Barranquilla, 26 diciembre de 2025

Señores
DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO
Atn – PEDRO LEMUS NAVARRO
Secretario General

REFERENCIA: Contrato Interadministrativo No. 202502629 cuyo objeto es la "CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA MULTICANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL PARA LAS ACCIONES DE LA GOBERNACION DEL ATLANTICO EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DEL INTERIOR"

ASUNTO: SOLICITUD SUSPENSIÓN.

Cordial saludo.

En calidad de Ejecutivo de Cuenta de la empresa UNE EPM Telecomunicaciones S.A., me dirijo respetuosamente a usted, para solicitar suspensión del Contrato Interadministrativo No. 202502629, suscrito entre nuestra entidad y el DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO.

Considerando que:

1. El objeto contractual consiste en la "CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA MULTICANAL DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL PARA LAS ACCIONES DE LA GOBERNACION DEL ATLANTICO EN COORDINACION CON LA SECRETARIA DEL INTERIOR".
2. Que el contrato se encuentra actualmente vigente y en ejecución, con las pólizas vigentes, sin declaratorias de incumplimiento y habiendo sido ejecutado satisfactoriamente hasta la fecha.
3. Durante el desarrollo de la operación se ha identificado la conveniencia de adelantar un proceso de actualización integral de las plataformas tecnológicas que soportan el servicio, así como la optimización y estandarización de los flujos de atención, reglas de negocio, integraciones y automatizaciones, con el fin de fortalecer el desempeño de la operación y asegurar su alineación con las necesidades institucionales actuales y futuras. Este proceso contempla, entre otros aspectos:
    - Actualización y ajuste de los componentes tecnológicos de la plataforma multicanal.

- Revisión y optimización de los flujos de atención en los diferentes canales.
- Estandarización de reglas de negocio, parametrizaciones y esquemas de enrutamiento.
- Ajuste y validación de integraciones con sistemas de información institucionales.
- Verificación de la estabilidad, seguridad y desempeño de la operación antes de su continuidad.

4. Que el plazo del contrato es hasta 31 de diciembre de 2025.

Por lo expuesto, Tigo propone la suspensión temporal y de común acuerdo del contrato, como una medida de gestión orientada a:

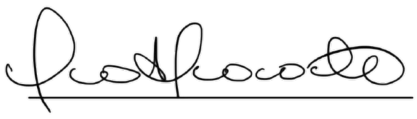
- Facilitar la adecuada integración de las nuevas secretarías y dependencias a la operación.
- Permitir la actualización y validación de manuales, protocolos y lineamientos de atención.
- Asegurar una operación uniforme y alineada con el alcance institucional definido.
- Preservar la calidad del servicio y la experiencia del ciudadano.

La suspensión propuesta no obedece a situaciones de incumplimiento de las partes, sino que responde a un ejercicio de planeación y alineación institucional que busca optimizar la ejecución contractual y garantizar resultados sostenibles en la operación del servicio.

De aceptarse la presente propuesta, la suspensión se formalizaría mediante la suscripción del acta correspondiente, dejando constancia de las causas, el término de la suspensión y el ajuste del plazo contractual por un período equivalente al tiempo suspendido.

Agradecemos la atención prestada y reiteramos nuestra disposición para continuar trabajando de manera articulada con la Entidad, en beneficio de la calidad del servicio y de la atención a la ciudadanía

Cordialmente



FRANCISCO JAVIER ALVARADO DE LA ROSA
Ejecutivo De Cuenta III – Gerencia de Sector Gobierno
Vicepresidencia de Empresas y Gobierno
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.