min

TIEMPO EJECUCIÓN: 40 min

ESPERA CLARO: 5 min

PRUEBAS CLIENTE: Ok

MULTÍMETRO: N/a

EQUIPOS INSTALADOS: N/a MATERIAL NO SERIALIZADO: N/a ITEM FACTURACION 1:

SOPORTE CLARO: N/a

FIRMA EL ACTA: Gilberto López

CASO SEGUIMIENTO N/a

CAUSAL DE CIERRE: Reconfiguración del equipo en sede

POTENCIA FIBRA: -14

FASE-NEUTRO: 119

FASE TIERRA: 117

NEUTRO TIERRA: 1.2

OBSERVACIONES Se visita usuario, procedemos a validar la configuración del servicio, se detecta problemas con la configuración del puerto wan, se realiza la corrección de la configuración, procedemos a realizar las pruebas de operatividad con cliente quedando nuevamente el servicio operativo

El incidente relacionado ha sido actualizado.

21/03/24 11:14:11 America/Bogota (Nikol Daniela Rodriguez Portilla):

SEÑOR Jaime Leonardo Pacheco Pacheco

Le comparto el link de la sala de teams programada para el día de hoy 21 de marzo 2024 3:00pm.

[https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_ZGM1ZDljNzEtNDJINS00NThkLTkyZTYtYzkyM2EwZTUyYzZl%40thread.v2/0?](https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_ZGM1ZDljNzEtNDJINS00NThkLTkyZTYtYzkyM2EwZTUyYzZl%40thread.v2/0?context=%7b%22Id%22%3a%2246bb22b8-4c2c-40ff-8360-7b6334821279%22%2c%22Old%22%3a%228b7bc35c-3183-4074-a2e1-3eb656da305a%22%7d)

[context=%7b%22Id%22%3a%2246bb22b8-4c2c-40ff-8360-7b6334821279%22%2c%22Old%22%3a%228b7bc35c-3183-4074-a2e1-3eb656da305a%22%7d](https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_ZGM1ZDljNzEtNDJINS00NThkLTkyZTYtYzkyM2EwZTUyYzZl%40thread.v2/0?context=%7b%22Id%22%3a%2246bb22b8-4c2c-40ff-8360-7b6334821279%22%2c%22Old%22%3a%228b7bc35c-3183-4074-a2e1-3eb656da305a%22%7d)

El incidente relacionado ha sido actualizado.

21/03/24 11:08:50 America/Bogota (linker):

SEÑOR JAIME.PACHECO@UNIDADVICTIMAS.GOV.CO

En atención a su solicitud generada UPL0055 + AAC-ANT.APARTADO2-M3 + 1/1/9 + Revisión conectividad UPL0055 CRAW APARTADÓ + HUAWEI le agradecemos nos indique el correo de las personas que asisten de parte de ustedes para el día 21.03.2024 3:00pm

El incidente relacionado ha sido actualizado.

21/03/24 11:07:28 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buenos días el correo de la persona el sitio es gilberto.lopez@unidadvictimas.gov.co, también comparto el número de celular el cual es: 31046089673

20/03/24 11:15:08 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buenos días ingenieros,

Ayer se contactaron con la persona de Apartadó para informarle que hoy a las 8 a.m. estarían en contacto para realizar la revisión del estado del enlace. Sin embargo, decepcionantemente, no cumplieron con este compromiso. Es fundamental que reagenden esta comunicación con urgencia para resolver el problema que estamos experimentando en el servicio.

Agradezco su pronta atención y acción sobre este asunto.

Saludos cordiales.

20/03/24 08:54:58 America/Bogota (Jaime Leonardo Pacheco Pacheco):

Buenos días, ayer se comunicaron con el contacto en sitio para programar una revisión de conectividad para hoy a las 8 a.m. Sin embargo, ya ha pasado la hora acordada y aún no ha recibido contacto alguno. Me ayudan contactando a la persona en sitio ya que uds programaron la revisión.

Se establece comunicación con el sr Gilberto López al número 3104608673 informa que no esta en la sede y que ellos siguen sin internet, solicita llamar a las 8 am el día de mañana para realizar pruebas en conjunto.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

Se realiza ping a UM responde no se observa perdidas de paquetes ni tiempos altos, se ingresa a la red de acceso no se evidencia cambio de estados, potencias sobre parámetros. Pend realizar pruebas en conjunto con cliente Gilberto López 3104608673 en horario hábil

9 Success 10.0m/s

10 Success 10.0ms
11 Success 19.7ms
12 Success 9.94ms
13 Success 9.98ms
14 Success 10.0ms
15 Success 9.97ms

Sent: 15 Received: 15
Min: 9.87ms Max: 19.7ms Avg: 10.7ms

A:AAC-ANT.APARTADO2-M3# show port 1/1/9 | match expression "State|Power"

Description : REPARACION INTEGRAL VICTIMAS - UPL0055

Admin State : up Oper Duplex : full

Oper State : up

Last State Change : 02/07/2024 14:36:03 Hold time down : 0 seconds

Phys State Chng Cnt: 299

Ignr EFM OAM State : False

Tx Output Power (dBm) -5.48 -2.00 -3.00 -9.00 -10.00

Rx Optical Power (avg dBm) -18.31 -2.00 -3.00 -20.00 -21.00

El incidente relacionado ha sido actualizado.

14/03/24 17:56:07 America/Bogota (BRAYAN STEVEN SUAREZ DIAZ):

Pendiente confirmar con el cliente los descartes correspondientes de la falla reportada en horario hábil.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

14/03/24 17:56:05 America/Bogota (BRAYAN STEVEN SUAREZ DIAZ):

The Incident Status Changed from Work In Progress to Pending Customer

Pendiente confirmar con el cliente los descartes correspondientes de la falla reportada en horario hábil.

El incidente relacionado ha sido actualizado.

14/03/24 17:52:19 America/Bogota (BRAYAN STEVEN SUAREZ DIAZ):

OBSERVACIONES:

Cliente reporta por autogestión fallas en el servicio de internet, falla en la navegacion a internet, solicita validacion del canal, se realizan pruebas sobre el canal, ping de UM responde con normalidad, se ingresa al CPE, se evidencia enrutamiento configurado correctamente, se intenta ingresar al CPE, pero no se logra tener ingreso al equipo, se valida red de acceso, se evidencia servicio con potencias ok y puerto en estado arriba, no se observa cambios de estado en el servicio, se deja caso pendiente para confirmar con el cliente los descartes correspondientes de la falla reportada en horario hábil.

14/03/24 17:48:50 America/Bogota (BRAYAN STEVEN SUAREZ DIAZ):

RED DE ACCESO:

A:AAC-ANT.APARTADO2-M3# show service sap-using | match 1/1/9

1/1/9:789 123 1 none none Up Up

1/1/9:1004 102050 1 none none Up Up

A:AAC-ANT.APARTADO2-M3# show service id 102050 sdp

=====
Services: Service Destination Points

=====
SdpId Type Far End addr Adm Opr I.Lbl E.Lbl

11963:102050 Spok 10.50.0.20 Up Up 524262 523911

Number of SDPs : 1

=====
A:AAC-ANT.APARTADO2-M3# show service id 102050 base

=====
Service Basic Information

=====
Service Id : 102050 Vpn Id : 0

Service Type : Epipe

MACSec enabled : no

Name : REPARACION INTEGRAL VICTIMAS - UPL0055

Description : REPARACION INTEGRAL VICTIMAS - UPL0055

Customer Id : 7317 Creation Origin : manual

Last Status Change: 02/23/2024 09:49:44

Last Mgmt Change : 11/12/2022 21:57:19

Admin State : Up Oper State : Up

MTU : 1514

Vc Switching : False

SAP Count : 1 SDP Bind Count : 1

Per Svc Hashing : Disabled

Force QTag Fwd : Disabled

Oper Group : <none>

Service Access & Destination Points

Identifier Type AdmMTU OprMTU Adm Opr

sap:1/1/9:1004 q-tag 1518 1518 Up Up

sdp:11963:102050 S(10.50.0.20) Spok 0 2072 Up Up

=====
A:AAC-ANT.APARTADO2-M3# show port 1/1/9

=====
Ethernet Interface

=====
Description : REPARACION INTEGRAL VICTIMAS - UPL0055

Interface : 1/1/9 Oper Speed : 1 Gbps

Link-level : Ethernet Config Speed : 1 Gbps
Admin State : up Oper Duplex : full
Oper State : up
Config Duplex : N/A
Physical Link : Yes MTU : 1518
Single Fiber Mode : No Min Frame Length : 64 Bytes
Loopback Mode : none Loopback SwapMac : No
IfIndex : 1610891336 Hold time up : 0 seconds
Last State Change : 02/07/2024 14:36:03 Hold time down : 0 seconds
Last Cleared Time : N/A DDM Events : Enabled
Phys State Chng Cnt: 299
RS-FEC Config Mode : None
RS-FEC Oper Mode : None

Configured Mode : access Encap Type : 802.1q
Dot1Q Ethertype : 0x8100 QinQ Ethertype : 0x8100
Net. Egr. Queue Pol: default
Egr. Sched. Pol : n/a
Egr. Port Qos Pol : default
Auto-negotiate : true MDI/MDX : unknown
Oper Phy-tx-clock : not-applicable
Accounting Policy : None Collect-stats : Disabled
Acct Plcy Eth Phys : None Collect Eth Phys : Disabled
Egress Rate : Default Ingress Rate : Default
Load-balance-algo : Default LACP Tunnel : Disabled
Discard Rx Pause : Disabled

Suppress Threshold : 2000 Reuse Threshold : 1000
Max Penalties : 16000 Max Suppress Time: 20 seconds
Half Life : 5 seconds

Down-when-looped : Disabled Keep-alive : 10
Loop Detected : False Retry : 120
Use Broadcast Addr : False

Sync. Status Msg. : Disabled Rx Quality Level : N/A
Tx DUS/DNU : Disabled Tx Quality Level : N/A
SSM Code Type : sdh ESMC Tunnel : Disabled

CRC Mon SD Thresh : Disabled CRC Mon Window : 10 seconds
CRC Mon SF Thresh : Disabled

EFM OAM : Disabled EFM OAM Link Mon : Disabled
Ignr EFM OAM State : False

Configured Address : 9c:f1:55:5b:ee:39
Hardware Address : 9c:f1:55:5b:ee:39

Transceiver Data

Transceiver Status : operational
Transceiver Type : SFP
Model Number : 3HE00868CBAA01 NOK IPU1BEBDAA
TX Laser Wavelength: 1490 nm Diag Capable : yes
Connector Code : LC Vendor OUI : 00:1f:22
Manufacture date : 2018/06/25 Media : Ethernet
Serial Number : I7Q2005994
Part Number : SPL43GBBX1DFMA1
Optical Compliance : GIGE-BX
Link Length support: 10km for SMF

Transceiver Digital Diagnostic Monitoring (DDM), Externally Calibrated

Value High Alarm High Warn Low Warn Low Alarm

Temperature (C) +39.2 +100.0 +95.0 -35.0 -40.0
Supply Voltage (V) 3.24 3.70 3.60 3.00 2.90
Tx Bias Current (mA) 7.7 80.0 70.0 0.2 0.1
Tx Output Power (dBm) -5.48 -2.00 -3.00 -9.00 -10.00
Rx Optical Power (avg dBm) -18.40 -2.00 -3.00 -20.00 -21.00

Traffic Statistics

Input Output

Octets 384755743287 2523235879754
Packets 1104005388 2348421729
Errors 0 0
Utilization (300 seconds) 0.00% 0.00%

Port Statistics

```
Unicast Packets 1096216229 2343830984
Multicast Packets 4597232 4448139
Broadcast Packets 3191927 142606
Discards 0 0
Unknown Proto Discards 0
```

Alignment Errors : 0 Sngl Collisions : 0
FCS Errors : 0 Mult Collisions : 0
SQE Test Errors : 0 Late Collisions : 0
CSE : 0 Excess Collisns : 0
Too long Frames : 0 Int MAC Tx Errs : 0
Symbol Errors : 0 Int MAC Rx Errs : 0
In Pause Frames : 0 Out Pause Frames : 0

```

Routing entry for 10.160.236.64/30
  Known via "connected", distance 0, metric 0 (connected)
  Installed Sep 20 17:25:33.583 for 25w1d
Routing Descriptor Blocks
  directly connected, via GigabitEthernet0/1/1/0.1004
    Route metric is 0
  No advertising protos.
RP/0/RSP1/CPU0:A9KMEGACENTER#show run int GigabitEthernet0/1/1/0.1004
Thu Mar 14 17:43:43.273 COT
interface GigabitEthernet0/1/1/0.1004
  description IPDP UNIDAD INTEGRAL A LAS VICTIMAS GESTION_PROACTIVA - UPL0055
  service-policy input CAR-76M
  service-policy output CAR-76M
  vrf internet-vip
  ipv4 address 10.160.236.65 255.255.255.252
  encapsulation dot1q 1004

```

```
Address Age Hardware Addr State Type Interface
10.160.236.66 00:05:23 b0ec.dd18.ed95 Dynamic ARP A GigabitEthernet0/1/1/0.1004
14/03/24 17:46:46 America/Bogota (BRAYAN STEVEN SUAREZ DIAZ):
PDSR:
< Regresar
```

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS
No. Servicio UPL0055 OT 13711557
DATOS ONYX
Alias UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS URABA Calle 100 Carrera 94 MPLS INTRA

GRÁFICOS DE INGENIERÍA DIAGNOSTICADOR e-h@tt
Descargar en formato PDF Diagnóstico del Servicio UPL0055

Información: Se cargó correctamente la información de la CMDB para el servicio UPL0055. Fecha de consulta: 3/14/2024 5:39:21 PM.

ORIGEN
SECUENCIA 1: MPLS (NUEVA SECUENCIA)SECUENCIA
CIUDAD Bogota
NODO A9KTRIARA2
VRF UARIV-intra
TIPO DE SERVICIO IP INTRANET
PUERTO LÓGICO TenGigE0/1/0/1.477
Gráfico Consumo <http://clientes.telmexla.net.co/cgi-bin/graph.cgi?pe=a9ktriara2&if=te0101477>

DESTINO
SECUENCIA 1: MPLSSECUENCIA
ANCHO DE BANDA 32000000
CIUDAD Medellin
NODO A9KESPACIOSUR
VRF UARIV-intra
RD 100:19109
TIPO DE SERVICIO IP INTRANET
PUERTO LÓGICO Gi0/1/0/2.1004
DIRECCIONES LAN 172.20.166.0/30
IP LAN 172.20.166.1
RED IP WAN 10.160.236.65
TIPO DE ENRUTAMIENTO bgp
MODELO ROUTER 881
SERIAL ROUTER FTX17378631
VERSIÓN IOS flash:c880data-universalk9-mz.152-4.M4.bin
Gráfico Consumo <http://clientes.telmexla.net.co/cgi-bin/graph.cgi?pe=a9kespaciosur&if=gi01021004>
SECUENCIA 2: ALCATELSECUENCIA
ANCHO DE BANDA 76M
CIUDAD Apartado
ENCAPSULACIÓN Dot1Q
DIRECCIÓN IP 10.50.66.110
L3 ACCESS INTERFACE AAC-ANT.APARTADO2-M3
PUERTO FÍSICO ALCATEL 1/1/9
TIPO DE SERVICIO e-pipe
VC ID 102050
VLAN 1004
SECUENCIA 3: DEMARCADORSECUENCIA
ANCHO DE BANDA 1M
IP GESTIÓN DEMARCADOR 10.50.235.98/30
ENCAPSULACIÓN Dot1Q
VLAN DE GESTION 789
SECUENCIA 4: MPLS-TRASLADOSECUENCIA
NODO (TRASLADO) A9KMEGACENTER
PUERTO LOGICO (TRASLADO) Gi0/1/1/0.1004
IP WAN (TRASLADO) 10.160.236.66/30
VRF (TRASLADO) internet-vip
IP VALIDA (TRASLADO) 181.58.221.156/30

< Regresar

Resolución

Se ha cerrado el incidente relacionado IM2480820.

PLANTILLA CIERRE

Fecha/Hora inicio falla: 14/03/24 17:53:29

Fecha/Hora solución falla: 23/03/24 08:49:16

Down Time: n/a

Causa de la falla: se detecta problemas con la configuración del puerto wan

Solución de la falla: se realiza la corrección de la configuración, procedemos a realizar las pruebas de operatividad con cliente quedando nuevamente el servicio operativo

Falla Atribuible a: Claro

*** ***No existen más registros relacionados. Interacción cerrada por incidente IM2480820

Nombre del archivo

Tamaño (KB)

Adjuntado por

Fecha del adjunto

Detalle de la Solicitud

ID de la interacción: SD2950512
Urgencia: 1 - Alta
Estado: Cerrado
Fecha/hora de apertura: 21/03/24 12:14:07
Fecha prevista de SLA:
Fecha/hora de resolución: 23/03/24 16:06:23
Notificado por: Correo electrónico
Empresas – Intranet_900490473-6
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 ingenieros,

Les solicito su ayuda para revisar por qué el servicio UL0025 en la ciudad de San José del Guaviare está experimentando una alta pérdida de paquetes. Esta situación está afectando el acceso óptimo a las aplicaciones de la UNIDAD DE VICTIMAS.

Agradezco su pronta atención y solución a este problema.

Saludos cordiales

Solucion de la solicitud

UPL0025 +INTERMITENCIA +A9KORTEZAL2 + AZTECA + San José del Guaviare

Histórico

23/03/24 16:02:01 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):
Fin de la interrupción de servicio cambio de: NONE a 23/03/24 16:00:53
El incidente relacionado ha sido actualizado.
23/03/24 16:01:59 America/Bogota (Diana Carolina Vargas Orozco):
Sres. UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VICTIMAS

Se evidencia canal operativo.

>> UM

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KORTEZAL2#sh run int TenGigE0/1/0/2.553818
Sat Mar 23 15:57:54.606 GMT+5
interface TenGigE0/1/0/2.553818
description IPDP UNIDAD PARA LA ATENCION y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS GESTION_PROACTIVA - UPL0025,+TTI3900
service-policy input CAR-64M
service-policy output CAR-64M
vrf UARIV-intra
ipv4 address 10.168.224.205 255.255.255.252
encapsulation dot1q 55 second-dot1q 3818
!
```

```
RP/0/RSP0/CPU0:A9KORTEZAL2#ping vrf UARIV-intra 10.168.224.206
Sat Mar 23 15:58:03.490 GMT+5
Type escape sequence to abort.
Sending 5, 100-byte ICMP Echos to 10.168.224.206, timeout is 2 seconds:
!!!!
Success rate is 100 percent (5/5), round-trip min/avg/max = 7/8/10 ms
RP/0/RSP0/CPU0:A9KORTEZAL2#ping vrf UARIV-intra 10.168.224.206 re 500
Sat Mar 23 15:58:07.090 GMT+5
Type escape sequence to abort.
Sending 500, 100-byte ICMP Echos to 10.168.224.206, timeout is 2 seconds:
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
Success rate is 100 percent (500/500), round-trip min/avg/max = 7/7/12 ms
RP/0/RSP0/CPU0:A9KORTEZAL2
```

>> ROUTER

<UNID_UPL0025>dis ver
Huawei Versatile Routing Platform Software
VRP (R) software, Version 5.170 (AR610 V300R019C13SPC200)
Copyright (C) 2011-2021 HUAWEI TECH CO., LTD
Huawei AR617VW-LTE4EA Router uptime is 0 week, 4 days, 1 hour, 44 minutes

MPU 0(Master) : uptime is 0 week, 4 days, 1 hour, 43 minutes
SDRAM Memory Size : 1024 M bytes
Flash 0 Memory Size : 1024 M bytes
MPU version information :
1. PCB Version : AR-SRU617 VER.C
2. MAB Version : 0
3. Board Type : AR617VW-LTE4EA
4. BootROM Version : 1

<UNID_UPL0025>dis arp
IP ADDRESS MAC ADDRESS EXPIRE(M) TYPE INTERFACE VPN-INSTANCE
VLAN/CEVLAN(SIP/DIP) PVC

```
-----
172.20.158.1 3458-40c8-7356 1 - Vlanif1
172.20.158.2 d07e-28b2-3aa7 13 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.159.28 001a-e84b-d53f 4 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.159.10 000b-ab31-8ebe 20 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.159.21 001a-e862-019e 3 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.159.25 001a-e84c-a1ce 20 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.158.215 5803-fbda-a458 14 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.159.24 001a-e84c-1787 20 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.159.23 001a-e84c-a2b9 19 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.159.22 001a-e84c-a2a5 3 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.158.101 b01f-8ccd-2860 11 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.158.100 b01f-8ccd-2860 20 D-0 GE0/0/0
1/-
172.20.159.208 Incomplete 1 D-0 Vlanif1
1/-
10.168.224.206 3458-40c8-7357 1 - GE0/0/4.3818
10.168.224.205 0896-ad7f-e56e 13 D-0 GE0/0/4.3818
3818/-
-----
```

Total:15 Dynamic:13 Static:0 Interface:2

<UNID_UPL0025> dis ip int brief

*down: administratively down

^down: standby

(l): loopback

(s): spoofing

(E): E-Trunk down

The number of interface that is UP in Physical is 6

The number of interface that is DOWN in Physical is 2

The number of interface that is UP in Protocol is 4

The number of interface that is DOWN in Protocol is 4

Interface IP Address/Mask Physical Protocol

Cellular0/0/0 unassigned down down

Ethernet0/0/0 unassigned down down

GigabitEthernet0/0/4 unassigned up down

GigabitEthernet0/0/4.3818 10.168.224.206/30 up up

GigabitEthernet0/0/5 unassigned up down

LoopBack50 10.162.26.2/32 up up(s)

NULL0 unassigned up up(s)

Vlanif1 172.20.158.1/23 up up

<UNID_UPL0025>ping -a 172.20.158.1 8.8.8.8

PING 8.8.8.8: 56 data bytes, press CTRL_C to break

Reply from 8.8.8.8: bytes=56 Sequence=1 ttl=115 time=11 ms

Reply from 8.8.8.8: bytes=56 Sequence=2 ttl=115 time=10 ms

Reply from 8.8.8.8: bytes=56 Sequence=3 ttl=115 time=10 ms

Reply from 8.8.8.8: bytes=56 Sequence=4 ttl=115 time=11 ms

Reply from 8.8.8.8: bytes=56 Sequence=5 ttl=115 time=10 ms

--- 8.8.8.8 ping statistics ---

<UNID UPL0025>

2024-03-21 16:51:30

10
 11
 12
 13
 14
 15
 16
 17
 18
 19
 20
 21
 22
 23
 24
 25
 26
 27
 28
 29
 30
 31
 32
 33
 34
 35
 36
 37
 38
 39
 40
 41
 42
 43
 44
 45
 46
 47
 48
 49
 50
 51
 52
 53
 54
 55
 56
 57
 58
 59
 60
 61
 62
 63
 64
 65
 66
 67
 68
 69
 70
 71
 72
 73
 74
 75
 76
 77
 78
 79
 80
 81
 82
 83
 84
 85
 86
 87
 88
 89
 90
 91
 92
 93
 94
 95
 96
 97
 98
 99
 100
 101
 102
 103
 104
 105
 106
 107
 108
 109
 110
 111
 112
 113
 114
 115
 116
 117
 118
 119
 120
 121
 122
 123
 124
 125
 126
 127
 128
 129
 130
 131
 132
 133
 134
 135
 136
 137
 138
 139
 140
 141
 142
 143
 144
 145
 146
 147
 148
 149
 150
 151
 152
 153
 154
 155
 156
 157
 158
 159
 160
 161
 162
 163
 164
 165
 166
 167
 168
 169
 170
 171
 172
 173
 174
 175
 176
 177
 178
 179
 180
 181
 182
 183
 184
 185
 186
 187
 188
 189
 190
 191
 192
 193
 194
 195
 196
 197
 198
 199
 200
 201
 202
 203
 204
 205
 206
 207
 208
 209
 210
 211
 212
 213
 214
 215
 216
 217
 218
 219
 220
 221
 222
 223
 224
 225
 226
 227
 228
 229
 230
 231
 232
 233
 234
 235
 236
 237
 238
 239
 240
 241
 242
 243
 244
 245
 246
 247
 248
 249
 250
 251
 252
 253
 254
 255
 256
 257
 258
 259
 260
 261
 262
 263
 264
 265
 266
 267
 268
 269
 270
 271
 272
 273
 274
 275
 276
 277
 278
 279
 280
 281
 282
 283
 284
 285
 286
 287
 288
 289
 290
 291
 292
 293
 294
 295
 296
 297
 298
 299
 300
 301
 302
 303
 304
 305
 306
 307
 308
 309
 310
 311
 312
 313
 314
 315
 316
 317
 318
 319
 320
 321
 322
 323
 324
 325
 326
 327
 328
 329
 330
 331
 332
 333
 334
 335
 336
 337
 338
 339
 340
 341
 342
 343
 344
 345
 346
 347
 348
 349
 350
 351
 352
 353
 354
 355
 356
 357
 358
 359
 360
 361
 362
 363
 364
 365
 366
 367
 368
 369
 370
 371
 372
 373
 374
 375
 376
 377
 378
 379
 380
 381
 382
 383
 384
 385
 386
 387
 388
 389
 390
 391
 392
 393
 394
 395
 396
 397
 398
 399
 400
 401
 402
 403
 404
 405
 406
 407
 408
 409
 410
 411
 412
 413
 414
 415
 416
 417
 418
 419
 420
 421
 422
 423
 424
 425
 426
 427
 428
 429
 430
 431
 432
 433
 434
 435
 436
 437
 438
 439
 440
 441
 442
 443
 444
 445
 446
 447
 448
 449
 450
 451
 452
 453
 454
 455
 456
 457
 458
 459
 460
 461
 462
 463
 464
 465
 466
 467
 468
 469
 470
 471
 472
 473
 474
 475
 476
 477
 478
 479
 480
 481
 482
 483
 484
 485
 486
 487
 488
 489
 490
 491
 492
 493
 494
 495
 496
 497
 498
 499
 500
 501
 502
 503
 504
 505
 506
 507
 508
 509
 510
 511
 512
 513
 514
 515
 516
 517
 518
 519
 520
 521
 522
 523
 524
 525
 526
 527
 528
 529
 530
 531
 532

Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto
captura de pantalla.png	79 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	21/03/24 12:14:13
WhatsApp Image 2024-03-21 at 11.38.46 AM.jpeg	77 KB	jaime.pacheco@unidadvictimas.gov.co	21/03/24 12:14:13
captura de pantalla2.png	65 KB	EC9900L	21/03/24 12:31:18



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 2023, 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 octubre del 2023 al 31 de marzo 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 Promotoras de Salud (1)	Administradoras de Pensiones	A.R.L.	Aportes Parafiscales (2)	Mes de Pago
(En pesos colombianos - No auditado)					
Octubre 2023	3,454,099,400	8,614,044,700	446,211,500	2,872,347,600	Noviembre 2023
Noviembre 2023	3,318,697,100	8,554,163,400	442,524,600	2,774,460,100	Diciembre 2023
Diciembre 2023	4,925,958,000	9,150,078,400	446,012,800	3,589,251,700	Enero 2024
Enero 2024	3,601,185,000	9,524,425,800	478,105,800	3,022,309,000	Febrero 2024
Febrero 2024	3,558,718,900	9,556,599,700	530,822,600	2,997,990,000	Marzo 2024
Marzo 2024	3,652,777,500	9,419,605,400	495,378,900	3,036,141,800	Abril 2024

- (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: 2024.04.12
16:18:30 -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 abril del 2024
C 147

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 52.085.564

JAIMES DELGADO

APELLIDOS

ANGELA

NOMBRES

[Handwritten signature]
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 15-SEP-1974

BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.58

ESTATURA

B+
G.S. RH

F
SEXO

29-ENE-1993 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION *[Handwritten signature]*
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARNEL SANCHEZ TORRES



A-1500100-00027644-F-0052085564-20080721

0001310655A 1

6210016290

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO

62103-T

ANGELA

JRIMES DELARDO

C.C. 52085564

RESOLUCION INSCRIPCION 146

FECHA 17/12/98

UNIVERSIDAD EXTERNA DE COLOMBIA



Presidente

00078773

019436

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

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla
al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de
Contadores.



52085564

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



Certificado No:

4088F90989223008

LA REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

CERTIFICA A:
QUIEN INTERESE

Que el contador público **ANGELA JAIMES DELGADO** identificado con CÉDULA DE CIUDADANÍA No 52085564 de BOGOTÁ, D.C. (BOGOTÁ D.C.) Y Tarjeta Profesional No 62183-T SI tiene vigente su inscripción en la Junta Central de Contadores y desde la fecha de Inscripción.

NO REGISTRA ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS *****

Dado en BOGOTÁ a los 12 días del mes de Febrero de 2024 con vigencia de (3) Meses, contados a partir de la fecha de su expedición.

DIRECTOR GENERAL

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

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

Información básica de la planilla

Empresa: COMUNICACION CELULAR S.A COMCEL S.A
Tipo Planilla: E
Sucursal o Dependencia: PRINCIPAL
Número de Radicación: 76104548
Fecha de vencimiento: 19/04/2024
Fecha de Pago: 05/04/2024

NIT: 800153993
Periodo liquidación Pensiones: marzo 2024
Periodo liquidación Salud: abril 2024
Total a pagar: \$16,603,903,600
Total de empleados: 7943
Número de Administradoras: 65

Detalles del pago

Razón social recaudo: Compensar OI
Descripción: MiPlanilla.com Pago Proteccion Social
Banco: CITIBANK
Estado de la transacción: Transacción aprobada

Nit recaudo: 9998600669427
Medio de Pago: Pago Electronico por PSE
Número Autorización: 557336465

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-7	860002503	Cla. de Seguros Bolivar S.A.	7943		\$0	\$495,378,900
230201	800229739	Proteccion (ING + Proteccion)	1821		\$0	\$2,182,436,300
230301	800224808	Porvenir	2019		\$0	\$2,232,484,000
230901	800253055	FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS SKANDIA	251		\$0	\$490,034,300
231001	800227940	Colfondos	1142		\$0	\$1,286,974,600
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	2359		\$0	\$3,227,676,200
CCF03	890900842	Comfenalco Antioquia Caja de Compensacion Fliar	651		\$0	\$177,826,900
CCF07	890101994	Comfamiliar del Atlantico Caja de Compensacion	385		\$0	\$97,100,600
CCF08	890480023	Comfenalco Cartagena Caja de Compensacion	124		\$0	\$25,762,000
CCF10	891800213	Comfaboy Caja de Compensacion Fliar	99		\$0	\$19,341,000
CCF11	890806490	Caja de Compensacion Familiar de Caldas	71		\$0	\$17,157,000
CCF13	891190047	Comfaca Caja de Compensacion Fliar	30		\$0	\$5,430,600
CCF14	891500182	Comfauca Caja de Compensacion Fliar	68		\$0	\$13,219,300
CCF15	892399989	Comfacerar Caja de Compensacion Fliar	93		\$0	\$18,070,400
CCF16	891080005	Comfacor Caja de Compensacion Fliar	72		\$0	\$15,195,800
CCF24	860066942	Compensar Caja de Compensacion Fliar	4217		\$0	\$1,422,734,500
CCF29	891600091	Caja de Compensacion Familiar del Choco	29		\$0	\$4,780,800

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	\$6,746,500
CCF32	891180008	Comfamiliar Huila Caja de Compensacion Fliar	83		\$0	\$17,036,100
CCF33	891780093	Caja de Compensacion Familiar del Magdalena	80		\$0	\$15,756,700
CCF34	892000146	Cofrem Caja de Compensacion Fliar	110		\$0	\$23,072,700
CCF35	891280008	Caja de Compensacion Familiar de Nariño	102		\$0	\$21,340,900
CCF37	890500516	Comfanorte Caja de Compensacion Fliar	132		\$0	\$26,568,400
CCF40	890201578	Comfenalco Santander Caja de Compensacion	247		\$0	\$59,659,100
CCF41	892200015	Caja de Compensacion Familiar de Sucre	53		\$0	\$9,584,100
CCF43	890000381	Comfenalco Quindio Caja de Compensacion Fliar	58		\$0	\$12,344,300
CCF44	891480000	Comfamiliar Risaralda Caja de Compensacion Fliar	139		\$0	\$36,613,200
CCF50	890700148	Comfenalco Caja de Compensacion Fliar	115		\$0	\$25,206,100
CCF56	890303093	Comfenalco Valle Caja de Compensacion Fliar	17		\$0	\$4,020,200
CCF57	890303208	Comfamiliar Andi Comfandi Caja de	516		\$0	\$131,973,600
CCF63	891200337	Comfamiliar Putumayo Caja de Compensacion	13		\$0	\$2,265,000
CCF64	892400320	Cajasai Caja de Compensacion Fliar San Andres	11		\$0	\$2,121,000
CCF65	800003122	Cafamaz Caja de Compensacion Fliar Amazonas	2		\$0	\$463,300
CCF67	800219488	Comfiar Caja de Compensacion Fliar Arauca	5		\$0	\$1,129,100
CCF68	800231969	Comcaja Caja de Compensacion Fliar Campesina	6		\$0	\$1,103,700
CCF69	844003392	Comfacasanare Caja de Compensacion Fliar	37		\$0	\$6,892,500
CCFC20	891600091	COMFACHOCO	4		\$0	\$679,200
CCFC50	890500675	EPS-S COMFAORIENTE	1		\$0	\$69,900
CCFC55	901543211	EPS-S Cajacopi	7		\$0	\$1,230,000
EPS001	830113831	ALIANSAUD EPS S.A.	79		\$0	\$84,435,700
EPS002	800130907	Salud Total EPS	552		\$0	\$165,353,800
EPS005	800251440	Sanitas EPS	4728		\$0	\$2,553,639,500
EPS008	860066942	Compensar EPS	574		\$0	\$252,721,100
EPS010	800088702	EPS Sura	833		\$0	\$287,065,500
EPS012	890303093	Comfenalco valle E.P.S.	30		\$0	\$9,453,100
EPS017	830003564	Famisanar EPS Cafam Colsubsidio	424		\$0	\$136,904,600
EPS018	805001157	Servicio Occidental de Salud S.A. S.O.S EPS	81		\$0	\$20,490,500
EPS037	900156264	Nueva Promotora de Salud - Nueva EPS	487		\$0	\$109,291,100
EPS040	900604350	ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	2		\$0	\$262,500
EPS041	900156264	NUEVA E.P.S. S.A. MOV	13		\$0	\$2,239,200
EPS042	900226715	EPS COOSALUD	24		\$0	\$5,046,600
EPS046	900914254	SALUD MIA EPS	10		\$0	\$2,212,800
EPS047	901438242	Seguros Bolivar EPS	1		\$0	\$432,600
EPS048	806008394	EPS-S Mutual Ser	17		\$0	\$2,817,800
EPSC34	900298372	Recaudo SGP Capital Salud	17		\$0	\$2,726,500
EPSIC3	817001773	ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA "A.I.C"	1		\$0	\$292,800

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	\$709,300
ESSC07	806008394	EPS-S Mutual Ser	7		\$0	\$1,095,000
ESSC18	901021565	EPS-S Emssanar	9		\$0	\$1,255,600
ESSC24	900226715	EPS-S Coosalud	21		\$0	\$3,548,400
ESSC62	900935126	ASMET SALUD EPS SAS	5		\$0	\$796,300
MIN001	901037916	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	8		\$0	\$7,436,200
MIN002	901037916	Fondo de Solidaridad y Garantía - FOSYGA	3		\$0	\$1,251,100
PAICBF	899999239	ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1003		\$0	\$488,954,000
PASENA	899999034	SENA	1003		\$0	\$325,993,200
						\$16,603,903,600

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

SERVICIO DE CONECTIVIDAD PERIODO DE MARZO 2024

ITEM	CIUDAD	UPL	CODIGO DEL SERVICIO	NIVEL	TIPO	ANCHO DE	CIUDAD	DIRECCION	PRODUCTO	ANS OBJETV	ANS PERIODO	INCIDENTES	TICKET No.	VALOR BASE MES	DESCUENTO POR ANS	MARZO	OBSERVACION
1	BOGOTA - INTERNET	UPL0031	IT-C-CT-1-31	ORO	INTERNET	1700	BOGOTA - INTERNET	Bogota - Carrera 85d # 46a -96 San Cayetano	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 1Gbps - 1Gbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,98%	99,98%			\$ 6.170.446,20		\$ 6.170.446,20	
2	CRAV - VALLEDUPAR	UPL0049	IT-C-CT-1-16	ORO	INTERNET	64	CRAV - VALLEDUPAR	Valledupar - Calle 20 11-105 Barrio La Granja	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,98%	99,90%	1	SD2914451	\$ 566.054,78	\$ 566.054,78	\$ 0,00	Causa de la falla: Pigtail deteriorado en caja OB y conexiones erróneas en equipos Solución de la falla: Se realiza cambio de pigtail y se corrigen conexiones Falla Atribuible a: Claro
3	CRAV - VILLAVICENCIO	UPL0050	IT-C-CT-1-16	ORO	INTERNET	64	CRAV - VILLAVICENCIO	Villavicencio - VIA GRANJA CAMPO ALEGRE JUNTO A LA POLICIA	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 1 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,98%	99,98%			\$ 566.054,78		\$ 566.054,78	
4	CRAV - TUMACO	UPL0007	IT-C-CT-1-85	ORO	INTERNET	64	CRAV - TUMACO	Tumaco-Centro Regional San Andres de Tumaco - Nariño - Carrera 34 Calle 3b Los Pinos Sector la Ciudadela	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 3 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,98%	99,98%			\$ 2.089.981,60		\$ 2.089.981,60	
5	CRAV - APARTADO	UPL0055	IT-C-CT-1-86	ORO	INTERNET	64	CRAV - APARTADO	Uraba - CARRERA 94 # 100-75 BLOQUE 1, BARRIO OBRERO DETRAS DE LA GUARDERIA ORO VERDE	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 3 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,98%	71,16%	1	SD2919720	\$ 1.462.987,12	\$ 1.462.987,12	\$ 0,00	Causa de la falla: se detecta problemas con la configuración del puerto wan Solución de la falla: se realiza la corrección de la configuración, procedimos a realizar las pruebas de operatividad con cliente quedando nuevamente el servicio operativo Falla Atribuible a: Claro Solución de la falla: Reinicio Falla Atribuible a: Claro
6	CRAV - QUIBDO	UPL0006	IT-C-CT-1-51	ORO	INTERNET	64	CRAV - QUIBDO	Quibdó- Centro de Atención CRAV Atrato- Carrera 9 con Calle 31 Esquina Barrio Cesar Conto	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados a Internet - Zona 2 - Oro - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,98%	99,98%			\$ 2.175.341,96		\$ 2.175.341,96	
7	BOGOTA - MPLS	UPL0033	IT-C-CT-2-31	ORO	DATOS	1000	BOGOTA - MPLS	Bogota - Carrera 85d # 46a -96 San Cayetano	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 1Gbps - 1Gbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,98%	99,98%			\$ 1.004.137,50		\$ 1.004.137,50	
8	MEDELLIN	UPL0040	IT-C-CT-2-18	ORO	DATOS	148	MEDELLIN	Medellin - Calle 49 # 50-21 Pisos 14 y 15 Edificio El Café	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Oro - Alta - 128Mbps - 128Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,98%	99,98%			\$ 1.007.566,20		\$ 1.007.566,20	
9	DT - BOGOTA	UPL0012	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	DT - BOGOTA	Bogota - Cra 18 # 99 -25 Of 405 edificio INVERPOR	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 447.320,66		\$ 447.320,66	
10	CALI	UPL0038	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	CALI	Calí - Calle 16 Norte 9W 44-50	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 605.198,54		\$ 605.198,54	
11	VALLEDUPAR	UPL0041	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	VALLEDUPAR	Valledupar- Carrea 8 # 12-03 Barrio Cañahuat	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 1.973.473,50		\$ 1.973.473,50	
12	VILLAVICENCIO	UPL0044	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	VILLAVICENCIO	Villavicencio - Calle 19 # 39 -24 Barrio Camoa	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 552.572,58		\$ 552.572,58	
13	BUCARAMANGA	UPL0013	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	BUCARAMANGA	Bucaramanga - Edificio de la Calle 37 #13-48 Tercer Piso	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 2 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 409.018,19		\$ 409.018,19	
14	PASTO	UPL0022	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	PASTO	Pasto - Calle 18 No 41-54 Edificio WORK 18.42 Piso 3 y 4	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 2 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 525.880,53		\$ 525.880,53	

SERVICIO DE CONECTIVIDAD PERIODO DE MARZO 2024

ITEM	CIUDAD	UPL	CODIGO DEL SERVICIO	NIVEL	TIPO	ANCHO DE	CIUDAD	DIRECCION	PRODUCTO	ANS OBJETV	ANS PERIODO	INCIDENTES	TICKET No.	VALOR BASE MES	DESCUENTO POR ANS	MARZO	OBSERVACION
15	PEREIRA	UPL0023	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	PEREIRA	Pereira - Calle 19 # 8-34 Piso 10 Of. 1005 1006	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 467.449,36		\$ 467.449,36	
16	POPAYAN	UPL0048	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	POPAYAN	Popayan - Calle 13N # 8N-12 Prados del Norte	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 2 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 447.320,66		\$ 447.320,66	
17	CARTAGEN A	UPL0014	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	CARTAGEN A	Cartagena - Carrera 19#26-29 Tercer Callejón Diagonal Olimpica Exterior	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 409.018,19		\$ 409.018,19	
18	SANTA MARTA	UPL0026	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	SANTA MARTA	Santa Marta - Calle 24 # 3-99 Edificio Banco de Bogotá Of. 1505	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 473.633,64		\$ 473.633,64	
19	BARRANQUILLA	UPL0011	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	BARRANQUILLA	Barranquilla - Carrera 58 # 64 - 102	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 447.320,66		\$ 447.320,66	
20	MONTERIA	UPL0020	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	MONTERIA	Monteria - Calle 64 # 8A-56 Barrio la castellana	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 447.320,66		\$ 447.320,66	
21	CUCUTA	UPL0015	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	CUCUTA	Cucuta - Calle 11 No 060 y 062 Edificio Altamira Oficina 301	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 2 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 447.320,66		\$ 447.320,66	
22	FLORENCIA	UPL0016	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	FLORENCIA	Florencia - calle 15 No 14-45 Barrio el Porvenir	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 2 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 525.880,53		\$ 525.880,53	
23	BARRANCA BERMEJA	UPL0010	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	76	BARRANCA BERMEJA	Barrancabermeja - Transversal 49 A # 10-01 Of. 503, 504 Y 505 Edificio Tercero	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 473.633,64		\$ 473.633,64	
24	SINCELEJO	UPL0027	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	76	SINCELEJO	Sincelejo - CRA 17 # 22 - 45 Centro Piso 1 y 2	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 2 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 525.880,53		\$ 525.880,53	
25	APARTADO	UPL0002	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	76	APARTADO	Apartado - Carrera 100 # 77-272 km1 via Carepa	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 3 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 597.563,55		\$ 597.563,55	
26	IBAGUE	UPL0017	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	IBAGUE	Ibagué - Carrera 4 B No. 36-15, barrio Cádiz	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 447.320,66		\$ 447.320,66	
27	NEIVA	UPL0021	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	NEIVA	Neiva - Calle 11 # 3-41 Barrio Centro	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 447.320,66		\$ 447.320,66	

SERVICIO DE CONECTIVIDAD PERIODO DE MARZO 2024																	
ITEM	CIUDAD	UPL	CODIGO DEL SERVICIO	NIVEL	TIPO	ANCHO DE	CIUDAD	DIRECCION	PRODUCTO	ANS OBJETIV	ANS PERIODO	INCIDENTES	TICKET No.	VALOR BASE MES	DESCUENTO POR ANS	MARZO	OBSERVACION
28	YOPAL	UPL0030	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	YOPAL	Yopal - Calle 18 N° 20-09 barrio el Gaban	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 447.320,66		\$ 447.320,66	
29	RIOHACHA	UPL0024	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	RIOHACHA	Riohacha - Calle 12 A No. 12-77 - PISO 1	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 2 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 467.449,36		\$ 467.449,36	
30	ARMENIA	UPL0009	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	ARMENIA	Armenia - Calle 3 Norte # 13-55	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 3 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 517.888,41		\$ 517.888,41	
31	TUNJA	UPL0028	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	TUNJA	Tunja - Transversal 98 # 28A-29 Casa 3 Barrio Maldonado	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 473.633,64		\$ 473.633,64	
32	MOCOA	UPL0019	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	MOCOA	Carrera 9 No. 21-108 Hotel Mocoa Samay	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 3 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 3.983.757,00		\$ 3.983.757,00	
33	ARAUCA	UPL0003	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	ARAUCA	Arauca-Carrera 28 Nro 19-61 Barrio la Esperanza	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 3 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 1.872.365,79		\$ 1.872.365,79	
34	SANJOSE DEL GUAVIARE	UPL0025	IT-C-CT-2-226	PLATA	DATOS	64	SAN JOSE DEL GUAVIARE	San Jose del Guaviare - AVENIDA LOS COLONIZADORES N° 29-91 BARRIO 20 DE JULIO LOTE 1	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 3 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	92,75%	1	SO2950512	\$ 956.101,68	\$ 956.101,68	\$ 0,00	Causa de la falla: Corte de fibra por paso de vehiculo sobredimensionado Acciones de solución: Se recupera gestión y tráfico del Agregador de Granada y sus dependientes Fuente de Oro, San Juan de Arama, Vista Hermosa, Mesetas, Lejanias, Puerto Lleras, Puerto Rico, Puerto Concordia, Mapiripan, San Jose delGusviare, El Retorno y Calamar. Solución de la falla: Personal se desplaza al nodo de Granada donde rrealizan medidas y evidencien medidas1094 metros, personal se desplaza al lugar du lafalla y evidencia que el corte de fibra se debió por paso de vehiculo sobredimensionado. Para dar solución personal realiza un tendido de 83 metros de fibrae instalan dos cajas de empalme. El servicio se encuentra operativo desde las 12:58 pm del 23/03/2024. Falla Atribuida a: Carrier
35	MANIZALES	UPL0018	IT-C-CT-2-156	PLATA	DATOS	64	MANIZALES	Manizales - Calle 51 # 22A-24 Local 4 Y 5	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 473.633,64		\$ 473.633,64	
36	QUIBDO	UPL0005	IT-C-CT-2-191	PLATA	DATOS	64	QUIBDO	Quibdo - Carrera 7# 27-50 Tercer piso Barrio Alameda Reyes	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 2 - Plata - Alta - 64Mbps - 64Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 2.103.522,12		\$ 2.103.522,12	
37	MITU VAUPES	UPL0008	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	MITU VAUPES	Mitu - Carrera 13# # 15# - 87 Hotel Mitú Real Centro	Enlaces de Conectividad Satelital - Enlace a Internet Satelital VSAT - Ancho de Banda - Zona 4 - Bronce - NA - 10Mbps - 5Mbps - Re-uso: 1:1 - Asimetria 1:2 - Mes - CANTIDAD: 1	99,60%	99,60%			\$ 3.703.077,56		\$ 3.703.077,56	

SERVICIO DE CONECTIVIDAD PERIODO DE MARZO 2024

ITEM	CIUDAD	UPL	CODIGO DEL SERVICIO	NIVEL	TIPO	ANCHO DE	CIUDAD	DIRECCION	PRODUCTO	ANS OBJETIV	ANS PERIODO	INCIDENTES	TICKET No.	VALOR BASE MES	DESCUENTO POR ANS	MARZO	OBSERVACION
38	PUERTO INIRIDA	UPL0053	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO INIRIDA	Puerto Inirida - Calle 18 # 9 - 80 Barrio Los Comuneros	Enlaces de Conectividad Satelital - Enlace a Internet Satelital VSAT - Ancho de Banda - Zona 4 - Bronce - NA - 10Mbps - 5Mbps - Re-uso: 1:1 - Asimetria 1:2 - Mes - CANTIDAD: 1	99,60%	99,60%			\$ 3.703.077,56		\$ 3.703.077,56	
39	PUERTO CARREÑO	UPL0004	IT-C-CS-4-53	BRONCE	DATOS	10	PUERTO CARREÑO	Puerto Carreño - Carrera 5 No 19-69 Locales 7 y 8	Enlaces de Conectividad Satelital - Enlace a Internet Satelital VSAT - Ancho de Banda - Zona 4 - Bronce - NA - 10Mbps - 5Mbps - Re-uso: 1:1 - Asimetria 1:2 - Mes - CANTIDAD: 1	99,60%	99,60%			\$ 3.703.077,56		\$ 3.703.077,56	
40	NA	NA	IT-C-CT-7-11	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
41	NA	NA	IT-C-CT-7-12	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
42	NA	NA	IT-C-CT-7-13	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
43	NA	NA	IT-C-CS-6-4	NA	NA	NA	NA	NA	Enlaces de Conectividad Satelital -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
44	BUCARICA	UPL0031	IT-C-CT-4-26	NA	INTERNET	700	BUCARICA	Bucarica - Carrera 4300 # 400	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
45	MEDELLIN	UPL0040	IT-C-CT-4-282	NA	DATOS	20	MEDELLIN	Medellin - Carrera 19 # 200-2	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
46	CALI	UPL0038	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	CALI	Calí - Calle 10 # 100-10 # 100	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
47	VALLEJO	UPL0041	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	VALLEJO	Vallejo - Carrera 5 # 12	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
48	PASTO	UPL0022	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	PASTO	Pasto - Carrera 10 # 100-10 # 100	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
49	PASTO	UPL0014	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	PASTO	Pasto - Carrera 10 # 100-10 # 100	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
50	CUCUTA	UPL0015	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	CUCUTA	Cucuta - Carrera 11 # 100-10 # 100	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
51	FLORENCIA	UPL0016	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	FLORENCIA	Florencia - Carrera 10 # 100-10 # 100	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
52	BARRANQUILLA	UPL0010	IT-C-CT-4-416	NA	DATOS	12	BARRANQUILLA	Barranquilla - Carrera 10 # 100-10 # 100	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
53	SINCELEJO	UPL0027	IT-C-CT-4-450	NA	DATOS	12	SINCELEJO	Sincedejo - Carrera 10 # 100-10 # 100	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
54	APARTADO	UPL0002	IT-C-CT-4-484	NA	DATOS	12	APARTADO	Apartado - Carrera 10 # 100-10 # 100	Enlaces de Conectividad Terrestre -	NA	NA			\$ 0,00		\$ 0,00	
55	BOGOTA - UP	UPL0000063	IT-C-CT-2-158	PLATA	DATOS	128	BOGOTA - UP	Bogotá - Calle 53 #13-27 Piso 9	Enlaces de Conectividad Terrestre - Enlaces Dedicados entre Puntos - Zona 1 - Plata - Alta - 128Mbps - 128Mbps - Re-uso: 1:1 - Simétrico - Mes - CANTIDAD: 1	99,90%	99,90%			\$ 674.680,00		\$ 674.680,00	
TOTAL														\$ 48.792.602,52	\$ 2.985.143,58	\$ 45.807.458,94	
IVA														\$ 9.270.594,48	\$ 567.177,28	\$ 8.703.417,20	
TOTAL+IVA														\$ 58.063.197,00	\$ 3.552.320,86	\$ 54.510.876,14	

NIVEL	Q	ANS	ANS PERIODO	
		SUMA	%	SUMA
Bronce	3	298,800	99,60%	298,800
	8	799,840	95,87%	766,940
Oro	29	2897,100	99,65%	2889,950
Plata	40	3995,74	98,37%	3955,69

ANS	ANS	ANS PERIODO
	99,83%	98,37%