

 IBAL SIG <small>LA ESP OFICIAL</small>	ACTA DE LIQUIDACIÓN DE MUTUO ACUERDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-012
		FECHA VIGENCIA: 2021-07-15
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 4

TIPO DE CONTRATO:	SERVICIO
No. CONTRATO Y FECHA:	103 DEL 27 DE JULIO DE 2021
CONTRATISTA:	DYALOGO S.A.S.
Nit o C.C. No.	830.089.890-2
OBJETO:	CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL ES ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA
VALOR DEL CONTRATO	\$17.592.246 INCLUIDO IVA
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO:	SIETE (7) MESES
PLAZO PRORROGA N. 01	TRES (3) MESES
PLAZO TOTAL DEL CONTRATO	DIEZ (10) MESES
SUPERVISOR:	ADRIANA DIAZ LENIS - PROFESIONAL UNIVERSITARIO I GESTIÓN TECNOLOGÍA
FECHA DE INICIACIÓN:	12 DE AGOSTO DE 2021
FECHA PRORROGA N. 01	11 DE MARZO DE 2022
FECHA DE TERMINACIÓN	11 DE JUNIO DE 2022
N° Y FECHA CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL QUE RESPALDAN EL CONTRATO	20210532 DEL 28 DE JUNIO DE 2021 20220301 DEL 4 DE FEBRERO DE 2022
N° Y FECHA CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL QUE RESPALDAN EL CONTRATO	20210649 DEL 2 DE AGOSTO DE 2021 20220276 DEL 4 DE FEBRERO DE 2022

Entre los suscritos a saber: la Ing. **ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS**, identificada con cedula de ciudadanía N. 52.905.413 expedida en Bogotá, en su condición de Gerente y ordenador del gasto, según Decreto 749 del 12 de noviembre de 2021 y Acta de posesión No. 16896 del 12 de




	ACTA DE LIQUIDACIÓN DE MUTUO ACUERDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-012
		FECHA VIGENCIA: 2021-07-15
		VERSIÓN: 05
		Página 2 de 4

noviembre de 2021, quien está debidamente facultado para suscribir y liquidar contratos en nombre y representación de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P OFICIAL – IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, en su calidad de CONTRATANTE, la **Ing. ADRIANA DIAZ LENIS** - Profesional Universitario 01 Gestión Tecnológica, en su calidad de Supervisor del contrato objeto de la presente liquidación y el **Sr. RICARDO MONTES FONSECA** identificado con cédula de ciudadanía No. 75.070.785 de Manizales, en su calidad de Representante Legal de la empresa **DYALOGO S.A.S**, identificada con NIT 830.089.890-2, en su calidad de **CONTRATISTA**, hemos convenido celebrar la presente acta de liquidación, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES:

1. Que entre el **IBAL S.A. E.S.P OFICIAL** y el **Sr. RICARDO MONTES FONSECA** Representante Legal de la empresa **DYALOGO S.A.S**, se celebró el contrato No. 103 del 27 de julio de 2021, cuyo objeto es **CONTRATAR EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DE CALL CENTER DEL IBAL ES ESP OFICIAL, LA GESTIÓN DE LA LÍNEA 116 EN LA NUBE, GESTIONAR LOS SERVICIOS DE IVR, WHATSAPP BUSINESS, CHAT DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA Y CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO EN UNA SOLA PLATAFORMA INFORMÁTICA.**

2. El contrato estuvo amparado por las garantías expedidas por la compañía aseguradora **SEGUREXPO BANCOLDEX-CESCE**, según el siguiente detalle:

DOCUMENTO	GARANTÍA N°	AMPAROS PACTADOS	VALORES AMPARADOS (\$)	VIGENCIA DE LOS AMPAROS (dd/mm/aaaa)		N° DE RESOLUCIÓN Y FECHA DE APROBACIÓN (dd/mm/aaaa)
				INICIO	FINAL	
INICIAL	132130	Cumplimiento	\$3.518.449,20	27/07/2021	28/08/2022	Aprobado mediante registro GJ-R-035 del 03 de agosto de 2021
		Calidad del Bien o Servicio	\$3.158.449,20	27/07/2021	27/02/2023	
		Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	\$3.158.449,20	27/07/2021	27/02/2023	
ACTA DE INICIO	132130	Cumplimiento	\$3.518.449,20	12/08/2021	12/09/2022	Aprobado mediante registro GJ-R-035 del 13 de agosto de 2021
		Calidad del Bien o Servicio	\$3.158.449,20	12/08/2021	15/03/2023	
		Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	\$3.158.449,20	12/08/2021	15/03/2023	
PRORROGA N° 01	132130	Cumplimiento	\$3.158.449,20	12/08/2021	12/12/2022	Aprobado mediante registro GJ-R-035 del 25 de marzo de 2022
		Calidad del Bien o Servicio	\$3.158.449,20	12/08/2021	15/06/2023	
		Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	\$3.158.449,20	12/08/2021	15/06/2023	

	ACTA DE LIQUIDACIÓN DE MUTUO ACUERDO	CÓDIGO: GJ-R-012
		FECHA VIGENCIA: 2021-07-15
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 3 de 4

3. El estado financiero del contrato es el siguiente:

BALANCE GENERAL		
CONCEPTO	VALOR	
VALOR INICIAL	\$ 17.592.246	
VALOR ADICIONES	\$ 0	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 17.592.246	
VALOR PAGADO A LA FECHA	\$ 8.080.100	
VALOR CAUSADO Y QUE NO SE HA PAGADO AL CONTRATISTA	\$ 0	
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 8.080.100	
VALOR SIN EJECUTAR A REINTEGRAR	\$ 9.512.146	
ACTAS SUSCRITAS Y PAGADAS		
ACTA N°	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	VALOR
Acta parcial 01	13/12/2021	\$6.880.988
Acta parcial 02	11/03/2022	\$199.852
Acta parcial 03	18/03/2022	\$199.852
Acta parcial 04	18/03/2022	\$199.852
Acta parcial 05	10/05/2022	\$199.852
Acta parcial 06	12/05/2022	\$199.852
Acta final	12/06/2022	\$199.852
VALOR PAGADO A LA FECHA		\$ 8.080.100

4. El supervisor del contrato, en cumplimiento de las funciones asignadas y consagradas en el Manual de Interventoría y Supervisión, deja constancia de haber verificado, durante la ejecución contractual y para efectos de esta liquidación, el cumplimiento por parte del contratista del objeto contractual, sus obligaciones específicas, y el pago de sus aportes al Sistema de Seguridad Social Integral cuando a ello hubo lugar.

5.- Que el contratista ejecutó el contrato referido de acuerdo con las especificaciones y en concordancia con las instrucciones impartidas por la entidad a través del supervisor del contrato, las cuales se reciben a satisfacción por parte del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

6.- El supervisor recomienda al ordenador del gasto la suscripción de la presente acta.

7.- Que a la fecha existe un saldo sin ejecutar por valor de \$9.512.146, el cual requiere ser reintegrado al presupuesto de la entidad y las razones por las cuales este valor no se ejecutó, obedecen a que dentro del objeto del contrato se había establecido el servicio de WHATSAPP BUSINESS y el valor de 6 agentes (operadores call center), pero de estos últimos solo se utilizaron 4 agentes. De otra parte y en lo que refiere al servicio de WHATSAPP BUSINESS, de acuerdo a lo manifestado por el contratista en oficio del 09 de junio de 2022 (El cual se adjunta a esta acta), este no pudo ser instalado en razón a que el propietario de la aplicación WHATSAPP no aprobó el uso de esta plataforma para la cuenta corporativa del IBAL.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que ese servicio en cuestión no se llevó a cabo por el contratista y hacia parte del objeto contractual, no se podía destinar el valor del mismo a otros componentes del contrato, pues ello hubiera originado la modificación del objeto contractual y



	ACTA DE LIQUIDACIÓN DE MUTUO ACUERDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-012
		FECHA VIGENCIA: 2021-07-15
		VERSIÓN: 05
		Página 4 de 4

esto sería inviable jurídicamente, razón por la cual debe ser reintegrado al presupuesto de la empresa.

En virtud de lo anterior, las partes

ACUERDAN:

PRIMERO: Liquidar por mutuo acuerdo el contrato de Servicio N° 103 del 27 de julio de 2021, según las consideraciones de la presente acta.

SEGUNDO: Declarar que las partes se encuentran mutuamente a paz y salvo en virtud de las obligaciones contraídas dentro del contrato objeto de la presente liquidación.

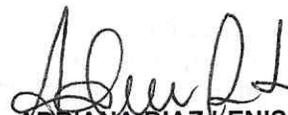
No obstante, lo anterior, el contratista se obliga a responder en caso de cualquier reclamación presentada por terceros al IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, por actividades ejecutadas en desarrollo del contrato objeto de la presente liquidación.

TERCERO: Ordenar el reintegro presupuestal del valor del saldo sin ejecutar por la suma de \$9.512.146, conforme a lo expuesto en la presente acta de liquidación.

Para constancia se firma por las partes, a los **30 NOV 2022**

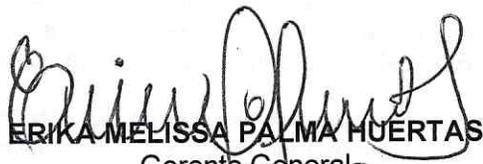


RICARDO MONTES FONSECA
R.L. DYALOGO S.A.S
Contratista



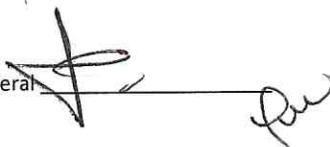
ADRIANA DÍAZ LENIS
Prof. Universitario | Gestión Tecnológica
Supervisora

LA SUSCRITA GERENTE FIRMA SOPORTADO EN LA MANIFESTACIÓN DADA POR EL SUPERVISOR DEL CONTRATO, CONFORME A LO EXPUESTO EN LA PRESENTA ACTA DE LIQUIDACIÓN.



ERIKA MELISSA PALMA HUERTAS
Gerente General
IBAL SA ESP OFICIAL

V° B° Dr Luis Alejandro Giraldo Montoya – Secretario General



Bogotá D. C., junio 9 2022

Señore:

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A. ESP

Ibagué – Tolima

REFERENCIA: CONTRATO No. 103

Respetados Señores:

De acuerdo a lo solicitado nos permitimos informar que según el contrato en referencia que incluía un ítem por el servicio de whatsapp busines, este no pudo ser suministrado debido a que, si bien Facebook aprobó, no hubo aceptación por parte de WhatsApp para la cuenta corporativa del IBAL,

Adjunto notificación



1. WhatsApp Business Account Approval Rejected

Unfortunately your WhatsApp Business Account request has been rejected by WhatsApp.

2. Waiting to submit Phone no. & Display name to WhatsApp

Once WhatsApp Business is approved by WhatsApp, we will then submit your Phone number and Display Name for approval.

Phone Number: +573133931214 ✎

Display Name: IBAL ✎

Note: It will take anywhere between 2 to 7 working days.

We will notify you via email once you are approved to complete verification.

[Go to Dashboard](#)

Your request (32792) has been updated. To add additional comments, reply to this email.



Michel Sancovich (Gupshup)

Thu, 2017 Sep 14, 11:35

Hola John, buenas noches

Gracias por la respuesta.

Les informo que abrí un ticket de apelación en Facebook para aprobar la cuenta de WABA y comprender el motivo del rechazo. Espere mis comentarios, lo recibiré tan pronto como reciba actualizaciones sobre esto. Agradezco la comprensión.

Regards,
Michel Sancovich
Team Gupshup



Michel Sancovich (Gupshup)

Thu, 2017 Sep 14, 11:35

Hola Gloria, buenas tardes!

Gracias por compartir la información conmigo.

Les informo que he abierto un ticket de apelación para Facebook. Espere mis comentarios, lo recibiré tan pronto como reciba actualizaciones sobre esto. Agradezco la colaboración y la comprensión.

Regards,
Michel Sancovich
Team Gupshup

Tenga en cuenta que hemos recibido la siguiente respuesta de Facebook con respecto a la apelación para la aprobación de la cuenta de WABA:



Hello,

Facebook Team

Thank you for your interest in WhatsApp Business Solution. We are currently in an exploratory phase to evaluate use by governments, political organizations and related entities and cannot onboard your entity at this time.

While WhatsApp is eager to understand how governments, political organizations and related entities may want to make use of the API, we will bring on these entities slowly and thoughtfully, so we cannot commit to a decision to grant access or to a specific timeline. That said, we appreciate the interest and we will keep you updated as the team collects more feedback and determines how best to proceed.

With Regards, WhatsApp Business API Support Team

A continuación se muestra la traducción al Español:

Hola,

Gracias por su interés en WhatsApp Business Solution. Actualmente estamos en una fase exploratoria para evaluar el uso por parte de gobiernos, organizaciones políticas y entidades relacionadas y no podemos incorporar a su entidad en este momento.

Si bien WhatsApp está ansioso por comprender cómo los gobiernos, las organizaciones políticas y las entidades relacionadas pueden querer hacer uso de la API, incorporaremos estas entidades de manera lenta y reflexiva, por lo que no podemos comprometernos con una decisión de otorgar acceso o con una línea de tiempo específica. Dicho esto, apreciamos el interés y lo mantendremos informado a medida que el equipo recopile más comentarios y determine la mejor manera de proceder.

Atentamente, Equipo de soporte de la API empresarial de WhatsApp

Realmente me gustaría ayudar, pero esta decisión solo la toma Facebook.

En caso de cualquier otra pregunta, hágame saber. Estaré encantado de ayudar.

En caso de cualquier otra pregunta, hágame saber. Estaré encantado de ayudar.

Ricardo Montes Fonseca

Ricardo Montes Fonseca
C.C..75070785
Representante Legal

