

Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

CONTRATO No. 4600094051 DE 2022
Segundo informe del 18 de Marzo hasta 17 Abril 2022
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 25 de Mayo 2022

CONTRATANTE:	MUNICIPIO DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS
CONTRATISTA:	EMTELCO S.A.S.
NIT:	800.237.456-5
REPRESENTANTE LEGAL:	Juan David Adarve Vergara
CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	98.528.165
OBJETO:	Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad.
VALOR INICIAL:	CUATRO MIL DOSCIENTOS TRES MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M.L (\$4.203.417.833) IVA INCLUIDO
ADICIONES:	N/A
VALOR MAS ADICIONES:	CUATRO MIL DOSCIENTOS TRES MILLONES CUATROCIENTOS DIECISIETE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS M.L (\$4.203.417.833) IVA INCLUIDO
DURACIÓN INICIAL:	CIENTOS SESENTA Y DOS DIAS (162) SIN EXCEDER LA PRESENTE VIGENCIA.
AMPLIACIONES:	N/A
DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:	CIENTOS SESENTA Y DOS DIAS (162) SIN EXCEDER LA PRESENTE VIGENCIA.
FECHA DE INICIO:	18 DE FEBRERO DE 2022
FECHA DE TERMINACIÓN:	29 DE JULIO DE 2022

Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

Con el objeto de describir el seguimiento realizado a la ejecución del contrato **4600094051** de 2022, se presenta el Informe parcial de Supervisión y/o Interventoría del contrato de la referencia, con fundamento en la 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 0455 de mayo 31 de 2019 https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/d_alcamed_0455_2019.htm, y demás normas que regulan la materia, previos los siguientes ítems:

1. INFORME TÉCNICO DEL CONTRATO:

Contiene la siguiente información sobre el seguimiento al cumplimiento parcial del objeto y alcance del contrato.

Se hace referencia de manera precisa al objeto contractual definido como “**Gestionar canales de atención disponibles a la comunidad**” y el alcance del objeto contractual:

- “Prestar el servicio de Contact Center donde el contratista deberá proveer facilidades de acceso multicanal, es decir, la atención podrá brindarse a través del teléfono, chat y correo electrónico.
- Administración de los canales de atención:

A través del teléfono se atienden llamada 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 Municipio de Medellín “.

El chat, whatsapp y chatbot se utiliza para brindar información y establecer charlas virtuales en tiempo real entre la Administración Municipal y la Ciudadanía.

El correo electrónico se utiliza como herramienta fundamental en la gestión de la información de las PQRS 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.”

Con lo anterior, se establece que el alcance del objeto contractual con el servicio prestado por el contratista fue ejecutado así en cada una de las especificaciones técnicas definidas:

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

Plataforma de Contact Center	
ACTIVIDAD	VERIFICACIÓN
Medios de Acceso	
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 44 44 144, para las opciones del IVR (1, 2,3 y 4) en un horario de atención de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. horario. Se verificó de igual forma 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 3228069, para las opciones relacionadas con tramites de Hacienda, en un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. horario. Previamente definido entre las partes.
Fax	No se hizo uso del medio de acceso al fax por falta de demanda ciudadana o uso de los ciudadanos sobre el medio
Chat	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad del chat para asuntos generales de la Alcaldía de Medellín durante el periodo a supervisar, en un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. horario. Previamente definido entre las partes.
Colaboración Asistida	Se verificó por parte de la Supervisión el funcionamiento de la disponibilidad durante el periodo a supervisar de la colaboración asistida por medio del chat de la Alcaldía de Medellín. Es importante precisar que este servicio no tuvo valor adicional ni fue facturado toda vez que se trata de una funcionalidad del chat.
SMS	Se verifico por parte de supervisión del contrato el envío de mensajes de texto para entregar información importante a los ciudadanos,
Mailing	Para el mes del presente informe no se hizo uso de este Servicio

Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

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.
Chatbot	Se verifico por parte de supervisión del contrato el funcionamiento correcto del Chatbot con disponibilidad en Portal Web de la Alcaldía de Medellín en el horario 24/7, es decir, todos los días de la semana horario previamente definido entre las partes.
Servicio de WhatsApp	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad del canal de WhatsApp para la atención de Servidores Públicos de la Alcaldía de Medellín durante lo corrido del periodo a supervisar, en el horario de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a jueves y viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. horario previamente definido entre las partes.
Correo electrónico Declaraciones	No se hizo uso del medio de acceso Correo electrónico Declaraciones por falta de demanda ciudadana o uso de los ciudadanos sobre el medio.
Servicios de Ejecución de Campañas de Salida	
Horas ACD Salida (Marcación automática y scripting)	Se verificó por parte de la Supervisión la ejecución de horas de conexión de salida para los diferentes trámites, servicios, programas y proyectos ofrecidos por la Alcaldía de Medellín en sus diferentes dependencias.
Funcionalidad ACD	
Distribuidor Automático de Llamadas	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la funcionalidad ACD contado con una debida distribución de las llamadas de ingreso a los asesores de atención disponibles.
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 la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derecho Humanos.

Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

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.
Creadores de Experiencia	
Creador de Experiencia Inoboud	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 44 44 144 a fin de dar información sobre agendamiento de citas, apoyos económicos e información general sobre trámites, servicios, pqrs, programas y proyectos de la Alcaldía de Medellín
Creador de experiencia 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, gestión del programa de Medellín me cuida e información general sobre trámites, servicios, programas y proyectos de la Alcaldía de Medellín
Servicio de Mensajería	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
Servicio de Digitalización e Indexación	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
Creador de Experiencia 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 44 44 144 a fin de dar información sobre agendamiento de citas, apoyos económicos e información general sobre trámites, servicios, programas y proyectos de la Alcaldía de Medellín.

Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

Consulta Ubicaplus	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
Centro de Relevos	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 de la Alcaldía de Medellín el ingreso a video llamadas para la población con discapacidad auditiva.
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 a la ciudadanía el acceso a información en general, gestión de trámites y servicios, y radicación de PQRSD.
Servicio de Atención Presencial perfil Profesional	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio de asesores presenciales profesionales ubicados en la sede del CAM de la Alcaldía de Medellín para actividades de enlace con las diferentes dependencias municipales.
Servicio de atención presencial con dotación	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
Servicio Asesor Profesional Senior	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
Servicio Asesor Profesional Especializado	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
Gestor de conocimiento de dedicación exclusiva para el canal	Se verificó por parte de la Supervisión la prestación del servicio del perfil técnico Gestor de Conocimientos) disponible para el canal presencial. Es importante precisar que este

Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

presencial	servicio no tuvo valor adicional ni fue facturado por ser un plus del contratista.
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. Es importante precisar que este servicio no tuvo valor adicional ni fue facturado por ser un plus del contratista.
Oficina Móvil	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
Jornadas Descentralizadas de Hacienda	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
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 44 44 144, para las opciones del IVR (1, 2,3 y 4) en un horario de atención de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. horario. Se verificó de igual forma 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 3228069, para las opciones relacionadas con tramites de Hacienda, en un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. horario. Previamente definido entre las partes.
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.
Tipificación	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de la tipificación de las llamadas de ingreso realizadas por la ciudadanía.
Puestos de Trabajo de los Asesores	

Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

Puestos de Trabajo de los Asesores	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de los puestos de trabajo asignados por el contratista a sus empleados, con la anotación precisa de ser única responsabilidad del contratista.
Infraestructura de interconexión Home Office	Se verificó por parte de la Supervisión la disponibilidad de los puestos de trabajo (interconexión Home Office) asignados por el contratista a sus empleados para ejecutar la operación desde las viviendas de los empleados, debido a la contingencia de emergencia sanitaria COVID, con la anotación precisa de ser única responsabilidad del contratista.
Servicios Complementarios	
Punto Móvil	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
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.
Servicio de Tablet	Para el periodo a supervisar del presente informe no se hizo uso de este servicio.
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 44 44 144, para las opciones del IVR (1, 2,3 y 4) en un horario de atención de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. horario. Se verificó de igual forma 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 3228069, para las opciones relacionadas con tramites de Hacienda, en un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. horario. Previamente

Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

	definido entre las partes.
--	----------------------------

A la fecha del presente informe la ejecución física del mismo se establece en un porcentaje de avance del **36 %**

Para el presente informe no se presentaron novedades que deban relacionarse.

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.

Descripción Indicador	Valor Retención
Ret.renta servicios grales. 4%	\$0
Tasa Prodeporte Y Recreacion 1.3%	\$0
Total general	\$0

2. INFORME ADMINISTRATIVO:

Debe contener el detalle de:

En el presente informe NO se relacionan gestiones para el registro y marcación de bienes adquiridos en el contrato ni solicitud de marcación de bienes a la Unidad de Bienes Muebles del Municipio, ni marcación física de los bienes por no haberse presentado tales condiciones.

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)
03/03/2022	28 de febrero de 2022	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Tarjeta Profesional N°210626-T Designada por Deloitte & Touche Ltda
03/04/2022	31 de Marzo de 2022	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Tarjeta Profesional N°210626-T Designada por Deloitte & Touche Ltda

Para el presente informe NO hay materialización riesgos descritos en el pliego de condiciones.

NO se presentaron auditorías al contrato que deban ser relacionadas en este informe parcial.

Cód. FO-ADQU-120	Formato FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13		

Se realiza la evaluación al contratista en SAP por parte de la supervisión, para el periodo a supervisar del año 2022.

Número de Contrato: 4600094051 Secretaría: 235 Suministros y Serv Estado: 2 En Ejecución
 Objeto del Contrato: Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad

< Supervisores Interventores Supervisor Temporal Modificaciones Informe Mejoramiento Liquidación **Evaluación** Seguimiento

Evaluación del Contratista

Criterios	Descripción	Calif. de 1 a 5 (siendo 1 baja y 5 alta)
Administrativo	CONDUCTA INTERNA DEL PERSONAL	5
Administrativo	CUMPL DIRECTRICES MANEJO EXPEDIENTE CONTRACTUAL	5
Administrativo	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE EJECUCION	5
Administrativo	CUMPLIMIENTO SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	5
Financiero y contable	OPORTUNIDAD ENTREGA INFOR CONTABLE Y FINANCIERA	5
Jurídico	CUMPL NORMAS SEGUR PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORAL	5
Jurídico	CUMPLIMIENTO PAGO PARAFISCALES Y SALARIOS	5
Jurídico	CUMPLIMIENTO NORMATIVA AMBIENTAL	5
Tecnico	IDONEIDAD DEL PERSONAL CLAVE	5
Tecnico	CALIDAD MATERIALES Y SUMINISTROS ESPECIFICACIONES	5

Administrativo Financiero y c Jurídico Tecnico Total % Calificación

Ponder: 20,00 % 20,00 % 20,00 % 40,00 % 100,00

20,00 20,00 20,00 40,00

Número de Contrato: 4600094051 Secretaría: 235 Suministros y Serv Estado: 2 En Ejecución
 Objeto del Contrato: Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad

< Supervisores Interventores Supervisor Temporal Modificaciones Informe Mejoramiento Liquidación **Evaluación** Seguimiento

Evaluación del Contratista

Criterios	Descripción	Calif. de 1 a 5 (siendo 1 baja y 5 alta)
Tecnico	IDONEIDAD DEL PERSONAL CLAVE	5
Tecnico	CALIDAD MATERIALES Y SUMINISTROS ESPECIFICACIONES	5
Tecnico	DEVOLUCION DE PRODUCTOS O SERVICIOS, CALIDAD	5
Tecnico	INICIATIVA Y COOPERACIÓN MEJORA DEL SERVICIO	5
Tecnico	OPORTUNIDAD ENTREGAS PARCIALES	5
Tecnico	QUEJAS COMUNIDAD O USUARIO FINAL DEL BIEN/SERVICIO	5
Tecnico	MANEJO SOCIO AMBIENTAL DE OBRA CUANDO SE REQUIERA	5

Administrativo Financiero y c Jurídico Tecnico Total % Calificación

Ponder: 20,00 % 20,00 % 20,00 % 40,00 % 100,00

20,00 20,00 20,00 40,00

3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

Debe contener el detalle de:

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)	Valor total
110070122	70601000	2320202008	200192	4000108206	9014443	4700054260	\$2.087.449.554
110090122	76101000	2320202008	200349	4000108208	9014443	44700054267	\$1.101.968.279
110070122	74301000	2320202008	200423	4000108287	9014443	4700054262	\$364.000.000
110000122	70400000	2320202008	200294	4000108312	9014443	4700054261	\$650.000.000

- Relación de los pagos realizados:

No. Pedido	V/r Pedido	No. Factura	Fecha de Contabilización	No. Recibo a Satisfacción	Valor Facturado	Saldo	Porcentaje de Ejecución
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Es de aclarar que la factura del mes de febrero y marzo se encuentra de revisión por parte del supervisor el cual la ejecución financiera ascendería a un 25%.

- Resumen de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	\$4.203.417.833
Adiciones	N/A
Total valor del contrato más adiciones	\$4.203.417.833
Pagos Realizados (Acumulado)	\$0
Pago autorizado del mes de febrero	\$0
Saldo de recursos al mes de marzo	\$4.203.417.833
Porcentaje de ejecución financiera	0%
Porcentaje de ejecución física	36%

4. INFORME JURÍDICO:

- Para el presente informe NO se presentaron procesos sancionatorios, de reclamaciones o controversias.
-
- No hubo cobro de multas, sanciones, cláusulas penales ni declaración de caducidad o incumplimiento.

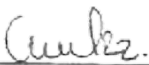
Cód. FO-ADQU-120	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 13	FO-ADQU Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	

- Se hace relación al estado de las garantías del contrato para indicar que el contratista EMTELCO S.A.S constituyó póliza de seguro de cumplimiento de fecha 11 de Febrero de 2022 número 68108 de Seguros Chubb Seguros Colombia S.A. así:

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
Chubb seguros Colombia S.A	68108	Calidad	2022/02/11	2022/07/29	2022/02/17	\$ 420.341.783
		Cumplimiento	2022/02/11	2023/07/29	2022/02/17	\$ 630.512.675
		Pago de Salarios y Prestaciones Sociales, otros	2022/02/11	2025/07/29	2022/02/17	\$ 210.170.891

Para constancia se firma a los 20 días del mes de Abril de 2022.

Atentamente,


Diana Carolina Ruiz Rojas
 Supervisor/Interventor

Proyectó:	Aprobó:
Diana carolina Ruiz Rojas Subsecretaria Servicio a la Ciudadanía	Luisa Fernanda Zabala Líder de Programa