SECRETARIA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS
ACTA N° 52

	28-09-2021
Hora	9:00 am
Lugar	Oficina Secretaria Suministros y Servicios

MIEMBROS:

Nombre	Cargo
Mariluz Montoya Tovar	Secretaria de Suministros y Servicios (E)
María Paulina Murillo Peláez	Directora de Abastecimiento / Rol Jurídico del Comité
Sergio Andrés Giraldo Blandón	Director de Planeación y Aseguramiento Contractual / Rol Logístico del Comité.

INVITADO (S) PERMANENTE (S):

Nombre	Cargo

ASISTENTES:

Nombre	Cargo
Mariluz Montoya Tovar	Secretaria de Suministros y Servicios (E)
María Clara Sánchez Robayo	Subsecretaria de Servicios Administrativos
María Paulina Murillo Peláez	Directora de Abastecimiento / Rol Jurídico del Comité
Sergio Andrés Giraldo Blandón	Director de Planeación y Aseguramiento Contractual / Rol Logístico del Comité.
Alejandra Tejada Orrego	Contratista/ Rol logístico
Laura Elorza Restrepo	Profesional Universitario / Rol Jurídico
Paola Andrea Giraldo Cárdenas	Profesional Universitario / Rol Logístico

ORDEN DEL DÍA:

1. Solicitudes para iniciar procesos contractuales. **2**
2. Solicitudes para adjudicar procesos contractuales. **1**

DESARROLLO DEL TEMARIO:

De conformidad con la Resolución S 2021060002506 del 9 de febrero de 2021, se conformó el comité Interno de Contratación de la Secretaria de Suministros y Servicios para analizar, orientar y recomendar los siguientes procesos contractuales:

1. <u>Solicitudes para iniciar procesos contractuales</u>

1.1. Dirección o Dependencia: Secretaria de Suministros y Servicios - Dirección de Atención a la Ciudadanía

1.1.1. Solicitud para iniciar proceso de Contratación Directa- Contrato Interadministrativo con Estudio Previo: 12724

Objeto	Prestar a la Gobernación de Antioquia los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar el fortalecimiento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía del Departamento de Antioquia.
Presupuesto Oficial	Dos mil ochocientos millones sesenta y cuatro mil ciento noventa y tres pesos ($2.800.064.196)
Número y valor de CDP o VF	CDP Secretaría de Suministros y Servicios N° 3500047257 del 03 de septiembre de 2021 por valor de ($832.459.085) CDP

ARAMIREZMA

	3500047329 del 14 de septiembre de 2021 por valor de ($100.895.647) Vigencia Futura 6000002787
Certificado de Registro de Programas y Proyectos	
Plazo	Seis (6) meses contados a partir de la firma del acta de inicio.
Expone	Alejandra Tejada Orrego- Contratista Rol Logístico
Miembros del CAE	Rol Técnico: Luisa Fernanda Vélez Giraldo Rol Logístico: Alejandra Tejada Orrego Rol Jurídico: Liliana María Ospina Monsalve
Directivo del Área Responsable del Proyecto	Luz Stella Castaño Vélez- Directora de Atención a la Ciudadanía
Documentos aportados	Resolución CAE – Estudios Previos – Matriz de Riesgos – Presupuesto.

De conformidad con el estatuto contractual, las Entidades Estatales están obligadas a llevar a cabo estudios y documentos previos para comprobar la necesidad de contratar el bien, servicio, obra o labor, dejando constancia de su adecuación al Plan de Desarrollo, al Plan de Acción de la Entidad y al Plan Anual de Adquisiciones.

Se requiere realizar la contratación que garantice la prestación ininterrumpida de los servicios en los tres canales de atención a la ciudadanía (presencial, telefónico y virtual) para garantizar la prestación de dichos servicios de acuerdo a la siguiente normatividad vigente:

La Ordenanza N°17 del 15 de agosto de 2018 por medio de la cual se adopta la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia, ordena adoptar un Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía que apunte a cubrir las necesidades identificadas por los grupos de valor intervenidos en la construcción de dicha Política. El ámbito de aplicación son todos los organismos y entidades de la Administración Pública Departamental. En su línea estratégica número 2 se debe garantizar la infraestructura física y tecnológica mediante las cuales se presta el servicio y la atención a la ciudadanía y garantizar un acceso universal a todos los trámites y servicios en condiciones de equidad y no discriminación.

El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece el proceso "Atención Ciudadana", el cual tiene como objetivo gestionar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia, con el fin de satisfacer las necesidades de la población y sus requerimientos, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los diferentes canales presencial, telefónico y virtual), con calidad, oportunidad y en cumplimiento de la normatividad vigente.

El Plan Nacional de Desarrollo "Pacto por Colombia, pacto por la equidad" 2018-2022 con su estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil" por el cual el pasado jueves 18 de julio el Presidente de la República presentó los resultados, en los cuales Antioquia recibió un reconocimiento por ser el departamento más cercano al ciudadano y con más trámites simplificados, gracias al fortalecimiento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.

El Plan de Lucha Contra la corrupción y Atención al Ciudadano, en sus componentes 2 y 4 se dinamizan y ejecutan acciones en procura de lograr un Estado más ágil y eficiente con un trato digno a las personas, es por ello que, la Dirección de Atención a la Ciudadanía apalanca su actuar a través de un contrato de servicios de Contact Center y BPO que aporte mejoras sustantivas en el desarrollo de nuevos canales alternativos para la atención a los Ciudadanos, fortaleciendo así la relación Estado Ciudadano a través de la implementación del Numeral Abreviado gratuito para la ciudadanía, la implementación y certificación de la línea de WhatsApp, el fortalecimiento de las redes sociales y la apertura de nuevos canales como el Centro de Relevos para la atención de la población sorda y una opción bilingüe para el canal telefónico, lo que permitirá dar un cumplimiento más amplio en la atención de los ciudadanos y generar más opciones de omnicanalidad para la población.

Con lo anterior se está contribuyendo en gran medida a proporcionar nuevos y mejores mecanismos de interacción con las partes interesadas en procura de lograr una Administración Departamental más cercana a la ciudadanía.

ARAMIREZMA

La Dirección de Atención a la Ciudadanía mediante la contratación de los servicios de Contact Center y BPO, ha logrado ser un referente a nivel nacional reconocido por el Departamento Nacional de Planeación, por tener actualmente un Modelo de Atención a la Ciudadanía organizado, consistente, efectivo y con un alto nivel de calidad, ofreciéndole a nuestros ciudadanos todos los mecanismos necesarios para acceder a través de la multicanalidad al Estado.

Con la contratación del servicio de Contact Center y BPO se cuenta con una línea nacional gratuita, a la cual los ciudadanos se pueden comunicar desde cualquier lugar del territorio nacional o desde teléfono celular al #774 para recibir orientación sobre todos los trámites, servicios, proyectos, programas de la Gobernación y cualquier otra información institucional de interés de la comunidad. Estas líneas de atención reciben en promedio 35 mil llamadas mensuales con una eficacia superior al 95%.

Asimismo, se ha logrado brindar una atención de calidad a los ciudadanos durante el tiempo de pandemia, fortaleciendo aquellos canales (telefónico y virtual) que nos permiten seguir en contacto con la ciudadanía respetando el estado de emergencia sanitaria y las diferentes cuarentenas decretadas, garantizando así a la población el acceso sin interrupciones a la información y al servicio de la Gobernación de Antioquia.

Por estas razones, es prioritario darle continuidad a la prestación de estos servicios de Contact Center y BPO, toda vez que, en caso de no darse, se generaría un alto impacto negativo a raíz de la desatención de dichos canales y de la atención de algunas de las oficinas presenciales (Dirección de Pasaportes y puntos de información del Centro de Atención a la Ciudadanía), las cuales ya se encuentran en funcionamiento para la ciudadanía, bajo estrictos protocolos de bioseguridad.

En relación con lo anterior, es hace importante mencionar que la Gobernación actualmente no cuenta en la planta global de cargos, con el recurso humano disponible para ejecutar dichas funciones, adicionalmente no se tiene la capacidad tecnológica para implementar un Contact Center, con todos los servicios y canales que a hoy tenemos, en sus propias instalaciones.

Cobra especial importancia resaltar que, con dicha contratación se suple en gran medida la necesidad actual de recurso humano de la oficina de pasaportes, la cual es fuente de ingresos para el Departamento por concepto de la realización del trámite de pasaporte, rubro que se destina para el Impuesto de Timbre, Pro-ancianos, Pro-electrificación rural y la Política Pública de Atención a la Ciudadanía

Finalmente, cabe resaltar que, con la realización de las ferias de servicio durante los años anteriores, la Dirección ha logrado un alto impacto en las nueve subregiones del Departamento, acercando una parte importante de la oferta institucional a cada uno de los municipios de Antioquia, y así reducir los tiempos y costos contribuyendo en un alto porcentaje en la percepción de la satisfacción de los ciudadanos e incrementando significativamente la buena imagen pública de nuestra entidad, por lo que, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria y el avance de la pandemia, se espera poder plantear posibilidades de trasformación digital, que nos permitan volver a realizar ese tipo de eventos utilizando los medios permitidos y que favorezcan el distanciamiento físico. (Ferias de servicio virtuales).

Conclusión: se recomienda

El Comité verifica que, a la fecha, la necesidad o necesidades relacionadas con este proceso de contratación, se encuentran debidamente registradas, actualizadas y aprobadas en el Plan Anual de Adquisiciones en el aplicativo SAP.

El ordenador del gasto RECOMIENDA _X_ NO RECOMIENDA __ el inicio del presente proceso.

Se remite para recomendación por parte del Comité de Orientación y Seguimiento en Contratación SI_X__ NO____

1.2. Dirección o Dependencia: Dirección de Gestión Documental

ARAMIREZMA

1.2.1. Solicitud para iniciar proceso de Contratación Directa- Contrato Interadministrativo, Estudio Previo: 12705

Objeto	Prestación de servicio de mensajería expresa, que comprenda la recepción, recolección, acopio y entrega personalizada de envíos de correspondencia de la Gobernación de Antioquia y demás objetos postales a nivel Local, nacional e internacional, bajo estándares de celeridad, calidad y garantías del servicio, in House
Presupuesto Oficial	Trescientos treinta y seis millones de pesos ($336.000.000) excluido de IVA.
Número y valor de CDP o VF	CDP Secretaría de Hacienda N° 3700012067 del 14 de septiembre de 2021 por valor de ($41.048.000) CDP Secretaría de Salud N° 3700012066 del 14 de septiembre de 2021 CDP Secretaría de Suministro y Servicios N° del de septiembre de 2021
Certificado de Registro de Programas y Proyectos	N/A
Plazo	Cinco (5) meses y veinte nueve (29) días contados a partir del primero (01) de noviembre de 2021, sin exceder el 30 de abril de 2022
Expone	Alejandra Tejada Orrego- Contratista Rol Logístico
Miembros del CAE	Rol Técnico: Marino Gutiérrez Márquez Rol Logístico: Alejandra Tejada Orrego Rol Jurídico: Hernán David Henao Castrillón
Directivo del Área Responsable del Proyecto	
Documentos aportados	Resolución CAE – Estudios Previos – Matriz de Riesgos – Presupuesto.

De conformidad con lo señalado en los numerales 7 y 12 del Artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y en concordancia con el Artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, las Entidades Estatales están obligadas a llevar a cabo estudios y documentos previos para comprobar la necesidad de contratar el bien o servicio, obra o labor, dejando constancia de su adecuación al Plan de Desarrollo y al Plan de Acción de la Entidad.

La Secretaría de Suministros y Servicios, de acuerdo con su misión y según el decreto 007 del 2 de enero de 2012 es la dependencia encargada de adoptar, ejecutar y controlar las políticas, planes generales, programas y proyectos que garanticen el apoyo logístico, técnico y administrativo para la prestación de los servicios y el logro de los objetivos de las dependencias que integran el sector central de la Administración Departamental.

El Departamento de Antioquia por ser una entidad pública del orden territorial, requiere de manera constante comunicarse vía correo con organismos locales, departamentales, nacionales e internacionales por asuntos propios de su misión institucional.

Adicionalmente, de manera permanente se debe dar respuesta a los derechos de petición y solicitudes particulares de los ciudadanos que acuden ante la Administración Departamental siendo un deber de esta entidad enviar las respuestas dentro de los términos legalmente establecidos.

El departamento de Antioquia genera en cada una de sus dependencias, correspondencia y documentos que se deben radicar, registrar y controlar para su posterior entrega a los destinatarios ubicados en la parte rural y urbana a nivel departamental y nacional, y con alguna frecuencia con destino internacional. Así mismo, la entidad tramita permanentemente correspondencia entre la sede central edificio donde se ubica la Gobernación de Antioquia y sus sedes externas, haciéndose necesario contratar el servicio de entrega de correspondencia entre dependencias para cubrir esta necesidad. .

Con el fin de facilitar el cumplimiento de las funciones del departamento de Antioquia y prestar sus servicios en términos de calidad, puntualidad y responsabilidad para la admisión, curso y

ARAMIREZMA

entrega de la correspondencia generada por todas las dependencias, se hace necesario contratar un servicio de mensajería expresa para coadyuvar al normal funcionamiento de las actividades misionales y de apoyo al Departamento.

Es importante indicar que el departamento de Antioquia no cuenta con personal de planta para prestar el servicio requerido.

En relación con el servicio de mensajería, la Ley 1369 de 2009 define en el numeral 2 del artículo 3, los servicios postales en los siguientes términos: "consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa."

El Departamento de Antioquia, La Secretaria de Hacienda y la Secretaría de Salud del Departamento de forma constante, hace uso de los servicios especiales de correo certificado, con un volumen considerable de envíos que se generan en la relación con las partes interesadas.

Por lo anterior y para cumplir con el deber de darle respuesta a las diversas solicitudes de envío de correo en sus modalidades, se hace necesario contratar los servicios de una empresa de mensajería especializada, con amplia experiencia, suficiente personal y vehículos a su disposición para atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos de la Administración Departamental en aras de garantizar la oportuna satisfacción de sus necesidades en materia postal.

Como consecuencia, existe la necesidad de adelantar el respectivo proceso de contratación con el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo en Colombia, Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72, que tiene una concesión hasta el año 2024 De acuerdo con el artículo 291 de la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso) se encuentra autorizado para realizar las entregas de las comunicaciones con fines de notificación judicial, es decir es la única entidad prestadora del servicio de mensajería que está facultada para certificar los envíos

La prestación de este servicio se ha venido realizando en el Departamento a través de la suscripción de diferentes contratos como son, el contrato Número 4600004940 de 2016 y el contrato 4600007517 de 2017, 460009525 de mayo de 2019, 4600010389 de 2020, el cual se encuentra vigente hasta el 31 de octubre de 2021.

El nuevo contrato se realizará por un periodo de cinco (5) meses y veinte nueve (29) días contados a partir del primero (01) de noviembre de 2021, sin exceder el 30 de abril de 2022, para garantizar la prestación de servicio con oportunidad y calidad, el cual debe ser continuo e ininterrumpido. De esta manera, se garantiza la comunicación permanente y constante entre la Administración Departamental, los ciudadanos y otras entidades; así como brindar respuestas a derechos de petición y poder entregar las diferentes comunicaciones generadas a nivel local y rural dentro de los diferentes municipios que componen la jurisdicción del departamento de Antioquia, y a nivel nacional e internacional. De igual forma, se hace necesario seguir contando con la prestación de este servicio para atender las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y dudas en los términos de ley, para remitirlas a los ciudadanos, entidades públicas y privadas que así lo requieran.

Conclusión: se recomienda

El Comité verifica que, a la fecha, la necesidad o necesidades relacionadas con este proceso de contratación, se encuentran debidamente registradas, actualizadas y aprobadas en el Plan Anual de Adquisiciones en el aplicativo SAP.

El ordenador del gasto RECOMIENDA _X_ NO RECOMIENDA __ el inicio del presente proceso.

Se remite para recomendación por parte del Comité de Orientación y Seguimiento en Contratación SI_X__ NO____

2. <u>Solicitudes para adjudicar procesos contractuales.</u>

ARAMIREZMA

2.1 Dependencia: Dirección de Bienes y Seguros

2.1.1 Solicitud para recomendar adjudicación del proceso de mínima cuantía 12455

Objeto	Contratar la prestación del servicio de operador de telefonía móvil para el Departamento de Antioquia.
Presupuesto Oficial	Ochenta y dos millones novecientos ochenta y ocho mil trecientos sesenta Pesos ($82.988.360) IVA incluido.
Número y valor de CDP	SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS CDP: 3700011967 – Fecha 09/08/2021 – Valor $132.512.740 SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL DE ANTIOQUIA CDP: 3700011966 – Fecha 06/08/2021 – Valor $586.440 CDP: 3500047087 – Fecha 06/08/2021 – Valor $8.148.310
Plazo	Dos (02) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, sin exceder el 27 de diciembre de 2021.
Certificado de Registro de Programas y Proyectos	No aplica, el recurso es de funcionamiento.
Proponentes	**ORDEN** / **NOMBRE DEL PROPONENTE** / **VALOR DE LA PROPUESTA** 1 / COMUNICACION CELULAR S.A (COMCEL S.A) / $ 65.763.600 2 / COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P / $ 69.344.056
Evaluación	El proponente COMUNICACION CELULAR S.A (COMCEL S.A) identificado con Nit 800.153.993-7, fue la propuesta de menor valor y cumplió con los requisitos jurídicos y técnicos exigidos en el proceso de selección.
Adjudicatario	COMUNICACION CELULAR S.A (COMCEL S.A) identificado con Nit 800.153.993-7
Valor por el que se adjudica	Sesenta y cinco millones setecientos sesenta y tres mil seiscientos pesos ($65.763.600) incluido IVA
Expone	Laura Elorza Restrepo – Rol jurídico
Miembros del Cae	Rol Jurídico: Laura Elorza Restrepo - Profesional Universitario - Dirección de Bienes y Seguros Rol Logístico: Paola Andrea Giraldo Cárdenas - Profesional Universitario – Subsecretaria de Cadena de Suministros. Rol Técnico: Diana Marcela David Hincapié - Profesional Universitario - Dirección de Bienes y Seguros
Documentos aportados:	Documentos del proceso de selección, Acta de recomendación de adjudicación del Comité Asesor y Evaluador

Observaciones:

El día 13 de septiembre de 2021 se realizó la publicación de la invitación pública del proceso de mínima cuantía N° 12455.

Las observaciones a la invitación pública fueron resueltas el día 17 de septiembre de 2021.

El día 21 de septiembre de 2021 hasta las 10:00 a.m. fecha y hora de cierre del proceso, se recibieron las siguientes propuestas:

ARAMIREZMA

ORDEN	NOMBRE DEL PROPONENTE	NIT	VALOR DE LA PROPUESTA
1	COMUNICACION CELULAR S.A (COMCEL S.A)	800.153.993-7	$ 65.763.600
2	COLOMBIA MOVIL S.A E.S.P	830.114.921-1	$ 69.344.056

El comité Asesor y Evaluador del proceso N° 12455, procede a revisar la información remitida por el proponente COMUNICACION CELULAR S.A (COMCEL S.A) con Nit 800.153.993-7, que ofreció el precio más bajo ($65.763.600).

Se requirió al proponente COMUNICACION CELULAR S.A (COMCEL S.A) para que subsanara la certificación de aportes de parafiscales y de seguridad social suscrita por la señora Mariana Leonor Gómez Pinto como Revisor Fiscal, cuya expedición no puede ser superior a un mes, así como el certificado expedido por la Junta Central de Contadores a nombre de la señora Mariana Leonor Gómez Pinto, cuya expedición no puede ser superior a tres meses. En el término de traslado de la solicitud, el proponente subsanó la documentación y allegó los argumentos, encontrando que el proponente cumple con los requisitos habilitantes de orden jurídico y técnico establecidos en la invitación pública.

Por lo anterior, El Comité Asesor y Evaluador recomienda a la Secretaría de Suministros y Servicios, adjudicar el proceso de selección de mínima cuantía N° 12455, cuyo objeto es "Contratar la prestación del servicio de operador de telefonía móvil para el Departamento de Antioquia", al proponente COMUNICACION CELULAR S.A (COMCEL S.A) identificado con Nit 800.153.993-7, por valor de sesenta y cinco millones setecientos sesenta y tres mil seiscientos pesos ($65.763.600) incluido IVA, teniendo en cuenta que cumplió con los requisitos jurídicos y técnicos exigidos en el proceso de selección.

Conclusión:
Se recomienda la adjudicación del proceso.

El ordenador del gasto RECOMIENDA _X_ NO RECOMIENDA ___ la adjudicación del presente proceso.

Nota: En caso de que las reuniones se realicen de forma virtual se podrán utilizar los mecanismos de la Ley 527 del 2000.

Siendo las 9:22 am, se da por terminado el comité. En constancia de lo anterior firman los miembros del comité interno:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mariluz Montoya Tovar	Secretaria de Suministros y Servicios (E)	
María Paulina Murillo Peláez	Directora de Abastecimiento/Rol Jurídico del Comité	
Sergio Andrés Giraldo Blandón	Director de Planeación y Aseguramiento contractual	

ARAMIREZMA