Informe de actividades N°1

DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA – Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos

Contrato No. 4600018380

Contratista

Dokuma Creatividad & tecnología S.A.S

Bogotá D.C.

Noviembre de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción **3**
2. Objeto del contrato **3**
3. Obligaciones Técnicas del Contratista. **3**
4. Seguimiento Obligaciones técnicas **5**

1. Introducción

A continuación, se presenta un consolidado de los resultados obtenidos en la ejecución del pago N°1, correspondiente al contrato 4600018380 entre el DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA – Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos y Dokuma Creatividad & Tecnologías S.A.S, considerando su objeto y alcance, siguiendo lo estipulado en el contrato y en constancia plena de su cumplimiento oportuno.

2. Objeto del contrato

DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRSDF CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

3. Obligaciones Técnicas del Contratista.

1. Desarrollar las actividades necesarias para dar cabal cumplimiento al objeto del contrato con todas las especificaciones y requerimientos jurídicos, técnicos, financieros, ambientales y administrativos, descritos en los requerimientos establecidos en el proceso precontractual, en los Estudios y Documentos Previos, en el Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere.
2. EL CONTRATISTA no podrá alegar el desconocimiento o la ocurrencia de un riesgo que no fue puesto en consideración por la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos, en los requerimientos establecidos en el proceso precontractual, en los Estudios y Documentos Previos, en el Proyecto Pliego de Condiciones, en el Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere; concertados y definidos en la audiencia celebrada para la aclaración de los mismo, por lo tanto, la presentación de la respectiva oferta, y firma del contrato, de acuerdo con las condiciones definitivas señaladas en Estudios y Documentos Previos, Proyecto Pliego de Condiciones y Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere, significa, para los efectos de la ejecución de las actividades objeto del proyecto, que el proponente consintió y aceptó lo que se ha establecido en todos los documentos precontractuales y en el contrato.
3. EL CONTRATISTA, No podrá señalar condiciones diferentes a las establecidas en los Estudios y Documentos Previos, Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere. En caso de hacerlo, se tendrán por no escritas y, por lo tanto, prevalecerán las disposiciones contenidas en los Estudios y documentos

previos, Proyecto Pliego de Condiciones y Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere.

4. Disponer de los medios necesarios para la ejecución del contrato, conforme a lo estipulado en los pliegos de condiciones definitivos y sus anexos, el contrato y oferta técnico-económica.
5. Atender en forma oportuna las instrucciones del supervisor del contrato.
6. Informar a la supervisión sobre cualquier anomalía, inconveniente o dificultad relacionado con los aspectos sociales y ambientales durante la ejecución de las actividades objeto del contrato, y las posibles soluciones para la resolución de los mismos.
7. Entregar e instalar el software en los servidores dispuestos por la Entidad, que da fe del cumplimiento del objeto contractual.
8. Ofrecer un servicio en condiciones de calidad y oportunidad, de conformidad con los parámetros establecidos por la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos – Dirección de Relación Estado Ciudadano.
9. Cumplir cabalmente con el objeto del contrato, dentro del plazo y de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
10. Los recursos objeto del contrato, solo se podrán invertir de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el presente proceso.
11. Suministrar a la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos de la Gobernación de Antioquia y al Supervisor del Contrato, toda la información que se requiere con el fin de que estos puedan verificar tanto el cumplimiento de los requisitos y compromisos contractuales como los legales a que haya lugar en razón del contrato.
12. Atender los requerimientos de la supervisión del contrato.
13. Contar con el recurso humano necesario que desarrollará el contrato.
14. Suministrar la licencia, servicios, personal e instrumentos de trabajo que requiera para la ejecución adecuada del objeto contratado y dentro del plazo contractualmente establecido.
15. Mantener al DEPARTAMENTO libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.
16. Los precios de los servicios referenciados por el contratista en la propuesta de precio se entenderán fijos durante la vigencia del contrato.
17. Los informes, recolección de información, resultado y demás actividades asociadas a la ejecución del presente contrato, son de uso exclusivo y propiedad al 100% del Departamento de Antioquia.
18. Los códigos fuente del software y del sistema, y las licencias asociadas, serán propiedad absoluta de la Gobernación de Antioquia. Estos, deberán ser entregados a la dirección de T.I quienes serán los responsables de su custodia y almacenamiento, para lo cual se definirá el mecanismo de entrega entre las partes.

4. Seguimiento Obligaciones técnicas

OBLIGACIONES/COMPROMISOS PACTADOS DEL COMPONENTE TÉCNICO	EVIDENCIA
1. Desarrollar las actividades necesarias para dar cabal cumplimiento al objeto del contrato con todas las especificaciones y requerimientos jurídicos, técnicos, financieros, ambientales y administrativos, descritos en los requerimientos establecidos en el proceso precontractual, en los Estudios y Documentos Previos, en el Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere.	• Firma de contrato por prestación de servicios: Anexo 1. Contrato • Creación de cronograma de plan de trabajo: Anexo 2. Cronograma
2. EL CONTRATISTA no podrá alegar el desconocimiento o la ocurrencia de un riesgo que no fue puesto en consideración por la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos, en los requerimientos establecidos en el proceso precontractual, en los Estudios y Documentos Previos, en el Proyecto Pliego de Condiciones, en el Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere; concertados y definidos en la audiencia celebrada para la aclaración de los mismo, por lo tanto, la presentación de la respectiva oferta, y firma del contrato, de acuerdo con las condiciones definitivas señaladas en Estudios y Documentos Previos, Proyecto Pliego de Condiciones y Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere, significa, para los efectos de la ejecución de las actividades objeto del proyecto, que el proponente consintió y aceptó lo que se ha establecido en todos los documentos precontractuales y en el contrato.	N/A
3. EL CONTRATISTA, No podrá señalar condiciones diferentes a las establecidas en los Estudios y Documentos Previos, Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere. En caso de hacerlo, se tendrán por no escritas y, por lo	N/A

tanto, prevalecerán las disposiciones contenidas en los Estudios y documentos previos, Proyecto Pliego de Condiciones y Pliego de Condiciones y Adendas si las hubiere.	
4. Disponer de los medios necesarios para la ejecución del contrato, conforme a lo estipulado en los pliegos de condiciones definitivos y sus anexos, el contrato y oferta técnico-económica.	En cumplimiento.
5. Atender en forma oportuna las instrucciones del supervisor del contrato.	En cumplimiento.
6. Informar a la supervisión sobre cualquier anomalía, inconveniente o dificultad relacionado con los aspectos sociales y ambientales durante la ejecución de las actividades objeto del contrato, y las posibles soluciones para la resolución de los mismos.	N/A
7. Entregar e instalar el software en los servidores dispuestos por la Entidad, que da fe del cumplimiento del objeto contractual.	Fase 2. Creación de la base gráfica de despliegue de la herramienta de clasificación donde los usuarios podrán: ● Visualizar indicadores de respuesta ● Auditar procedimientos de clasificación y conducción de las solicitudes ● Gestionar manualmente las solicitudes que no se pudieron clasificar Anexo 3. https://gobantioquia.vercel.app/ Fase 3. Preparación de la base de conocimiento necesaria para el proceso de entrenamiento, en base a los documentos provistos por la Gobernación de Antioquía, como Matriz Documental. Anexo 4. Matriz documental Fase 4. En proceso de acceso a las API Mercurio y SAC por parte de la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos de la Gobernación de Antioquia.
8. Ofrecer un servicio en condiciones de calidad y oportunidad, de conformidad con los parámetros establecidos por la Secretaría de	N/A

Talento Humano y Servicios Administrativos – Dirección de Relación Estado Ciudadano.	
9. Cumplir cabalmente con el objeto del contrato, dentro del plazo y de conformidad con las disposiciones legales vigentes.	En cumplimiento.
10. Los recursos objeto del contrato, solo se podrán invertir de conformidad con las especificaciones técnicas establecidas en el presente proceso.	En cumplimiento.
11. Suministrar a la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos de la Gobernación de Antioquia y al Supervisor del Contrato, toda la información que se requiere con el fin de que estos puedan verificar tanto el cumplimiento de los requisitos y compromisos contractuales como los legales a que haya lugar en razón del contrato.	Se solicitó vía correo electrónico a la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos de la Gobernación de Antioquia, los accesos a: ● API Mercurio ● API SAC Plataformas que son la fuente principal de información del sistema de IA para las PQRSDF. Anexo 5. Correo solicitud.
12. Atender los requerimientos de la supervisión del contrato.	En cumplimiento.
13. Contar con el recurso humano necesario que desarrollará el contrato.	Equipo de trabajo Anexo 6. HV Equipo Humano
14. Suministrar la licencia, servicios, personal e instrumentos de trabajo que requiera para la ejecución adecuada del objeto contratado y dentro del plazo contractualmente establecido.	En cumplimiento.
15. Mantener al DEPARTAMENTO libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros y que se deriven de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas o dependientes.	N/A
16. Los precios de los servicios referenciados por el contratista en la propuesta de precio se entenderán fijos durante la vigencia del contrato.	N/A
17. Los informes, recolección de información, resultado y demás actividades asociadas a la	En cumplimiento.

ejecución del presente contrato, son de uso exclusivo y propiedad al 100% del Departamento de Antioquia.	
18. Los códigos fuente del software y del sistema, y las licencias asociadas, serán propiedad absoluta de la Gobernación de Antioquia. Estos, deberán ser entregados a la dirección de T.I quienes serán los responsables de su custodia y almacenamiento, para lo cual se definirá el mecanismo de entrega entre las partes.	En proceso de desarrollo.

En constancia de lo anterior, se firma a los siete (07) días del mes de noviembre de 2025.



_____

Diana Alexandra Calderón Cruz
Representante Legal Dokuma: Creatividad y Tecnología.
C.C. 1.032.362.635 de Bogotá