CONTRATO No. 4600105443 DE 2025
PERIODO DE VERIFICACIÓN: 08/08/2025 – 31/08/2025
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 15/09/2025

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
CÉDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	79.059.931
OBJETO:	Contrato interadministrativo para los servicios de apoyo tecnológico a la plataforma informática.
VALOR INICIAL:	Cuatro mil quinientos diez y siete millones quinientos cuarenta y seis mil doscientos cincuenta y cinco pesos M.L. ($4.517.546.255), incluido IVA
ADICIONES:	N.A.
VALOR MÁS ADICIONES:	Cuatro mil quinientos diez y siete millones quinientos cuarenta y seis mil doscientos cincuenta y cinco pesos M.L. ($4.517.546.255), incluido IVA
DURACIÓN INICIAL:	CIENTO CUARENTA Y SEIS (146) DÍAS
AMPLIACIONES:	N/A
SUSPENSIONES:	N/A
DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:	CIENTO CUARENTA Y SEIS (146) DÍAS
FECHA DE INICIO:	08/08/2025
FECHA DE TERMINACIÓN:	31/12/2025

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

Con el objeto de describir el seguimiento realizado a la ejecución del contrato **4600105443 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:

Seguimiento al cumplimiento parcial del objeto y alcance del contrato.

Se certifica que el objeto y alcance del contrato se han cumplido en la ejecución del contrato.

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

Alcance del Objeto:
Este contrato busca mantener la disponibilidad de las plataformas tecnológicas, con efectivos acuerdos niveles de servicios, dando como resultado el bienestar de los usuarios internos y externos, al poder contar con los servicios tecnológicos que presta le Secretaría de Innovación Digital.
Los servicios de apoyo tecnológico a la plataforma informática están compuestos por los siguientes servicios:
MESA DE SERVICIO: La Subsecretaría de Servicios de Tecnologías de la Información, buscando preservar la continuidad y disponibilidad de los elementos de la plataforma y la arquitectura tecnológica de la Alcaldía de Medellín y el adecuado funcionamiento de los servicios que ofrece, requiere contratar la mesa de servicio. De no contar con este, se corre el riesgo de que queden fuera de operación toda la plataforma tecnológica de la alcaldía, impidiendo la prestación de los servicios a la comunidad y a los usuarios internos.
Esta necesidad se pretende satisfacer mediante la contratación de una mesa de servicio, que cumpla con las expectativas del Distrito de Medellín.

Se contrata una bolsa de horas para cubrir los requerimientos o solicitudes urgentes, por fuera de Horario no hábil.
Se contratan los siguientes servicios:
Servicio de Mesa de Ayuda nivel 1
Servicio de monitoreo del Datacenter del CAD y las plataformas tecnológicas
Servicio de mantenimiento y soporte, reemplazo de partes de equipos de cómputo
Servicio de soporte a Soluciones de Microservicios (Servicio de Implementación de Soluciones DEVOPS)
Servicio de soporte a Soluciones de Microservicios - automatización de despliegues (SRE))
Servicio de soporte a contenedores de aplicaciones de microservicios
Servicio de soporte a contenedores de aplicaciones monolíticas
Servicio de administración y soporte especializado de la plataforma de almacenamiento
Servicio de gestión de solicitudes de las plataformas de almacenamiento y de los Switch's SAN
Servicio de administración de las plataformas de backup
Servicio de administración y soporte especializado de la Plataforma de servidores
Servicio de administración y soporte básico de servidores
Servicio de administración y soporte especializado de directorio activo y DNS
Servicio de administración de la plataforma AIX
Servicio de administración de bases de datos SQL server y bases de datos no relacionales NoSQL: MongoDB y CrateDB
Servicio de administración y soporte especializado de Bases de Datos PostgreSQL, MariaDB y Oracle
Servicio de gestión de solicitudes de la administración y soporte de bases de datos PostgreSQL, MariaDB y Oracle
Servicio de Gestión y administración de la red de datos
Servicio de gestión de Enlaces de datos
Servicio de administración de la plataforma de telefonía IP
Servicio de administración de la plataforma de datos abiertos
Servicio de gestión de seguridad informática en redes de datos y telecomunicaciones
Servicio de gestión de seguridad informática en bases de datos
Servicio de gestión de seguridad informática en servidores
Servicio de gestión de seguridad informática en aplicaciones
Servicio de gestión de seguridad informática en protección de punto final
Servicio de gestión de seguridad informática en detección y respuesta
Servicio de gestión de seguridad informática en el control de acceso de usuarios con cuentas privilegiadas

Además, se cuenta con una bolsa para los siguientes servicios:

Suministros de repuestos, accesorios y dispositivos de hardware y/o software para la plataforma tecnológica
Servicios especializados de apoyo a la plataforma tecnológica

Seguimiento al cumplimiento parcial de los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas. A la fecha se cumple con los requerimientos y especificaciones técnicas de acuerdo con las especificaciones estipuladas en el contrato.

Lo anterior de conformidad con los Estudios Previos, las especificaciones técnicas descritas en el estudio previo 40178-2025, la propuesta y demás documentos anexos que hacen parte integral del contrato.

Seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del contratista y del contratante establecidas en el contrato.

De conformidad con los objetivos y las obligaciones establecidas para el contratista se estima que su cumplimiento se ha efectuado de acuerdo con las especificaciones estipuladas en el contrato

Registro de entrega de productos e informes por parte del contratista

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 **99,963%**.

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

Información		Total Controladas	Total NO Controladas	Disponibilidad Total
Número de dispositivos:	**782**	**99,973%**	**99,989%**	**99,963%**
Total de horas:	**450432**			
Horas sin servicio (controlada)	**120,2862**			
Horas sin servicio (No controlada)	**48,2514**			
Horas total sin servicio:	**168,5376**			

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

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

Plataforma	Información		Total Controladas	Total NO Controladas	Disponibilidad Total
Elementos de Telecomunicaciones	Número de dispositivos:	205	99,908%	99,793%	99,701%
	Total de horas:	118080			
	Horas sin servicio (controlada)	108,789462			
	Horas sin servicio (No controlada)	244,707097			
	Horas total sin servicio:	353,496559			
Telefonía IP	Número de dispositivos:	27	100,000%	100,000%	100,000%
	Total de horas:	15552			
	Horas sin servicio (controlada)	0			
	Horas sin servicio (No controlada)	0			
	Horas total sin servicio:	0			
Elementos de seguridad	Número de dispositivos:	27	100,000%	100,000%	100,000%
	Total de horas:	15552			
	Horas sin servicio (controlada)	0			
	Horas sin servicio (No controlada)	0			
	Horas total sin servicio:	0			
Plataforma de servidores	Número de dispositivos:	449	99,996%	99,992%	99,987%
	Total de horas:	258624			
	Horas sin servicio (controlada)	11,4967742			
	Horas sin servicio (No controlada)	21,111828			
	Horas total sin servicio:	32,6086022			
Correo	Número de dispositivos:	10	100,000%	100,000%	100,000%
	Total de horas:	5760			
	Horas sin servicio (controlada)	0			
	Horas sin servicio (No controlada)	0			
	Horas total sin servicio:	0			
Internet	Número de dispositivos:	5	100,000%	99,821%	99,821%
	Total de horas:	2880			
	Horas sin servicio (controlada)	0			
	Horas sin servicio (No controlada)	5,16129032			
	Horas total sin servicio:	5,16129032			
Portales	Número de dispositivos:	59	100,000%	99,995%	99,995%
	Total de horas:	33984			
	Horas sin servicio (controlada)	0			
	Horas sin servicio (No controlada)	1,5483871			
	Horas total sin servicio:	1,5483871			
TOTAL	Número de dispositivos:	782	99,973%	99,939%	99,913%
	Total de horas:	450432			
	Horas sin servicio (controlada)	120,286237			
	Horas sin servicio (No controlada)	272,528602			
	Horas total sin servicio:	392,814839			

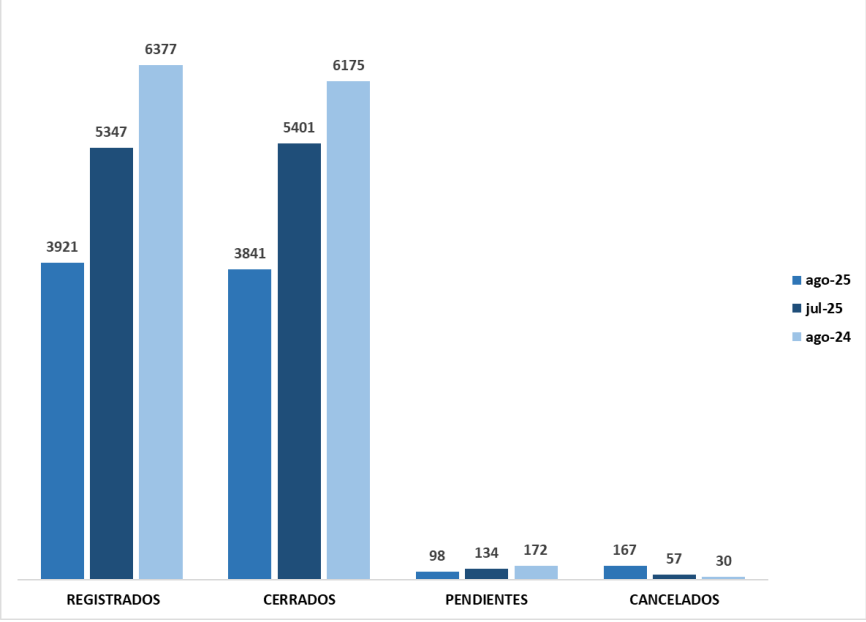
Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Tablas de indicadores de la mesa de servicio:

A continuación, se muestra las tablas de indicadores:

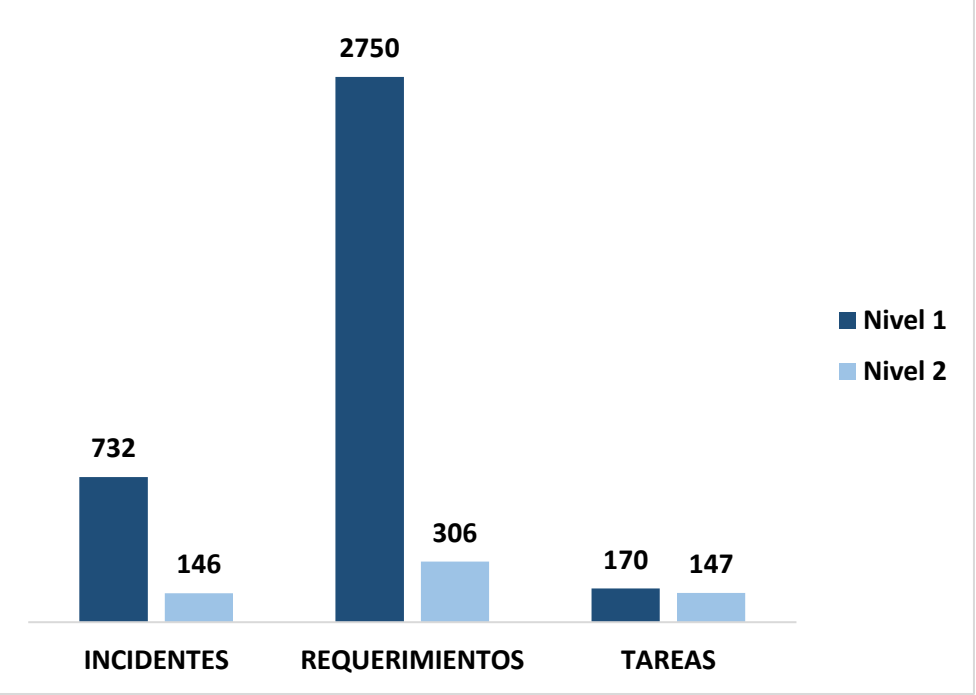
Nombre	Medición esperada (Mensual)	Medición Real
		General
% Casos sin resolver	17/4422	0,43%
Porcentaje de casos atendidos en sitio	746/3921	19,03%
Cumplimiento ANS	3851/3856	99,87%
Efectividad en la solución de incidentes	842/870	96,78%
Efectividad en la solución de requerimientos	991/3051	97,71%
Efectividad en la Gestión de cambios	4 Cambios	100,00%
Calidad de la Mesa de Servicios	23/1296	0,30%
Llamadas abandonadas	< 10%	-
Llamadas contestadas	90%	-

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



MES	REGISTRADOS	CERRADOS	PENDIENTES	CANCELADOS
Agosto 2025	3921	3841	98	167
Julio 2025	5347	5401	134	57
Agosto 2024	6377	6175	172	30

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



GRUPO S@MI	INCIDENTES	REQUERIMIENTOS	TAREAS
Nivel 1	732	2750	170
Nivel 2	146	306	147
Total	878	3056	317

Encuesta de satisfacción del servicio:

Porcentaje de diligenciamiento de la encuesta corresponde al 33.71**%**.

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

ENCUESTAS REALIZADAS	
ENCUESTA	**AGOSTO**
CASOS CERRADOS	3,841
ENCUESTAS CONTESTADAS	1.296
CALIFICADAS REGULAR Y MALA	4
SATISFACCIÓN	99,69%
INDICADOR	0,30%

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

Porcentaje de ejecución física del contrato

A la fecha, el porcentaje de ejecución física del contrato, medido como el tiempo de prestación del servicio, es del **16,44%**.

- El valor de la factura a pagar del 8 al 31 de agosto de 2025 es de **$ 640.167.153** IVA incluido.

Verificación Cumplimiento 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".

Por ser el primer informe parcial para el pago de la primera factura aun no sale información sobre impuestos y contribuciones.

Descripción Indicador	Valor Retención
Rtte Fte Serv Licen Software 3.5%	0
Estampilla Universidad de Antioquia	0
Retención ICA 2*1000 art 54 Acuer 64/12	0
Retención IVA 15% Ley. 1607 de 2012	0
Tasa Prodeporte Y Recreacion 1.3%	0
Estampilla Justicia Famillíar 2%	
Total general	**0**

2. INFORME ADMINISTRATIVO:

Verificación Aportes Sistema de Seguridad Social

Respecto al pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales se realiza la verificación del documento enviado por el contratista, la cual esta correcta.

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)
19/08/2025	Julio de 2025	Karina Paola Mosquera Salcedo

Informe de la gestión realizada para el registro y marcación de los bienes adquiridos en el contrato y que son objeto de marcación

Para este contrato no se adquieren bienes objeto de marcación

Informe de las modificaciones realizadas al contrato

No se han realizado modificaciones al contrato.

Relación de las ausencias temporales o definitivas y redesignaciones 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 realiza la evaluación del contratista en el Sistema de Seguimiento a la contratación de acuerdo con los criterios descritos para este contrato.

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

Evaluacion del Contratista

Numero de Contrato 4600105443
Objeto del Contrato Contrato interadministrativo para los servicios de apoyo tecnológico a la plataforma informática del
Numero Evaluación 1
Periodo Evaluado 8 A 31 DE AGOSTO DE 2025

Componentes	Criterios	% Peso especifico	Calificacion	%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 VIERTUAL, BOLSA MERCANTIL)	4	4,00	3,20
ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INFORMES Y/O DOCUMENTOS	4	5,00	4,00
FINANCIERO Y CONTABLE	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL (EVALUE TAMBIEN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACION, 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 EAVALUE EL RECURSO HUMANO Y A LOGISTICA)	40	4,00	32,00
TÉCNICO	CUMLIMIENTO 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	% Calificacion	% Calificacion 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

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.

Para el periodo relacionado el contrato no fue auditado por parte de los entes de control o por de la Secretaría de Evaluación y Control y sus resultados.

3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

Relación de la Imputación del gasto: ZMMPUR027C

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)
110070125	75200000	2320202008	240335	4000121890	50102333	4800015939

Relación de los pagos realizados: ZMMPUR029

Registro Presupuestal (No. Pedido)	No. Factura	Fecha de Contabilización	No. Recibo a Satisfacción (Documento de Material)	Valor Facturado (valor Recibido)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Informe de ejecución financiera del contrato por proyectos: ZMMPUR189

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
4600105443	4800015939	237	Innovación Digital	240335	Fortalecimiento de los servicios tecnológicos del distrito medellín	4.517.546.255	0	4.517.546.255

- Resumen de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	$4.517.546.255
Adiciones	0
Total valor del contrato más adiciones	$4.517.546.255
Pagos realizados (Acumulado)	0
Pago autorizado del mes de Agosto de 2025 (8 a 31 de agosto de 2025)	$ 640.167.153
Porcentaje de ejecución financiera	14,17%

4. INFORME JURÍDICO:

El contrato no presenta procesos de reclamaciones, controversias y acuerdos entre las partes, teniendo presente el concepto de la reclamación y la cuantía.

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	65-44-101241789	Calidad	08/08/2025	30/06/2026	La aprobación es del cliente	$903.509.251
		Cumplimiento	08/08/2025	30/06/2026	La aprobación es del cliente	$451.754.625,50
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	08/08/2025	31/12/2028	La aprobación es del cliente	$225.877.312,75

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 **agosto de 2025** por un valor de **$640.167.153** **IVA** incluido.

Atentamente,



Néstor Farley Osorio
Supervisor