

Cód. FO-GECO-005	Formato <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/ Interventoría</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

**CONTRATO No. 4600097293 DE 2023**

**FECHA: 4 de junio de 2024**

**Orden de compra 104838**

<https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/104838>

<b>CONTRATANTE:</b>	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE GESTION HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANIA.
<b>CONTRATISTA:</b>	EMTELCO
<b>NIT:</b>	800.237.456-5
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	JUAN DAVID ADARVE VERGARA
<b>CÉDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:</b>	98.528.165
<b>OBJETO:</b>	GESTIONAR LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES A LA COMUNIDAD
<b>VALOR INICIAL:</b>	CINCO MIL TRESCIENTOS CINCUENTA MILLONES SETECIENTOS DOCE MIL OCHOCIENTOS CATORCE PESOS M/L (\$ 5.350.712.814) IVA INCLUIDO
<b>ADICIONES:</b>	<p><b>ADICIÓN 01:</b> POR MIL OCHOCIENTOS CUARENTA MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS DIECINUEVE PESOS M/L (\$1.840.658.719) IVA INCLUIDO, CORRESPONDIENTES AL 34.40% DEL VALOR INICIAL DEL CONTRATO.</p> <p><b>ADICIÓN 02:</b> CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS NUEVE MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS (\$455.509.710) IVA INCLUIDO, CORRESPONDIENTES AL 8.5% DEL VALOR INICIAL DEL CONTRATO</p>
<b>VALOR TOTAL DESPUÉS DE ADICIONES:</b>	SIETE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/L (\$7.646.881.243) IVA INCLUIDO.
<b>DURACIÓN INICIAL:</b>	DOSCIENTOS VEINTICINCO (225) DÍAS CALENDARIO

Cód. FO-GECO-005	Formato <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o Interventoría</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

<b>AMPLIACIONES:</b>	<p><b>AMPLIACIÓN 01:</b> POR OCHENTA Y NUEVE (89) DÍAS A PARTIR DEL 04 DE OCTUBRE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023, AMBAS FECHAS INCLUSIVE.</p> <p><b>AMPLIACIÓN 02:</b> POR TRECE (13) DÍAS CALENDARIO A PARTIR DEL PRIMERO (01) DE ENERO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024) HASTA EL TRECE (13) DE ENERO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024). AMBAS FECHAS INCLUSIVE</p> <p><b>AMPLIACIÓN 03:</b> DIECIOCHO (18) DÍAS CALENDARIO A PARTIR DEL CATORCE (14) DE ENERO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024) HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE ENERO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024). AMBAS FECHAS INCLUSIVE</p>
<b>SUSENSIONES</b>	N/A
<b>DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:</b>	TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO (345) DÍAS CALENDARIO
<b>FECHA DE INICIO:</b>	VEINTIUNO (21) DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTITRÉS (2023)
<b>FECHA DE TERMINACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:</b>	TREINTA Y UNO (31) DE ENERO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024)
<b>VALOR EJECUTADO:</b>	SIETE MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/L (\$7.555.394.585) IVA INCLUIDO.

Con el objeto de describir el seguimiento realizado a la ejecución del contrato **4600097293 de 2023**, se presenta el Informe final de Supervisión y/o Interventoría del contrato de la referencia, con fundamento en la Ley 80 de 28 de julio de 1993, [https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley\\_0080\\_1993.htm](https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_0080_1993.htm), Ley 1150 de 16 de julio de 2007, [https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley\\_1150\\_2007.htm](https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_1150_2007.htm), Ley 1474 de 12 de julio de 2011, [https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley\\_1474\\_2011.htm](https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_1474_2011.htm), Decreto 1082 de 26 de mayo de 2015, [https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/decreto\\_1082\\_2015.htm](https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/decreto_1082_2015.htm), Decreto Municipal 835 de 2021, y demás normas que regulan la materia, previos los siguientes ítems:

Enlace Astrea: <https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/index.html>

Cód. FO-GECO-005	<p style="text-align: center;">Formato  <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o  Interventoría</b></p>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de  Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

## 1. INFORME TÉCNICO DEL CONTRATO:

- Cumplimiento final del objeto, alcance del contrato y especificaciones técnicas.

Emtelco cumplió con el objeto “*Gestionar canales de atención disponibles a la comunidad*” así como con su alcance “Prestar un servicio integral de Contact Center y servicios BPO, con la finalidad de atender a los ciudadanos y a los clientes internos, por canal virtual, presencial y telefónico” y con los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el Estudio Previo y en la propuesta presentada.

- Cumplimiento final de las obligaciones del contratista y del contratante establecidas en el contrato.

El contratista desarrolló sus obligaciones así:

Administración de los canales de atención:

A través de la línea 44 44 144 se atendieron las llamadas de entrada y de salida de acuerdo con el protocolo establecido para este canal de atención en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín.

El chat, y chatbot se utilizó para brindar información y establecer charlas virtuales en tiempo real entre la Administración Municipal y la Ciudadanía.

El correo electrónico se utilizó como herramienta fundamental en la gestión de la información de las PQRS y en el escalamiento de las necesidades de consulta entre la Administración Municipal y el Contact Center, con el fin de mantener actualizada la información para brindar a la ciudadanía.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA	
Plataforma de Contact Center	
ACTIVIDAD	VERIFICACIÓN
Medios de Acceso	
<b>Telefónico</b>	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma de telefonía para el ingreso de llamadas de la ciudadanía a través de la línea 44 44 144, para las opciones del IVR (1, 2, 3 y 4) en un horario de atención de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

<b>Chat</b>	Se comprobó la disponibilidad del chat para asuntos generales del Distrito de Medellín durante el periodo a supervisar, en un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. horario previamente definido entre las partes.
<b>Colaboración Asistida</b>	Se confirmó el funcionamiento de la disponibilidad durante el periodo a supervisar de la colaboración asistida por medio del chat del Distrito de Medellín. Es importante precisar que este servicio no tuvo valor adicional ni fue facturado toda vez que se trata de una funcionalidad del chat.
<b>Chatbot</b>	Se revisó el funcionamiento correcto del Chatbot con disponibilidad en Portal Web del Distrito de Medellín en el horario 24/7; es decir, todos los días de la semana horario previamente definido entre las partes.
<b>SMS</b>	Se constató por parte de supervisión del contrato el envío de mensajes de texto para entregar información importante a los ciudadanos.
<b>Video Llamada</b>	Durante lo corrido del periodo estuvo disponible en el Portal Web del Distrito de Medellín el ingreso a video llamadas para la población con discapacidad auditiva.
<b>Servicios de Ejecución de Campañas de Salida</b>	
<b>Funcionalidad ACD</b>	
<b>Distribuidor Automático de Llamadas</b>	Se realizó la verificación de disponibilidad de la funcionalidad ACD contando con una debida distribución de las llamadas de ingreso a los asesores de atención disponibles desde el 21 de febrero de 2023 (fecha inicial de ejecución del contrato) y hasta el 31 de enero de 2024.
<b>Servicios de IVR</b>	
<b>IVR Director</b>	Se comprobó la disponibilidad de la opción de consulta para la entrega de los apoyos económicos de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derecho Humanos.
<b>IVR Informativo</b>	Se constató por parte de la Supervisión la disponibilidad de las grabaciones de bienvenida y de espera con contenidos informativos de relevancia para la ciudadanía en general.
<b>Grabación de Llamadas</b>	
<b>Grabación de Llamadas</b>	Se evidenció por parte de la Supervisión la grabación de las llamadas de entrada y de salida gestionado por el operador durante lo corrido del contrato.
<b>Creadores de Experiencia</b>	

Cód. FO-GECO-005	<b>Formato</b> <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o</b> <b>Interventoría</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de</small> <small>Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

<b>Creador de Experiencia Inbound</b>	El operador dispuso de los asesores para la atención de llamadas que ingresaron a la Línea Única 44 44 144 a fin de dar información sobre agendamiento de citas, apoyos económicos e información general sobre trámites, servicios, PQRS, programas y proyectos del Distrito de Medellín.
<b>Creador de experiencia outbound</b>	El operador contó con asesores para la realización de llamadas de salida necesarias para informar a los ciudadanos sobre agendamiento de citas, apoyos económicos, gestión de requerimientos asociados a PQRS, e información general sobre trámites, servicios, programas y proyectos del Distrito de Medellín.
<b>Creador de Experiencia Bilingüe</b>	Se constató por parte de la Supervisión que el operador dispuso de asesores para la atención de llamadas en el idioma inglés a fin de dar información sobre agendamiento de citas, apoyos económicos e información general sobre trámites, servicios, programas y proyectos del Distrito de Medellín.
<b>Centro de Relevos</b>	Durante la ejecución del contrato, estuvo disponible en el Portal Web del Distrito de Medellín el ingreso a video llamadas para la población con discapacidad auditiva.
<b>Canal Presencial</b>	
<b>Servicio de Atención Presencial perfil Básico</b>	Se constató la prestación del servicio de asesores presenciales básicos ubicados en las diferentes sedes del Distrito de Medellín a fin de garantizar a la ciudadanía el acceso a información en general, gestión de trámites y servicios y radicación de PQRS.
<b>Servicio de Atención Presencial perfil Técnico</b>	El operador contó con asesores presenciales técnicos ubicados en las diferentes sedes del Distrito de Medellín a fin de garantizar a la ciudadanía el acceso a información en general, gestión de trámites y servicios, y radicación de PQRS.
<b>Servicio de Atención Presencial perfil Profesional</b>	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de asesores presenciales profesionales ubicados en la sede del CAD del Distrito de Medellín para actividades de enlace con las diferentes dependencias del Distrito.
<b>Supervisores para el seguimiento y control del personal del canal presencial</b>	Se revisó por parte de la Supervisión la disponibilidad de los perfiles de supervisores de apoyo permanente para las diferentes sedes de Servicio a la Ciudadanía.
<b>Gerente de Cuenta</b>	El operador contó con la disponibilidad del Gerente de cuenta requerido en el contrato.

Cód. FO-GECO-005	<b>Formato</b> <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o</b> <b>Interventoría</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de</small> <small>Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

<b>Disponibilidad de la plataforma</b>	
<b>Disponibilidad de la plataforma</b>	Se contó con la disponibilidad de la plataforma de telefonía para el ingreso de llamadas de la ciudadanía a través de la línea 44 44 144, para las opciones del IVR (1, 2,3 y 4) en un horario de atención de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.
<b>Aplicativo Soporte</b>	
<b>Biblioteca de Información</b>	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la biblioteca de información que el operador tiene a su disposición para entregar al ciudadano la información requerida.
<b>Tipificación</b>	Se constató por parte de la Supervisión la disponibilidad de la tipificación de las llamadas de ingreso realizadas por la ciudadanía.
<b>Enlace dedicado entre puntos</b>	Desde el 21 de febrero (fecha inicial de ejecución del contrato) se contó con la disponibilidad de la conexión directa y exclusiva entre cliente y el proveedor, que garantiza el vínculo permanente de alta calidad y confiabilidad, con velocidades de subida y bajada simétricas y mucho más estables, para la ejecución de la operabilidad de los canales de atención telefónico y chat.
<b>Captura usuarios</b>	Desde el inicio del contrato, se contó con la disponibilidad de esta aplicación permitiendo administrar las interacciones con los ciudadanos del Distrito de Medellín, los datos allí consolidados se usan para el análisis de datos de estudios de grandes cantidades de información.
<b>Administración de Bases de Datos</b>	Se contó con la disponibilidad de la administración de bases de datos para garantizar la disponibilidad y la protección de estos, permitiendo que solo los usuarios autorizados tengan acceso a la base de datos, garantizando el control exhaustivo de la información contenida en ella
<b>Puestos de Trabajo de los Asesores</b>	
<b>Puestos de Trabajo de los Asesores</b>	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de los puestos de trabajo asignados por el contratista a sus empleados, con la anotación precisa de ser única responsabilidad de éste.
<b>Infraestructura de interconexión Home Office</b>	Se comprobó por parte de la Supervisión la disponibilidad de los puestos de trabajo (interconexión Home Office) asignados por el contratista a sus empleados para ejecutar la operación desde las viviendas de los empleados, con la anotación precisa de ser única responsabilidad del contratista.

Cód. FO-GECO-005	<b>Formato</b> <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o</b> <b>Interventoría</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de</small> <small>Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

<b>Servicios Complementarios</b>	
<b>Servicios de Impresora</b>	Se contó con la prestación del servicio de impresora.
<b>Servicio de MIFI + Plan de Datos</b>	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de Mifi con plan de datos 5 GB.
<b>Servicio de Portátil</b>	Se verificó la prestación del servicio de los portátiles.
<b>Servicio de Tablet</b>	Se contó con la prestación del servicio de Tablet
<b>Suministros de Líneas Telefónicas</b>	
<b>Suministros de Líneas Telefónicas</b>	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma de telefonía para el ingreso de llamadas de la ciudadanía a través de la línea 44 44 144, para las opciones del IVR (1, 2,3 y 4) en un horario de atención de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

- Registro final de entrega de productos e informes por parte del contratista

Tal como se evidencia en la ejecución de las obligaciones, el contratista cumplió con los productos y entregó los respectivos informes.

- Porcentaje final de ejecución física del contrato.

La ejecución física del contrato se estableció en un porcentaje de avance del **100%**. Dicha ejecución se calculó por el tiempo de ejecución del contrato por tratarse de un servicio que se prestó de manera continua.

Para el presente informe no se presentaron novedades que deban relacionarse. Por lo anterior, según los objetivos y obligaciones establecidas en el contrato, estudios previos y propuesta económica, se señala que el contratista EMTELCO S.A.S cumplió con el contrato celebrado.

- Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción del proyecto asociado a este contrato

El contrato fue respaldado en el proyecto 200192 Fortalecimiento del servicio para mejorar la experiencia del ciudadano, con la siguiente ruta en el Plan de Desarrollo 2020-2023: 3.5. Capítulo V. Línea Estratégica 5: Gobernanza y Gobernabilidad; 3.5.1. Componente. Gobierno transparente; 3.5.1.2. Programa. Gobierno abierto y cercano, contribuyendo de esta manera al alcance de la meta establecida para la satisfacción ciudadana

Cód. FO-GECO-005	Formato <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o Interventoría</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

Reporte Retenciones por contrato:

Descripción Indicador	Valor Retención
Ret.renta servicios grales. 4%	\$ 253.962.843,00
Tasa Prodeporte y Recreacion 1.3%	\$ 82.537.924,00
<b>Total general</b>	<b>\$336.500.767,00</b>

## 2. INFORME ADMINISTRATIVO:

Respecto al pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.

Fecha del Documento	Fechas de cobertura de la certificación del pago realizado al Sistema de Seguridad Social Integral	Relación de los datos de quien firma el documento (Firmado por el Revisor Fiscal o Representante Legal)
17/03/2023	1 al 28 de febrero de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
19/04/2023	1 al 31 de marzo de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
17/05/2023	Del 1 de enero al 30 de abril de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
17/06/2023	1 al 31 de mayo de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
18/07/2023	1 al 30 de junio de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
16/08/2023	Del 1 febrero al 31 de julio de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Página 8 de 17

Cód. FO-GECO-005	Formato <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o Interventoría</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

14/09/2023	1 al 31 de agosto de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
17/10/2023	1 al 30 de septiembre de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
20/11/2023	1 al 31 de octubre de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
15/12/2023	1 al 30 de noviembre de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
30/01/2024	1 al 31 de diciembre de 2023	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
20/02/2024	1 al 31 de enero de 2024	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

- El contratista no tuvo actividades del proceso subcontratadas. Todas las actividades las realizó en forma directa, con su propio personal.
- Este contrato no contó con bienes objeto de marcación.
- El contrato presentó las siguientes modificaciones:

**Modificación 1.** Ampliación 1: Por el término de ochenta y nueve 89 días, a partir del 4 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2023, ambas fechas inclusive.

Adición 1: por valor de mil ochocientos cuarenta millones seiscientos cincuenta y ocho mil setecientos diecinueve pesos (\$1.840.658.719) IVA incluido.

**Modificación 2.** Ampliación 2: por trece (13) días calendario a partir del primero (01) de enero de dos mil veinticuatro (2024) hasta el trece (13) de enero de dos mil veinticuatro (2024). Ambas fechas inclusive.

**Modificación 3.** Adición 2: Por cuatrocientos cincuenta y cinco millones quinientos nueve mil setecientos diez pesos (\$455.509.710).

Ampliación 3: Por el término de dieciocho (18) días calendario a partir del catorce (14) de enero de dos mil veinticuatro (2024) hasta el treinta y uno (31) de enero de dos mil veinticuatro (2024), ambas fechas inclusive.

Es importante anotar que como Supervisora Principal fungió Diana Carolina Ruíz, quien renunció al cargo el 1 de noviembre de 2023, esto conllevó a que la supervisora suplente Luz Mery Garcia Alzate quedará a cargo de todo lo relacionado al contrato como quedó designada en la modificación de designación de supervisión el 14 de noviembre del 2023.

- Durante la ejecución del contrato no hubo materialización de los riesgos descritos en el pliego de condiciones.
- El presente contrato no es un contrato de comodato.
- Se realiza la evaluación final al contratista en SAP por parte de la supervisión

Número de Contrato: 4600097293      Secretaría: 235 Suministros y Serv      Estado: 2 En Ejecución  
 Objeto del Contrato: Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad

Supervisores    Interventores    Supervisor Temporal    Modificaciones    Informe Mejoramiento    Liquidación    **Evaluación**    Seguimiento

Evaluación del Contratista

Criterios	Descripción	Calif. de 1 a 5 (siendo 1 baja y 5 alta)
Administrativo	CONDUCTA INTERNA DEL PERSONAL	5
Administrativo	CUMPL DIRECTRICES MANEJO EXPEDIENTE CONTRACTUAL	5
Administrativo	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE EJECUCION	5
Administrativo	CUMPLIMIENTO SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	5
Financiero y contable	OPORTUNIDAD ENTREGA INFOR CONTABLE Y FINANCIERA	5
Juridico	CUMPL NORMAS SEGUR PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORAL	5
Juridico	CUMPLIMIENTO NORMATIVA AMBIENTAL	5
Juridico	CUMPLIMIENTO PAGO PARAFISCALES Y SALARIOS	5
Tecnico	CALIDAD MATERIALES Y SUMINISTROS ESPECIFICACIONES	5
Tecnico	DEVOLUCION DE PRODUCTOS O SERVICIOS, CALIDAD	5

  

	Administrativo	Financiero y c	Juridico	Tecnico	Total % Calificacion
Ponder:	20,00 %	20,00 %	20,00 %	40,00 %	100,00
	20,00	20,00	20,00	40,00	

Número de Contrato: 4600097293      Secretaría: 235 Suministros y Serv      Estado: 2 En Ejecución  
 Objeto del Contrato: Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad

[Supervisores](#)   [Interventores](#)   [Supervisor Temporal](#)   [Modificaciones](#)   [Informe Mejoramiento](#)   [Liquidación](#)   **[Evaluación](#)**   [Seguimiento](#)

**Evaluación del Contratista**

Crterios	Descripción	Calif. de 1 a 5 (siendo 1 baja y 5 alta)
Juridico	CUMPLIMIENTO NORMATIVA AMBIENTAL	5
Juridico	CUMPLIMIENTO PAGO PARAFISCALES Y SALARIOS	5
Tecnico	CALIDAD MATERIALES Y SUMINISTROS ESPECIFICACIONES	5
Tecnico	DEVOLUCION DE PRODUCTOS O SERVICIOS, CALIDAD	5
Tecnico	IDONEIDAD DEL PERSONAL CLAVE	5
Tecnico	INICIATIVA Y COOPERACIÓN MEJORA DEL SERVICIO	5
Tecnico	MANEJO SOCIO AMBIENTAL DE OBRA CUANDO SE REQUIERA	5
Tecnico	OPORTUNIDAD ENTREGAS PARCIALES	5
Tecnico	QUEJAS COMUNIDAD O USUARIO FINAL DEL BIEN/SERVICIO	5

Ponder:    Administrativo: 20,00 %    Financiero y c: 20,00 %    Jurídico: 20,00 %    Técnico: 40,00 %    Total % Calificación: 100,00

- No se presentaron auditorías al contrato que deban ser relacionadas en este informe final.

### 3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

#### Relación de la imputación del gasto

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)
110070123	74300000	2320202008	200423	4000112842	9014846	4700054904
110000123	76100000	2320202008	200349	4000112841	9014846	4700054906
110090123	70600000	2320202008	200192	4000112843	9014846	4700054902
110000123	70400000	2320202008	200294	4000112846	9014846	4700054905
			200173			
110615523	73300000	2320202008	200229	4000112845	9014846	4700054903
			200231			
110070123	73300000	2320202008	200228	4000112845	9014846	4700054903

Cód. FO-GECO-005	<p style="text-align: center;">Formato FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o Interventoría</p>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

### Adición 01

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)
110070123	70600000	2320202008	200192	4000114913	9015084	4700055331

### Adición 02

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)
110000124	70600000	2320202008	200192	4000115861	9015165	4700055446
110070124						

### Información de reservas o cambios presupuestales:

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)
150070124	70600000	2320202008	200192	4000112843	9014846	4700054902
160090123	76100000	2320202008	200349	4000112841	9014846	4700054906
150000124	76100000	2320202008	200349	4000112841	9014846	4700054906
160070123	70600000	2320202008	200192	4000114913	9015084	4700055331

### • Relación de los pagos realizados

Registro Presupuestal (No. Pedido)	No. Factura	Fecha de Contabilización	No. Recibo a Satisfacción (Documento de Material)	Valor Facturado (valor Recibido)
4700054902	EMT30493	21/03/2023	5000699554	\$211.095.841
4700054903	EMT30682	20/04/2023	5000701873	\$ 16.499.999
4700054903	EMT30682	20/04/2023	5000701874	\$ 35.870.712
4700054902	EMT30682	25/04/2023	5000701875	\$ 253.305.248
4700054906	EMT30682	20/04/2023	5000701877	\$ 253.305.249
4700054904	EMT30682	20/04/2023	5000702497	\$ 96.255.997
4700054906	EMT30956	18/05/2023	5000704598	\$ 24.111.856
4700054906	EMT30956	18/05/2023	5000704599	\$ 46.694.749
4700054904	EMT30956	18/05/2023	5000704604	\$ 103.744.003
4700054902	EMT30956	19/05/2023	5000704781	\$ 489.052.000

Cód. FO-GECO-005	<p style="text-align: center;">Formato FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o Interventoría</p>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

4700054906	EMT31251	20/06/2023	5000707042	\$ 150.000.002
4700054905	EMT31251	21/06/2023	5000707236	\$ 200.000.000
4700054902	EMT31251	21/06/2023	5000707240	\$ 312.384.693
4700054906	EMT31574	18/07/2023	5000709134	\$ 150.000.000
4700054905	EMT31574	18/07/2023	5000709141	\$200.000.000
4700054902	EMT31574	18/07/2023	5000709142	\$78.847.868
4700054902	EMT31574	18/07/2023	5000709147	\$234.162.218
4700054902	EMT31873	17/08/2023	5000711706	\$677.841.831
4700054902	EMT32262	19/09/2023	5000714100	\$155.314.349
4700054902	EMT32262	19/09/2023	5000714101	\$521.598.342
4700055331	EMT32509	20/10/2023	5000717000	\$685.279.713
4700054902	EMT32840	20/11/2023	5000719849	\$648.465.146
4700055331	EMT33088	07/12/2023	5000722345	\$ 502.366.363
4700054906	EMT33088	07/12/2023	5000722361	\$ 153.585.776
4700054906	EMT33620	21/12/2023	5000726287	\$ 162.151.183
4700055331	EMT33620	21/12/2023	5000726288	\$ 484.426.866
4700055446	EMT33904	21/02/2024	5000727158	\$300.000.000
4700055446	EMT33904	22/02/2024	5000727194	\$111.555.970
4700054906	EMT34066	20/03/2024	5000728441	\$162.151.183
4700054906	EMT34066	20/03/2024	5000728442	\$1
4700055331	EMT34066	20/03/2024	5000728443	\$135.327.427

Es importante indicar que la factura correspondiente a los días del 1 al 13 de enero de 2024 fue cancelada en el mes de marzo con valores de reserva como se evidencia a continuación, quedando un saldo no ejecutado de dicha reserva por valor de \$47.532.917.

Pedido	Proyecto	Nombre Proyecto	Valores Reservados
4700055331	200192	Fortalecimiento del servicio para mejorar la experiencia del ciudadano Medellín	\$182.860.343
4700054906	200294	Administración del sistema de beneficiarios de programas sociales-Sisbén Medellín	\$162.151.185
<b>VALOR TOTAL RESERVADO</b>			<b>\$345.011.528</b>

- Informe de ejecución financiera del contrato por proyectos:

Contrato	Pedido	Grupo de compras	Denominación GrpComp	Proyecto	Nombre Proyecto	Valor proyecto pedido	Valor Facturado proyecto pedido	Saldo proyecto pedido
4600097293	4700054902	234	Gest Hum yServ Ciu	200192	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO MEDELLÍN	\$ 3.596.342.102	\$ 3.582.067.536	\$ 14.274.566
4600097293	4700054903	221	DAGRED	200228	FORTALECIMIENTO DEL MANEJO Y ATENCIÓN DE DESASTRES MEDELLÍN	\$ 35.870.712	\$ 35.870.712	\$ 0
4600097293	4700054903	221	DAGRED	200231	FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA, LA COMUNICACIÓN Y LA EDUCACIÓN DEL RIESGO MEDELLÍN	\$ 9.900.000	\$ 9.900.000	\$ 0
4600097293	4700054903	221	DAGRED	200229	INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ASOCIADO AL RIESGO MEDELLÍN	\$ 6.600.000	\$ 6.599.999	\$ 1
4600097293	4700054904	206	Movilidad	200423	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD MEDELLIN, ANTIOQUIA, OCCIDENTE	\$ 200.000.000	\$ 200.000.000	\$ 0
4600097293	4700054905	202	Hacienda	200173	ADMINISTRACIÓN DEL RECAUDO Y LA CARTERA MOROSA MEDELLÍN ANTIOQUIA OCCIDENTE	\$ 200.000.000	\$ 200.000.000	\$ 0
4600097293	4700054905	202	Hacienda	200294	FORTALECIMIENTO Y CONTROL DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS Y NO TRIBUTARIOS MEDELLIN ANTIOQUIA OCCIDENTE	\$ 200.000.000	\$ 200.000.000	\$ 0
4600097293	4700054906	208	Planeación	200349	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES-SISBEN MEDELLIN	\$ 1.102.000.000	\$ 1.101.999.999	\$ 1
4600097293	4700055331	234	Gest Hum yServ Ciu	200192	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO MEDELLÍN	\$ 1.840.658.719	\$ 1.807.400.369	\$ 33.258.350
4600097293	4700055446	234	Gest Hum yServ Ciu	200192	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO MEDELLÍN	\$ 455.509.710	\$ 411.555.970	\$ 43.953.740

- Resumen final de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	\$ 5.350.712.814
Adiciones	\$ 2.296.168.429
Total valor del contrato más adiciones	\$ 7.646.881.243
Pagos Realizados (Acumulado)	\$ 6.846.360.004

Cód. FO-GECO-005	<p style="text-align: center;">Formato <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o Interventoría</b></p>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

Pago autorizado por las actividades realizadas en el mes de Enero-2024	\$709.034.581
Porcentaje de ejecución financiera	98,80 %

Es importante mencionar que el saldo no ejecutado por valor de noventa y un millones cuatrocientos ochenta y seis mil seiscientos cincuenta y ocho (\$91.486.658) se solicitará sean liberados en la etapa de liquidación contractual (“modificación de orden de compra” en Tienda Virtual) ante la Secretaría de Hacienda.

#### 4. INFORME JURÍDICO:

- Informe final del debido proceso sancionatorio, derecho de contradicción (si aplicó): El debido proceso sancionatorio, derecho de contradicción: durante la ejecución del contrato 4600097293 de 2023 y desde el punto de vista jurídico no se causaron hechos constitutivos de requerimientos y /o procesos administrativos sancionatorios, declaratoria de incumplimiento, caducidad o afectación a cláusula penal o póliza de garantía. No hubo requerimientos en donde se materializarán el derecho de contradicción
- Relación del soporte de multas, sanciones, cláusula penal, declaración de la caducidad o incumplimiento, la verificación del pago y la publicación de dichos actos administrativos ante las entidades competentes,: no se evidenció durante la ejecución del contrato, quejas ni reclamos frente al cumplimiento del objeto contractual.
- Informe final del estado de las garantías del contrato y sus respectivas ampliaciones si aplicó: Se hace relación al estado de las garantías del contrato que fueron publicadas debidamente en la plataforma SECOP II

#### Póliza Inicial:

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Compañía mundial de seguros S.A	NB1002479 69 ANEXO: 0	Calidad	16/02/2023	03/10/2024	21/02/2023	\$ 535.071.281,50
		Cumplimiento	16/02/2023	03/10/2024	21/02/2023	\$802.606.922,25
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	16/02/2023	03/10/2026	21/02/2023	\$ 267.535.640,75

Cód. FO-GECO-005	Formato <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o Interventoría</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

### Modificación 01

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Compañía mundial de seguros S.A	NB-100247969 Anexo 3	Calidad	16/02/2023	31/12/2024	10/10/2023	\$ 719.137.153,30
		Cumplimiento	16/02/2023	31/12/2024	10/10/2023	\$ 1.078.705.729,95
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	16/02/2023	31/12/2026	10/10/2023	\$ 359.568.576,65

### Modificación 02: Ampliación 02

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Compañía mundial de seguros S.A	100247969 Anexo 4	Calidad	28/12/2023	13/01/2025	10/01/2024	\$ 719.137.153,30
		Cumplimiento	28/12/2023	13/01/2025	10/01/2024	\$ 1.078.705.729,95
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	28/12/2023	13/01/2027	10/01/2024	\$ 359.568.576,65

### Modificación 03: Adición 02 Ampliación 03

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Compañía mundial de seguros S.A	100247969 Anexo 5	Calidad	10/01/2024	31/01/2025	18/01/2024	\$ 764.688.124,30

Cód. FO-GECO-005	<b>Formato</b> <b>FO-GECO Informe Final de Supervisión y/o</b> <b>Interventoría</b>	 <b>Alcaldía de Medellín</b> <small>Distrito de</small> <small>Ciencia, Tecnología e Innovación</small>
Versión 15		

		Cumplimiento	10/01/2024	31/01/2025	18/01/2024	\$ 1.147.032.186,45
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	10/01/2024	31/01/2027	18/01/2024	\$ 382.344.062,15

Informe final de otros aspectos relevantes que considere: De los servicios prestados conforme a los requerimientos hechos por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, y una vez expirado el plazo del contrato, el porcentaje de ejecución financiera de acuerdo con lo establecido fue del 98.80%, recursos que serán solicitados sean liberados en la etapa contractual pertinente.

- Los servicios se recibieron satisfactoriamente, no se presentaron quejas ni reclamaciones frente al cumplimiento del objeto contractual, así como reporte de incidentes o afectaciones a terceros.
- Para todos los efectos legales se verificaron los pagos de aportes y parafiscales, al momento de la cancelación de cada factura, tal y como se relacionó en el numeral administrativo del presente informe.

Para constancia, se firma en Medellín a los cuatro (4) días del mes de junio del año dos mil veinticuatro (2024).

*Luz Mery García Alzate*  
**Luz Mery García Alzate**  
**Supervisora**

Proyectó:
Luz Mery García Alzate Profesional universitario Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Revisó:	Revisó
<i>Carolina Osorio Quirós</i> Carolina Osorio Quirós Apoyo Jurídico	 Sandra Idárraga Castaño Apoyo Administrativo, Financiero y Contable