CONTRATO No 4600100699 de 2024
PERIODO DE VERIFICACIÓN: Del 1 al 29 de febrero de 2024
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 29 marzo 2024

CONTRATANTE:	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA
CONTRATISTA:	EMTELCO S.A.S.
NIT:	890.905.211-1
REPRESENTANTE LEGAL:	Juan David Adarve Vergara
CÉDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	98.528.165
OBJETO:	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad
VALOR INICIAL:	Cinco mil seiscientos cuarenta y dos millones trescientos noventa y tres mil quinientos treinta y ocho pesos m/l ($5.642.393.538)
ADICIONES:	N/A
VALOR MÁS ADICIONES:	Cinco mil seiscientos cuarenta y dos millones trescientos noventa y tres mil quinientos treinta y ocho pesos m/l ($5.642.393.538)
DURACIÓN INICIAL:	Siete (7) meses sin exceder la presente vigencia.
AMPLIACIONES: **SUSPENSIONES:**	N/A N/A
DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:	Siete (7) meses sin exceder la presente vigencia
FECHA DE INICIO:	Febrero 01 de 2024

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

FECHA DE TERMINACIÓN:	Agosto 30 de 2024

Con el objeto de describir el seguimiento realizado a la ejecución del contrato 4600100699 de 2024, se presenta el Informe parcial 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, Ley 1150 de 16 de julio de 2007, 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, Decreto 1082 de 26 de mayo de 2015, 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:

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 referido a prestar un servicio integral de Contact Center y servicio BPO donde el contratista deberá proveer facilidades de acceso multicanal, es decir, la atención podrá brindarse por los canales virtual, presencial y telefónico.

- Administración de los canales de atención:

A través del teléfono se atendieron 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 Municipio de Medellín.

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

El correo electrónico se utiliza 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 del Contratista

Plataforma Contac Center	
Actividad	**Verificación**
Telefónico	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.
Chat	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	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 verificó 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.
Servicios de Ejecución de Campañas de Salida	
Funcionalidad ACD	
Distribuidor Automático de Llamadas	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 desde el 01 de febrero fecha inicial de ejecución del contrato.
Servicios de IVR	
IVR Director	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	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	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.
Creador de Experiencia Inboud	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 del Distrito de Medellín.
Creador de experiencia outbound	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, información general sobre trámites, servicios, programas y proyectos del Distrito de Medellín.
Creador de Experiencia Bilingüe	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 del Distrito de Medellín.
Centro de Relevos	Se verificó por parte de la Supervisión del contrato que durante lo corrido del periodo a supervisar del presente informe se hizo uso de este servicio, estuvo disponible en Portal Web del Distrito de Medellín el ingreso a video llamadas para la población con discapacidad auditiva.
Canal Presencial	
Servicio de Atención Presencial perfil Básico	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	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	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.
Supervisores para el seguimiento y control del personal del canal presencial	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.
Gerente de Cuenta	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad del gerente de cuenta permanente para el presente contrato de Servicio a la Ciudadanía
Disponibilidad de la plataforma	
Disponibilidad de la plataforma	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.
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.
Enlace dedicado entre puntos	Desde el 01 de Febrero fecha inicial de ejecución del contrato se cuenta 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 operatividad de los canales de atención telefónico y chat

Captura usuarios	Desde el 01 de Febrero fecha inicial de ejecución del contrato se cuenta con la disponibilidad de esta aplicación que permite 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.
Administración de Bases de Datos	Desde 01 de Febrero fecha inicial de ejecución del contrato se cuenta con la disponibilidad de este ítem para garantizar la disponibilidad y la protección de los mismos. Permitiendo que solo los usuarios autorizados tengan acceso a la base de datos, garantizando el control exhaustivo de la información contenida en ella.
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	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, con la anotación precisa de ser única responsabilidad del contratista.
Servicios Complementarios	
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.
Suministros de Líneas Telefónicas	

Suministros de Líneas Telefónicas	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.

Porcentaje de ejecución física del contrato.

A la fecha del presente informe, la ejecución física del mismo se establece en un porcentaje de avance del 14.28%

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.

Retenciones del Contrato:

Descripción Indicador	Valor Retención
Ded.Estamp. Just Familiar 2% Acuerdo 93	$12.665.388
Ded.Estamp.Pro Innovacion 1% Acuerdo 93	$6.332.694
Ret.renta servicios grales. 4%	$25.330.776
Tasa Prodeporte y Recreacion 1.3%	$8.232.502
Total General	**$52.561.360**

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)
19/03/2024	1 al 29 de febrero de 2024	Juan Esteban Tamayo Laverde Revisor Fiscal

		Tarjeta Profesional TP 163391-T Designado por Ernst & Young Audit S.A.S

- Para el presente informe no se materializó ningún riesgo descrito en el pliego de condiciones.

- Se presenta la evaluación al contratista, así:

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 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 % Calificacio
Ponder:	20,00 %	20,00 %	20,00 %	40,00 %	100,00
	20,00	20,00	20,00	40,00	

Evaluacion del Contratista

Criterios	Descripcion	Calif. de 1 a 5 (siendo 1 baja y 5 alta)
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

	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	

- Durante el periodo objeto de supervisión, este contrato no fue auditado por ningún ente de control o por la Secretaría de Evaluación y Control

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)
110070124	70600000	2320202008	200192	4000116437	50098325	4800014832
110000124	76100000	2320202008	200349	4000116448	50098325	4800014833
110070124	76200000	2320202008	200242	4000115897	50098325	4800014837
110090124	74300000	2320202008	200423	4000115933	50098325	4800014835
110615524	73300000	2320202008	200231	4000116401	50098325	4800014834
110070124	70400000	2320202008	200294	4000116480	50098325	4800014831

- 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)
4800014835	EMT34103	18/03/2024	5000728403	$238.000.000
4800014833	EMT34103	18/03/2024	5000728404	$395.269.400

- Informe de ejecución financiera del contrato por proyectos:

Contrato	Registro Presupuestal (Pedido)	Grupo de compras	Denominación Grupo de Compras	Proyecto	Nombre Proyecto	Valor proyecto por pedido	Valor Facturado por proyecto del pedido	Saldo por proyecto del pedido
4600100699	4800014831	202	Hacienda	200173	ADMINISTRACIÓN DEL RECAUDO Y LA CARTERA MOROSA MEDELLÍN ANTIOQUIA OCCIDENTE	$ 533.000.00	$ 0	$ 533.000.00
4600100699	4800014832	234	Gest Hum yServ Ciu	200192	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO MEDELLÍN	$ 2.739.052.976	$0	$2.739.052.976
4600100699	4800014833	208	Planeación	200349	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES-SISBEN MEDELLIN	$ 1.299.999.998	$ 395.269.400	$904.730.598
4600100699	4800014834	221	DAGRED	200231	FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA, LA COMUNICACIÓN Y LA EDUCACIÓN DEL RIESGO MEDELLÍN	$ 80.000.000	$ 0	$80.000.000
4600100699	4800014835	206	Movilidad	200423	SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD MEDELLIN, ANTIOQUIA, OCCIDENTE	$411.500.000	$238.000.000	$173.500.000
4600100699	4800014837	233	Gest y ContrTerrit	200242	SERVICIO DE INFORMACIÓN CATASTRAL MEDELLIN	578.840.564	$ 0	$578.840.564

- Resumen de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	$5.642.393.538
Adiciones	N/A
Total valor del contrato más adiciones	$5.642.393.538
Pagos Realizados (Acumulado)	$633.269.400
Pago autorizado del mes de Febrero	$633.269.400
Porcentaje de ejecución financiera	11.22%

- El debido proceso sancionatorio, derecho de contradicción:

  Durante el periodo objeto de supervisión, y en la ejecución del mismo, no se han generado procesos administrativos sancionatorios, reclamaciones, derecho de contradicción, controversias o incumplimientos que pudieran dar lugar al procedimiento de imposición de multas, sanciones y/o declaraciones de incumplimiento.

- Estado de las garantías del contrato:

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Seguros del Estado S.A.	**65-44-101228333**	Calidad	01.02.2024	01.01.2025	01.02.2024	$564.239.353
		Cumplimiento	01.02.2024	01.01.2025	01.02.2024	$564.239.353
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	01.02.2024	01.09.2027	01.02.2024	$292.239.353

- Los servicios se recibieron a satisfacción, no se presentaron quejas ni reclamaciones frente al cumplimiento del objeto contractual, así como reporte de incidentes o afectaciones a terceros.

Una vez evidenciado el avance técnico, administrativo, financiero y jurídico señalado en el contrato, el suscrito Supervisor y/o Interventor autoriza el pago parcial del periodo reportado por valor de $633.269.400

Atentamente,

Mónica María Henao O.

MONICA MARÍA HENAO
Supervisor

Elaboró: Mónica María Henao, Supervisora