

Cód. FO-GECO-006	<p>Formato</p> <p>FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría</p>	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

CONTRATO No. 4600104867 DE 2025
PERIODO DE VERIFICACIÓN: julio de 2025
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 14/08/2025

CONTRATANTE: DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN– 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

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

**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-ST\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 **92,39%**.

- El valor de la factura a pagar del 1 al 31 de julio de 2025 es de **\$ 799.656.446** 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 **99,939%**.

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

Información		Total Controladas	Total NO Controladas	Disponibilidad Total
Número de dispositivos:	779	99,988%	99,951%	99,939%
Total de horas:	579576			
Horas sin servicio (controlada)	67,2000			
Horas sin servicio (No controlada)	283,7675			
Horas totales sin servicio:	350,9675			

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

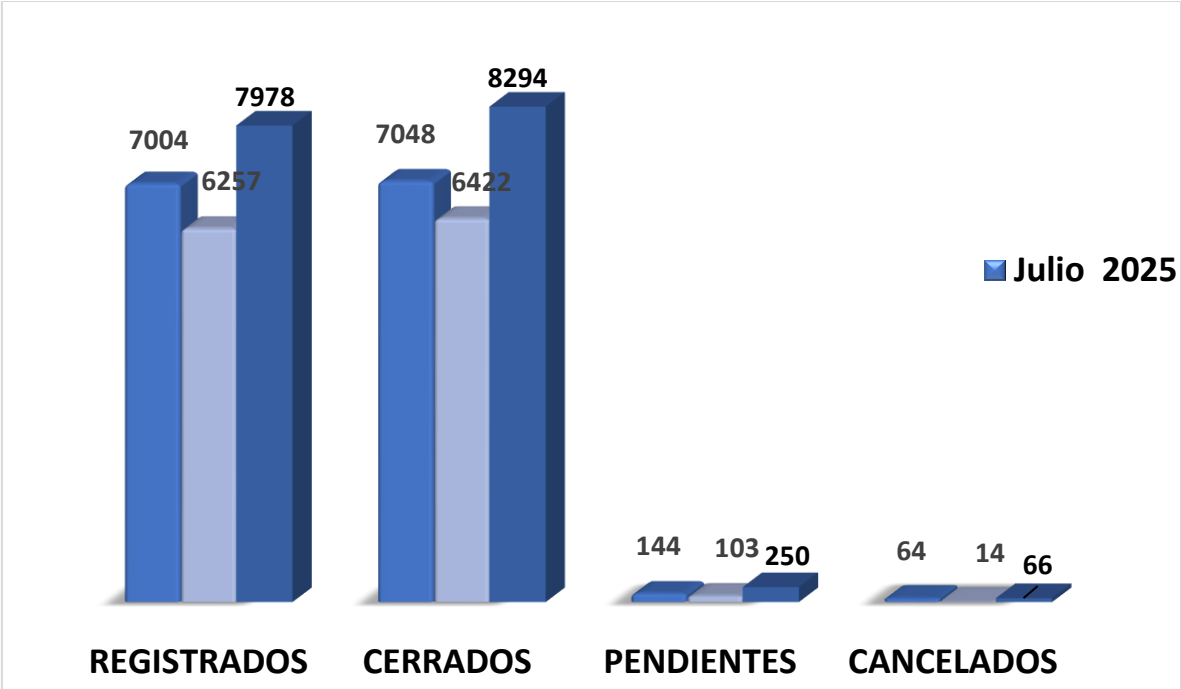
Plataforma	Información		Total Controladas	Total NO Controladas	Disponibilidad Total
Elementos de Telecomunicaciones	Número de dispositivos:	202	99,984%	99,880%	99,863%
	Total de horas:	150288			
	Horas sin servicio (controlada)	24,3500			
	Horas sin servicio (No controlada)	180,8811			
	Horas total sin servicio:	205,2311			
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:	449	99,987%	99,970%	99,957%
	Total de horas:	334056			
	Horas sin servicio (controlada)	42,8500			
	Horas sin servicio (No controlada)	99,3497			
	Horas total sin servicio:	142,1997			
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%	99,992%	99,992%
	Total de horas:	43896			
	Horas sin servicio (controlada)	0,0000			
	Horas sin servicio (No controlada)	3,5367			
	Horas total sin servicio:	3,5367			

Tablas de indicadores de la mesa de servicio:

A continuación, se muestra las tablas de indicadores:

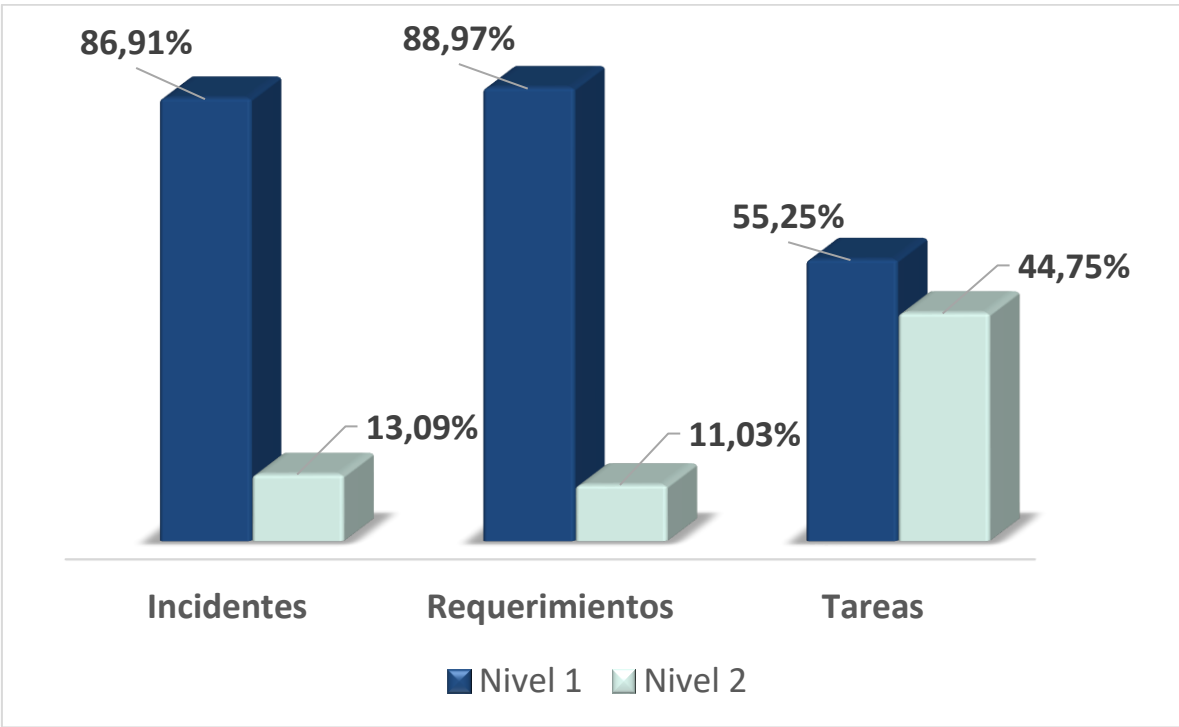
Nombre	Medición esperada (Mensual)	Medición Real
		General
% Casos sin resolver	Máximo el 3%	0,69%
Porcentaje de casos atendidos en sitio	Máximo el 30%	14,71%
Cumplimiento ANS	Mayor al 98%	99,87%
Efectividad en la solución de incidentes	Mayor al 95%	98,31%
Efectividad en la solución de requerimientos	Mayor al 80%	97,86%
Efectividad en la Gestión de cambios	Mayor al 90%	100,00%
Calidad de la Mesa de Servicios	Menor al 5%	0,29%
Llamadas abandonadas	< 10%	-
Llamadas contestadas	90%	-

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



MES	REGISTRADOS	CERRADOS	PENDIENTES	CANCELADOS
Julio 2025	7004	7048	144	64
Junio 2025	6257	6422	103	14
Julio 2024	7978	8294	250	66

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



GRUPO S@MI	INCIDENTES	REQUERIMIENTOS	TAREAS
Nivel 1	1082	5124	558
Nivel 2	163	635	452
Total	1245	5759	1010

Encuesta de satisfacción del servicio:

Porcentaje de diligenciamiento de la encuesta corresponde al **26.9%**.

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

ENCUESTAS REALIZADAS	
ENCUESTA	Julio
CASOS CERRADOS	7.048
ENCUESTAS CONTESTADAS	2.040
CALIFICADAS REGULAR Y MALA	6
SATISFACCIÓN	99,91%
INDICADOR	0,29%

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-ST\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/InfraestructuraTecnologica/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”.

Parámetros de Selección

Sociedad	FIMM		
Ejercicio	2025		
Nit Ente Descentralizado			
Nit del Contratista			
Contrato	4600104867	a	
Fecha de pago	08.05.2025	a	30.06.2025
Tipo de Retención		a	

Periodo	Base Retención	ValorReten	Descripción Indicador
2025	627.014.639,00	6.270.146,00	Ded.Estamp.Pro Innovacion 1% Acuerdo 93
2025	627.014.639,00	12.540.293,00	Ded.Estamp. Just Familiar 2% Acuerdo 93
2025	670.492.362,00	6.704.924,00	Ded.Estamp.Pro Innovacion 1% Acuerdo 93
2025	670.492.362,00	13.409.847,00	Ded.Estamp. Just Familiar 2% Acuerdo 93
	2.595.014.002,00	38.925.210,00	

En la vigencia 2025, se ha realizado retenciones por un valor de **\$38.925.210** 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 2024	Karina Paola Mosquera Salcedo
18/07/2025	Junio de 2025	Karina Paola Mosquera Salcedo
19/08/2025	Julio de 2025	Karina Paola Mosquera Salcedo

- 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.

Evaluación del Contratista

Numero de Contrato 4600104867

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

Numero Evaluación 1

Periodo Evaluado

Componentes	Criterios	% Peso específico	Calificación	%Pond De Calif
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	5,00	4,00
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN DEL CONTRATO PACTADO ENTRE LA SUPERVISIÓN Y EL CONTRATISTA	4	5,00	4,00
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE SALARIOS, HONORARIOS, PRESTACIONES SOCIALES Y SEGURIDAD SOCIAL	4	5,00	4,00
ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTION CON LAS PLATAFORMAS ELECTRONICAS OFICIALES (SECOP, TIENDA VIRTUAL, BOLSA MERCANTIL)	4	5,00	4,00
ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INFORMES Y/O DOCUMENTOS	4	4,00	3,20
FINANCIERO Y CONTABLE	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL (EVALUE TAMBIEN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACIÓN, RENDIMEENTOS FINANCIEROS Y ANTICIPOS)	12	5,00	12,00
FINANCIERO Y CONTABLE	OPORTUNIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS LEGALES Y TECNICOS EN LA FACTURACIÓN	8	5,00	8,00
JURÍDICO	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL CONTRATO	7	5,00	7,00
JURÍDICO	CUMPLIMIENTO EN LA PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS GARANTIAS	3	5,00	3,00
TÉCNICO	CALIDAD Y CANTIDAD EN LOS BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS (ADEMAS EAVLUE EL RECURSO HUMANO Y A LOGÍSTICA)	40	4,00	32,00
TÉCNICO	CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS Y A LAS ACCIONES DE MEJORA PORPUESTAS POR LA SUPERVISION DURANTE LA EJECUCION DEL CONTRATO	10	4,00	8,00

Componente	% Ponderacion	% Calificación	% Calificación Acumulada
ADMINISTRATIVO	20	19,20	19,20
FINANCIERO Y CONTABLE	20	20,00	20,00
JURÍDICO	10	10,00	10,00
TÉCNICO	50	40,00	40,00

% Calificación Total	89,20
----------------------	-------

% Total Calificación acumulado	89,20
--------------------------------	-------

- 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:

Parametros de Entrada			
Número de pedido	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>
Proveedor	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>
Contrato	4600104867	a	4600104867
Fecha Contabilizacion	01.06.2025	a	30.06.2025
Grupo de compras	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>
Fecha Pedido	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>
Tipo Historial	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>
Cta Contable	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>
Centro	<input type="text"/>	a	<input type="text"/>

5.2 Documento Contable	5.3 Nro. Factura	10.Fecha Contabiliza	7.Cant.Recibida	8.Vlr.Recibido	2.Número Pedido	5.Documento Material
5100452234	BSPU3020695	15.07.2025	566.414.564,00	674.033.331,00	4800015786	5105616804
5000570659	BSPU3020695	15.07.2025	566.414.564,00	674.033.331,00	4800015786	5000765925
5100450671	BSPU3020181	19.06.2025	627.014.639,00	746.147.420,00	4800015786	5105615190
5000567635	BSPU3020181	09.06.2025	627.014.639,00	746.147.420,00	4800015786	5000762854
5100452234	BSPU3020695	15.07.2025	104.077.798,00	123.852.580,00	4800015786	5105616804
5000570659	BSPU3020695	15.07.2025	104.077.798,00	123.852.580,00	4800015786	5000765925

- **Informe de ejecución financiera**

Cód. FO-GECO-006	<p>Formato</p> <p>FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría</p>	 <p>Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación</p>
Versión 16		

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
--------------------	------------	---	------------

Contrato	Pedido	Grp-Compr.	Denominación	Proyecto	Nombre Proyecto	Valor P.	Valor F.	Saldo
4600104867	4800015786	237	Innovación Digital	240335	FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DEL DISTRITO MEDELLÍN	2.592.314.023	2.343.689.777	248.624.246

• 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 julio de 2025	\$2.343.689.777
Porcentaje de ejecución financiera hasta Julio de 2025	90.41%
Pago autorizado mes de julio de 2025	\$799.656.446

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		

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

Mundial	M-100263695	Calidad	07/05/2025	07/12/2025	La aprobación es del cliente	2.592.314.023
		Cumplimiento	07/05/2025	07/12/2025	La aprobación es del cliente	2.592.314.023
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	07/05/2025	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 **julio de 2025** por un valor de **\$2.343.689.777 IVA** incluido.

Atentamente,


Néstor Farley Osorio Hidalgo
 Supervisor