CONTRATO No 4600104272 de 2025
PERIODO DE VERIFICACIÓN: Del 01 al 30 de abril de 2026
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 21 de mayo de 2026

CONTRATANTE:	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – DEPENDENCIA
CONTRATISTA:	EMTELCO S.A.S.
NIT:	800.237.456-5
REPRESENTANTE LEGAL:	Juan David Adarve Vergara
CÉDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	98.528.165
OBJETO:	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad.
VALOR INICIAL:	Ocho mil quinientos cuarenta y un millones setecientos cincuenta y cinco mil cuatrocientos setenta y nueve pesos ml ($8.541.755.479) IVA incluido.
ADICIONES:	Adición Nro.1: Por un valor de cuatro mil doscientos setenta millones ochocientos setenta y siete mil setecientos treinta y nueve pesos ml (4.270.877.739).
VALOR MÁS ADICIONES:	Doce mil ochocientos doce millones seiscientos treinta y tres mil doscientos dieciocho pesos ($12.812.633.218) IVA incluido.
DURACIÓN INICIAL:	Trescientos dieciocho (318) días sin exceder la presente vigencia.
AMPLIACIONES:	Ampliación Nro. 01: Por un periodo de treinta y un (31) días, contados a partir del 1 de enero de 2026 y hasta el 31 de enero de 2026, ambas fechas inclusive.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

	Ampliación Nro. 02: Por un término de ciento cincuenta y cinco días (155) días, contados a partir del 1 de febrero de 2026 y hasta el 05 de julio de 2026, ambas fechas inclusive.
SUSPENSIONES:	N/A
DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:	Quinientos cuatro (504) días sin exceder la presente vigencia.
FECHA DE INICIO:	14-02-2025
FECHA DE TERMINACIÓN:	05-07-2026

Con el objeto de describir el seguimiento realizado a la ejecución del contrato 4600104272 de 2025, se presenta el Informe parcial de Supervisión y/o Interventoría del contrato de la referencia, con fundamento en la Ley 80 de julio de 1993, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_0080_1993.htm, Ley 1150 de julio de 2007, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_1150_2007.htm, Ley 1474 de julio de 2011, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_1474_2011.htm, Decreto 1082 de mayo de 2015, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/decreto_1082_2015.htm, Decreto Municipal 835 de octubre de 2021, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/D_ALCAMED_0835_2021.htm, 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.

Para el periodo objeto de informe, Emtelco dio cumplimiento al objeto contractual definido como "***Gestionar canales de atención disponibles a la comunidad***"

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

acorde con lo establecido en los estudios previos y la propuesta presentada por el contratista.

Así mismo cumplió el alcance del objeto contractual referido a prestar un servicio integral de atención al ciudadano, que incluye la gestión y operación a través de múltiples canales (virtual, presencial y telefónico), la configuración e implementación de mejoras que permitan su optimización y automatización, mediante el uso de inteligencia artificial y demás avances tecnológicos, garantizando el cumplimiento normativo de la seguridad de la información, para contribuir a mejorar la experiencia de los ciudadanos con el Distrito, haciéndola más accesible y cercana en cada interacción.

- Seguimiento al cumplimiento parcial de los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas.

Administración de los canales de atención:

Acorde con lo anterior se establece que para el alcance del objeto contractual según el servicio prestado por el contratista fue ejecutado en cada una de las especificaciones técnicas y desde la administración de los canales de atención definidos así:

A través del canal telefónico se atienden llamadas de entrada y de salida de acuerdo con el protocolo establecido para este canal de atención en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín. La información se encuentra almacenada en la siguiente ruta: \\nas1\Alcaldia\227-GHSC\22740-S-SC\U-Admtva\Cmn-Admtva\CanalsAtnc\Grabaciones

Mediante el canal presencial, se garantiza la atención a la ciudadanía en las sedes del Distrito de Medellín.

Por el canal virtual se provee atención a la ciudadanía mediante WhatsApp y correo electrónico. El primero se utiliza para envío de mensajes y transaccionalidad; el segundo, como herramienta fundamental en la gestión de la información de las PQRSD y en el escalamiento de las necesidades de consulta entre la Administración Municipal y el Contact Center, con el fin de mantener actualizada la información para brindar a la ciudadanía.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Se cuenta con un tablero de seguimiento en Power BI para los canales antes descritos en la siguiente ruta: https://sireem.emtelco.co/Reports/powerbi/Reporting/MUNICIPIO%20DE%20MEDELLIN/Informe%20Gesti%C3%B3n%20MunMed%20Telefonico

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

Atención Multicanal Medios de Acceso	
Actividad	**Verificación**
Telefónico	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma de telefonía para el ingreso de llamadas de la ciudadanía a través de la línea 604 44 44 144, para las opciones del IVR y el horario de atención para el paso a asesor de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes, con posibilidad de ajuste de acuerdo a manejo eficiente del recurso y comportamiento de la demanda.
Chat y/o WhatsApp	Se dispone de las funcionalidades de atención a través de WhatsApp, con diseño de flujos, envío de mensajes y transaccionalidad.
Colaboración Asistida	No aplicó durante el periodo objeto de supervisión.
Chatbot	Atenciones realizadas a través del bot en WhatsApp.
SMS	Se verificó por parte de supervisión del contrato el envío de mensajes de texto para entregar información importante a los ciudadanos.
Mailing	Se verificó el envío masivo de correos electrónicos por campaña para entregar información importante a los ciudadanos.
Video Llamada	Se verificó por parte de la Supervisión del contrato que durante lo corrido del periodo a supervisar, estuvo disponible en Portal Web de la Alcaldía de Medellín el ingreso a video llamadas para la población con discapacidad auditiva.
Desarrollo de mejoras	Durante el periodo objeto de supervisión no se presentaron desarrollo de mejoras.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Funcionalidad ACD	
Funcionalidad ACD	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la funcionalidad ACD contando con una debida distribución de las llamadas de ingreso a los asesores de atención, disponibles desde el 14 de febrero de 2025 fecha inicial de ejecución del contrato.
Servicios de IVR	
IVR Director	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la opción de consulta para la entrega de los apoyos económicos de las Secretarías que así lo ameritan.
IVR Informativo	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de las grabaciones de bienvenida y de espera con contenidos informativos de relevancia para la ciudadanía en general.
Grabación de Llamadas	
Grabación de Llamadas	Se verificó por parte de la Supervisión la grabación de las llamadas de entrada y de salida que el operador gestionó durante lo corrido del periodo a supervisar.
Asesores	
Asesor Inboud	Se verificó por parte de la Supervisión que el operador dispuso de los asesores para la atención de llamadas que ingresaron a la Línea Única 604 44 44 144 y WhatsApp a fin de dar información sobre agendamiento de citas, apoyos económicos e información general sobre trámites, servicios, pqrs, programas y proyectos del Distrito de Medellín.
Asesor outbound	Se verificó por parte de la Supervisión que el operador dispuso de los asesores para la realización de llamadas de salida necesarias para informar a los ciudadanos sobre agendamiento de citas, apoyos económicos, gestión de requerimientos asociados a pqrs, información general sobre trámites, servicios, programas y proyectos del Distrito de Medellín.
Asesor Bilingüe	Se verificó por parte de la Supervisión que el operador dispuso de los asesores para la atención de llamadas en el idioma Ingles que ingresaron a la Línea Única 604 44 44 144 a fin de dar información sobre agendamiento de citas, apoyos económicos e información general sobre

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

	trámites, servicios, programas y proyectos del Distrito de Medellín.
Lengua de Señas	
Lengua de Señas	Se verificó por parte de la Supervisión del contrato que durante lo corrido del periodo a supervisar del presente informe se hizo uso de este servicio, estuvo disponible en Portal Web del Distrito de Medellín el ingreso a video llamadas para la población con discapacidad auditiva.
Disponibilidad de la plataforma	
Disponibilidad de la plataforma	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma de telefonía para el ingreso de llamadas de la ciudadanía a través de la línea 604 44 44 144, para las opciones del IVR y el horario de atención para el paso a asesor de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.
Canal Presencial	
Servicio de Atención Presencial perfil Básico	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de asesores presenciales básicos ubicados en las diferentes sedes de la Alcaldía de Medellín a fin de garantizar a la ciudadanía el acceso a información en general, gestión de trámites y servicios y radicación de PQRSD.
Servicio de Atención Presencial perfil Técnico	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de asesores presenciales técnicos ubicados en las diferentes sedes de la Alcaldía de Medellín a fin de garantizar que la información en general y la gestión de trámites y servicios, sean direccionadas a las secretarías o entidades competentes.
Supervisores para el seguimiento y control del personal del canal presencial	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de los perfiles de supervisores de apoyo permanente para las diferentes sedes de Servicio a la Ciudadanía.
Aplicativo Soporte	
Biblioteca de Información	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la biblioteca de información que el operador tiene a su disposición para entregar al ciudadano la información requerida.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

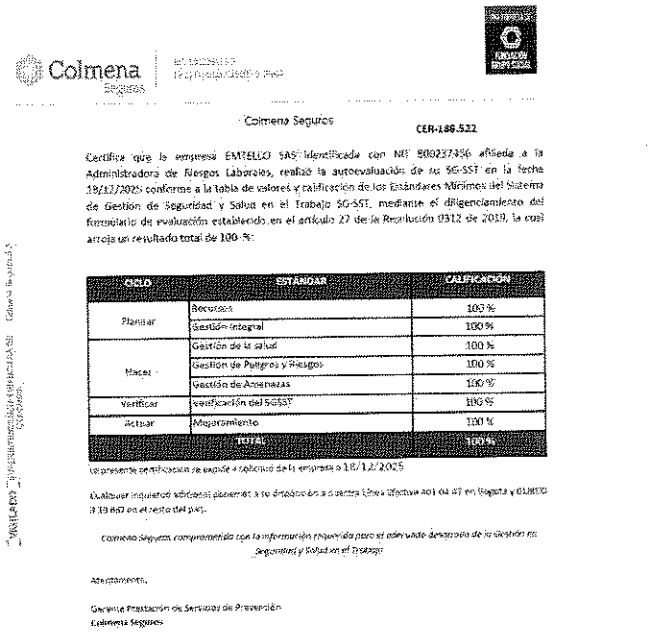
Tipificación	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la tipificación de las llamadas de ingreso realizadas por la ciudadanía.
Enlace dedicado entre puntos	Desde el 14 de febrero de 2025 fecha inicial de ejecución del contrato se cuenta con la disponibilidad de la conexión directa y exclusiva entre cliente y el proveedor, que garantiza el vínculo permanente de alta calidad y confiabilidad, con velocidades de subida y bajada simétricas y mucho más estables, para la ejecución de la operatividad de los canales de atención telefónico y virtual.
Captura usuarios	Desde el 14 de febrero de 2025 fecha inicial de ejecución del contrato se cuenta con la disponibilidad de esta aplicación que permite administrar las interacciones con los ciudadanos del distrito de Medellín. Los datos allí consolidados se usan para el análisis de datos de estudios de grandes cantidades de información.
Administración de Bases de Datos	Desde 14 de febrero de 2025 fecha inicial de ejecución del contrato se cuenta con la disponibilidad de este ítem para garantizar la disponibilidad y la protección de los mismos, permitiendo que solo los usuarios autorizados tengan acceso a la base de datos, garantizando el control exhaustivo de la información contenida en ella.
Puestos de Trabajo de los Asesores	
Puestos de Trabajo de los Asesores	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de los puestos de trabajo asignados (para el personal que aplique) por el contratista a sus empleados, con la anotación precisa de ser única responsabilidad del contratista.
Servicios Complementarios	
Servicios de Impresora	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de impresora.
Servicio de MIFI + Plan de Datos	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de Mifi con plan de datos 5 GB.
Servicio de Portátil	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de los portátiles.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Servicio de Tablet	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de tablet.
Suministros de Líneas Telefónicas	
Suministros de Líneas Telefónicas	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la plataforma de telefonía para el ingreso de llamadas de la ciudadanía a través de la línea 604 44 44 144, para las opciones del IVR y el horario de atención para el paso a asesor de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

Obligaciones del contratista referente al cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST):

- Se verificó la presentación del certificado y/o constancia de la autoevaluación de estándares mínimos del SGSST expedida por su ARL vigente.



Colmena Seguros

Colmena Seguros

CER-186.522

Certifica que la empresa EMPELLO SAS identificada con NIT 900237456 afiliada a la Administradora de Riesgos Laborales, realizó la autoevaluación de su SG-SST en la fecha 19/12/2025 conforme a la tabla de valores y calificación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, mediante el diligenciamiento del formulario de evaluación establecido en el artículo 27 de la Resolución 0312 de 2019, la cual arroja un resultado total de 100 %:

CICLO	ESTÁNDAR	CALIFICACIÓN
Planear	Recursos	100 %
	Gestión Integral	100 %
Hacer	Gestión de la salud	100 %
	Gestión de Peligros y Riesgos	100 %
	Gestión de Amenazas	100 %
Verificar	Verificación del SGSST	100 %
Actuar	Mejoramiento	100 %
TOTAL		100 %

La presente certificación se expide a solicitud de la empresa a 18/12/2025

Cualquier inquietud adicional, comunicarse a su oficina más cercana (línea gratuita 601 04 47 en Bogotá y 01 8000 418 860 en el resto del país.

Colmena Seguros comprometida con la información requerida para el adecuado desarrollo de la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

Atentamente,

Gerente Prestación de Servicios de Prevención
Colmena Seguros

Obligaciones del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín:

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

- En el periodo objeto de informe (abril de 2026) se efectuó el pago de la factura N° EMT42936 correspondiente a los servicios prestados del 01 al 30 de marzo de 2026, acorde con la forma de pago definida (cláusula sexta del anexo al contrato).

  Igualmente se realizó el pago de las facturas EMT42815 y EMT42816 de los meses diciembre de 2025 y enero de 2026, respectivamente, correspondiente a la reserva presupuestal, tal como se evidencia en el numeral 3. "Informe Financiero y Contable. Relación de Pagos" de este informe.

- Dando cumplimiento a lo establecido en el contrato, el 13 de febrero del 2025, el ordenador del gasto designó a MONICA MARIA HENAO ORTEGA, como supervisora principal.

- Con ocasión a la ejecución del contrato El Distrito de Medellín, cuando se requiere, suministra la información y/o elementos requeridos para el desarrollo de la función objeto del mismo.

- El Distrito de Medellín acompañó y vigiló el desarrollo y ejecución del presente contrato y verificó el cumplimiento de los informes, responsabilidad del contratista.

- Durante el periodo objeto de informe, se llevaron a cabo reuniones con el proveedor, con el propósito de verificar la ejecución del contrato.

- El Distrito Especial de Medellín cuenta con puestos de trabajo independiente con acceso a internet solo a las páginas autorizadas y a los aplicativos propios del Contact Center y a los del Distrito Especial de Medellín que se requieran para el desarrollo de la función objeto del presente contrato sin afectar los niveles de seguridad establecidos por la administración distrital.

- El Distrito de Medellín convocó de manera oportuna al contratista cuando fue necesario para dar cumplimiento al objeto contractual. Así como articuló oportunamente las partes al momento de programar actividades puntuales con ocasión a la ejecución del mismo.

- Registro de entrega de productos e informes por parte del contratista

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

El proveedor con el propósito de dar cumplimiento al objeto del contrato, cumplió con la prestación del servicio en el horario laboral del Distrito Especial de Medellín y en los turnos que fueron requeridos.

Igualmente con la disponibilidad de profesionales con la capacidad, idoneidad y experiencia para la satisfacción de la necesidad expresa en el presente contrato. Emtelco para el periodo objeto de la supervisión, realizó entrega de informe de la prestación del servicio a la supervisión conforme a especificaciones esenciales y técnicas.

Por lo anterior, según los objetivos y obligaciones establecidas en el contrato, estudios previos y propuesta económica, se señala que el contratista EMTELCO S.A.S ha dado cumplimiento en lo que va de la ejecución, al contrato celebrado.

- Porcentaje de ejecución física del contrato.

Con corte al 30 de abril de 2026, la ejecución física del contrato se establece en un porcentaje de avance del 86,90%, teniendo en cuenta que el contrato contó con dos ampliaciones: La primera de 31 días del 1 al 31 de enero de 2026. La segunda ampliación de 155 días del 1 de febrero al 5 de julio de 2026, para un total de 504 días.

- Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción del proyecto asociado a este contrato, en el marco del Plan de Desarrollo Distrital.

El contrato fue respaldado con la siguiente ruta en el Plan de Desarrollo para el periodo 2024-2027 "Medellín Te Quiere".

Pilar: Creemos en la institucionalidad, en la seguridad y convivencia ciudadana.
Componente: Confianza ciudadana en la gestión pública institucional.

Programa: Transformación de la experiencia de servicio a la ciudadanía en el distrito para aumentar la confianza institucional.

Proyecto 240202: Mejoramiento de la experiencia ciudadana desde la gestión institucional.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

- Retenciones por Contrato:

Descripción Indicador	Valor Retención
Ded.Estamp. Just Familiar 2% Acuerdo 93	171.011.476
Ded.Estamp.Pro -Innovacion 1% Acuerdo 93	85.505.734
Tasa Prodeporte y Recreacion 1.3%	111.157.458
Total General	**367.674.668**

2. INFORME ADMINISTRATIVO:

- Verificación 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 o Representante Legal)
19/03/2025	1 al 28 de febrero de 2025	Jessica Johana Cardona Quintero Revisor Fiscal T.P. 310150-T Miembro de KPMG S.A.S
16/04/2025	1 al 31 de Marzo de 2025	Jessica Johana Cardona Quintero Revisor Fiscal T.P. 310150-T Miembro de KPMG S.A.S
19/05/2025	1 al 30 de Abril de 2025	Jessica Johana Cardona Quintero Revisor Fiscal T.P. 310150-T Miembro de KPMG S.A.S
18/06/2025	1 al 31 de Mayo de 2025	Jessica Johana Cardona Quintero Revisor Fiscal T.P. 310150-T Miembro de KPMG S.A.S
18/07/2025	1 al 30 de Junio de 2025	Jessica Johana Cardona Quintero Revisor Fiscal T.P. 310150-T Miembro de KPMG S.A.S
22/08/2025	1 al 31 de Julio de 2025	Jessica Johana Cardona Quintero Revisor Fiscal T.P. 310150-T

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

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)
		Miembro de KPMG S.A.S
16/09/2025	1 al 31 de Agosto de 2025	Andrey Camilo Vargas Arango Revisor Fiscal T.P. 242987-T Miembro de KPMG S.A.S
17/10/2025	1 al 30 de Septiembre de 2025	Diana Fernanda Ordoñez Silva Revisor Fiscal T.P. 312940-T Miembro de KPMG S.A.S
20/11/2025	1 al 31 de Octubre de 2025	Diana Fernanda Ordoñez Silva Revisor Fiscal T.P. 312940-T Miembro de KPMG S.A.S
12/12/2025	1 al 30 de Noviembre de 2025	Diana Fernanda Ordoñez Silva Revisor Fiscal T.P. 312940-T Miembro de KPMG S.A.S
21/01/2026	1 al 31 de Diciembre de 2025	Diana Fernanda Ordoñez Silva Revisor Fiscal T.P. 312940-T Miembro de KPMG S.A.S
17/02/2026	1 al 31 de Enero de 2026	Diana Fernanda Ordoñez Silva Revisor Fiscal T.P. 312940-T Miembro de KPMG S.A.S
18/03/2026	1 al 28 de Febrero de 2026	Diana Fernanda Ordoñez Silva Revisor Fiscal T.P. 312940-T Miembro de KPMG S.A.S
16/04/2026	1 al 31 de Marzo de 2026	Diana Fernanda Ordoñez Silva Revisor Fiscal T.P. 312940-T Miembro de KPMG S.A.S
20/05/2026	1 al 30 de Abril de 2026	Diana Fernanda Ordoñez Silva Revisor Fiscal T.P. 312940-T Miembro de KPMG S.A.S

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

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

Para la ejecución del contrato no se ha requerido realizar registro o marcación de algún tipo de bien.

- Informe de las modificaciones realizadas al contrato.

El contrato ha presentado dos modificaciones así:

MODIFICACIÓN Nro. 1:

Ampliación Nro. 1: Por un periodo de treinta y un (31) días, contados a partir del 1 de enero de 2026 y hasta el 31 de enero de 2026, ambas fechas inclusive.

MODIFICACIÓN Nro. 2:

Ampliación Nro. 02: Por un término de ciento cincuenta y cinco días (155) días, contados a partir del 1 de febrero de 2026 y hasta el 05 de julio de 2026, ambas fechas inclusive.

Adición Nro.1: Por un valor de cuatro mil doscientos setenta millones ochocientos setenta y siete mil setecientos treinta y nueve pesos ml (4.270.877.739)

- Relación de las ausencias temporales o definitivas y reasignaciones de supervisión.

Para el periodo objeto de supervisión no se presentaron ausencias temporales o definitivas ni reasignaciones de supervisión.

- Informe de la materialización de riesgos y su mitigación.

Durante la ejecución contractual no se materializó ningún riesgo.

- Evaluación al contratista, por el sistema de SAP.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Numero de calificacion	13	Fecha calificacion	05.05.2026	% Calificacion Total	100,00	% Calificacion Total Acumulado	100,00
Periodo Evaluado	ABRIL 1 AL 30 DE 2026						

Evaluacion

Componente	Criterio	% Peso especifico	Calificacion
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL T...	4	5,00
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN DEL CONTRATO PACTADO ENTRE LA SUP...	4	5,00
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE SALARIOS, HONORARIOS, PRESTACIONES SO...	4	5,00
ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTION CON LAS PLATAFORMAS EL...	4	5,00
ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INFORMES Y/O DOCUMENTOS	4	5,00
FINANCIERO Y C...	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL (EVALUE TAMBIEN LA GESTIÓN DE LOS ...	12	5,00
FINANCIERO Y C...	OPORTUNIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS LEGALES Y TECNICOS E...	8	5,00
JURÍDICO	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL CONTRATO	7	5,00
JURÍDICO	CUMPLIMIENTO EN LA PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS GARANTIAS	3	5,00
TÉCNICO	CALIDAD Y CANTIDAD EN LOS BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS (ADEMAS EAVAL...	40	5,00
TÉCNICO	CUMLIMIENTO EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS Y A LAS ACCIONES DE ...	10	5,00

Totales acumulados

Componente	%Pond partic por C...	% Cali por compon...	% calif acum
ADMINISTRATIVO	20	20,00	20,00
FINANCIERO Y C...	20	20,00	20,00
JURÍDICO	10	10,00	10,00
TÉCNICO	50	50,00	50,00

Evaluacion del Contratista

Numero de Contrato 4600104272
Objeto del Contrato Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad
Numero Evaluación 13
Periodo Evaluado ABRIL 1 AL 30 DE 2026

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	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	5,00	40,00
TÉCNICO	CUMLIMIENTO EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS Y A LAS ACCIONES DE MEJORA PORPUESTAS POR LA SUPERVISION DURANTE LA EJECUCION DEL CONTRATO	10	5,00	10,00

Componente	% Ponderacion	% Calificacion	% Calificacion Acumulada
ADMINISTRATIVO	20	20,00	20,00
FINANCIERO Y CONTABLE	20	20,00	20,00
JURÍDICO	10	10,00	10,00
TÉCNICO	50	50,00	50,00

% Calificacion Total	100,00

% Total Calificacion acumulado	100,00

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

- 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.

A corte del presente informe, este contrato no ha sido auditado por ningún ente de control o por la Secretaría de Evaluación y Control.

3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

- Relación de la imputación del gasto.

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)
110090125	70600000	2320202008	240202	4000120320	50101295	4800015593
110000125	74300000	2320202008	240357	4000119410	50101295	4800015594
110615525	73300000	2320202008	240263	4000119401	50101295	4800015597
110090125	76200000	2320202008	240218	4000119452	50101295	4800015598
110070125	76100000	2320202008	240306	4000119625	50101295	4800015599
110090125	70400000	2320202008	240221	4000119525	50101295	4800015600
110090125	70400000	2320202008	240316	4000119525	50101295	4800015600
110090126	72600000	2320202008	240279	4000124331	50104394	4800016338
110090126	72600000	2320202008	240280	4000124331	50104394	4800016338
110090126	72600000	2320202008	240281	4000124331	50104394	4800016338
110070126	72600000	2320202008	240282	4000124331	50104394	4800016338
110000126	72600000	2320202008	240283	4000124331	50104394	4800016338
110090126	72600000	2320202008	240284	4000124331	50104394	4800016338
110070126	74300000	2320202008	240357	4000124306	50104394	4800016340
110070126	73300000	2320202008	240263	4000124278	50104394	4800016354
110615426	73300000	2320202008	240264	4000124278	50104394	4800016354
110000126	70600000	2320202008	240202	4000124454	50104394	4800016357
110090126	76100000	2320202008	240306	4000124337	50104394	4800016358
110090126	70400000	2320202008	240195	4000124286	50104394	4800016370

- Información de reservas o cambios presupuestales

En el ejercicio de cierre presupuestal de la vigencia fiscal 2025, se tramitó la constitución de ajuste presupuestal para el registro 4800015593 por valor de

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

$1.578.900.171, a nombre de EMTELCO S.A.S, tal como se evidencia a continuación:

Registro (s) Presupuestal (es) (Pedidos)	Proyecto	Posición Presupuestaria	Fondo	Valor	Valor Facturado	Saldo por Pagar
4800015593	240202	2320202008	110070125	$5.124.417.563	$3.545.517.395	$1.578.900.171

- Relación de los pagos realizados

Registro Presupuestal (No. Pedido)	No. Factura	Fecha de Contabilización	No. Recibo a Satisfacción (Documento de Material)	Valor Facturado (valor Recibido)
4800015594	EMT38341	20.03.2025	5000756375	$32.144.620
4800015600	EMT38341	20.03.2025	5000756376	$100.000.001
4800015593	EMT38341	20.03.2025	5000756378	$199.791.734
4800015594	EMT38341	20.03.2025	5000756383	$32.144.620
4800015594	EMT38341	20.03.2025	5000756387	$1
4800015594	EMT38587	22.04.2025	5000758463	$32.144.620
4800015600	EMT38587	22.04.2025	5000758465	$89.482.004
4800015593	EMT38587	22.04.2025	5000758493	$581.503.585
4800015594	EMT38587	22.04.2025	5000758495	$1
4800015593	EMT39059	22.05.2025	5000761191	$119.951.776
4800015597	EMT39059	22.05.2025	5000761193	$40.000.000
4800015599	EMT39059	22.05.2025	5000761194	$119.951.776
4800015600	EMT39059	22.05.2025	5000761254	$200.000.000
4800015593	EMT39059	22.05.2025	5000761255	$120.066.545
4800015599	EMT39059	22.05.2025	5000761365	$119.740.564
4800015598	EMT39402	19.06.2025	5000764214	$361.023.082
4800015599	EMT39402	19.06.2025	5000764212	$361.023.082
4800015599	EMT39790	21.07.2025	5000766323	$199.999.999
4800015598	EMT39790	21.07.2025	5000766324	$150.000.000

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Registro Presupuestal (No. Pedido)	No. Factura	Fecha de Contabilización	No. Recibo a Satisfacción (Documento de Material)	Valor Facturado (valor Recibido)
4800015594	EMT39790	21.07.2025	5000766325	$150.000.000
4800015593	EMT39790	21.07.2025	5000766327	$197.978.653
4800015593	EMT40124	21.08.2025	5000769873	$182.313.153
4800015594	EMT40124	21.08.2025	5000769875	$119.000.000
4800015597	EMT40124	21.08.2025	5000769877	$17.850.000
4800015598	EMT40124	21.08.2025	5000769878	$119.000.000
4800015600	EMT40124	21.08.2025	5000769884	$119.000.000
4800015600	EMT40124	21.08.2025	5000769886	$51.170.000
4800015599	EMT40124	21.08.2025	5000769895	$178.500.000
4800015597	EMT40443	16.10.2025	5000776196	$32.150.000,00
4800015594	EMT40443	16.10.2025	5000776197	$32.130.000,00
4800015593	EMT40443	16.10.2025	5000776206	$667.677.572,00
4800015594	EMT40838	21.10.2025	5000776933	$47.999.999,00
4800015598	EMT40838	21.10.2025	5000776936	$113.000.000,00
4800015599	EMT40838	21.10.2025	5000776938	$41.084.579,00
4800015600	EMT40838	21.10.2025	5000776945	$112.829.998,00
4800015593	EMT40838	21.10.2025	5000776950	$418.544.359,00
4800015600	EMT41163	20.11.2025	5000780466	$127.517.997.00
4800015594	EMT41163	20.11.2025	5000780469	$91.474.054.00
4800015593	EMT41163	20.11.2025	5000780543	$287.227.647.00
4800015598	EMT41163	24.11.2025	5000781067	$226.976.858.00
4800015598	EMT41424	05.12.2025	5000783191	$61.00
4800015593	EMT41424	05.12.2025	5000783205	$170.462.371.00
4800015593	EMT41424	05.12.2025	5000783192	$599.999.999.00
4800015594	EMT41424	05.12.2025	5000783193	$1.00
4800016357	EMT42587	18.03.2026	5000792261	$810.241.068,00
4800015593	EMT42815	07.04.2026	5000793697	$731.317.493.00

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Registro Presupuestal (No. Pedido)	No. Factura	Fecha de Contabilización	No. Recibo a Satisfacción (Documento de Material)	Valor Facturado (valor Recibido)
4800015593	EMT42816	07.04.2026	5000793704	$820.888.662.00
4800016354	EMT42936	20.04.2026	5000794682	$30.000.000.00
4800016357	EMT42936	20.04.2026	5000794955	$606.921.355.00
4800016370	EMT42936	20.04.2026	5000795158	$212.958.802.00

En el mes objeto de supervisión, se pagó la reserva presupuestal con cargo al registro 4800015593.

- Informe de ejecución financiera del contrato por proyectos:

Contrato	Pedido	Grupo de compras	Denominación GrpComp	Proyecto	Nombre Proyecto	Valor proyecto_ pedido	Valor Facturado proyecto_ pedido	Saldo proyecto_ pedido	Saldo Liberado
4600104272	4800015593	234	Gest Hum yServ Ciu	240202	MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA DESDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL MEDELLIN	5.124.417.563	5.097.723.546	26.694.020	-3
4600104272	4800015594	206	Movilidad	240357	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD MEDELLIN	537.037.916	537.037.916	0	0
4600104272	4800015597	221	DAGRED	240263	CONSOLIDACIÓN DE LA GOBERNANZA, LA COMUNICACIÓN Y LA EDUCACIÓN DEL RIESGO MEDELLÍN	90.000.000	90.000.000	0	0
4600104272	4800015598	233	Gest y ContrTerrit	240218	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN CATASTRAL MEDELLIN	970.000.000	970.000.001	0	-1
4600104272	4800015599	208	Planeación	240306	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA FOCALIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN SOCIO ECONÓMICA DEL DISTRITO MEDELLÍN	1.020.300.000	1.020.300.000	0	0
4600104272	4800015600	202	Hacienda	240221	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE DEPURACIÓN Y COBRO DE LA CARTERA MOROSA	400.000.000	400.000.000	0	0
4600104272	4800015600	202	Hacienda	240316	MEJORAMIENTO EN EL RECAUDO Y GESTIÓN DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS Y NO TRIBUTARIOS	400.000.000	400.000.000	0	0
4600104272	4800016338	236	Paz y Derech, Huma	240279	IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO MEDELLIN	15.582.038	0	15.582.038	0

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Contrato	Pedido	Grupo de compras	Denominación GrpComp	Proyecto	Nombre Proyecto	Valor proyecto_ pedido	Valor Facturado proyecto_ pedido	Saldo proyecto_ pedido	Saldo Liberado
4600104272	4800016338	236	Paz y Derech. Huma	240280	PREVENCIÓN DE VULNERACIONES Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS MEDELLÍN	1.359.352	0	1.359.352	0
4600104272	4800016338	236	Paz y Derech. Huma	240281	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA LA PAZ CIUDADANA Y LA TRASNFORMACIÓN TERRITORIAL MEDELLÍN	801.805	0	801.805	0
4600104272	4800016338	236	Paz y Derech. Huma	240282	APOYO A LOS PROCESOS DE REINTEGRACIÓN, RESIGNIFICACIÓN Y REINCORPORACIÓN A LA VIDA SOCIAL Y ECONÓMICA DE LA POBLACIÓN CON REALIDAD CARCELARIA Y SUS FAMILIAS MEDELLÍN	6.759.792	0	6.759.792	0
4600104272	4800016338	236	Paz y Derech. Huma	240283	CONTRIBUCIÓN A LA JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA Y PREVENCIÓN DEL DELITO CON LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA MEDELLÍN	1.468.600	0	1.468.600	0
4600104272	4800016338	236	Paz y Derech. Huma	240284	APOYO A PERSONAS EN PROCESOS DE REINTEGRACIÓN, REINCORPORACIÓN Y COMPARECIENTES DE FUERZA PÚBLICA MEDELLÍN	4.028.413	0	4.028.413	0
4600104272	4800016340	206	Movilidad	240357	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE MOVILIDAD MEDELLIN	753.715.314	0	753.715.314	0
4600104272	4800016354	221	DAGRED	240263	CONSOLIDACIÓN DE LA GOBERNANZA, LA COMUNICACIÓN Y LA EDUCACIÓN DEL RIESGO MEDELLÍN	30.000.000	30.000.000	0	0
4600104272	4800016354	221	DAGRED	240264	FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES PARA EL MANEJO DE DESASTRES MEDELLIN	60.000.000	0	60.000.000	0
4600104272	4800016357	234	Gest Hum yServ Ciu	240202	MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA DESDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL MEDELLIN	1.417.162.425	1.417.162.423	4	-2
4600104272	4800016358	208	Planeación	240306	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA FOCALIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN SOCIO ECONÓMICA DEL DISTRITO MEDELLÍN	1.100.000.000	0	1.100.000.000	0
4600104272	4800016370	202	Hacienda	240195	APOYO TÉCNICO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN DE LA HACIENDA PÚBLICA	880.000.000	212.958.801	667.041.199	0

- Resumen de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	$8.541.755.479
Adiciones	$4.270.877.739
Total valor del contrato más adiciones	$12.812.633.218

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Pagos Realizados	$10.175.182.683
Pago autorizado del mes	N/A
Porcentaje de ejecución financiera	79.42%

Durante el mes objeto de supervisión, se efectuó el pago de la reserva presupuestal indicada en el numeral *"Información de reservas o cambios presupuestales"*, con cargo al registro 4800015593 por valor de **$1.578.900.171**

Al cierre del presente informe, no se autorizó el pago correspondiente a lo ejecutado del mes de abril, en razón a que el contratista no radicó en el monitor la factura ni aportó a la supervisión el soporte de parafiscales dentro del plazo establecido por el Distrito de Medellín para la recepción de dichos documentos.

Para el cálculo del porcentaje de ejecución financiera, se tuvo en cuenta la adición efectuada al contrato y el valor acumulado pagado con corte al 30 de abril de 2026.

4. INFORME JURÍDICO:

- Durante el periodo objeto de supervisión, y en la ejecución del mismo, no se han generado procesos administrativos sancionatorios, reclamaciones, derecho de contradicción, controversias o incumplimientos que pudieran dar lugar al procedimiento de imposición de multas, sanciones y/o declaraciones de incumplimiento.

- En el curso de la ejecución contractual no se tuvo lugar a imposición de multas, sanciones, ni se hizo efectiva la cláusula penal.

- 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		
JMALUCELLI TRAVELERS	2067181	Calidad	12.02.2025	30.06.2026	13.02.2025	$854.175.548
		Cumplimiento	12.02.2025	30.06.2026	13.02.2025	$854.175.548

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

SEGUROS S.A		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	12.02.2025	31.12.2028	13.02.2025	$854.175.548

Póliza de Modificación No.1 Ampliación 1.

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
LIBERTY SEGUROS	2067181	Calidad	18.12.2025	30.07.2026	22.12.2025	$854.175.548
		Cumplimiento	18.12.2025	30.07.2026	22.12.2025	$854.175.548
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	18.12.2025	31.01.2029	22.12.2025	$854.175.548

Póliza de Modificación No.2 Ampliación 2. Adición 1.

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
LIBERTY SEGUROS	2067181	Calidad	28.01.2026	05.01.2027	02.02.2026	$1.281.263.322.00
		Cumplimiento	28.01.2026	05.01.2027	02.02.2026	$1.281.263.322.00
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	28.01.2026	05.07.2029	02.02.2026	$1.281.263.321.80

- Los servicios se recibieron a satisfacción, no se presentaron quejas ni reclamaciones frente al cumplimiento del objeto contractual, así como reporte de incidentes o afectaciones a terceros.

Mónica María Henao O.
MONICA MARÍA HENAO
Supervisor

Revisó:	
Yilmar Valoyes Cordoba Apoyo Jurídico	Ana Cristina Garro Castaño Apoyo Financiero

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia