INFORME DE SUPERVISIÓN ACTA DE CUMPLIMIENTO PARCIAL E INFORME No.03
DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2607-25

CONTRATO No.:	2607-25
CLASE DE CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CONTRATANTE:	ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA
NIT:	890.201.900-6
CONTRATISTA:	PLANIDEA S.A.S.
IDENTIFICACIÓN:	NIT 900.597.971-3
OBJETO:	IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE SOFTWARE PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA QUE PERMITA LA INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA OBTENCIÓN DE DATOS ESTRATÉGICOS EN TIEMPO REAL PARA EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA.
VALOR DEL CONTRATO:	DOSCIENTOS CUARENTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($240.000.000,00).
RÉGIMEN TRIBUTARIO	RÉGIMEN COMÚN
PLAZO:	CUATRO (04) MESES Y QUINCE (15) DÍAS
SUPERVISOR:	DIANA JANETH RODRÍGUEZ SUÁREZ – JEFE DE OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.
FECHA DE INICIO:	29 DE AGOSTO DE 2025
FECHA DE FINALIZACIÓN:	30 DE DICIEMBRE DE 2025

En el DISTRITO DE BARRANCABERMEJA, se reúnen en las instalaciones de la **ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA, DIANA JANETH RODRÍGUEZ SUÁREZ** – Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano, Supervisor del Contrato No. **2607-25** y **JUAN SEBASTIÁN GONZÁLEZ FLÓREZ,** identificado con cédula de ciudadanía No. **8.060.711** de Medellín, Representante Legal de **PLANIDEA S.A.S.**, identificada con NIT No. **900.597.971-3** – Contratista, con el fin de suscribir la presente **ACTA CUMPLIMIENTO PARCIAL E INFORME No.03** del contrato antes identificado. Para completar y soportar los trámites necesarios para su correspondiente pago, así:

CONCEPTO	VALOR
VALOR PRESENTE ACTA PARCIAL No.03	SESENTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($60.000.000,00)

1. OBJETO

El presente documento contiene el informe de supervisión del contrato No. **2607-25**, con objeto: **"IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE SOFTWARE PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA QUE PERMITA LA INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA OBTENCIÓN DE DATOS ESTRATÉGICOS EN TIEMPO REAL PARA EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA"**, correspondiente a los servicio prestados desde el día **29 de octubre de 2025** hasta el **día 28 de Noviembre de 2025**.

INTRODUCCIÓN:

a. Que el día **11 de agosto de 2025** la **ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA** suscribió el contrato No. **2607-25** con la empresa **PLANIDEA S.A.S.**, identificada con NIT No. **900.597.971-3**, representada legalmente por **JUAN SEBASTIÁN GONZÁLEZ FLÓREZ,** identificado con cédula de ciudadanía No. **8.060.711** de Medellín.

b. Que el Contrato de Prestación de Servicios No. **2607-25**, se encuentra perfeccionado por las partes.

Powered by CamScanner

c. La minuta del contrato No. **2607-25** establece dentro del anexo de condiciones lo siguiente:

CLAUSULA SÉPTIMA – VIGENCIA Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El plazo de ejecución tendrá una duración del contrato de CUATRO (04) MESES Y QUINCE (15) DÍAS, sin superar el 30 de diciembre de 2025. La vigencia del software se extenderá hasta por doce (12) meses, contando a partir del cumplimiento del primer hito.

CLAUSULA OCTAVA – VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO: El valor del contrato asciende a la suma de DOSCIENTES CUARENTA MILLONES DE PESOS MCTE ($240.000.000). Este valor contractual se pagará una vez se suscriba el acta de inicio entre el contratista y el supervisor de la siguiente forma: El DISTRITO DE BARRANCABERMEJA cancelará al contratista el valor del contrato mediante CUATRO (4) ACTAS PARCIALES por valor igual, una vez se cumplan los hitos establecidos en las especificaciones del objeto contractual. NOTA 1: DOCUMENTOS SOPORTE: El contratista deberá para su pago, presentar la factura o la cuenta de cobro, según sea el caso, constancia de pago de aportes de seguridad social, parafiscales, riesgos profesionales de conformidad con al artículo 23 parágrafo 1 de la Ley 1150 de 2004, presentación de informe final por parte del contratista y demás documentos requeridos para el pago de la cuenta.

d. Que el día **29 de agosto de 2025** se da inicio al Contrato de Prestación de Servicios No. 2607-25.

e. Que el día **29 de agosto de 2025** se legalizo la aprobación de garantías de la respectiva póliza en la plataforma de la página del SECOP II.

f. Que el presente desembolso se hace cargo al correspondiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal y Registro Presupuestal de compromiso así:

CONCEPTO	NUMERO	FECHA	CÓDIGO/RUBRO PRESUPUESTAL	VALOR
CDP	25-04852	23 de julio de 2025	2.1.2.02.02.008-2	$240.000.000,00
RP	25-06041	13 de agosto de 2025	2.1.2.02.02.008-2	$240.000.000,00

g. Que según Contrato de Prestación de Servicios No. **2607-25,** suscrito el **11 de agosto de 2025**, con acta de inicio del día **29 de agosto de 2025**, el contratista se obligó a realizar las siguientes actividades:

Periodo del informe: desde el día **29 de octubre de 2025** hasta el día **28 de Noviembre de 2025** (tomado del informe presentado por el contratista).

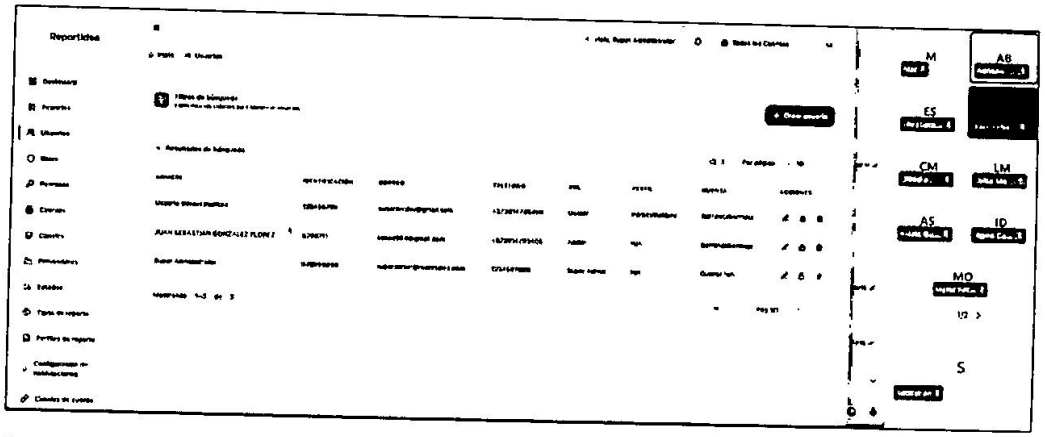
HITO 3 - CAPACITACIÓN Y LANZAMIENTO INICIAL

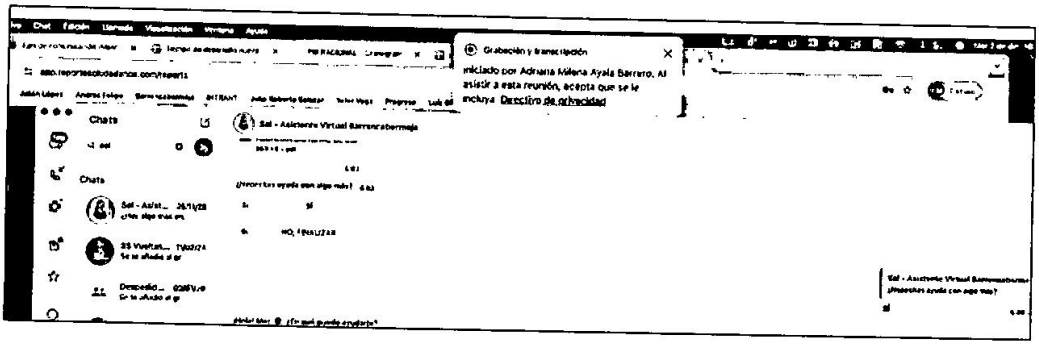
OBJETIVO:

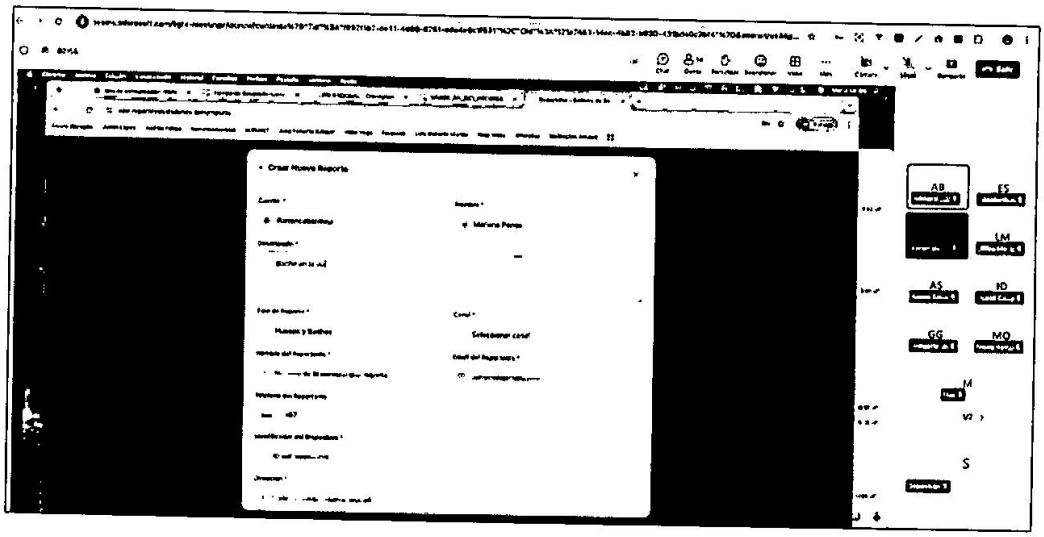
Empoderar al equipo del municipio para operar, monitorear y escalar el uso del chatbot de forma autónoma.

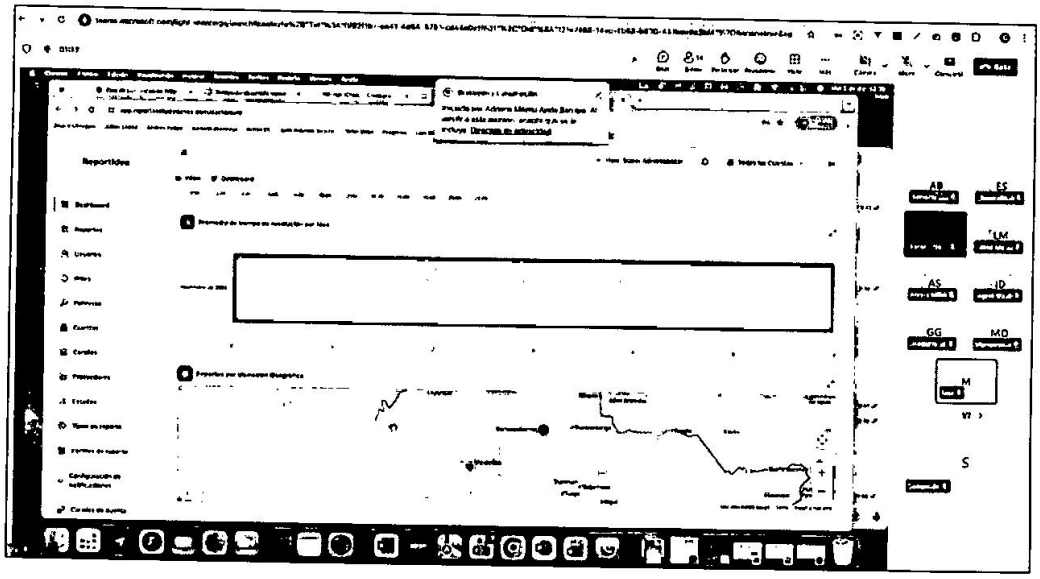
ACTIVIDADES:

1. Capacitación presencial o virtual al personal designado (hasta 15 funcionarios), cubriendo:
   a. Uso de la plataforma conversacional.
   b. Supervisión de conversaciones y derivaciones a operadores humanos.
   c. Interpretación de reportes e indicadores clave.
   d. Buenas prácticas de atención automatizada.
   e. Entrega de manuales de uso técnico y operativo.


Reportes


Grabación y transcripción
Chats


Crear Nuevo Reporte



No	DEPENDENCIAS	NOMBRE
1	Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano	Adriana Milena Ayala Barrero
2		Diana Janeth Rodríguez Suárez
3	Gerencia de Prensa Comunicaciones y Protocolo	Ronald Salcedo Vargas
4	Dirección de Ingresos	Martha Quintero
5	Dirección de Planeación del Desarrollo y el Ordenamiento Territorial	María Fernanda Torres Ortiz
6	Secretaría Distrital del Interior	Karen Hernández
7	Dirección de Espacio Público y Control Urbano	Ingrid Carolina Ramírez
8	Secretaría de Educación Distrital	Nazly Yaneth Barrera Monsalve
9	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Agropecuario y Turísti	Luisa Fernanda Mendoza Suárez
10	Secretaría de Cultura	Liseth Campo Carrillo
11	Secretaría de las Mujeres y la Inclusión Social	Luisa Fernanda Navarro
12	Secretaría de Medio Ambiente y Transición Energética	Mabilyn Mercedes Vargas Benavides
13	Secretaría Distrital de Infraestructura	Gregoria Milena González Pasos
14	Secretaría Distrital de Seguridad y Convivencia	Elizabeth Mesenes Sosa
15	Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres	Luz Angela Saba

A continuación, el enlace web de una de las capacitaciones:

https://drive.google.com/file/d/1uj-7dRqH3WWl07Vce0VkoH04RiDr-Z1m/view?usp=sharing

2. Activación pública del canal (corte de cinta digital).

Gerencia de Prensa, Comunicaciones y Protocolo

BOLETÍN DE PRENSA

1607

Alcaldía Distrital de Barrancabermeja

OPTIMIZAMOS LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON "SOL", EL NUEVO CHATBOT DE LA ALCALDÍA

Barrancabermeja, 11 de diciembre de 2025. La Alcaldía distrital, en cabeza de Jonathan Vásquez, da un gran paso para facilitar a todos los barranqueños los trámites y el acceso a la información pública usando la tecnología con "Sol", el chatbot, con el que a partir de ahora cualquier ciudadano podrá comunicarse con la Administración, a través de su teléfono celular, por la aplicación de WhatsApp. El enlace directo para ingresar se encuentra disponible en la sede electrónica de la Alcaldía (www.barrancabermeja.gov.co) o puede acceder agregando a sus contactos la línea de WhatsApp 3126276690.

Diana Rodríguez, directora de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, informó que "*el asistente virtual Sol va a estar acompañándolos para atender todos y cada uno de los requerimientos y solicitudes de toda la comunidad barranqueña*".

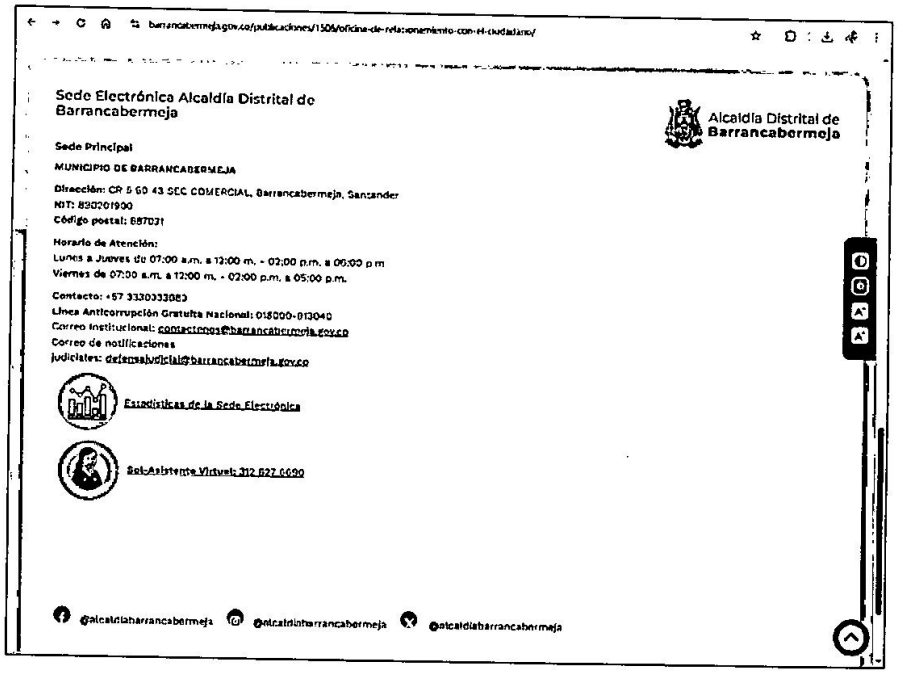
A través de esta nueva herramienta, llamada Sol los ciudadanos podrán consultar su Impuesto Predial y además generar su recibo de manera inmediata directamente desde el celular, consultar los principales atractivos turísticos de la ciudad, en especial si eres turista, además de manera inmediata tendrás acceso a las líneas de emergencia del Centro Regulador de Urgencias.

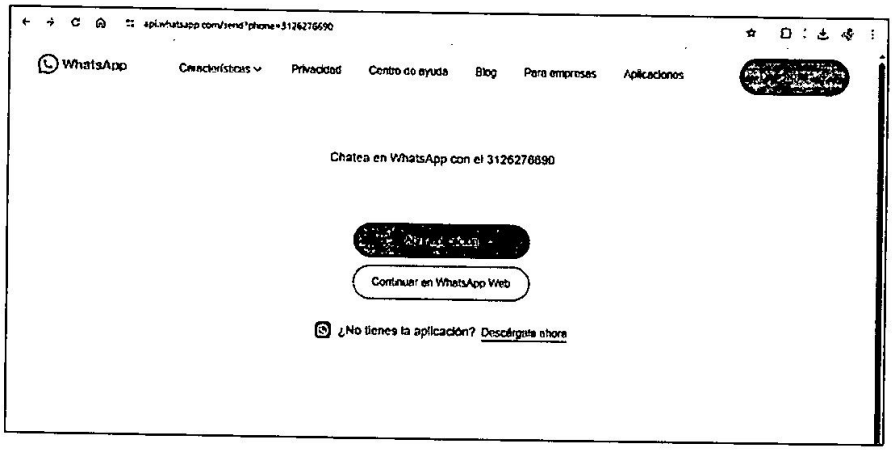
Con Sol incorporamos avances tecnológicos, permitiendo a la Administración Distrital estar a la vanguardia con los avances tecnológicos, así vamos a tener una comunicación rápida, clara y directa con los ciudadanos, porque además como novedad podrán realizar "Reportes Ciudadanos" de: Huecos y baches, deslizamientos, desplome de árboles, inundaciones, reportar en la línea púrpura y demás.

Este asistente virtual nos permitirá además mantener informada a la comunidad con las noticias más importantes que se trabajan diariamente en la Administración Distrital, lo que nos permitirá masificar la información con toda Barrancabermeja.

Síguenos en nuestras redes sociales: Alcaldía Distrital de Barrancabermeja · @alcaldiabarranc · alcaldiabarrancabermeja · www.barrancabermeja.gov.co


Alcaldía Distrital de
Barrancabermeja
HOLA SOY
SOL
Asistente virtual de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja.
Guárdame como:
312 627 6690
estoy lista para responder tus preguntas, guiarte en trámites y mantenerte al día con la información de nuestra ciudad.



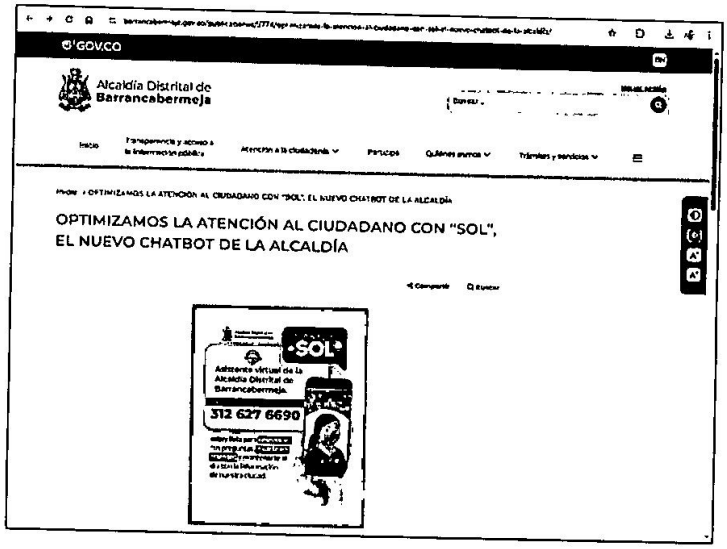


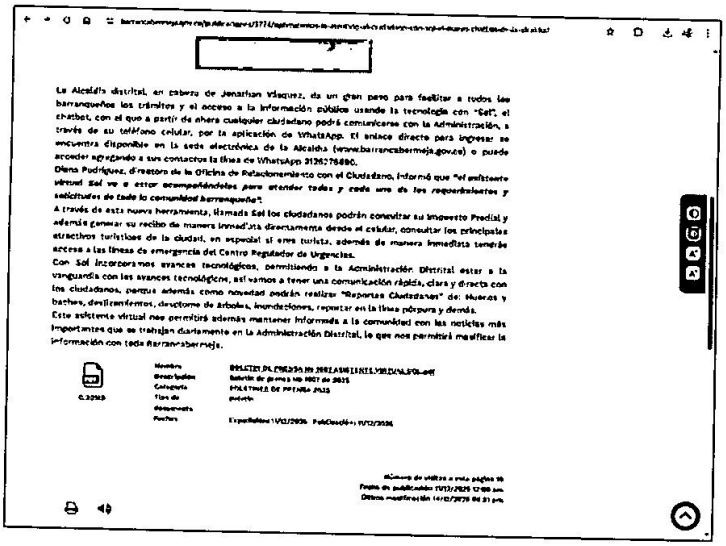
A continuación, el enlace web del video de lanzamiento:

https://drive.google.com/file/d/18CpUNrqH1AoHJ-LykF_M-JPhkTrFXiAv/view?usp=sharing

3. Apoyo en estrategia de difusión en redes, página web o impresos institucionales para promover el uso del canal.

   https://www.barrancabermeja.gov.co/publicaciones/3774/optimizamos-la-atencion-al-ciudadano-con-sol-el-nuevo-chatbot-de-la-alcaldia/





La Alcaldía distrital, en cabeza de Jonathan Vásquez, da un gran paso para facilitar a todos los barranqueños los trámites y el acceso a la información pública usando la tecnología con "Sol", el chatbot, con el que a partir de ahora cualquier ciudadano podrá comunicarse con la Administración, a través de su teléfono celular, por la aplicación de WhatsApp. El enlace directo para ingresar se encuentra disponible en la sede electrónica de la Alcaldía (www.barrancabermeja.gov.co) o puede acceder agregando a sus contactos la línea de WhatsApp 3126276890.

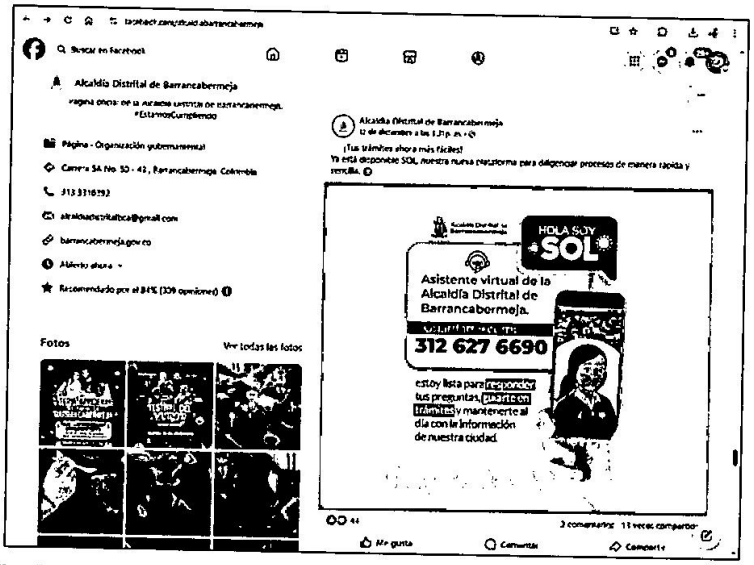
Diana Rodríguez, directora de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, informó que "el asistente virtual Sol va a estar acompañándonos para atender todas y cada una de las requerimientos y solicitudes de toda la comunidad barranqueña".

A través de esta nueva herramienta, llamada Sol los ciudadanos podrán consultar su impuesto Predial y además generar su recibo de manera inmediata directamente desde el celular, consultar los principales atractivos turísticos de la ciudad, en especial si eres turista, además de manera inmediata tendrás acceso a las líneas de emergencia del Centro Regulador de Urgencias.

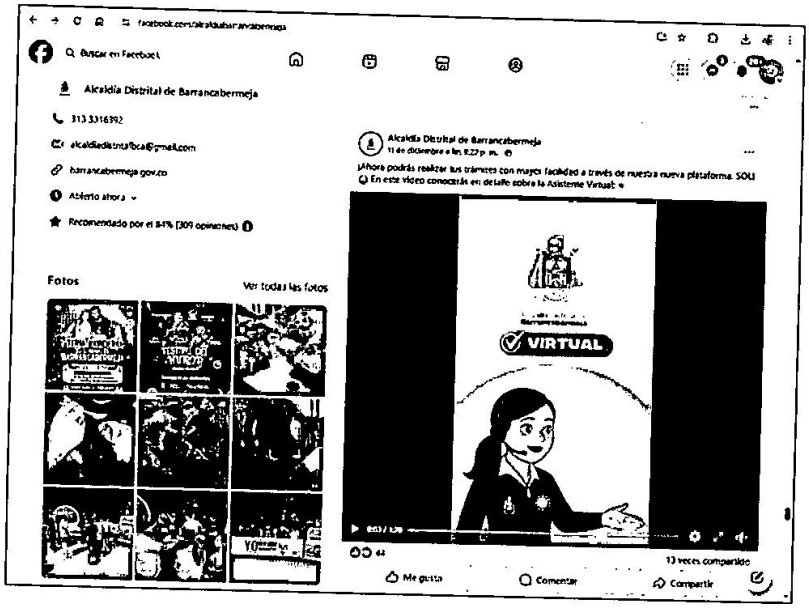
Con Sol incorporamos avances tecnológicos, permitiendo a la Administración Distrital estar a la vanguardia con los avances tecnológicos, así vamos a tener una comunicación rápida, clara y directa con los ciudadanos, porque además como novedad podrán realizar "Reportes Ciudadanos" de: Huecos y baches, deslizamientos, cruce de árboles, inundaciones, reportar en la línea pérgola y demás.

Este asistente virtual nos permitirá además mantener informada a la comunidad con las noticias más importantes que se trabajan diariamente en la Administración Distrital, lo que nos permitirá mantener la información con toda Barrancabermeja.

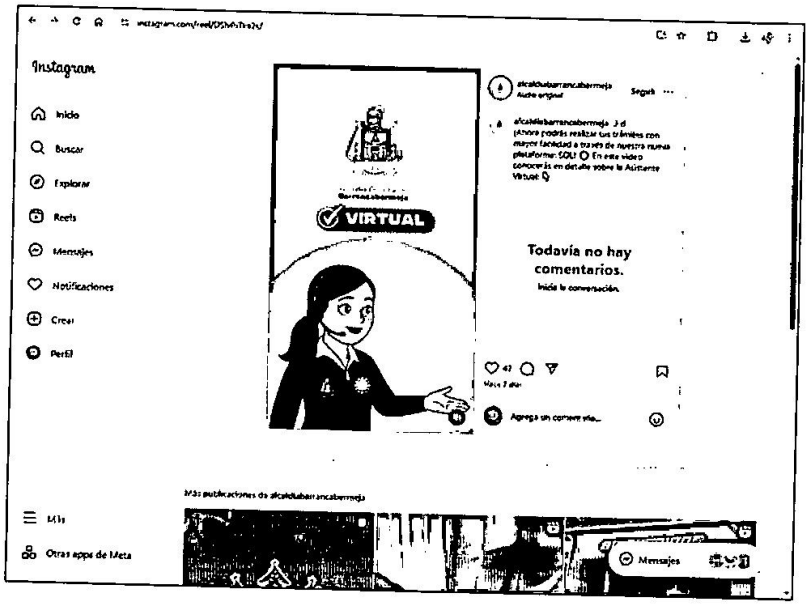
https://www.facebook.com/share/p/17Jd91en35/

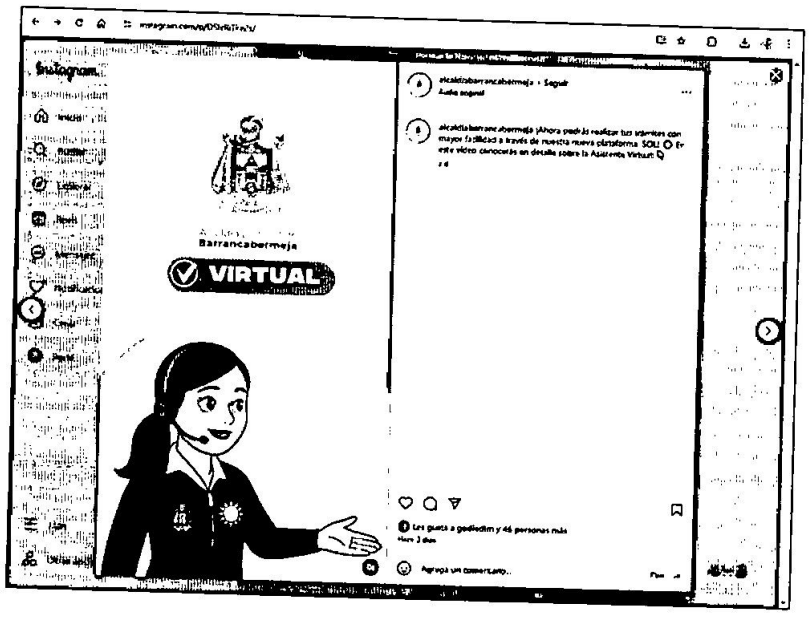


https://www.facebook.com/share/r/17uai2S461/

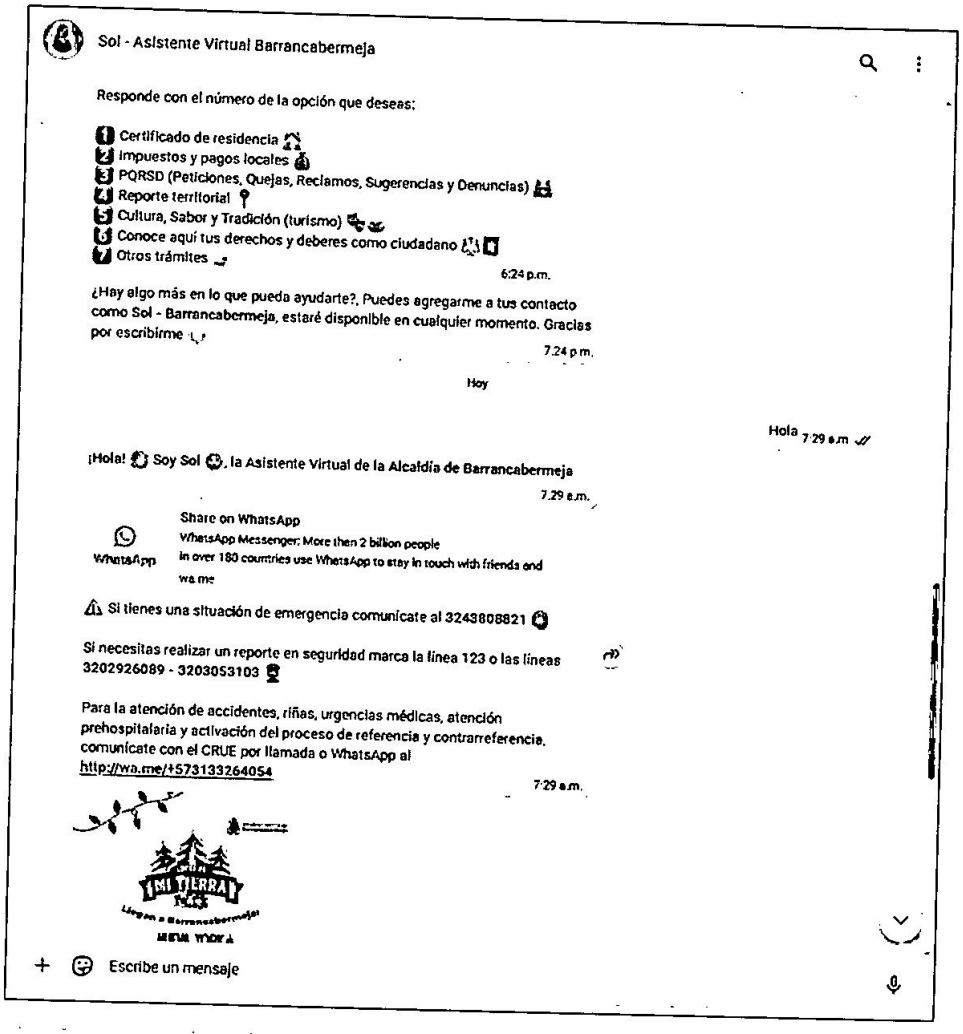


https://www.instagram.com/reel/DSlvRiTke2s/





4. Configuración de mensajes masivos para informar a los ciudadanos sobre la nueva herramienta.



La plataforma permite, a través del uso de la API de WhatsApp Business (en la cual esta implementada el canal de comunicación), configurar el envío de mensajes masivos cuando así sea requerido.

Procedimiento:

- Cargar en la plataforma la base de datos de contactos ciudadanos.
- Redactar el mensaje, el cual puede ser personalizado.
- Enviar el mensaje, el cual puede ser programado.
- Monitorear los resultados del alcance del mensaje enviado.

Se recomienda enviar mensajes de fidelización a los ciudadanos que ya hayan interactuado con la plataforma, para evitar que los mensajes sean catalogados como spam.

h. Que el valor del acta parcial del presente informe de supervisión es por **SESENTA MILLONES DE PESOS M/CTE ($60.000.000,00M/CTE)**.

2. ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN

Que el contratista ha cumplido a cabalidad durante el término comprendido desde el día **29 de octubre de 2025** hasta el día **28 de Noviembre de 2025**, con las actividades descritas en el contrato No. **2607-25,** tal y como se relaciona a continuación:

OBLIGACIONES CONTRACTUALES	ACTIVIDADES EJECUTADAS	SOPORTES / EVIDENCIAS
HITO 3 - CAPACITACIÓN Y LANZAMIENTO INICIAL		
Capacitación presencial o virtual al personal designado (hasta X funcionarios), cubriendo: - Uso de la plataforma conversacional. - Supervisión de conversaciones y derivaciones a operadores humanos. - Interpretación de reportes e indicadores clave. - Buenas prácticas de atención automatizada. - Entrega de manuales de uso técnico y operativo.	Se realizó capacitación virtual al personal designado (hasta 15 funcionarios), cubriendo: - Uso de la plataforma conversacional. - Supervisión de conversaciones y derivaciones a operadores humanos. - Interpretación de reportes e indicadores clave. - Buenas prácticas de atención automatizada. - Entrega de manuales de uso técnico y operativo.	Incluidas en el informe presentado por el contratista y en medios electrónicos.
Activación pública del canal (corte de cinta digital).	Se efectuó activación pública del canal (corte de cinta digital).	Incluidas en el informe presentado por el contratista y en medios electrónicos.
Apoyo en estrategia de difusión en redes, página web o impresos institucionales para promover el uso del canal.	Se brindo apoyo en estrategia de difusión en redes, página web o impresos institucionales para promover el uso del canal.	Incluidas en el informe presentado por el contratista y en medios electrónicos.
Configuración de mensajes masivos para informar a los ciudadanos sobre la nueva herramienta.	Se cuenta con la capacidad y disponibilidad de configuración de mensajes masivos para informar a los ciudadanos sobre la nueva herramienta.	Incluidas en el informe presentado por el contratista y en medios electrónicos.

- **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO:**

El día **29 de agosto de 2025** se dio inicio al Contrato de Prestación de Servicios No. **2607-25**, cuyo objeto es **"IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE SOFTWARE PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA QUE PERMITA LA INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD Y PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA OBTENCIÓN DE DATOS**

ESTRATÉGICOS EN TIEMPO REAL PARA EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA", velando por un servicio de calidad eficiente e ininterrumpido a la **ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA**, de acuerdo a las especificaciones técnicas contempladas en el presente proceso.

- **CUMPLIMIENTO CON LA SEGURIDAD SOCIAL:**

  Para el periodo que contempla el presente informe de supervisión, se verificó el pago de los aportes a la seguridad social, aportes parafiscales, que se suscribieron a la presente acta, como consta en los certificados de pago anexos a este informe.

El presente informe se expide en Barrancabermeja a los 22 DIC 2025

DIANA JANETH RODRIGUEZ SUAREZ
Jefe de Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano
ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA