CONTRATO No. 4600094051 de 2022

CONTRATANTE:	DISTRITO DE MEDELLÍN - SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS
NIT:	890.905.211-1
CONTRATISTA:	**EMTELCO S.A.S**
NIT:	800.237.456-5
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
ADICION N°1:	N/A
VALOR DEL CONTRATO INICIAL MAS ADICIONES:	Cuatro mil doscientos tres millones cuatrocientos diecisiete mil ochocientos treinta y tres pesos M.I ($4.203.417.833) IVA incluido.
DURACIÓN INICIAL:	(5.5) meses sin exceder la presente vigencia.
Ampliación 01:	N/A
DURACIÓN INICIAL MAS AMPLIACIONES:	Cientos sesenta y dos días (162) sin exceder la presente vigencia.
FECHA DE INICIO:	18 de febrero de 2022
FECHA DE TERMINACIÓN:	29 de julio de 2022
MODIFICACIÓN ACTUAL:	**MODIFICACIÓN 01** **AMPLIACIÓN 01**: POR (19) DÍAS A PARTIR DEL 30 DE JULIO HASTA EL 17 DE AGOSTO DE 2022. AMBAS FECHAS INCLUSIVE. **ADICIÓN 01**: POR DOS MIL CIENTO UN MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL NOVECIENTOS DIECISÉIS PESOS M/L (2.101.708.916) IVA INCLUIDO.
PORCENTAJE DE ADICIÓN:	**50%**

ANTECEDENTES:

1. En el actual plan de desarrollo, Servicio a la Ciudadanía se enmarca en el Programa: Gobierno abierto y cercano: Descripción Un Gobierno abierto y cercano establece objetivos y prioridades claras, integrando a

los diversos actores del territorio que permitan mayor información frente a las necesidades y capacidades reales de las comunidades. Para ello, pretendemos enfocarnos en la generación de confianza institucional a partir de la implementación y continuidad de prácticas de la gestión pública y transparente. De igual forma, disponer de canales de atención para que los ciudadanos participen y ejerzan sus derechos de forma transparente, efectiva y cercana, el fortalecimiento de la estrategia de racionalización de trámites garantizando el uso de esquemas de autenticación, la interoperabilidad y el almacenamiento y conservación electrónica de la información, para agilizar el acceso a los servicios por parte de las y los usuarios de cara a los desafíos de la Cuarta Revolución Industrial.

2. El contrato 4600094051 de 2022 se emitió por orden de compra 85219 el 11 de febrero de 2022, con acta de inicio del 18 de febrero de 2022 y fecha de terminación del 29 de julio de 2022.

3. El objeto del contrato 4600094051 de 2022 es: "Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad". Dicho objeto nos permite brindar una atención inmediata a los ciudadanos que se acercan a nuestros canales a solicitar un trámite o servicio.

4. El contrato 4600094051 de 2022 viene ejecutándose desde el pasado 18 de febrero de 2022 y a la fecha no se ha presentado ninguna modificación al contrato.

5. Este contrato se ejecuta con la finalidad de prestar el servicio del CONTACT CENTER y los diferentes canales de atención para garantizar las actividades necesarias de apoyo y así no suspender el servicio que se presta para el municipio de Medellín.

6. Hasta la fecha, se ha dado el cumplimiento a la prestación del servicio en los términos establecidos en el estudio previo y la propuesta, lo cual se evidencia en el informe parcial de supervisión anexo a la presente solicitud.

7. A la fecha las atenciones realizadas de manera presencial con el contrato 4600094051 de 2022 corresponden a las siguientes:

Mes	Alpujarra	Sedes Externas
	Atenciones	
Febrero	53698	35707
Marzo	64989	39929
Abril	79854	47040
Mayo	91321	67147

Las atenciones se incrementaron de la manera significativa entre abril y mayo por la apertura simultánea de las sedes que se encontraban sin prestar servicio de manera presencial.

8. Este es el promedio de llamadas recibidas durante el mes de mayo en la línea de atención del contrato 4600094051:

FICHA TÉCNICA		
Cliente:	**MUNICIPIO DE MEDELLÍN**	
Periodo:	**01 al 31 de mayo**	
Universo:	**43972**	Llamadas Contestadas
Tamaño Muestral:	**434**	Monitoreos Realizados
Margen de error PECU:	1,7%	Nivel de confianza del 95%
Margen de error PECN:	1,2%	
Margen de error PECC:	0,0%	
Margen de error PENC:	0,9%	

A continuación, se presenta el estado financiero del contrato**.**

- 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) al 13/06/2022	$2.256.431.229
Saldo del contrato al mes de junio	$1.946.986.604
Porcentaje de ejecución financiera	54%**
Porcentaje de ejecución física	72%

**Es de aclarar que está pendiente el pago de la factura del mes de mayo dado que se encuentra en trámite de cancelación por parte de la secretaria de Hacienda, conllevando a la ejecución financiera a un 80%.

JUSTIFICACION

De acuerdo con el decreto 1101 de 2011, por medio del cual se crea el Sistema de Servicio a la Ciudadanía, que a su vez nos alinea con el Decreto Nacional 2623 de 2009, se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración de Servicio al Ciudadano; definiendo el sistema como un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas orientadas a la generación de estrategias que incrementen la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública buscando la excelencia en el servicio.

Este proyecto permite fortalecer los componentes de servicio a la ciudadanía (Desarrollo de la Estrategia, Medición de la satisfacción, Gestión de PQRSD, Gestión de trámites y servicios y Canales de atención), con el fin de definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio. La estrategia se centrará en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y el fortalecimiento de canales de atención complementado con los avances obtenidos en otros frentes (Gobierno en Línea, Política de Racionalización de Trámites, Sistemas Integrados de Gestión) además de la articulación y coordinación con el ente central, descentralizado y entidades del estado para la aplicación coordinada de instrumentos técnicos por parte de estas entidades.

La prestación del servicio que se viene realizando con el contrato requiere solución de continuidad, ya que es muy importante que no se suspenda el funcionamiento de los canales de atención ciudadana por los cuales y de acuerdo a históricos se logra atender de manera mensual en promedio: con el canal presencial alrededor de 119.000 ciudadanos, con el canal telefónico 43.972 y con el canal virtual 98.000 ciudadanos logrando de esta manera más de un millón quinientas mil atenciones en una vigencia relacionadas con trámites, servicios y/o orientaciones al ciudadano. Dentro de dichas gestiones se encuentra además la recepción, clasificación y seguimiento a las PQRSD que ingresan diariamente y que requieren una gestión oportuna y de fondo con el fin de garantizarle una satisfacción al ciudadano y evitar posibles demandas o riesgos jurídicos por el no cumplimiento de las gestiones correspondientes.

Dicho contrato nos permite el cumplimiento de la misionalidad de la subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía que se materializa de manera transversal al Distrito Medellín y que le garantiza los derechos al ciudadano y el cumplimiento como entidad gubernamental de la garantía de acceso a dichos derechos.

El sistema está conformado por los siguientes componentes:

a. Desarrollo de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía: Su objetivo es gestionar la estrategia de Servicio a la Ciudadanía implementando políticas, protocolos, modelos y canales de atención a la comunidad para atender la demanda de trámites, servicios y PQRS de los ciudadanos de Medellín.

b. Administración de los Canales de Atención: Su objetivo es garantizar la prestación del servicio en los canales de atención mediante la implementación de políticas, protocolos, el establecimiento de acuerdos de niveles de servicios interinstitucional y la asignación de recursos para satisfacer la demanda de trámites y servicios. Estos canales garantizarán la atención telefónica, virtual y presencial, así como la atención desconcentrada en Casas de Gobierno, Centros de Servicio a la Ciudadanía y Mascerca.

c. Gestión de Trámites y Servicios: Su objetivo es atender los trámites y servicios de la comunidad a través de los diferentes canales para satisfacer las necesidades de la comunidad.

d. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Su objetivo es gestionar peticiones, quejas, reclamos y atender las sugerencias disponiendo los medios necesarios para generar satisfacción de la comunidad.

e. Medición de la Satisfacción: Su objetivo es monitorear los niveles de satisfacción a través de las mediciones sistemáticas para mejorar la prestación del servicio.

El Sistema de Servicio a la Ciudadanía se constituye y sustenta como foco central de la estrategia de gobernabilidad del Distrito de Medellín, independiente de los cambios administrativos y políticos, y debido a que la Administración pública orienta al ciudadano, siendo uno de los fines esenciales del Estado y de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política.

No adicionar y ampliar el contrato, conllevaría a la vulneración de la garantía de los derechos ciudadanos, en razón que toda persona puede solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades públicas, quienes tienen la obligación de entregarla; asimismo, se afectaría el fortalecimiento de los servicios al alcance de toda la comunidad y el ejercicio de un gobierno democrático; por ello se hace indispensable contar con los canales de atención, a través de los cuales se brinda información, atención y orientación a la comunidad sobre los diferentes requisitos para acceder a los programas, proyectos, trámites y servicios de la Administración distrital.

El motivo por el cual se solicita la modificación de tipo adición y ampliación del presente contrato es porque se presentó un aumento desproporcionado de la atención del servicio, de forma virtual y presencial en las diferentes sedes del Distrito en comparación a los primeros meses de ejecución del contrato; unas de las razones es la ola invernal, la cual conllevó a que la línea telefónica atendiera un aumento de llamadas de emergencia solicitando las ayudas que brinda el distrito; además de las diferentes solicitudes de las Secretarias, como la secretaria de planeación en los servicios de sisben; Movilidad con los tramites de atención presencial en las sedes externas del Distrito Municipal; Inclusión Social con los temas relacionados con centros integrales para la familia y la secretaría de Hacienda generado atenciones de manera presencial y virtual de los servicios como impuesto predial, industria y comercio entre otros, ocasionando una variación en la dinámica frente al uso de los demás servicios (correos, mensajes de texto, contratación de personal, ingreso de llamadas y horas de desarrollo para la intervención de canales) acarreando que el contratista presente facturas equivalentes a la prestación efectiva del servicio con valores más elevados que en meses anteriores, puesto que son servicios a demanda con costos fijos, y que en un análisis simple financiero se establece que el presupuesto inicialmente pactado en el contrato no es suficiente para suplir la necesidad del servicio hasta la fecha de su terminación.

A continuación, se describe el aumento mes a mes desde el inicio de la ejecución del contrato hasta el mes de mayo.

Es importante aclara que el mes de mayo ya fue facturado, pero no se ha generado el pago por la Secretaría de Hacienda.

Informe detallado de la ejecución

Mes	Factura	Valor
Febrero	EMT27292 cancelada en junio	$ 399.161.781
Marzo	EMT26910 cancelada en abril	$ 863.763.131
Abril	EMT27293 cancelada en junio	$ 993.545.370
Mayo	EMT27293 está proceso de cancelación	$1.085.760.071

Total	**$3.342.230.353**

Es de suma importancia tener en cuenta que el objetivo principal de la atención al servicio al ciudadano es la orientación sobre temas relacionados con los servicios que provee la administración distrital, por lo que se deben generar las herramientas pertinentes y necesarias de fácil acceso a la ciudadanía y de esta forma contribuir a mejorar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

El distrito de Medellín es el encargado de definir lineamientos generales que permitan dar uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, garantizando la calidad, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, estructuración y mejoramiento de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para la satisfacción efectiva de la demanda de servicios y tramites.

Por lo que es indispensable tener permanentemente canales de atención presenciales y virtuales que hagan posible el relacionamiento y la atención requerida por la ciudadanía sobre todo en los momentos de contingencia o emergencia.

Por lo tanto y en aras de seguir cumpliendo con el objeto contractual y conocer y darle trámite administrativo a las múltiples necesidades de la ciudadanía es muy importante que no se suspendan los canales de atención ciudadana, ya que dicho servicio no se podría prestar y se ocasionaría un impacto negativo para el distrito e incluso un riesgo jurídico, puesto que dejar de prestar los servicio y/o orientaciones a los ciudadanos conllevaría a su perjuicio y a vulneración de derechos como a la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos.

Por tal razón es necesario e importante para la administración distrital darle cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable a la atención al ciudadano.

En el entendido de lo anterior y evidenciada la necesidad del servicio es indispensable la modificación del contrato 4600094051 de tipo adición y ampliación Así: ADICIÓN: Por el valor de DOS MIL CIENTO UN MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL NOVECIENTOS DIECISÉIS PESOS M/L (2.101.708.916) IVA INCLUIDO y AMPLIACIÓN: POR EL TÉRMINO DE (19) DÍAS A PARTIR DEL 30 DE JULIO HASTA EL 17 DE AGOSTO DE 2022. AMBAS FECHAS INCLUSIVE.

Cronograma de pagos:

Se aclara que el valor de esta adición es del 50 % del valor del contrato.

Mes	Valor
Junio	$ 338.561.533
Julio	$ 1.124.229.990
Agosto	$ 638.917.393
Total	**$ 2.101.708.916**

SOLICITUD:

Se solicita al Comité Interno de Planeación de la Secretaría de Suministros y Servicios, aprobar la siguiente necesidad:

Modificación 01:

Ampliación 01: por Diecinueve (19) días contados a partir del 30 de julio hasta el 17 de agosto de 2022. Ambas fechas inclusive.

Adición 01: por dos mil ciento un millones setecientos ocho mil novecientos dieciséis pesos M/L (2.101.708.916) IVA incluido.

La presente solicitud fue aprobada en el CIP N° 23 Comité interno de planeación de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, del 14 de junio de 2021.

ANEXOS:

- Lista de Chequeo
- Solicitud de modificación
- Solicitud del Secretario de Despacho dirigida al contratista
- contratista en donde manifieste la voluntad de realizar la modificación
- documento de consulta de Responsables Fiscales, Inhabilidades e Incompatibilidades
- Contrato
- Acta de Inicio.
- Informe Parcial de supervisión
- Acta del CIP de Gestión Humana y aprobación CIP Gestión Humana

Para constancia, se firma a los 14 días de Junio 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 Proyecto