

POR MEDIO DEL CUAL SE ORDENA LA APERTURA DEL PROCESO SG-SAMC 021 - CONTAC CENTER

LA SECRETARIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las que le confiere el artículo 12 de la Ley 80 de 1993, el artículo 21 de la ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.2.1.2.2 del Decreto 1082 de 2015, ley 1882 de 2018, el Decreto Ordenanzal 437 de 2021, modificado por el Decreto Ordenanzal 099 de 2021, el Decreto No. 552 del 10 de Diciembre de 2020 y

CONSIDERANDO:

1. Que el Artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa se debe desarrollar con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, económica, celeridad, imparcialidad y publicidad, por lo cual se hace necesario establecer el procedimiento que haga transparente y eficiente la ejecución de los recursos de la Secretaría del Ambiente del Departamento de Cundinamarca.
2. Que la Ley 80 de 1.993, consagra los principios de transparencia, economía y responsabilidad, los cuales se deben tener en cuenta al momento de adelantar las actuaciones contractuales de las Entidades Estatales, para buscar de esta forma el cumplimiento de sus fines, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los Derechos e Intereses de los Administrados.
3. Que la contratación Pública en el Estado Colombiano se funda en la prevalencia del interés general, y en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.
4. Que el artículo tercero de la Ley 80 de 1993, consagra como finalidad de la contratación estatal, el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos de los administrados que colaboran con la administración en la consecución de dichos fines.
5. Que el artículo 2.2.1.1.2.1.5. del Decreto 1082 de 2015 establece que: *“La Entidad Estatal debe ordenar la apertura del proceso de selección, mediante acto administrativo de carácter general, sin perjuicio de lo dispuesto en las Disposiciones Especiales para las modalidades de selección, previstas en el capítulo 2 del presente título.”*

POR MEDIO DEL CUAL SE ORDENA LA APERTURA DEL PROCESO SG-SAMC 021 - CONTAC CENTER

6. Que dentro de las funciones de la Dirección de Atención al Usuario tiene la responsabilidad de fortalecer los procesos que permitan entender y atender las necesidades de la comunidad integralmente a fin de implementar mejoras por parte de la Administración Departamental en lo que respecta a la atención al usuario, con el fin de llegar a la excelencia, como garantía del servicio público y que el nivel de satisfacción sea superior al de las vigencias anteriores.
7. Que la Secretaría General del Departamento de Cundinamarca, elaboró los estudios previos y anexos técnicos para tramitar un proceso contractual para el funcionamiento del Contact Center omnicanal a través de una herramienta tecnológica anclada en una nube privada, para que en el centro de operación preste un servicio inhouse en los puestos de trabajo dispuestos en las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca, que permita atender y solucionar la demanda de llamadas y WhatsApp que se reciben a diario en la entidad, de acuerdo al análisis del sector adelantado por Dirección de Atención al Usuario y a la naturaleza del objeto a contratar: “”.
8. Que en desarrollo del principio de eficacia y de la transparencia, la Secretaria General del Departamento adelantará la contratación haciendo uso de la modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, la cual permite validar dentro de la misma los factores de calidad y del precio ofertado por los proponentes.
9. Que en virtud a lo anterior, la Secretaría General del Departamento de Cundinamarca, inició el trámite de SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No. **SG-SAMC- 021- 2021**; publicó el proyecto de pliego de condiciones en el SECOP II www.colombiacompra.gov.co en la fecha establecida en el cronograma, teniendo en cuenta lo dispuesto por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, para que los interesados en el mismo presentarán observaciones si a bien lo tenían, con la finalidad que la entidad las analizara y en caso de encontrarlas pertinentes realizara los ajustes respectivos al pliego de condiciones definitivo.
10. Que durante el término establecido en la publicación del proyecto de pliegos, se presentaron varias observaciones, las cuales fueron debidamente contestadas.

RESOLUCIÓN 026 - 12 NOVIEMBRE 2021

POR MEDIO DEL CUAL SE ORDENA LA APERTURA DEL PROCESO SG-SAMC 021 - CONTAC CENTER

11. Que en conjunto con las normas regulatorias específicas de los procesos de selección de acuerdo a la modalidad y causal a aplicar, es necesario dar cumplimiento a la normatividad vigente de acuerdo al objeto y naturaleza del contrato que se pretende celebrar.
12. Que a la fecha se han surtido las etapas y actuaciones previstas en el Cronograma de **SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA – SG-SAMC- 021- 2021** de conformidad con la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1882 de 2018 y el Decreto 1082 de 2015.
13. Que se hace necesario continuar con el objeto contractual, de acuerdo a las necesidades expuestas en los estudios previos, y brindar seguridad y confianza a los interesados en participar, defendiendo el principio de transparencia, el de objetividad de selección y el derecho a la igualdad, encaminados a garantizar el interés general y los fines de la contratación Estatal¹.
14. Que el Presupuesto Oficial estimado para el presente proceso de contratación se encuentra por la suma de **QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES QUNIENTOS DOCE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$564.512.399)**, incluido IVA, y demás tasas y contribuciones. El amparo presupuestal del presente proceso está soportado en: a) La Suma de **OCHENTA MILLONES SEISCIENTOS CURENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO PESOS M/CTE (\$80.644.628)**, con Certificado de Disponibilidad Presupuestal 7100015660 del 02 de septiembre de 2021. b) **CUATROSCIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS SETENTA Y UN PESOS M/CTE (\$ 483.867.771)**, con Ordenanza No. 069 del 12 de octubre de 2021 “Por la cual se autoriza al Gobernador del Departamento de Cundinamarca para asumir obligaciones que afectan el presupuesto de vigencias futuras ordinarias y excepcionales”, en donde se encuentra incluido el presente proyecto. Se cuenta con concepto pre contractual No. 04767 del 28 de octubre de 2021 por valor de \$588.003.165.

¹ Artículo 3 Ley 80 de 1993: Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines (...).

POR MEDIO DEL CUAL SE ORDENA LA APERTURA DEL PROCESO SG-SAMC 021 - CONTAC CENTER

15. Que para el trámite del mencionado proceso, la Secretaría General del Departamento de Cundinamarca, de acuerdo a lo establecido en los anteriores considerandos, y verificado el presupuesto determinado, está garantizando el principio de planeación y el derecho a la igualdad de los proponentes en participar; con fundamento en lo pronunciado por el Consejo de Estado - Sección Tercera, en Sentencia 27315 DE 2013. MP. Jaime Orlando Santofimio Gamboa.

“Principio de planeación. Impone que la decisión de contratar no sea el resultado de la improvisación, la improvisación o la discrecionalidad de las autoridades, sino que obedezca a reales necesidades de la comunidad, cuya solución ha sido estudiada, planeada y presupuestada por el Estado con la debida antelación, con la única finalidad de cumplir los cometidos estatales. Los contratos del Estado deben siempre corresponder a negocios debidamente diseñados, pensados, conforme a las necesidades y prioridades que demanda el interés público; en otras palabras, el ordenamiento jurídico busca que el contrato estatal no sea el producto de la improvisación ni de la mediocridad. Omitir dicho deber o principio puede conducir a la nulidad absoluta del contrato por ilicitud del objeto.

De acuerdo con éste principio, en los contratos de obra las entidades públicas deben elaborar y entregar estudios completos, planos y diseños definitivos para la ejecución del contrato. Estos documentos deben ser elaborados por la entidad con anterioridad a la convocatoria formulada a los oferentes para que presentaran cotización, con el fin de determinar con precisión las cantidades de obras a ejecutar; el alcance de los trabajos necesarios para la acometida de la red eléctrica; el plazo real de su ejecución y el costo que demandaba su instalación”

16. Que el proceso de Selección Abreviada Menor Cuantía se identifica con el No. **SG-SAMC- 021 de 2021**, y que el cronograma a adoptar en el presente proceso se hará de conformidad a lo consagrado en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2011 y Decreto 1082 de 2015.
17. Que en observancia y cumplimiento al Estatuto General de Contratación (Ley 80 de 1993), ley 1150 de 2011 y el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015, la entidad publicó el proyecto de pliego de condiciones, y adopta el texto definitivo con las observaciones aceptadas, con el fin de darlos a conocer a las personas interesadas en el presente proceso de contratación.
18. Que en cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1.993 y la Ley 850 de 2003, se convocó a las veedurías ciudadanas a ejercer el control dentro del presente proceso.

RESOLUCIÓN 026 - 12 NOVIEMBRE 2021

POR MEDIO DEL CUAL SE ORDENA LA APERTURA DEL PROCESO SG-SAMC 021 - CONTAC CENTER

De conformidad con lo anteriormente expuesto:

RESUELVE

PRIMERO: Ordenar la apertura del Proceso de Selección Abreviada Menor Cuantía No **SG-SAMC- 021 de 2021**, cuyo objeto es **CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.**, de acuerdo con la descripción, especificaciones, anexos, capítulos y demás parámetros establecidos en el pliego de condiciones.

SEGUNDO: Publíquese y Adóptese el texto definitivo de los pliegos de condiciones en el portal único de contratación, con el fin de que cualquier persona interesada los consulte en el SECOP II en el siguiente link: <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticePhases/View?PPI=CO1.PPI.15800611&isFromPublicArea=True&isModal=False>

TERCERO: De acuerdo con el numeral 3 del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, el cronograma del proceso de selección se establece en la plataforma de la página web del Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP II en el siguiente link: <https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticePhases/View?PPI=CO1.PPI.15800611&isFromPublicArea=True&isModal=False>

CUARTA: Que en virtud del principio de transparencia la Secretaría General del Departamento de Cundinamarca, invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer veeduría ciudadana, de acuerdo a la Constitución Política de Colombia y la ley 850 de 2003, para que realicen el control social al presente proceso de selección.

QUINTA: El compromiso presupuestal que demande el gasto que se derive del presente proceso de selección está respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 7100015660 del 02 de septiembre de 2021, y la Ordenanza No. 069 del 12 de octubre de 2021 “Por la cual se autoriza al Gobernador del Departamento de Cundinamarca para asumir obligaciones que afectan el presupuesto de vigencias futuras ordinarias y excepcionales”, en donde se encuentra incluido el presente proyecto.

RESOLUCIÓN 026 - 12 NOVIEMBRE 2021

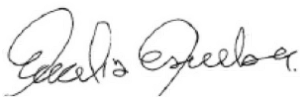
**POR MEDIO DEL CUAL SE ORDENA LA APERTURA DEL PROCESO SG-
SAMC 021 - CONTAC CENTER**

SEXTA: El pliego de condiciones, los estudios previos y demás documentos que hacen parte del proceso de selección se pueden consultar sin valor alguno en la plataforma del SECOP II, en la fecha descrita en el cronograma antes descrito, y conforme al artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015.

La presente resolución rige a partir de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en la Ciudad de Bogotá D.C., a los doce (12) días del mes de noviembre de 2021.



EVELIA ESCOBAR PERDIGÓN
Secretaria General

Proyecto: Dennys Alexandra Rueda Isaza – Abogada contratista OAJ Sec. Gral.
Revisó: Marcela Bernal P/ Contratista OAJ SG. 
Aprobó: Jorge Enrique Sabogal Lara – Jefe Oficina Asesora Jurídica. 

