CONTRATO No. 4600090461 DE 2021

INFORME PARCIAL NRO 1

FECHA INFORME: 18/08/2021

CONTRATANTE:	MUNICIPIO DE MEDELLÍN – DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN
NIT:	890.905.211-1
CONTRATISTA:	EMTELCO S.A.S.
NIT:	800.237.456-5
REPRESENTANTE LEGAL:	Juan David Adarve Vergara
CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	98.528.165
OBJETO:	Contrato interadministrativo para llevar a cabo la operación integral del SISBEN en Medellín.
VALOR INICIAL:	CUATRO MIL MILLONES DE PESOS M/L ($4.000.000.000) IVA INCLUIDO.
ADICION N°1:	No se han realizado adiciones
VALOR DEL CONTRATO INICIAL MAS ADICIONES:	CUATRO MIL MILLONES DE PESOS M/L ($4.000.000.000) IVA INCLUIDO.
DURACIÓN INICIAL:	Doscientos diecinueve días (219) días calendario, sin exceder la presente vigencia.
AMPLIACIÓN N°1	No se han realizado ampliaciones
FECHA DE INICIO:	06/06/2021 (6 JUNIO 2021)
FECHA DE TERMINACIÓN:	31/12/2021 (31 DICIEMBRE 2021)

Con el objeto de informar el avance realizado en la ejecución del contrato 4600090461 de 2021, se presenta el Informe parcial de Supervisión del contrato de la referencia, con fundamento en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015, Decreto Municipal 1920 de diciembre 01 de 2015 y demás normas que regulan la materia, mediante los siguientes componentes:

1. INFORME TÉCNICO DEL CONTRATO:

Respecto a las reuniones de seguimiento:

Durante el período, el contratista asistió a las siguientes reuniones de seguimiento al contrato 4600090461 de 2021:

Reunión 8 de junio de 2021 - evidencia Teams
Reunión 23 de junio de 2021 - evidencia Teams
Reunión 24 de junio de 2021 - evidencia Teams
Reunión 30 de junio de 2021 – evidencia Acta

Respecto al informe inicial:

El Contratista entregó el informe inicial del contrato 4600090461 de 2021, con la siguiente información:

I. Información sobre los recursos asignados al proyecto
II. Información de la selección del personal general del proyecto
III. Información sobre la capacitación realizada al personal seleccionado
IV. Flujogramas de los subprocesos.
V. Definición de los procesos de control de calidad.

Respecto al informe de avance:

El Contratista entregó el informe 1 parcial de avance (periodo comprendido entre el 6 y el 30 de junio de 2021) del contrato 4600090461 de 2021:

El contratista presentó el Cuadro resumen de solicitudes del período (de Trabajo de campo, de oficina y PQRs y Tutelas, especificando número de atendidas y pendientes de atención).

Aclaró, el número de solicitudes por atender, que quedaron pendientes del contrato anterior.

En la atención de solicitudes de trabajo de campo, informó que se programaron 1998 solicitudes durante el periodo, previa coordinación telefónica con los solicitantes. Los encuestadores cumplieron con los protocolos de bioseguridad.

Entregó archivos digitales de solicitudes de campo informando:

Total solicitudes de encuesta atendidas en campo: 1998

De éstas:

Aprobadas por el DNP:	1884
Rechazadas por el DNP:	42
Gestionadas pero a la fecha de corte todavía sin aprobación del DNP:	72
Total encuestas a facturar:	1884

Solicitudes encuestas sisbenapp gestionadas (Gestionadas en campo (incluye No efectivas) y gestión telefónica): 476

Solicitudes SisbenApp pendientes de encuesta al 30 de junio: 2.374

Solicitudes encuestas SisbenApp gestionadas telefónicamente: 317

El contratista presentó cuadro de solicitudes no efectivas según resultado de visita (159) y gestionadas telefónicamente de Trámites Virtuales (317).

El contratista presentó Cuadro de solicitudes atendidas de trámites virtuales.

El contratista informó sobre las solicitudes de modificación de datos: se atendieron 605 solicitudes gestionadas (en SisbenApp y con llamadas para que el ciudadano realice la solicitud de manera completa con todos los integrantes del hogar y en la dirección correcta).

Entregó el archivo digital de solicitudes de oficina informando:

Solicitudes de modificación atendidas en sisbenapp (605).
Solicitudes de modificación pendientes en sisbenapp (24).

Frente a las Tutelas y Derechos de petición, el contratista informó que en el período se atendieron el 31% en las respuestas a las tutelas y derechos de petición (100% de las Tutelas y 25% de los Derechos de petición), En total se respondieron 342 peticiones y tutelas.

Entregó archivo digital de Tutelas (84) especificando cuáles requerían o no respuesta.

Entregó el archivo digital de solicitudes de oficina informando:

Derechos de petición del mes atendidos (258)
Derechos de petición pendientes por atender (758).

El proceso de respuesta a las tutelas: Fue atendido por el abogado

Respuestas a los derechos de petición: Fueron atendidos por 2 auxiliares jurídicos.

Insumos, tanto para las tutelas como para los derechos de petición: Fueron suministrados por 2 auxiliares de oficina, con apoyo ocasional de la Coordinadora de oficina.

Personal de Oficina para atención de Tutelas y Derechos de petición:

PROCESO	PERFIL	CANTIDAD	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	84
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	258

Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	2	342
Archivo de soporte trámites virtuales	Auxiliar de archivo	2	3868
Atención Buzón del Sisbén	Auxiliar de oficina	10	14.172
	Auxiliares clasificación solicitudes portal y buzón	6	
	Auxiliar jurídico	2	940
Contacto telefónico al ciudadano	Auxiliar Contacto telefónico al ciudadano	14	3980
Proceso de notificaciones	Auxiliar de control de solicitudes	1	0

El contratista informó que la distribución del personal en las diferentes actividades puede presentar cambios durante el mes o un periodo de tiempo, debido al alto volumen de solicitudes o contingencias presentadas, con el fin de dar cubrimiento en los diferentes frentes de trabajo y cumpliendo con los tiempos de respuesta.

Adicionalmente, el contratista informó que el proceso de notificaciones no se encuentra activo debido a trámites administrativos, en donde se requiere autorización de la firma digital por parte de la subdirectora a la secretaria encargada para continuar con la notificación, la cual está en proceso de aprobación. Debido a esto los auxiliares encargados de este proceso es encuentra realizando las demás actividades asignadas en las especificaciones técnicas, apoyando el buzón e insumos a los derechos de petición en la busque de trámites virtuales.

Cantidad de correos recibidos en la bandeja de entrada del Buzón Sisbén en el período: 21.568.

El contratista informó que se recibieron por el Buzón 12.802 trámites virtuales (Correos recibidos con el formato definido por el DNP), los que sumados a los recibidos en meses anteriores, totalizan 90.257

Con respecto a la validación de los Trámites virtuales recibidos (con formato), el contratista informó:

Mes	Requisitos Completos	Requisitos incompletos (Formato incompleto / No adjuntan documentos / No está firmada la solicitud / No relacionan integrantes hogar)	Total
Mayo 2020	282	176	458
Junio 2020	616	610	1226
Julio 2020	1.222	590	1812
Agosto 2020	1.075	324	1399
Septiembre 2020	1028	230	1258
Octubre 2020	1165	749	1914

Noviembre 2020	2743	389	3132
Diciembre 2020	2560	746	3306
Enero 2021	3530	1647	5177
Febrero 2021	5767	1236	7003
Marzo 2021	9809	1660	11469
Abril 2021	9450	4830	14280
Mayo 2021	11227	8707	19934
1 al 5 de junio de 2021	3274	1813	5087
6 al 30 de junio de 2021	9717	3085	12802
Total	**63.465**	**26.792**	**90.257**
Porcentaje	**70%**	**30%**	**100%**

Frente a los correos recibidos por el buzón, diferentes a los trámites virtuales (consultas realizadas por la ciudadanía sin el lleno del formato y de los requisitos para el registro de una solicitud virtual) el contratista informó que se recibieron 2310 correos:

1942 generaron respuesta directa a través de las diferentes plantillas definidas por el Departamento Administrativo de Planeación.

368 se enviaron a radicar a través de servicio a la ciudadanía por el sistema Mercurio, con el fin de generar respuestas a las solicitudes de Fiscalía, Policía o comunidad en general, que requieren una respuesta más específica que no se adapta a las plantillas definidas.

Trámites por el Buzón No virtuales (sin el Formato establecido) recibidos y atendidos:

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Total
Mayo 2020	819	252	1071
Junio 2020	1.053	281	1334
Julio 2020	774	260	1034
Agosto 2020	2.062	105	2167
Septiembre 2020	1609	187	1796
Octubre 2020	1.469	368	1837
Noviembre 2020	199	258	457
Diciembre 2020	379	243	622
Enero 2021	954	284	1238
Febrero 2021	959	333	1292
Marzo 2021	1.644	60	1704
Abril 2021	1.384	53	1437
Mayo 2021	2.208	169	2377
1 al 5 de junio de 2021	362	120	482
6 al 30 de junio de 2021	1.942	368	2310
Total	**17817**	**3341**	**21158**

Porcentaje	**84%**	**16%**	**100%**

El contratista entregó archivo digital, conteniendo:

Trámites virtuales completos (12.802).
Trámites virtuales incompletos (3.085).
Trámites enviados a Servicio a la ciudadanía (368).
Respuestas a usuarios con respuesta directa: (1942).

Personal de Oficina para atención del Buzón:

El contratista informó que para el mes, este proceso se realizó por:

PROCESO	PERFIL	CANTIDAD	Número Atenciones mes
Atención Buzón	Auxiliar de oficina	17	14.172
	Auxiliar jurídico	2	940

El contratista informó que este total de atenciones realizadas en el período, corresponde a la sumatoria de lo ingresado en el período de trámites virtuales y de los correos que llegan al buzón sin formato, o de entidades como policía o fiscalía.

Frente a la gestión del archivo físico, el contratista informó que realizó la disposición de fichas y soportes de las diferentes solicitudes y su correspondiente almacenamiento en forma consecutiva. Estos documentos (fichas y soportes) hacen parte de insumos que se deben suministrar para dar respuesta a tutelas y derechos de petición

También efectuó el control, almacenamiento y la custodia de las fichas y soportes, y continuó el proceso de archivo de los soportes de trámites virtuales y de los restantes de radicados de SisbenNet.

Soportes de modificaciones, de encuestas, inclusiones y retiros gestionados en el período: 3868 solicitudes.

Frente a las llamadas del contact center, informó que durante el período, se realizaron:

- Campaña de modificaciones en SisbenApp. Efectivas 483. No efectivas 122 y describe las causas.

- Campaña de agendamiento: Efectivas 2020. No efectivas 1346 y describió las causas.

El contratista entregó archivo digital con las llamadas realizadas, con su resultado y el ID de cada una de ellas.

El contratista informó que en el período no llegaron archivos por parte del DNP de casos en verificación, ni por documento no válido.

Notificaciones radicadas en Mercurio en el mes: 0

El contratista informó sobre validaciones realizadas en sisbenApp, a trámites virtuales (4.626). El contratista entregó archivo digital conteniendo:

Resultados de validaciones realizadas en SisbenApp a trámites virtuales (4.626).

El contratista realizó la entrega de 100.000 volantes y 300 afiches, conforme al diseño realizado por el DAP.

El contratista entregó la relación del personal incorporado al proceso Sisbén durante el período y el cumplimiento del pago de parafiscales firmado por el Revisor Fiscal el 19 de julio de 2021.

Aunque la fecha del informe del contratista señala el 12 julio 2021, todos los ajustes requeridos se realizaron y fueron recibidos a total satisfacción el 18 de agosto 2021.

En resumen, el Contratista anexó:

Anexo 1 Base de datos campo, el cual contienen los siguientes archivos:

- Rechazadas_6 al 30 de junio
- Encuestas a Facturar_6 al 30 de junio
- Gestionadas sin aprobar
- Gestionadas telefónicamente
- NoEfectivas.
- Gestionadas SisbenApp_6 al 30 de junio_2021 - contiene las siguientes hojas
    - Gestionadas
    - Efectivas
    - Pendientes

Anexo 2 Transmisiones 6 al 30 de junio de 2021.

Anexo 3 Base de datos de solicitudes de oficina: retiros y modificaciones entre el 6 al 30 de junio de 2021

Anexo 4 Relación y respuesta a las tutelas recibidas entre el 6 al 30 de junio 2021

Anexo 5 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas en entre el 6 al 30 de junio de 2021

Anexo 6 Archivos del buzón al 30 de junio 2021

Anexo 7 Archivo con relación de radicados para almacenamiento y custodia en el archivo físico.

Anexo 8 Archivo de los registros llamados entre el 6 al 30 de junio de 2021 de las diferentes campañas - contiene los siguientes archivos:

- Informe de gestión Campaña Tutelas y derechos de petición
- Informe de gestión Campaña Agendamiento
- Informe de gestión Campañas SISBEN Oficina

Anexo 9 Trámites Virtuales validados

Anexo 10 Relación de personal que presto los servicios entre el 6 al 30 de junio de 2021 que contiene los siguientes archivos:

- Certificación de aportes Parafiscales mayo General
- Certificación de aportes Parafiscales Semestral Emtelco
- Relación Personal entre el 6 al 30 de junio de 2021

Los Estudios Previos 31433 establecen que se pagarán:

- Valor del Servicio fijo mensual (Incluido el IVA): Es el valor que incluye todas las actividades de oficina descritas en el documento de las especificaciones técnicas del contrato.

  El valor del Servicio fijo diario se calcula: Valor del Servicio fijo mensual / 30. Esto, para cuando el contrato no se ejecuta el mes completo, como en este caso, en el mes de inicio del mismo.

- Cuando se presenten situaciones en las que la demanda de atención de solicitudes Sisbén en oficina se incremente considerablemente, o se trate de un mes atípico en el incremento de solicitudes Sisbén, debidamente sustentado, se deberá indicar el valor mensual a pagar por cada plaza adicional que se autorice (IVA incluido).

  En el período se tiene un valor del servicio fijo mensual, correspondiente al período laborado; no se requirieron plazas adicionales.

  En el período se realizó proceso de encuestaje en territorio cumpliendo el protocolo de bioseguridad exigido por el DNP.

  De la propuesta económica entregada por el Contratista y del contrato, se concluye que se debe pagar por el período por este concepto:

  Valor del Servicio fijo mensual (Iva incluido): $224.155.318,66

- Valor del Servicio variable mensual encuestas (Depende del número de encuestas efectivas del período).

  Número de encuestas a facturar en el período: 1.884

De la propuesta económica entregada por el Contratista y del contrato, se concluye que se debe pagar por el período por este concepto: $53.273.453,52 (IVA incluido).

- Valor del Servicio variable mensual área urbana (Depende del número de notificaciones enviadas en el período).

  Número de notificaciones enviadas en el período: 0

  De la propuesta económica entregada por el Contratista y el contrato, se concluye que se debe pagar por el período por este concepto (IVA incluido):

  $1.890,91 * 0 = $0

- Valor del Servicio variable mensual área rural (Depende del número de notificaciones enviadas en el período).

  Número de notificaciones enviadas en el período: 0

  De la propuesta económica entregada por el Contratista y el contrato, se concluye que se debe pagar por el período por este concepto (IVA incluido):

  $2.293,13 * 0 = $0

El valor total de la factura (IVA incluido) para el pago 1 es: $ 277.428.772

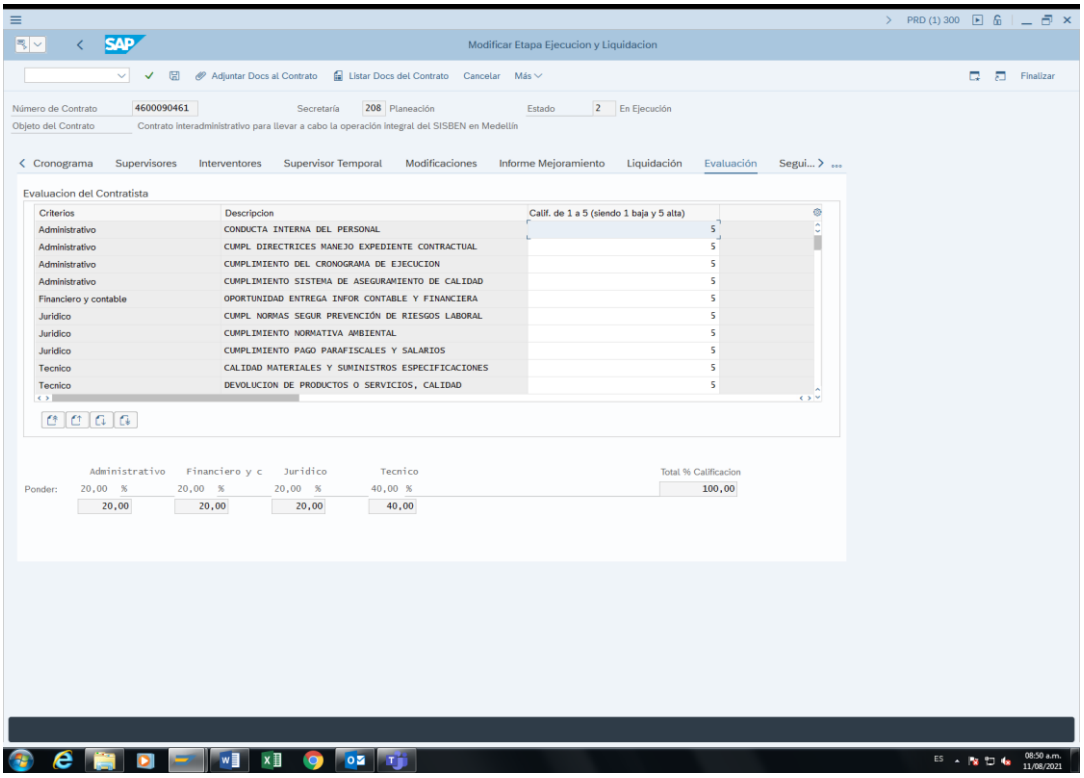
2. INFORME ADMINISTRATIVO:

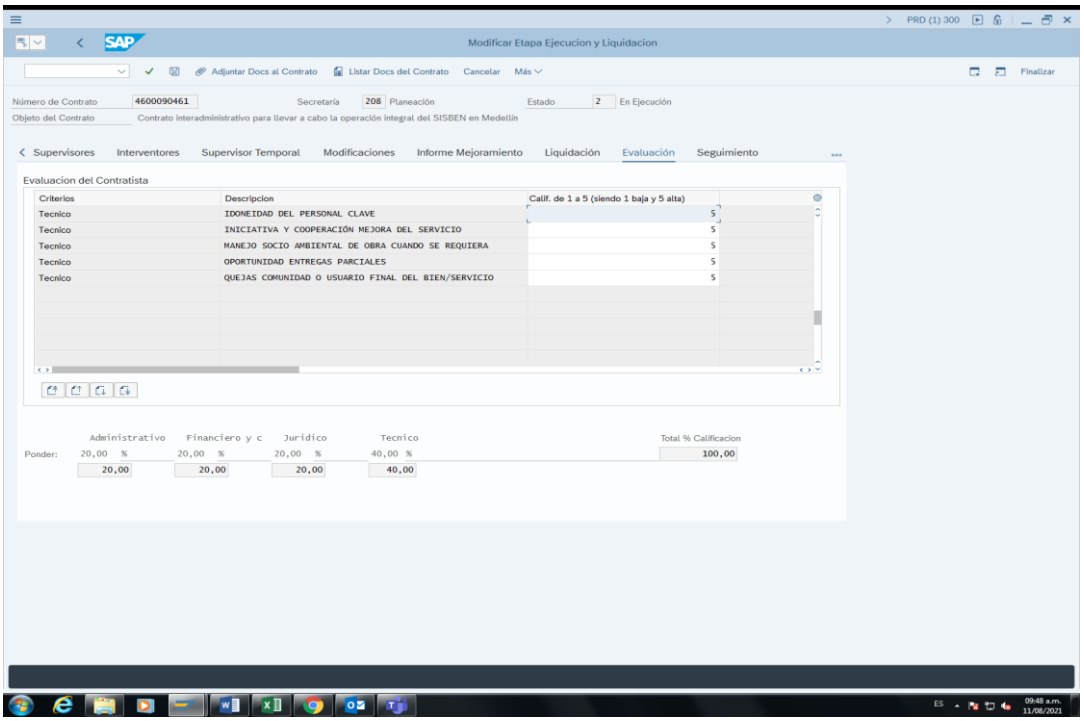
Emtelco presentó certificación de cumplimiento del pago de aportes al Sistema de seguridad social integral y parafiscales:

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)
19/07/2021	01/06/2021 al 30/06/2021	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Revisor fiscal principal

Al contrato no se le han realizado adiciones, ni sucesiones, ni cesiones.
En el contrato no se han adquirido bienes para registrar ni marcar.
En el contrato no se han materializado riesgos.
El contrato no ha sido auditado por los entes de control o por la Secretaría de Evaluación y Control municipal.

EVALUACIÓN CONTRATISTA:





3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

Fondo	Centro Gestor	Posición Presupuestal	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido	Registro Presupuestal
110090121	76100000	2320202009	200349	4000105121	50089266	4800013143

- Resumen de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	$4.000.000.000
Adiciones	$0
Total valor del contrato más adiciones	$4.000.000.000
Pagos Realizados (Acumulado)	$0
Pago autorizado	$277.428.772
Porcentaje de ejecución financiera	6,93%

4. INFORME JURÍDICO:

El contrato no ha tenido procesos sancionatorios, ni reclamaciones, ni controversias, ni multas, ni declaración de caducidad o incumplimiento.

Las siguientes son 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		
Chubb Seguros Colombia S.A.	65758	Cumplimiento	01/06/2021	30/04/2022	01/06/2021	400.000.000
		Prestaciones sociales	01/06/2021	01/06/2024	01/06/2021	200.000.000
		Calidad del servicio	01/06/2021	30/04/2022	01/06/2021	400.000.000
Chubb Seguros Colombia S.A.	65758 Anexo 1	Cumplimiento	01/06/2021	30/04/2022	02/06/2021	400.000.000
		Prestaciones sociales	01/06/2021	31/12/2024	02/06/2021	200.000.000
		Calidad del servicio	01/06/2021	30/04/2022	02/06/2021	400.000.000

Una vez evidenciado el cumplimiento señalado en el contrato y en cada una de las obligaciones y especificaciones técnicas, la suscrita Supervisora autoriza el pago reportado

por valor de doscientos setenta y siete millones cuatrocientos veintiocho mil setecientos setenta y dos pesos $277.428.772

Atentamente,



Supervisora contrato
Departamento Administrativo de Planeación