CONTRATO No. 4600094051 DE 2022
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 17 de Enero 2023

CONTRATANTE:	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION DE MEDELLÍN - SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS
CONTRATISTA:	EMTELCO S.A.S.
NIT:	800.237.456-5
REPRESENTANTE LEGAL:	JUAN DAVID ADARVE VERGARA
CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	98.528.165
OBJETO:	GESTIONAR LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES A LA COMUNIDAD.
VALOR INICIAL:	CUATRO MIL DOSCIENTOS TRES MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS, CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS M.L ($4.203.417.833,88) IVA INCLUIDO
VALOR ADICIONES:	**ADICIÓN 01**: POR DOS MIL CIENTO UN MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL NOVECIENTOS DIECISÉIS PESOS M/L (2.101.708.916) IVA INCLUIDO
VALOR TOTAL DESPUÉS DE ADICIONES:	SEIS MIL TRESCIENTOS CINCO MILLONES CIENTO VEINTISÉIS MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS M.L ($6.305.126.749,88) IVA INCLUIDO
REDUCCION 01	MIL CUATROCIENTOS TRECE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS IVA INCLUIDO ($1.413.652.763) IVA INCLUIDOCORRESPONDIENTE AL 22 % DEL VALOR DEL CONTRATO.
VALOR DESDE DE REDUCCION:	CUATRO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS, CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS M.L ($4.891.473..986,88) IVA INCLUIDO
DURACIÓN INICIAL:	CIENTOS SESENTA Y DOS DIAS (162) SIN EXCEDER LA PRESENTE VIGENCIA.

AMPLIACIONES:	**AMPLIACIÓN 01**: POR (19) DÍAS A PARTIR DEL 30 DE JULIO HASTA EL 17 DE AGOSTO DE 2022. AMBAS FECHAS INCLUSIVE. **AMPLIACIÓN 02:** POR (36) DÍAS A PARTIR DEL 18 DE AGOSTO HASTA EL 22 DE SEPTIEMBRE DE 2022. AMBAS FECHAS INCLUSIVE **AMPLIACIÓN 03:** POR (1) DÍA 23 DE SEPIEMBRE DE 2022
DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:	DOCIENTOS DIESIOCHO (218) DIAS SIN EXCEDER LA PRESENTE VIGENCIA
SUSPENSIONES	N/A
FECHA DE INICIO:	18 DE FEBRERO DE 2022
FECHA DE TERMINACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:	23 DE SEPTIEMBRE DE 2022
VALOR EJECUTADO:	CUATRO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y DOS CON OCHENTA Y OCHO CENTAVOS M/L ($ 4.849.492.342,88)

Con el objeto de describir el seguimiento realizado a la ejecución del contrato 4600094051 de 2022, 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, Ley 1150 de 16 de julio de 2007, Ley 1474 de 12 de julio de 2011, Decreto 1082 de 26 de mayo de 2015, Decreto Municipal 835 de 2021 y demás normas que regulan la materia, previos los siguientes ítems:

1. INFORME TÉCNICO DEL CONTRATO:

Contiene la siguiente información sobre el seguimiento al cumplimiento parcial del objeto y alcance del contrato.

Se hace referencia de manera precisa al objeto contractual definido como "***Gestionar canales de atención disponibles a la comunidad***" y el alcance del objeto contractual:

- Durante la ejecución de ese informe final se Prestaron los servicios de Contact Center donde el contratista debió proveer facilidades de acceso multicanal, es decir, la atención podrá brindarse a través del teléfono, chat y correo electrónico.

- Administración de los canales de atención:

A través del teléfono se atienden llamada 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 Municipio de Medellín “.

El chat, whatsapp 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.”

Con lo anterior, se establece que el alcance del objeto contractual con el servicio prestado por el contratista fue ejecutado así en cada una de las especificaciones técnicas definidas:

OBLIGACIONES GENERALES TECNICAS DEL CONTRATISTA	
Plataforma de Contact Center	
ACTIVIDAD	**VERIFICACIÓN**
Medios de Acceso	
Telefónico	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y 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. horario. Se verificó de igual forma 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 3228069, para las opciones relacionadas con tramites de Hacienda, 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.

Chat	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la disponibilidad del chat para asuntos generales de la Alcaldía 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.
Colaboración Asistida	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión el funcionamiento de la disponibilidad durante el periodo a supervisar de la colaboración asistida por medio del chat de la Alcaldía 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.
SMS	Se verifico por parte de supervisión del contrato el envío de mensajes de texto para entregar información importante a los ciudadanos,
Video Llamada	Se verificó por parte de la Supervisión del contrato que durante lo corrido del periodo a supervisar, estuvo disponible en Portal Web de la Alcaldía de Medellín el ingreso a video llamadas para la población con discapacidad auditiva.
Chatbot	Se verifico por parte de supervisión del contrato el funcionamiento correcto del Chatbot con disponibilidad en Portal Web de la Alcaldía de Medellín en el horario 24/7, es decir, todos los días de la semana horario previamente definido entre las partes.
Servicio de WhatsApp	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la disponibilidad del canal de WhatsApp para la atención de Servidores Públicos de la Alcaldía de Medellín durante lo corrido del periodo a supervisar, en el horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a jueves y viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. horario previamente definido entre las partes.

Servicios de Ejecución de Campañas de Salida	
Horas ACD Salida (Marcación automática y scripting)	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la ejecución de horas de conexión de salida para los diferentes trámites, servicios, programas y proyectos ofrecidos por la Alcaldía de Medellín en sus diferentes dependencias.
Funcionalidad ACD	
Distribuidor Automático de Llamadas	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la disponibilidad de la funcionalidad ACD contado con una debida distribución de las llamadas de ingreso a los asesores de atención disponibles.
Servicios de IVR	
IVR Director	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la disponibilidad de la opción de consulta para la entrega de los apoyos económicos de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derecho Humanos.
IVR Informativo	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó 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.
Grabación de Llamadas	
Grabación de Llamadas	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la grabación de las llamadas de entrada y de salida que el operador gestionó durante lo corrido del periodo a supervisar.
Creadores de Experiencia	
Creador de Experiencia Inoboud	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión que 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 de la Alcaldía de Medellín
Creador de experiencia outbound	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión que el operador dispuso de los 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, gestión del programa de Medellín me cuida e información general sobre trámites, servicios, programas y proyectos de la Alcaldía de Medellín
Creador de Experiencia Bilingüe	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión que el operador dispuso de los asesores para la atención de llamadas en el idioma Ingles 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, programas y proyectos de la Alcaldía de Medellín.
Centro de Relevos	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión que se hizo uso de este servicio, estuvo disponible en Portal Web de la Alcaldía de Medellín el ingreso a video llamadas para la población con discapacidad auditiva.
Canal Presencial	
Servicio de Atención Presencial perfil Básico	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la prestación del servicio de asesores presenciales básicos ubicados en las diferentes sedes de la Alcaldía de Medellín a fin de garantizar a la ciudadanía el acceso a información en general, gestión de trámites y servicios y radicación de PQRSD.

Servicio de Atención Presencial perfil Técnico	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la prestación del servicio de asesores presenciales técnicos ubicados en las diferentes sedes de la Alcaldía de Medellín a fin de garantizar a la ciudadanía el acceso a información en general, gestión de trámites y servicios, y radicación de PQRSD.
Servicio de Atención Presencial perfil Profesional	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la prestación del servicio de asesores presenciales profesionales ubicados en la sede del CAM de la Alcaldía de Medellín para actividades de enlace con las diferentes dependencias municipales.
Gestor de conocimiento de dedicación exclusiva para el canal presencial	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la prestación del servicio del perfil técnico Gestor de Conocimientos) disponible para el canal presencial. Es importante precisar que este servicio no tuvo valor adicional ni fue facturado por ser un plus del contratista.
Supervisores para el seguimiento y control del personal del canal presencial	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verificó por parte de la supervisión la disponibilidad de los perfiles de supervisores de apoyo permanente para las diferentes sedes de Servicio a la Ciudadanía. Es importante precisar que este servicio no tuvo valor adicional ni fue facturado por ser un plus del contratista.
Disponibilidad de la plataforma	
Disponibilidad de la plataforma	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato y se verifico 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. horario.

	Se verificó de igual forma 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 3228069, para las opciones relacionadas con tramites de Hacienda, 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.
Aplicativo Soporte	
Biblioteca de Información	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.
Tipificación	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la tipificación de las llamadas de ingreso realizadas por la ciudadanía.
Puestos de Trabajo de los Asesores	
Puestos de Trabajo de los Asesores	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 del contratista.
Infraestructura de interconexión Home Office	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato Se verificó 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, debido a la contingencia de emergencia sanitaria COVID, con la anotación precisa de ser única responsabilidad del contratista.
Servicios Complementarios	
Punto Móvil	Durante la ejecución de este contrato no se hizo uso de este Servicio.
Servicios de Impresora	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de impresora.
Servicio de MIFI + Plan de Datos	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de Mifi con plan de datos

	5 GB.
Servicio de Portátil	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de los portátiles.
Servicio de Tablet	Durante la ejecución de este contrato no se hizo uso de este Servicio.
Suministros de Líneas Telefónicas	
Suministros de Líneas Telefónicas	El contratista cumplió con la actividad durante la ejecución del contrato 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. horario. Se verificó de igual forma 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 3228069, para las opciones relacionadas con tramites de Hacienda, 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.
Servicios de contac center a ser brindados	Se verificó que el contratista cumplió en la ejecución de contrato los servicios de salida, entrada, recurso humano con los perfiles solicitados y los entrenamientos establecidos.
Estructura organizacional para el servicio en el municipio de Medellín	El contratista cumplió la estructura de operación y administrativa utilizada para el proyecto.

Informes y reportes	El contratista cumplió con la entrega de los informes de gestión, reporte de códigos de resultado de las llamadas de entrada, reportes Salida, reportes de chat, reportes de contacto, reportes de eventos de falla, reportes de back office y reportes adicionales.
Localización	El contrato se ejecutó en la ciudad de Medellín.
Unidades de facturación	El contratista facturó según la hora de conexión para el servicio de operadora de entrada y salida, unidad de facturación por puesto de trabajo inhouse con personal, minuto de IVR, base facturación telecomunicaciones, envío de mensajes de texto.

A la fecha del presente informe la ejecución física del mismo se establece en un porcentaje de avance del **100%**

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 ha dado cumplimiento en lo que va de la ejecución al contrato celebrado.

Descripción Indicador	Valor Retención
Ret. Renta servicios generales. 4%	$ 187.534.093
Tasa Prodeporte Y Recreacion 1.3%	$ 60.948.579
Total general	**$ 248.482.672**

2. INFORME ADMINISTRATIVO:

Debe contener el detalle de:

En el presente informe NO se relacionan gestiones para el registro y marcación de bienes adquiridos en el contrato ni solicitud de marcación de bienes a la Unidad de Bienes

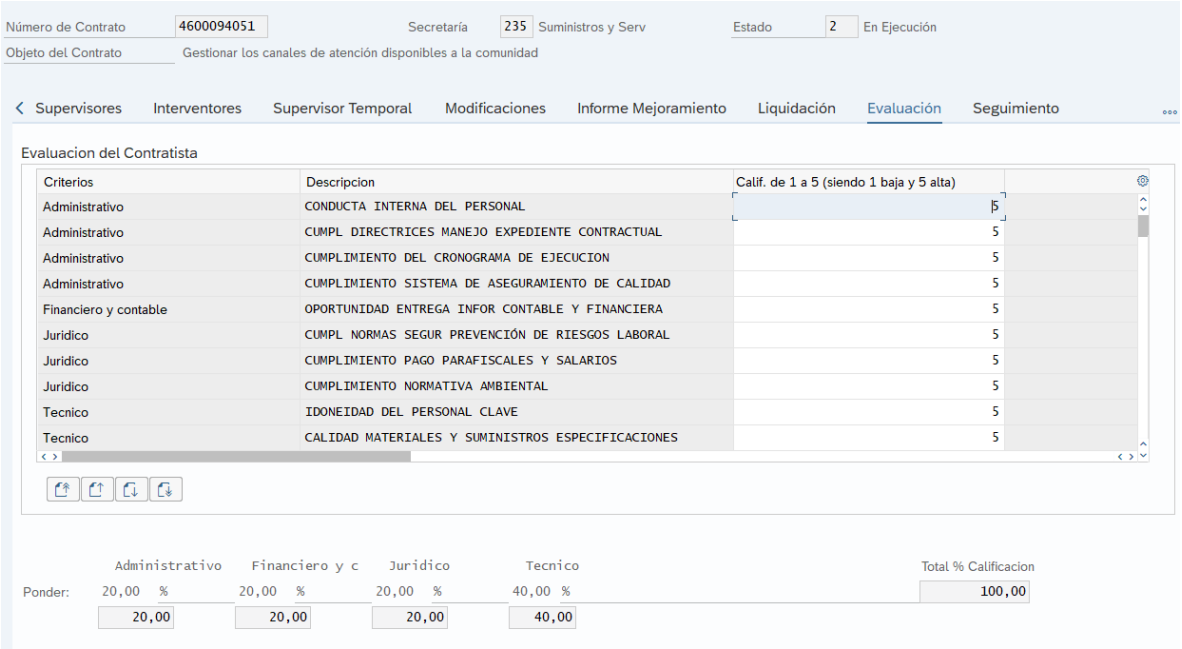
Muebles del Municipio, ni marcación física de los bienes por no haberse presentado tales condiciones.

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)
18/03/2022	28 de febrero de 2022	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Tarjeta Profesional N°210626-T Designada por Deloitte & Touche Ltda
20/04/2022	31 de Marzo de 2022	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Tarjeta Profesional N°210626-T Designada por Deloitte & Touche Ltda
18/05/2022	31 de Abril de 2022	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Tarjeta Profesional N°210626-T Designada por Deloitte & Touche Ltda
14/06/2022	31 de mayo de 2022	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Tarjeta Profesional N°210626-T Designada por Deloitte & Touche Ltda
19/07/2022	30 de junio 2022	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR–530
19/08/2022	31 de Julio 2022	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR–530
19/09/2022	30 de agosto 2022	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR–530
19/10/2022	30 de Septiembre 2022	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR–530

Para el presente informe NO hay materialización riesgos descritos en el pliego de condiciones.

NO se presentaron auditorías al contrato que deban ser relacionadas en este informe parcial.

Se realiza la evaluación al contratista en SAP por parte de la supervisión, para el periodo a supervisar del año 2022.



Número de Contrato 4600094051 Secretaría 235 Suministros y Serv Estado 2 En Ejecución

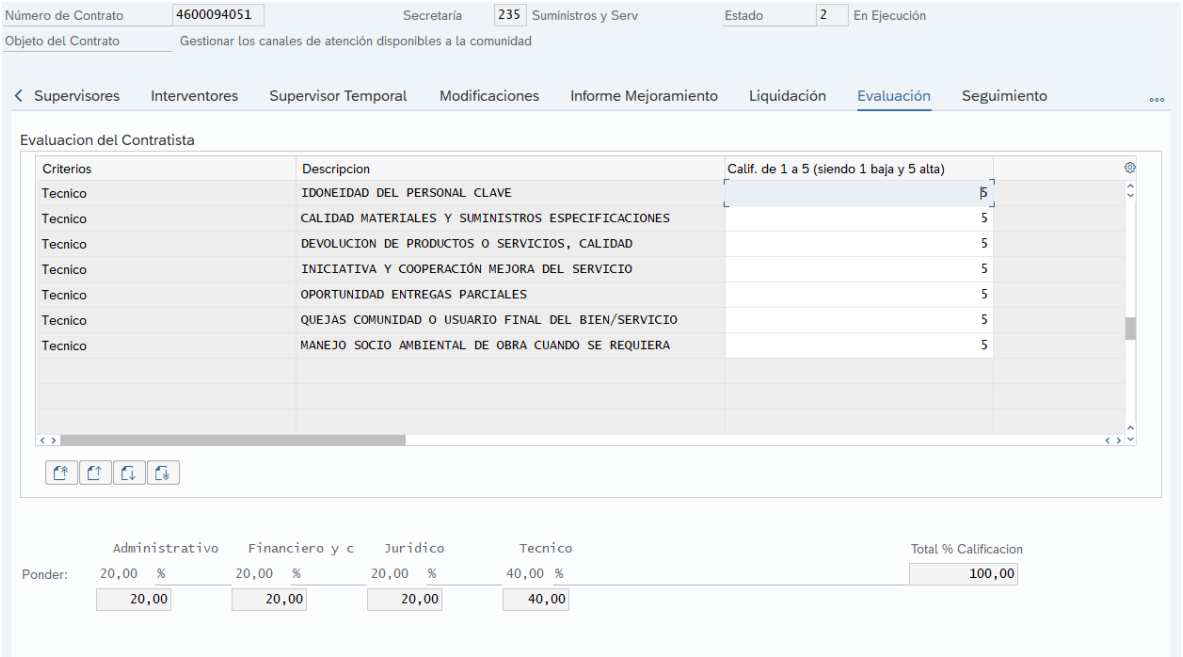
Objeto del Contrato Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad

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

Evaluacion del Contratista

Criterios	Descripcion	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 PAGO PARAFISCALES Y SALARIOS	5
Juridico	CUMPLIMIENTO NORMATIVA AMBIENTAL	5
Tecnico	IDONEIDAD DEL PERSONAL CLAVE	5
Tecnico	CALIDAD MATERIALES Y SUMINISTROS ESPECIFICACIONES	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 4600094051 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

Evaluacion del Contratista

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

3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)
110070122	70600000	2320202008	200192	4000108206	9014443	4700054260
110090122	76100000	2320202008	200349	4000108208	9014443	4700054267
110070122	74300000	2320202008	200423	4000108287	9014443	4700054262
110000122	70400000	2320202008	200294	4000108312	9014443	4700054261

Adición 01

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)
110000122	70400000	2320202008	200173	4000108312	9014443	4700054261
110070122	70600000	2320202008	200192	4000109620	9014588	4700054472

Mediante la modificación 02 se solicitó realizar la reducción del presupuesto por un valor de $1.413.652.763 correspondiente al 22 % del valor del contrato. Del RP 4700054472 quedado así un valor de 688.056.158 IVA INCLUIDO.

- Relación de los pagos realizados:

No. Pedido	No. Factura	Fecha de Contabilización	No. Recibo a Satisfacción	Valor Facturado
4700054260	EMT26910	20/05/2022	5000671249	$ 416.132.732
4700054261	EMT26910	20/05/2022	5000671252	$ 137.468.800
4700054262	EMT26910	20/05/2022	5000671257	$ 76.921.600
4700054267	EMT26910	20/05/2022	5000671263	$ 142.800.000
4700054261	EMT26910	20/05/2022	5000671264	$ 90.440.000
4700054260	EMT27292	10/06/2022	5000672823	$ 119.311.529
4700054261	EMT27292	10/06/2022	5000672824	$ 86.156.000
4700054262	EMT27292	10/06/2022	5000672825	$ 48.552.000

4700054267	EMT27292	10/06/2022	5000672826	$	145.142.252
4700054260	EMT27293	10/06/2022	5000672850	$	472.950.688
4700054260	EMT27293	10/06/2022	5000672853	$	233.240.000
4700054261	EMT27293	10/06/2022	5000672851	$	210.394.029
4700054262	EMT27293	10/06/2022	5000672852	$	76.921.600
4700054260	EMT27299	15/06/2022	5000673106	$	726.503.076
4700054261	EMT27299	15/06/2022	5000673107	$	39.385.171
4700054262	EMT27299	15/06/2022	5000673109	$	113.052.800
4700054267	EMT27299	15/06/2022	5000673267	$	206.819.024
4700054260	EMT27699	21/07/2022	5000676478	$	119.311.529
4700054261	EMT27699	21/07/2022	5000676480	$	86.156.000
4700054262	EMT27699	21/07/2022	5000676481	$	48.552.000
4700054267	EMT27699	21/07/2022	5000676483	$	409.487.317
4700054267	EMT28646	21/10/2022	5000686428	$	197.719.689
4700054472	EMT28646	21/10/2022	5000686432	$	145.061.786
4700054472	EMT29007	17/11/2022	5000688432	$	501.012.722

Es importante aclarar información con referencia al pago de facturación que se ha realizado hasta la fecha de la ejecución del contrato.

- La factura EMT27292 correspondiente al mes de febrero fue emitida el 25 de marzo inicialmente, debido al cierre de facturación del mes de marzo no se alcanzó a realizar el pago asignado para ese mismo mes, se realizó la gestión para el mes de abril donde se evidencio que la supervisora no contaba con los permisos para desarrollar la actividad de pagos en el aplicativo de SAP por monitor de factura electrónica, se realizó la solicitud de los permisos el cual tardo 1 mes en resolverse la dificultad.

- Para el mes de Abril fue radicada la factura EMT26910 correspondiente al periodo del mes de marzo, no se pudo realizar la gestión del pago por ser fecha de cierre contable, para el mes de mayo cuando se habilito nuevamente facturación nos dimos cuenta que no se tenía disponibilidad del PAC de la secretaria de planeación y la secretaria de gestión humana y Servicio a la Ciudadanía, se realizó dicho trámite el cual tardo más de 20 días, para este tiempo ya se encontraban vencidas las facturas radicadas por parte del proveedor, el cual conllevo a que la Secretaría de Hacienda no realizara los pagos basados en la circular # 202260000016 que indica, las facturas deben

ser canceladas en el mismo mes en que se realizó la emisión de la factura electrónica , siendo así no fue posible realizar dicha cancelación de las facturas y el proveedor debió anular las que ya se habían generado.

- El proveedor realizo la anulación de estas, lo cual conllevo que las facturas se cancelaran para el mes de junio.

- En el mes de junio se presentó una situación presupuestal respecto a la facturación de los recursos que se cancelaron en los meses de febrero, marzo, abril y mayo, Evidenciando valores unitarios facturados erróneamente.

- El proceso de facturación y pago de las facturas indicadas tuvo varios retrasos debido a situaciones de permisos en las plataformas y procesos de recursos financieros.

- Debido a los inconvenientes anteriormente descritos con las facturas y que en un mismo mes (junio) se cancelaron las correspondientes a los meses de febrero, abril y mayo; se evidenció de manera apresurada un posible agotamiento del recurso, lo que conllevó a realizar la solicitud de adición y ampliación del contrato la cual se publicó en Colombia Compra Eficiente el 22 de junio del presente año con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

- Sin embargo, se continuó con una revisión detallada de las posibles causas de la situación que conllevó a dicho procedimiento, encontrando un error en la facturación por parte de EMTELCO.

- Debido a que se tenían valores mensuales muy altos, se revisan los valores asociados a la orden de compra, evidenciando que se tenían tarifas unitarias correspondientes a la plataforma de Colombia Compra sin tener en cuenta la oferta presentada por el operador Emtelco en el momento del evento de cotización y con la cual se generó la orden de compra 85219.

  El 01 de julio se realiza reunión con el operador donde se indica la situación que se presentó, EMTELCO manifiesta que realizaron revisión de los procesos asociados a la orden: comercial, operativo y de facturación, evidenciando que las tarifas difieren a la oferta presentada en el proceso, por lo tanto, las tarifas deben ser menores a las facturadas desde el 18 de febrero de 2022 al 31 de mayo de 2022 tal como se detalla en las siguientes tablas:

Valores facturados tarifa Colombia Compra						
Concepto o servicio	Cantidades Requeridas Colombia Compra	Costo Unidad	Costo Total Febrero	Costo Total Marzo	Costo Total Abril	Costo Total Mayo
Agentes Línea	78	$ 3.852.450	$ 98.237.485	$ 219.589.672	$ 252.335.500	$ 300.491.130
Agente lenguaje de señas	1	$ 5.192.087	$ 2.596.044	$ 5.192.087	$ 5.192.087	$ 5.192.087
Agente Bilingüe	1	$ 5.674.127	$ 2.837.063	$ 5.674.127	$ 5.674.127	$ 5.674.127
IVR Director menor 115000	115.000	$ 4	$ 147.932	$ 507.162	$ 418.746	$ 395.581
IVR Transaccional 115000	110.000	$ 33	$ 738.567	$ 2.752.744	$ 1.900.000	$ 1.865.211
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Profesional Gestión humana	6	$ 5.885.739	$ 17.657.216	$ 35.314.433	$ 35.314.433	$ 35.314.433
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Técnico Gestión humana	7	$ 4.061.682	$ 12.185.047	$ 28.431.777	$ 28.431.777	$ 28.431.777
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Básico Servicio a la Ciudadanía	61	$ 3.154.924	$ 91.492.804	$ 170.365.912	$ 192.450.382	$ 189.295.457
Profesional Senior Minero de datos	2	$ 6.959.400	$ -	$ 6.959.400	$ 13.918.801	$ 13.918.801
Supervisor Servicios BPO	9	$ 7.478.286	$ 33.652.287	$ 67.304.575	$ 67.304.575	$ 67.304.575
Líder de calidad	9	$ 7.173.498	$ 32.280.741	$ 64.561.482	$ 64.561.482	$ 64.561.482
Formador CC	1	$ 7.258.698	$ 3.629.349	$ 7.258.698	$ 7.258.698	$ 7.258.698
Formador PR	1	$ 7.258.698	$ 3.629.349	$ 7.258.698	$ 7.258.698	$ 7.258.698
Gerente de proyecto	1	$ 20.025.760	$ 10.012.880	$ 20.025.760	$ 20.025.760	$ 20.025.760
Servicio de Impresoras	13	$ 1.678.424	$ -	$ 21.819.510	$ 21.819.510	$ 21.819.510
Enlace Dedicado entre puntos	2	$ 2.571.656	$ 2.571.656	$ 5.143.312	$ 5.143.312	$ 5.143.312
Portátil core i3- Puesto de trabajo móvil sin Agente	5	$ 875.274,72	$ -	$ 4.376.374	$ 4.376.374	$ 4.376.374
Tablet Android 9 Pulgadas	6	$ 121.604	$ -	$ -	$ -	$ 364.812
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	88	$ 678.655	$ 20.698.977	$ 43.433.918	$ 48.863.158	$ 57.007.018
Troncal SIP	140	$ 40.110	$ 2.807.706	$ 5.615.411	$ 5.615.411	$ 5.615.411
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	6	$ 16.409	$ 16.409	$ 98.453	$ 98.453	$ 98.453
Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	9	$ 5.405	$ 18.918	$ 48.647	$ 48.647	$ 48.647
Licencia Analytics	1	$ 254.198	$ 127.099	$ 254.198	$ 254.198	$ 254.198
SMS en una vía menor 168000	168.000	$ 5,55	$ 90.482	$ 2.937.321	$ 38.620.446	$ 49.812.343
SMS en doble vía menor 300	300	$ 11,09	$ -	$ -	$ -	$ -
Mailing menor 50	50	$ 7,77	$ -	$ -	$ -	$ 16.028.251
ChatBot transacciones menor 24000	24.000	$ 69	$ -	$ 918.714	$ 1.021.351	$ 909.858
Distintivo Institucional	1	$ 291.934	$ -	$ -	$ -	$ -
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	200	$ 112.393	$ -	$ -	$ 6.968.380	$ 3.933.763
Hora desarrollo	4.000					
Tráfico local menor a 3290	-	$ 20,0	$ 919	$ 639	$ 759	$ 479
Tráfico celular menor 4800	-	$ 20,0	$ 1.138	$ 8.347	$ 4.194	$ 3.175
			$ 335.430.068	**$ 725.851.371**	**$ 834.879.258**	**$ 912.403.421**
IVA			**$ 63.731.713**	**$ 137.911.760**	**$ 158.627.059**	**$ 173.356.650**
Total			**$ 399.161.781**	**$ 863.763.131**	**$ 993.506.318**	**$ 1.085.760.071**

Valores facturados de acuerdo a la oferta de Emtelco						
Concepto o servicio	Cantidades Requeridas Colombia Compra	Costo Unidad	Costo Total Febrero	Costo Total Marzo	Costo Total Abril	Costo Total Mayo
Agentes Línea	78	$ 2.705.411,76	$ 68.988.000	$ 154.208.470	$ 177.204.470	$ 211.022.117
Agente lenguaje de señas	1	$ 4.705.238,00	$ 2.352.619	$ 4.705.238	$ 4.705.238	$ 4.705.238
Agente Bilingüe	1	$ 5.168.317,00	$ 2.584.159	$ 5.168.317	$ 5.168.317	$ 5.168.317
IVR Director menor 115000	115.000	$ 4,20	$ 139.936	$ 479.747	$ 396.110,96	$ 374.198
IVR Transaccional 115000	110.000	$ 16,81	$ 373.056	$ 1.390.434	$ 959.705	$ 942.133
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Profesional Gestión humana	6	$ 5.402.780,33	$ 16.208.341	$ 32.416.682	$ 32.416.682	$ 32.416.682
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Técnico Gestión humana	7	$ 3.741.114,43	$ 11.223.343	$ 26.187.801	$ 26.187.801	$ 26.187.801
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Básico Servicio a la Ciudadanía	61	$ 2.378.872,89	$ 68.987.314	$ 128.459.136	$ 145.111.246	$ 142.732.373
Profesional Senior Minero de datos	2	$ 6.433.821,00	$ -	$ 6.433.821	$ 12.867.642	$ 12.867.642
Supervisor Servicios BPO	9	$ 4.201.680,67	$ 18.907.563	$ 37.815.126	$ 37.815.126	$ 37.815.126
Líder de calidad	9	$ 5.997.615,44	$ 26.989.269	$ 53.978.539	$ 53.978.539	$ 53.978.539
Formador CC	1	$ 3.805.766,50	$ 1.902.883	$ 3.805.767	$ 3.805.767	$ 3.805.767
Formador PR	1	$ 3.805.766,50	$ 1.902.883	$ 3.805.767	$ 3.805.767	$ 3.805.767
Gerente de proyecto	1	$ 15.004.548,00	$ 7.502.274	$ 15.004.548	$ 15.004.548	$ 15.004.548
Servicio de Impresoras	13	$ 264.714,23	$ -	$ 3.441.285	$ 3.441.285	$ 3.441.285
Enlace Dedicado entre puntos	2	$ 621.535,50	$ 621.536	$ 1.243.071	$ 1.243.071	$ 1.243.071
Portátil core i3- Puesto de trabajo móvil sin Agente	5	$ 167.225,88	$ -	$ 836.129	$ 836.129	$ 836.129
Tablet Android 9 Pulgadas	6	$ 58.425,33	$ -	$ -	$ -	$ 175.276
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	88	$ 270.425,41	$ 8.247.975	$ 17.307.226	$ 19.470.630	$ 22.715.734
Troncal SIP	140	$ 38.394,95	$ 2.687.647	$ 5.375.293	$ 5.375.293	$ 5.375.293
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	6	$ 15.766,67	$ 15.767	$ 94.600	$ 94.600	$ 94.600
Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	9	$ 4.804,56	$ 16.816	$ 43.241	$ 43.241	$ 43.241
Licencia Analytics	1	$ 54.755,00	$ 27.378	$ 54.755	$ 54.755	$ 54.755
SMS en una vía menor 168000	168.000	$ 5,49	$ 89.503	$ 2.905.566	$ 38.202.928	$ 49.273.832
SMS en doble vía menor 300	300	$ 10,50	$ -	$ -	$ -	$ -
Mailing menor 50	50	$ 7,66	$ -	$ -	$ -	$ 15.801.339
ChatBot transacciones menor 24000	24.000	$ 44,12	$ -	$ 590.414	$ 656.373	$ 584.722
Distintivo Institucional	1	$ 280.519,00	$ -	$ -	$ -	$ -
Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales	200	$ 108.063,03			$ 6.699.908	$ 3.782.206
Hora desarrollo	4.000					
Tráfico local menor a 3290	-	$ 19,85	$ 913	$ 635	$ 754	$ 476
Tráfico celular menor 4800	-	$ 20	$ 1.131	$ 8.297	$ 4.169	$ 3.156
			$ 239.770.306	**$ 505.759.905**	**$ 595.550.095**	**$ 654.251.364**
IVA			**$ 45.556.358**	**$ 96.094.382**	**$ 113.154.518**	**$ 124.307.759**
Total			**$ 285.326.664**	**$ 601.854.287**	**$ 708.704.613**	**$ 778.559.123**

- De acuerdo con la revisión de los valores facturados, se identificó un saldo a favor del Distrito de Medellín de $813.232.448 antes de IVA para un total de $967.746.613 IVA incluido. (Según consta en Acta del 1 de julio de 2022.

- Después de revisado y aprobados los valores se indica al proveedor incluir una nota crédito a pie de factura" para el mes de julio y para el mes de agosto en caso de aplicar.

- A pesar de que el contrato inició en febrero, tal como se indicó anteriormente, los pagos de las facturas de febrero, abril y mayo se realizaron en junio, momento en el cual y dadas las situaciones administrativas, la supervisión identificó los posibles errores que se tenían y se inició la búsqueda detallada de la situación encontrando, tal como se detalla en el cuadro siguiente, un saldo a favor de $ 967.746.613 IVA incluido por un desbalance encontrado en la facturación de los ítems contratados en la orden de compra 85219:

	Valor facturado tarifa Colombia Compra				
	Costo Total Febrero	Costo Total Marzo	Costo Total Abril	Costo Total Mayo	Total
Valor	$ 335.430.068	$ 725.851.371	$ 834.879.258	$ 912.403.421	$ 2.808.564.118
IVA	$ 63.731.713	$ 137.911.760	$ 158.627.059	$ 173.356.650	$ 533.627.182
Total	$ 399.161.781	$ 863.763.131	$ 993.506.318	$ 1.085.760.071	$ 3.342.191.301

	Valor a facturar de acuerdo a la oferta de Emtelco				
	Costo Total Febrero	Costo Total Marzo	Costo Total Abril	Costo Total Mayo	Total
Valor	$ 239.770.306	$ 505.759.905	$ 595.550.095	$ 654.251.364	$ 1.995.331.670
IVA	$ 45.556.358	$ 96.094.382	$ 113.154.518	$ 124.307.759	$ 379.113.017
Total	$ 285.326.664	$ 601.854.287	$ 708.704.613	$ 778.559.123	$ 2.374.444.688

Valor Diferencia antes de IVA		$ 813.232.448
Valor Diferencia IVA		$ 154.514.165
Valor Diferencia total		$ 967.746.613

- El 18 de agosto de 2022 nuestros protocolos de monitoreo de seguridad de la información detectaron una vulneración en nuestros sistemas.

- Como primera medida y con el fin de proteger la operación de nuestros clientes, cerramos todos los canales de comunicación con las plataformas compartidas.

- Producto del análisis de nuestros sistemas encontramos que estamos ante un ataque informático que afectó nuestras plataformas.

- Hasta el momento, no hemos identificado afectación alguna a su información o a la de sus clientes.

- Conformamos un equipo especializado para determinar lo sucedido y en el caso particular de la operación del Municipio de Medellín, la situación ha sido superada, lo que permite retomar la prestación del servicio, con normalidad.

- Informe de ejecución financiera del contrato por proyectos:

Pedido	Grupo de compras	Denominación GrpComp	Proyecto	Nombre Proyecto	Valor proyecto pedido	Valor Facturado proyecto pedido	Saldo proyecto pedido
4700054260	234	Gest Hum yServ Ciu	200192	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO MEDELLÍN	$ 2.087.449.554	$ 2.087.449.554	$ -
4700054261	202	Hacienda	200173	ADMINISTRACIÓN DEL RECAUDO Y LA CARTERA MOROSA MEDELLÍN ANTIOQUIA OCCIDENTE	$ 325.000.000	$ 325.000.000	$ -
4700054261	202	Hacienda	200294	FORTALECIMIENTO Y CONTROL DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS Y NO TRIBUTARIOS MEDELLIN ANTIOQUIA OCCIDENTE	$ 325.000.000	$ 324.999.999	$ 1
4700054262	206	Movilidad	200423	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD MEDELLIN, ANTIOQUIA, OCCIDENTE	$ 364.000.000	$ 364.000.000	$ 0
4700054267	208	Planeación	200349	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES-SISBEN MEDELLIN	$ 1.101.968.279	$ 1.101.968.282	$ 3-
4700054472	234	Gest Hum yServ Ciu	200192	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO MEDELLÍN	$ 688.056.157	$646.074.507	$ 41.981.650
TOTAL					**$ 4.891.473.991**	**$ 4.659.504.301**	**$ 41.981.651**

Resumen de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	$ 4.203.417.833,88
Adiciones	$ 2.101.708.916
Total, valor del contrato más adiciones	**$ 6.305.126.749,88**
Reducción	$ 1.413.652.763
Valor total del contrato	**$ 4.891.473.986,88**
Pagos Realizados (Acumulado)	$ 4.849.492.342
Saldo de recursos al mes de Diciembre	$ 41.981.649,88
Porcentaje de ejecución financiera	99,14%
Porcentaje de ejecución física	100%

Nota: El valor en decimales que se presenta en el valor del contrato se da porque desde tienda virtual se publicó de esta manera.

4. INFORME JURÍDICO:

- Durante la ejecución del contrato No. 4600094051 de 2022, no se han causado procesos sancionatorios, reclamaciones, derecho de contradicción, imposición de multas, ni se ha hecho efectiva la cláusula penal, así como tampoco las garantías suscritas para el presente contrato.
- Desde el punto de vista jurídico, no se han presentado controversias con el contratista que impliquen el inicio de procesos sancionatorios o la imposición de multas.

- Estado de las garantías del contrato y sus respectivas ampliaciones:

  - Se hace relación al estado de las garantías del contrato para indicar que el contratista EMTELCO S.A.S constituyó garantías de cumplimiento, calidad, salarios y prestaciones de fecha 11 de Febrero de 2022 número 68108 de Seguros Chubb Seguros Colombia S.A. así:

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Chubb seguros Colombia S.A	68108 Anexo: 0	Calidad del servicio estatal	2022/02/11	2022/07/29	2022/02/17	$ 420.341.783.39
		Cumplimiento Estatal	2022/02/11	2023/07/29	2022/02/17	$ 630.512.675.08
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	2022/02/11	2025/07/29	2022/02/17	$ 210.170.891.69

Modificación 01

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Chubb seguros Colombia S.A	68108 Anexo 3	Calidad del Servicio Estatal	2022/07/30	2023/08/17	2022/07/31	$630.512.674.90
		Cumplimiento Estatal	2022/07/30	2023/08/17	2022/07/31	$945.769.012.35
		Prestaciones Sociales Estatal Pago de Salarios y	2022/07/30	2025/08/17	2022/07/31	$315.256.33.457

		Prestaciones Sociales, otros				

Modificación 02

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Chubb seguros Colombia S.A	68108	Calidad	2022/08/18	2023/09/22	2022/08/18	$489.147.399
		Cumplimiento	2022/08/18	2023/09/22	2022/08/18	$733.721.098
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	2022/08/18	2025/09/22	2022/08/18	$244.573.699

- De los servicios prestados conforme a los requerimientos hechos por la Secretaría, de suministros y servicios, y una vez expirado el plazo del contrato, el porcentaje de ejecución financiera de acuerdo con lo establecido fue del 99,14%

- 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 nueve (9) días del mes de marzo del año dos mil veintitrés 2023.

Diana Carolina Ruiz Rojas
Supervisora

Revisó	
Carolina Osorio Q. Carolina Osorio Quirós	Angela Mª Oquendo. Angela María Oquendo Hernández.

Apoyo Jurídico Subsecretaría Ejecución de la Contratación	Apoyo Administrativo, Financiero y Contable Subsecretaría Ejecución de la Contratación