CONTRATO No. 4600104867 DE 2025
PERIODO DE VERIFICACIÓN: junio de 2025
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 16/07/2025

CONTRATANTE:	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLIN– SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL
CONTRATISTA:	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.
NIT:	900.092.385-9
REPRESENTANTE LEGAL:	HECTOR ARMANDO CASTILLO AMAYA
CEDULA DE CIUDADANÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	79.059.931
OBJETO:	Contrato interadministrativo para los servicios de apoyo tecnológico a la plataforma informática.
VALOR INICIAL:	Dos mil quinientos noventa y dos millones trescientos catorce mil veintitrés pesos M.L. ($2.592.314.023), incluido IVA
ADICIONES:	
VALOR MAS ADICIONES:	
DURACIÓN INICIAL:	Tres meses

AMPLIACIONES: N/A

SUSPENSIONES: N/A

DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:

FECHA DE INICIO: 8 de mayo de 2025

FECHA DE TERMINACIÓN (incluido ampliaciones): 7 de agosto de 2025, esta fecha inclusive.

Con el objeto de describir el seguimiento realizado a la ejecución del contrato **4600104867 de 2025**, se presenta el Informe parcial de Supervisión y/o Interventoría del contrato de la referencia, con fundamento en:
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:

- De conformidad con los objetivos y las obligaciones establecidas para el contratista se estima que su cumplimiento se ha efectuado conforme a las especificaciones técnicas estipuladas en el contrato.

- El contratista ha cumplido con las actividades establecidas en el contrato. Los informes del proyecto se encuentran en la ruta *\\nas1\Alcaldia\231-ID\23110-S-STI\A-SAMI\E-Admtvo\Cmn-Admtvo\Info Proyecto*.

- A la fecha, el porcentaje de ejecución física del contrato, medido como el tiempo de prestación del servicio, es del **58.70%**.

- El valor de la factura a pagar del 8 al 31 de mayo de 2025 es de **$ 797.885.911** IVA incluido.

Se prestaron los servicios de acuerdo con lo estipulado en el contrato, cumpliendo con los indicadores pactados en el mismo, manteniendo la disponibilidad de las plataformas tecnológicas.

A continuación, se muestra el resultado de la medición de los indicadores:

Indicador de disponibilidad de las plataformas tecnológicas fue de **99,986%**.

En la siguiente tabla se visualiza el resumen de la disponibilidad:

Información		Total Controladas	Total NO Controladas	Disponibilidad Total
Número de dispositivos:	**775**	**99,995%**	**99,991%**	**99,986%**
Total de horas:	**576600**			
Horas sin servicio (controlada)	**27,2666**			
Horas sin servicio (No controlada)	**51,3381**			
Horas total sin servicio:	**78,6047**			

En la siguiente tabla, se visualiza la disponibilidad de cada una de las plataformas tecnológicas:

Plataforma	Información		Total Controladas	Total NO Controladas	Disponibilidad Total
Elementos de Telecomunicaciones	Número de dispositivos:	200	100,000%	99,986%	99,986%
	Total de horas:	148800			
	Horas sin servicio (controlada)	0,0000			
	Horas sin servicio (No controlada)	21,0753			
	Horas total sin servicio:	21,0753			
Telefonía IP	Número de dispositivos:	27	100,000%	100,000%	100,000%
	Total de horas:	20088			
	Horas sin servicio (controlada)	0,0000			
	Horas sin servicio (No controlada)	0,0000			
	Horas total sin servicio:	0,0000			
Elementos de seguridad	Número de dispositivos:	27	100,000%	100,000%	100,000%
	Total de horas:	20088			
	Horas sin servicio (controlada)	0,0000			
	Horas sin servicio (No controlada)	0,0000			
	Horas total sin servicio:	0,0000			
Plataforma de servidores	Número de dispositivos:	447	99,992%	99,995%	99,987%
	Total de horas:	332568			
	Horas sin servicio (controlada)	27,2666			
	Horas sin servicio (No controlada)	15,0428			
	Horas total sin servicio:	42,3094			
Correo	Número de dispositivos:	10	100,000%	100,000%	100,000%
	Total de horas:	7440			
	Horas sin servicio (controlada)	0,0000			
	Horas sin servicio (No controlada)	0,0000			
	Horas total sin servicio:	0,0000			
Internet	Número de dispositivos:	5	100,000%	100,000%	100,000%
	Total de horas:	3720			
	Horas sin servicio (controlada)	0,0000			
	Horas sin servicio (No controlada)	0,0000			
	Horas total sin servicio:	0,0000			
Portales	Número de dispositivos:	59	100,000%	99,965%	99,965%
	Total de horas:	43896			
	Horas sin servicio (controlada)	0,0000			
	Horas sin servicio (No controlada)	15,2200			
	Horas total sin servicio:	15,2200			

Tablas de indicadores de la mesa de servicio:

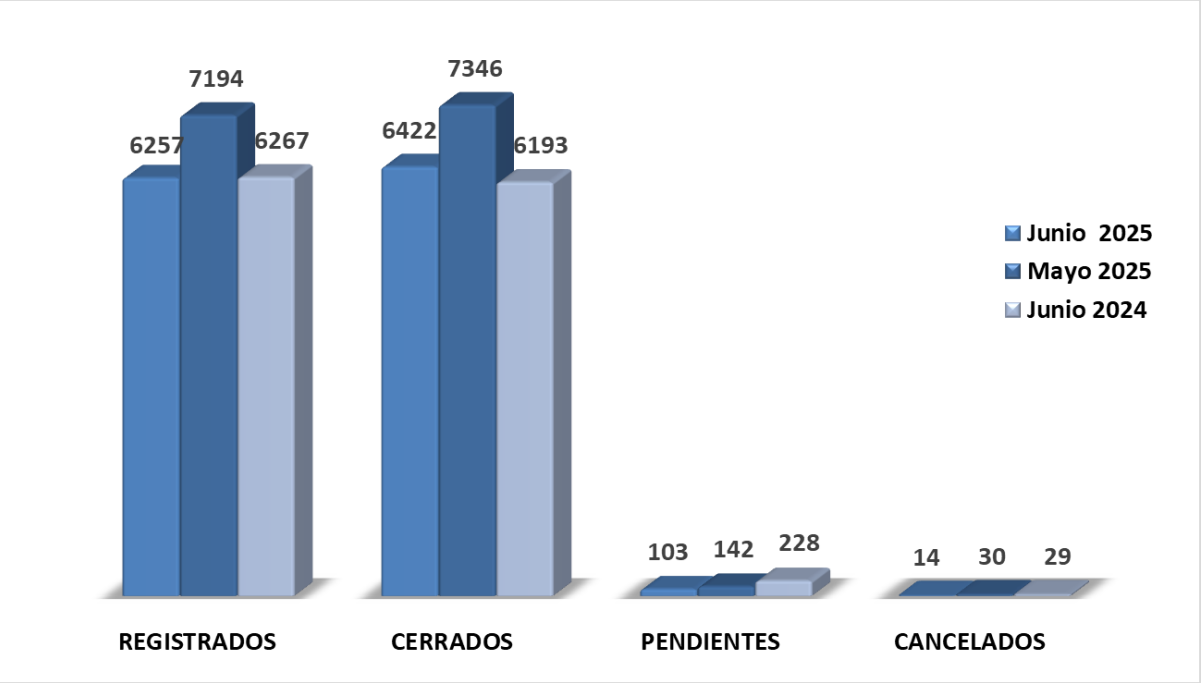
A continuación, se muestra las tablas de indicadores:

Nombre	Medición esperada (Mensual)	Medición Real
		General
% Casos sin resolver	Máximo el 3%	0,26%

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

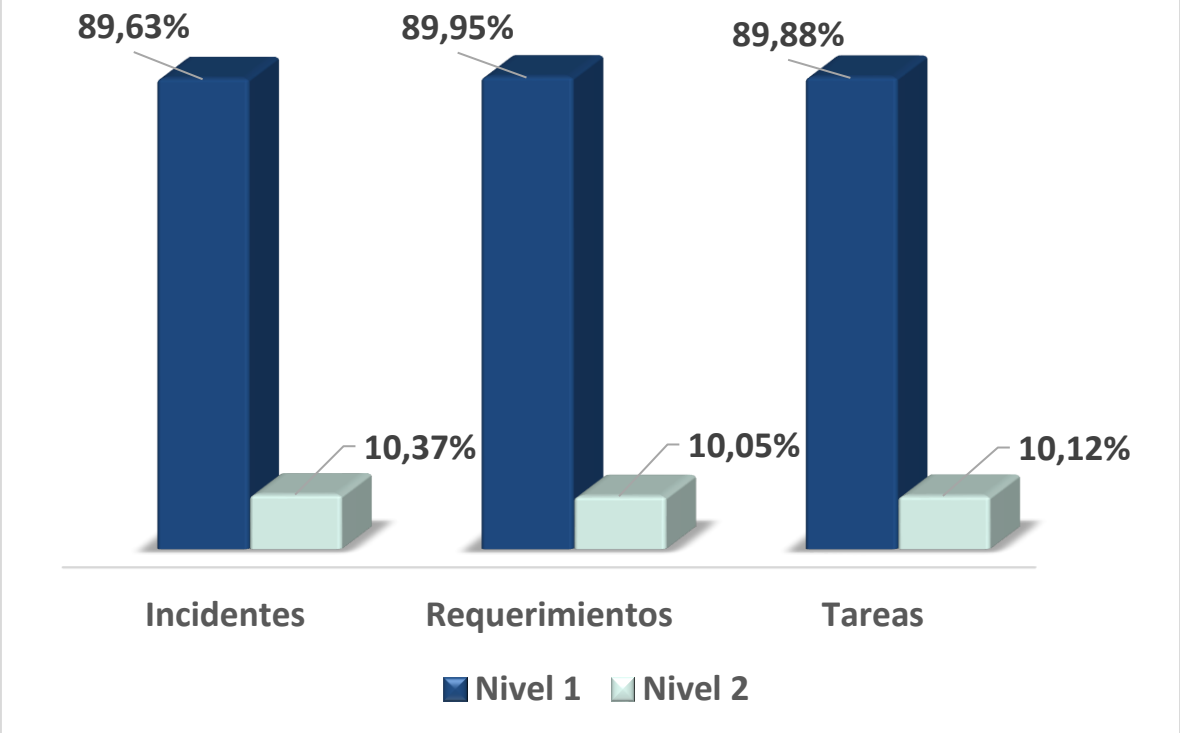
Porcentaje de casos atendidos en sitio	Máximo el 30%	15,06%
Cumplimiento ANS	Mayor al 98%	99,69%
Efectividad en la solución de incidentes	Mayor al 95%	98,39%
Efectividad en la solución de requerimientos	Mayor al 80%	98,34%
Efectividad en la Gestión de cambios	Mayor al 90%	100,00%
Calidad de la Mesa de Servicios	Menor al 5%	0,52%
Llamadas abandonadas	< 10%	-
Llamadas contestadas	90%	-

En la siguiente gráfica se muestra el total de incidentes y requerimientos atendidos:



MES	REGISTRADOS	CERRADOS	PENDIENTES	CANCELADOS
Junio 2025	6257	6422	103	14
Mayo 2025	7194	7346	142	30
Junio 2024	6267	6193	228	29

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



GRUPO S@MI	INCIDENTES	REQUERIMIENTOS	TAREAS
Nivel 1	1115	4509	380
Nivel 2	129	504	1917
Total	**1244**	**5013**	**2297**

Encuesta de satisfacción del servicio:

Porcentaje de diligenciamiento de la encuesta corresponde al **27.0%.**

En el siguiente cuadro se muestra el cuadro de datos de la encuesta:

ENCUESTAS REALIZADAS	
ENCUESTA	**Junio**
CASOS CERRADOS	6.257
ENCUESTAS CONTESTADAS	1.732
CALIFICADAS REGULAR Y MALA	9
SATISFACCIÓN	99,86%
INDICADOR	0,52%

Gestión de Cambios
La gestión de cambios está documentada en la ruta:

La ruta donde guardamos lo referente a los cambios gestionados es la siguiente:

\\nas1\Alcaldia\231-ID\23110-S-STI\U-Infraest\E-Soporte\Cmn-Soporte\Cambios

En el archivo **ResumenCambios.xlsx**

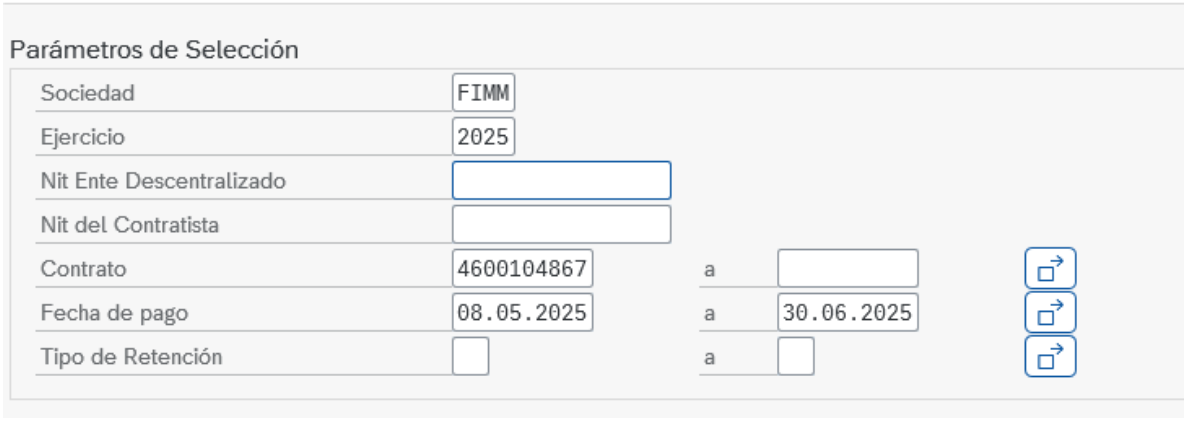
Los informes detallados de cada una de las plataformas tecnológicas se encuentran en la ruta, en la pestaña ***Informes***:

https://medellingovco.sharepoint.com/sites/InfraestructuraTecnolgica/Informes/Forms/AllItems.aspx

Obligaciones a cargo del contratista en materia de impuestos y contribuciones

En el siguiente cuadro se evidencia el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista en materia de impuestos y contribuciones aplicables al contrato. Esta

información se extrae del sistema de seguimiento a la contratación SAP transacción "ZMMPUR179 - Reporte Retenciones por Contrato".



Perio...	Base Retención	Valor Retención	Ti	In	Descripción Indicador
2025	627.014.639,00	6.270.146,00	36	01	Ded.Estamp.Pro Innovacion 1% Acuerdo 93
2025	627.014.639,00	12.540.293,00	37	01	Ded.Estamp. Just Familiar 2% Acuerdo 93
	1.254.029.278,00	**18.810.439,00**			

En la vigencia 2025, se ha realizado retenciones por un valor de $**18.810.439** en materia de impuestos y contribuciones.

2. INFORME ADMINISTRATIVO:

- Verificación de las novedades del personal y del pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

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)
11/06/2025	mayo de 2025	Karina Paola Mosquera Salcedo

	Junio de 2025	

- Informe de las modificaciones realizadas al contrato

No se han realizado modificaciones al contrato.

- Relación de las ausencias temporales o definitivas y Re-designaciones de supervisión.

No se presentaron ausencias de supervisión.

- Informe de la materialización de riesgos y su mitigación.

No se materializaron riesgos.

- Evaluación al contratista, se debe incluir la imagen de SAP que incluya los criterios de calificación, el total de esta y las observaciones a que haya lugar.

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

Calificacion Promedio Informe Final

Numero de Contrato 4600104867

Objeto del Contrato Contrato interadministrativo para los servicios de apoyo tecnológico a la plataforma informática

Componentes	Criterios	Calificación promedio
TÉCNICO	CUMLIMIENTO EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS Y A LAS ACCIONES DE MEJORA PORPUESTAS POR LA SUPERVISION DURANTE LA EJECUCION DEL CONTRATO	4,00
TÉCNICO	CALIDAD Y CANTIDAD EN LOS BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS (ADEMAS EAVALUE EL RECURSO HUMANO Y A LOGISTICA)	4,00
JURÍDICO	CUMPLIMIENTO EN LA PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS GARANTIAS	5,00
JURÍDICO	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL CONTRATO	5,00
FINANCIERO Y CONTABLE	OPORTUNIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS LEGALES Y TECNICOS EN LA FACTURACIÓN	5,00
FINANCIERO Y CONTABLE	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL (EVALUE TAMBIEN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACION, RENDIMEENTOS FINANCIEROS Y ANTICIPOS)	5,00
ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INFORMES Y/O DOCUMENTOS	3,50
ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTION CON LAS PLATAFORMAS ELECTRONICAS OFICIALES (SECOP, TIENDA VIERTUAL, BOLSA MERCANTIL)	4,50
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE SALARIOS, HONORARIOS, PRESTACIONES SOCIALES Y SEGURIDAD SOCIAL	4,50
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN DEL CONTRATO PACTADO ENTRE LA SUPERVISIÓN Y EL CONTRATISTA	4,50
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4,50

Componente	% Calif acum compon
TÉCNICO	40,00
JURÍDICO	10,00
FINANCIERO Y CONTABLE	20,00
ADMINISTRATIVO	17,20

% Total Calificación acumulado (ULTIMA CALIFICACIÓN)	87,20

- Informe sobre si fue auditado el contrato, por parte de los entes de control o por de la Secretaría de Evaluación y Control y sus resultados.

No fue auditado el contrato.

- (otros aspectos relevantes)

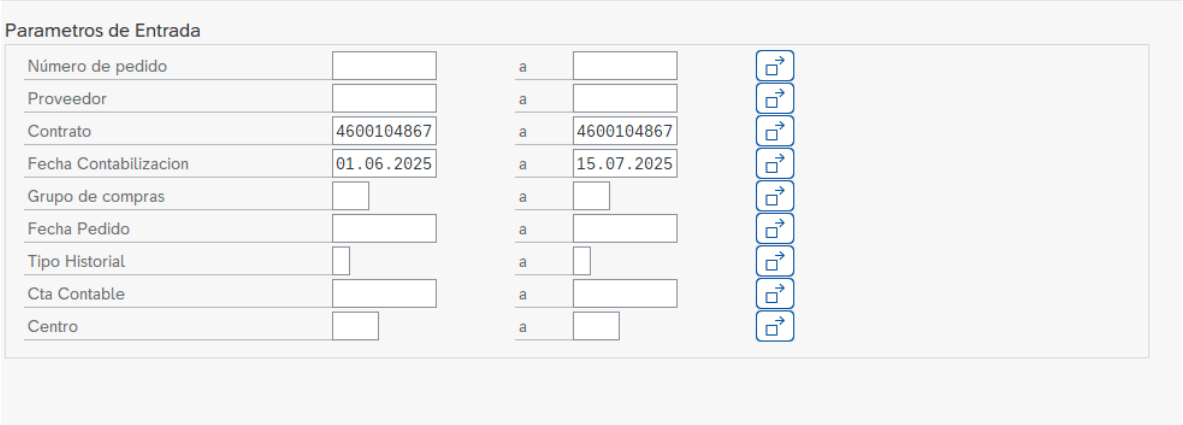
3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

- **Cambios presupuestales:**

  No se han presentado modificaciones.

- **Relación de los pagos realizados**:

Este reporte se origina con la transacción SAP ZMMPUR029 - Historial de Pagos del Contrato); se relacionan de manera acumulativa:



2.Número Pedido	5.2 Documento Contable	5.3 Nro. Factura	10.Fecha Contabiliza	7.Cant.Recibida	5.Documento Material	8.Vlr.Recibido
4800015786	5100452234	BSPU3020695	15.07.2025	566.414.564,00	5105616804	674.033.331,00
4800015786	5000567635	BSPU3020181	09.06.2025	627.014.639,00	5000762854	746.147.420,00
4800015786	5100452234	BSPU3020695	15.07.2025	104.077.798,00	5105616804	123.852.580,00

- **Informe de ejecución financiera**

Este reporte se obtiene del reporte que se origina con la transacción SAP ZMMPUR189 - Informe financiero de contratos. (Estas cifras representan el acumulado de la ejecución del contrato por proyectos):

Numero de contrato 4600104867 a 4600104867

Pedido	Grp-Compr.	Denominación	Proyecto	Nombre Proyecto	Valor P.	Valor F.	Saldo proyecto
4800015786	237	Innovación Digital	240335	FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL DISTRITO MEDELLÍN	2.592.314.023	1.544.033.331	1.048.280.692

- **Resumen de la ejecución de los recursos:**

Valor del Contrato	$2.592.314.023
Adiciones	
Total del valor del contrato más adiciones	$2.592.314.023
Pagos Realizados acumulados hasta el mes de **Mayo de 2025**	$746.147.420
Porcentaje de ejecución financiera hasta **Junio de 2025**	59.56%
Pago autorizado mes de **junio de 2025**	$797.885.911

4. INFORME JURÍDICO:

- El debido proceso sancionatorio, derecho de contradicción

No se efectuaron procesos sancionatorios.

- 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 aplica.

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

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Mundial	M-100263695	Calidad	0705/2025	07/12/2025	La aprobación es del cliente	2.592.314.023

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

		Cumplimiento	0705/2025	07/12/2025	La aprobación es del cliente	2.592.314.023
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	0705/2025	07/08/2028	La aprobación es del cliente	129.615.707,15

DATOS DE LAS AMPLIACIONES (Si se presentaron incluir la información de las pólizas):

Nombre Aseguradora	**N° Póliza**	**Tipo de Amparo**	**Cobertura de la Póliza**		**Fecha de Aprobación de la Garantía**	**Valor Amparado**
			Desde	**Hasta**		
		Calidad			La aprobación es del cliente	
		Cumplimiento			La aprobación es del cliente	
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros			La aprobación es del cliente	

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 del mes de **junio de 2025** por un valor de **$797.885.911 IVA** incluido.

Atentamente,



Néstor Farley Osorio Hidalgo
Supervisor