CONTRATO No. 4600105443 DE 2025
PERIODO DE VERIFICACIÓN: septiembre de 2025
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 14/10/2025

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. ($4.517.546.255) incluido IVA
ADICIONES:	N/A
VALOR MAS ADICIONES:	N/A
DURACIÓN INICIAL:	CIENTO CUARENTA Y SEIS (146) DÍAS CALENDARIO SIN SUPERAR LA PRESENTE VIGENCIA
AMPLIACIONES:	N/A

SUSPENSIONES:N/A

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

DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:

FECHA DE INICIO: 8 de agosto de 2025

FECHA DE TERMINACIÓN (incluido ampliaciones): 31 de diciembre de 2025, esta fecha inclusive.

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:

- 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 **36.99%**.

- El valor de la factura a pagar del 1 al 30 de septiembre de 2025 es de **$ 833.290.581** 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 **99,789%**.

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

Información		Total Controladas	Total NO Controladas	Disponibilidad Total
Número de dispositivos:	869	100,000%	99,789%	99,789%
Total, de horas:	646536			
Horas sin servicio (controlada)	2,9333			
Horas sin servicio (No controlada)	1363,1000			
Horas total sin servicio:	1366,0333			

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:	208	100,000%	99,999%	99,999%
	Total de horas:	154752			
	Horas sin servicio (controlada)	0,5000			
	Horas sin servicio (No controlada)	1,1500			
	Horas total sin servicio:	1,6500			
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:	533	99,999%	99,658%	99,658%
	Total de horas:	396552			
	Horas sin servicio (controlada)	2,43			
	Horas sin servicio (No controlada)	1355,38			
	Horas total sin servicio:	1357,82			
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%	99,985%	99,985%
	Total de horas:	43896			
	Horas sin servicio (controlada)	0,0000			
	Horas sin servicio (No controlada)	6,5667			
	Horas total sin servicio:	6,5667			

Tablas de indicadores de la mesa de servicio:

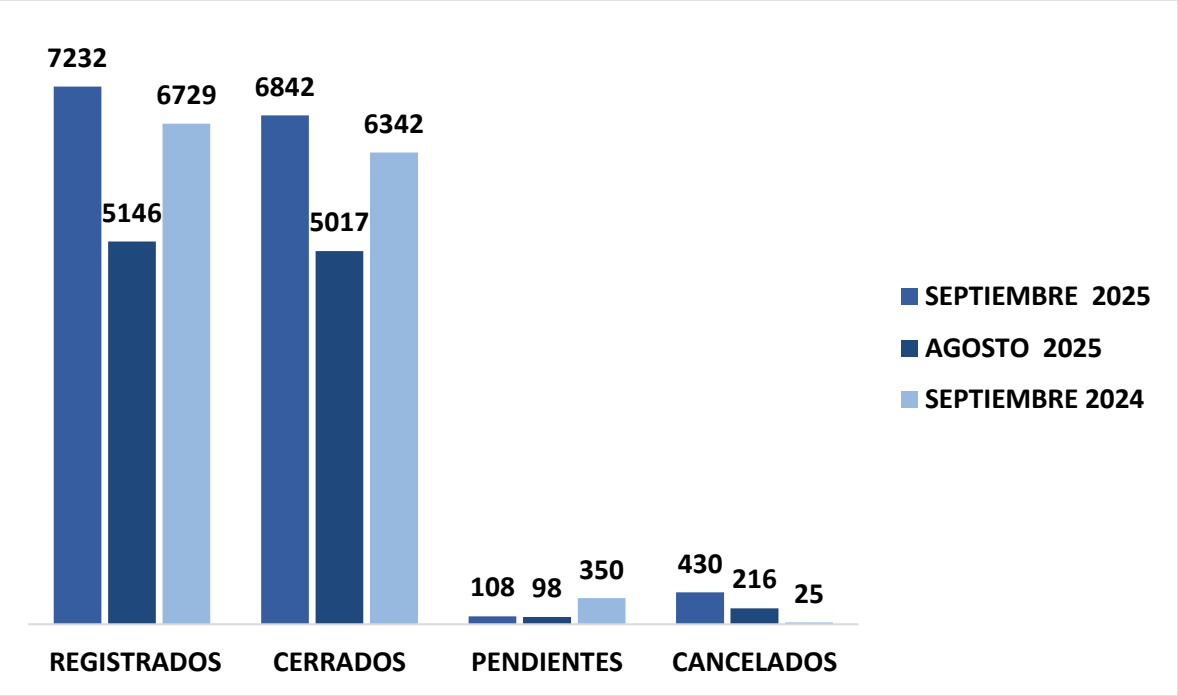
A continuación, se muestra las tablas de indicadores:

Nombre	Medición esperada (Mensual)	Medición Real
		General
% Casos sin resolver	Máximo el 3%	0,33%
Porcentaje de casos atendidos en sitio	Máximo el 30%	18,04%

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

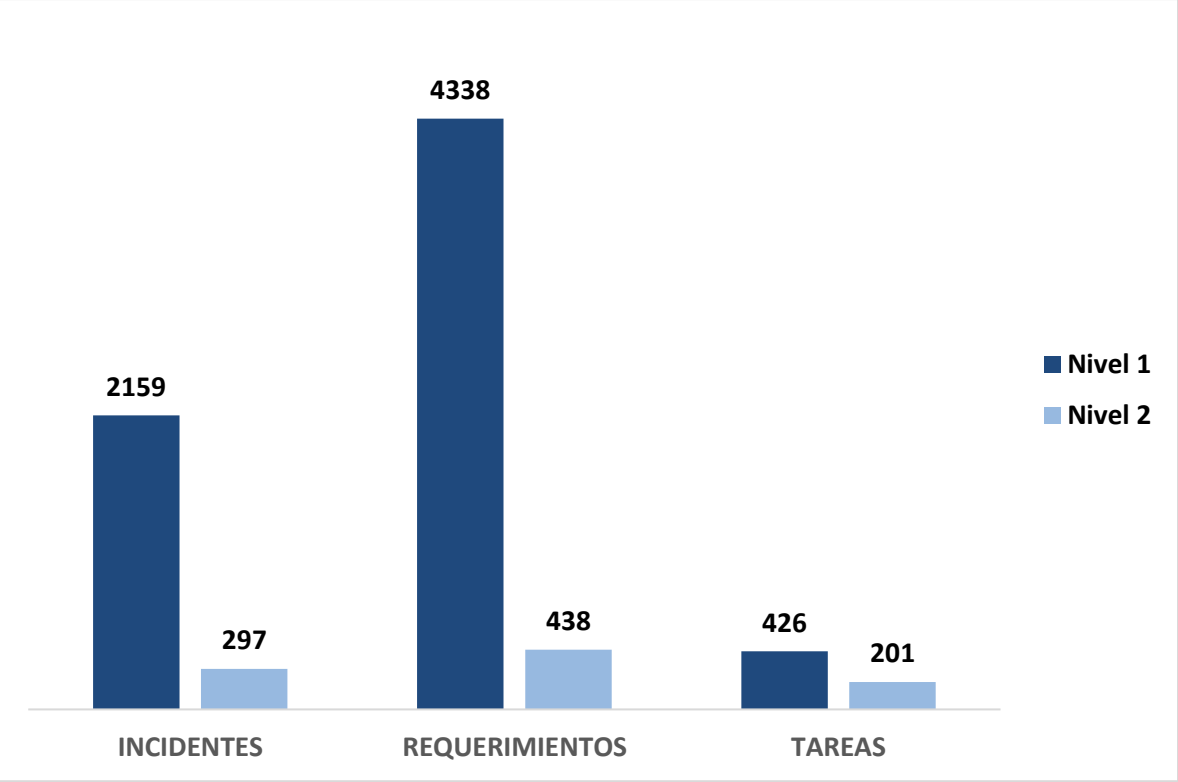
Cumplimiento ANS	Mayor al 98%	99,34%
Efectividad en la solución de incidentes	Mayor al 95%	98,98%
Efectividad en la solución de requerimientos	Mayor al 80%	98,30%
Efectividad en la Gestión de cambios	Mayor al 90%	100,00%
Calidad de la Mesa de Servicios	Menor al 5%	0,46%
Llamadas abandonadas	< 10%	-
Llamadas contestadas	90%	-

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



MES	REGISTRADOS	CERRADOS	PENDIENTES	CANCELADOS
Septiembre 2025	7232	6842	108	430
Agosto 2025	5146	5017	98	216
Septiembre 2024	6714	6454	230	30

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



GRUPO S@MI	INCIDENTES	REQUERIMIENTOS	TAREAS
Nivel 1	2159	4338	426
Nivel 2	297	438	201
Total	2456	4776	627

Encuesta de satisfacción del servicio:

Porcentaje de diligenciamiento de la encuesta corresponde al **29,2%.**

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

ENCUESTAS REALIZADAS	
ENCUESTA	**Septiembre**
CASOS CERRADOS	6.842
ENCUESTAS CONTESTADAS	1.955
CALIFICADAS REGULAR Y MALA	9
SATISFACCIÓN	99,87%
INDICADOR	0,46%

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

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

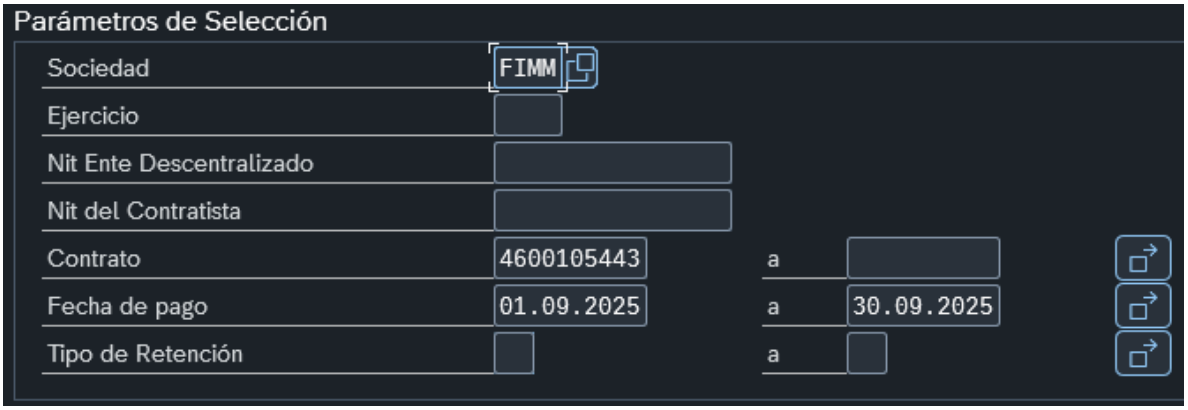
En el archivo **ResumenCambios.xlsx**

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	Tipo de Retención	Indicador Retención	Descripción Indicador
2025	537.955.591,00	5.379.556,00	36	01	Ded.Estamp.Pro Innovacion 1% Acuerdo 93
2025	537.955.591,00	10.759.112,00	37	01	Ded.Estamp. Just Familiar 2% Acuerdo 93
	1.075.911.182,00	**16.138.668,00**			

En la vigencia 2025, se ha realizado retenciones por un valor de $**16.138.668** 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)
19/08/2025	Agosto de 2025	Karina Paola Mosquera Salcedo
16/09/2025	Septiembre 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.

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 2
Periodo Evaluado

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	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 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	4,00	6,40
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	18,40	19,20
JURÍDICO	10	10,00	10,00
TÉCNICO	50	40,00	40,00

% Calificacion Total	87,60

% Total Calificacion acumulado	88,40

- 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)

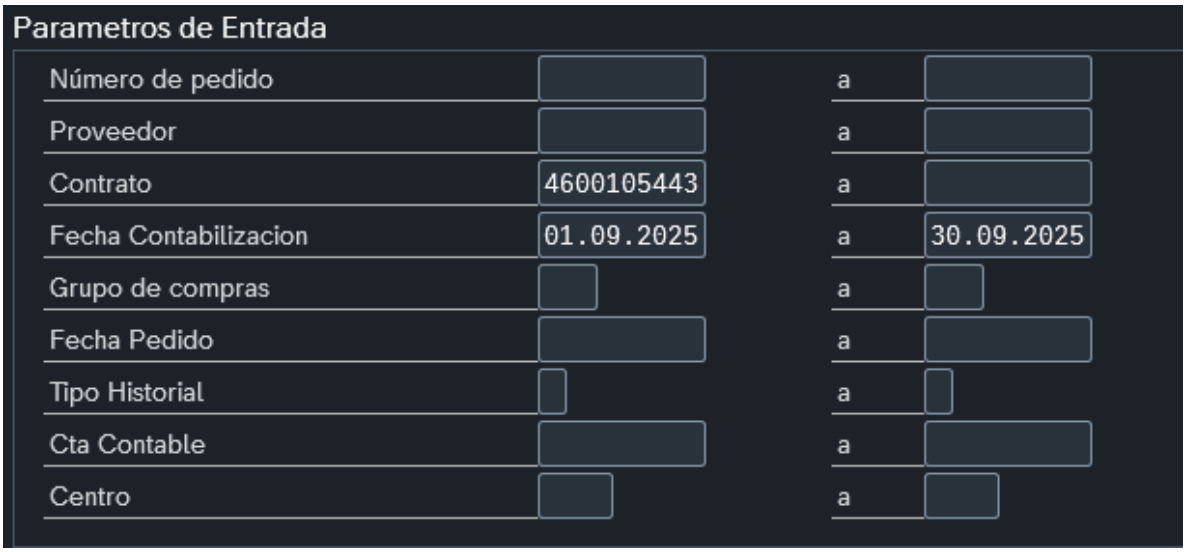
3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

- **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	5.3 Nro. Factura	10.Fecha Contabiliza	5.Documento Material	8.Vlr.Recibido
4800015939	BSPU3021673	18/09/2025	5105621184	640.167.153,00
4800015939	BSPU3021673	17/09/2025	5000772043	640.167.154,00

- **Informe de ejecución financiera**

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

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):



Contrato	Pedido	Grp-Compr.	Denominación GrpComp	Proyecto	Nombre Proyecto	Valor proyecto_pedido	Valor Facturado proyecto_pedido	Saldo proyecto_pedido	Saldo Liberado
4600105443	4800015939	237	Innovación Digital	240335	FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGI...	4.517.546.255	640.167.153	3.877.379.102	0

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

Valor del Contrato	$ 4.517.546.255
Adiciones	
Total, del valor del contrato más adiciones	$ 4.517.546.255
Pagos Realizados acumulados hasta el mes de agosto **de 2025**	$ 640.167.153
Porcentaje de ejecución financiera hasta **Agosto de 2025**	14.17%
Pago autorizado mes de **septiembre de 2025**	$ 833.290.581

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		
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 **septiembre de 2025** por un valor de **$ 833.290.581 IVA** incluido.

Atentamente,

Néstor Farley Osorio Hidalgo
Supervisor