CONTRATO No. 4600090461 DE 2021

INFORME PARCIAL NRO 4

FECHA INFORME: 18/11/2021

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:

Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Reunión 3 de septiembre de 2021 - evidencia Acta
Reunión 7 de septiembre de 2021 - evidencia Teams
Reunión 13 de septiembre de 2021 - evidencia Acta
Reunión 28 de septiembre de 2021 - evidencia Acta

Respecto al informe de avance:

El Contratista entregó el informe 4 parcial de avance (periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre 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 al 31 de agosto de 2021.

En la atención de solicitudes de trabajo de campo, informó que se programaron 6205 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: 6205

De éstas:

Aprobadas por el DNP:	6025
Rechazadas por el DNP:	135
Total encuestas a facturar:	6025

Solicitudes encuestas SisbenApp gestionadas (Gestionadas en campo no efectivas según resultado de visita y gestión telefónica): 2061

El contratista presentó cuadro de solicitudes no efectivas según resultado de visita (957) y solicitudes de encuesta gestionadas telefónicamente (1104).

Solicitudes SisbenApp pendientes de encuesta al 30 de septiembre: 31.445

El contratista informó sobre las solicitudes de modificación de datos: se atendieron 1276 solicitudes gestionadas (en SisbenApp y con llamadas para que el ciudadano realice la encuesta que trae para este trámite el aplicativo).

Entregó el archivo digital de solicitudes de oficina informando:

Solicitudes de modificación atendidas en sisbenapp (1276).
Solicitudes de modificación pendientes en sisbenapp (2751).

Frente a las Tutelas y Derechos de petición, el contratista informó que en el período se atendieron el 49% en las respuestas a las tutelas y derechos de petición (100% de las Tutelas y 47% de los Derechos de petición). En total se respondieron 1.047 peticiones y tutelas.

Entregó archivo digital de Tutelas (83) especificando cuáles requerían o no respuesta.

Entregó el archivo digital de solicitudes de oficina informando:

Derechos de petición del mes atendidos (964)
Derechos de petición pendientes por atender (1.099).

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

Respuestas a los derechos de petición: Fueron atendidos por 4 auxiliares jurídicos.

Insumos, tanto para las tutelas como para los derechos de petición: Fueron suministrados por 4 auxiliares de oficina.

Personal de Oficina para atención de Tutelas y Derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac Center:

PROCESO	PERFIL	CANTIDAD	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	83
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	4	964
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	4	1.047
Archivo de soporte trámites virtuales	Auxiliar de archivo	2	9.677
Atención Buzón del Sisbén	Auxiliar de oficina	8	8.406
	Auxiliares clasificación solicitudes portal y buzón	6	
Contacto telefónico al ciudadano	Auxiliar Contacto telefónico al ciudadano	14	10.521
Proceso de notificaciones	Auxiliar de control de solicitudes	3	154

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 para este periodo se realizó el proceso de notificaciones. Los auxiliares encargados de este proceso es encuentra distribuidos para

realizar el proceso de notificación, la revisión y análisis de las encuestas rechazadas y en la organización de los trámites radicados para pasar a los diferentes procesos.

Cantidad de correos recibidos en la bandeja de entrada del Buzón Sisbén en el mes de septiembre: 9.573.

El contratista informó que se recibieron por el Buzón 6.767 trámites virtuales (Correos recibidos con el formato definido por el DNP), los que sumados a los recibidos del 6 al 30 de junio, y el mes de julio y agosto, totalizan 42.676

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 / documentos ilegibles)	Total
6 al 30 de junio de 2021	9717	3085	12802
Julio 2021	9391	4786	14177
Agosto 2021	6295	2604	8899
Septiembre 2021	4853	1944	6797
Total	**30.256**	**12.419**	**42.675**
Porcentaje	**71%**	**29%**	**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 1609 correos:

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

796 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	Porcentaje
6 al 30 de junio de 2021	1.942	368	2310	36%
Julio 2021	1.309	138	1447	23%
Agosto 2021	513	475	988	16%
Septiembre 2021	813	796	1609	25%

Total	**4577**	**1777**	**6354**	**100%**
Porcentaje	**72%**	**28%**	**100%**	

El contratista entregó archivo digital, conteniendo:

Trámites virtuales completos (4853).
Trámites virtuales incompletos (1944).
Respuestas a usuarios con respuesta directa: (813).
Atención ciudadana: (796)

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	8	8.406
	Auxiliares clasificación solicitudes portal y buzón	6	

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 (completos e incompletos), respuestas a usuarios con respuesta directa, y los correos que fueron enviados a la Subdirección de Atención a la Ciudadanía para su radicación a través del sistema mercurio.

Frente a la gestión del archivo físico, el contratista informó que efectuó el control, almacenamiento y la custodia de las fichas y soportes, y continuó el proceso de archivo de los soportes de trámites virtuales correspondiente a lo gestionado en este periodo.

Soportes de modificaciones, de encuestas, inclusiones y retiros gestionados en el período: 9.677 solicitudes.

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

- Campaña en los procesos de tutelas. Efectivas 17.
- Campaña de modificaciones en SisbenApp. Efectivas 1031. No efectivas 241 y describe las causas.
- Campaña de agendamiento: Efectivas 6917. No efectivas 2315 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: 154

El contratista informó sobre validaciones realizadas en SisbenApp, a trámites virtuales (9.753). El contratista entregó archivo digital conteniendo:

Resultados de validaciones realizadas en SisbenApp a trámites virtuales (20.147).

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 14 de octubre de 2021.

Aunque la fecha del informe del contratista señala el 25 de octubre 2021, todos los ajustes requeridos se realizaron y fueron recibidos a total satisfacción el 18 de noviembre 2021.

En resumen, el Contratista anexó:

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

- Gestionadas SisbenApp - contiene las siguientes hojas
  - Gestionadas SisbenApp_Atendidas
  - Efectivas
  - Encuestas facturar
  - Solicitudes rechazadas DNP
  - Gestionadas sin aprobar
  - No efectivas
  - Gestionadas_Telefónicamente
  - Pendientes

Anexo 2 Transmisiones 01 al 30 de septiembre de 2021

Anexo 3 Base de datos de solicitudes de oficina: retiros y modificaciones en septiembre de 2021

Anexo 4 Relación y respuesta a las tutelas recibidas en el mes de septiembre de 2021

Anexo 5 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas en el mes de septiembre de 2021

Anexo 6 Archivos del buzón en el mes de septiembre de 2021

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

Anexo 8 Archivo de los registros llamados en septiembre de 2021 de las diferentes campañas - contiene los siguientes archivos:

- Informe de gestión Campaña Tutelas
- Informe de gestión Campaña Agendamiento
- Informe de gestión Campañas SISBEN Oficina

Anexo 9 Trámites Virtuales validados

Anexo 10 Relación de personal que prestó los servicios en septiembre de 2021 que contiene los siguientes archivos:

- Certificación de aportes Parafiscales septiembre Emtelco
- Certificación de aportes Parafiscales Semestral Emtelco
- Relación Personal en septiembre 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, en período normal (No en contingencia).

  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; y 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): $268.986.382,63

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

  Número de encuestas a facturar en el período: 6.025

De la propuesta económica entregada por el Contratista y del contrato, se concluye que se debe pagar por el período por este concepto: $170.367.599,5 (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: 154

  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 * 154 = $291.200,14

- 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

- Valores adicionales (Refuerzo del equipo de trabajo para atender el proceso de validación y radicación en SisbenApp de los trámites recepcionados por el canal virtual):

  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):

  $ 198.908.868,9

N°	***Cédula***	***Cargo***	***Fecha de Inicio***	***Fecha de Fin***	***Días***	***Días trabajados***	***Proporción***
1	1.128.441.785	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	10/09/2021	30	10	0,3
2	32.106.713	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
3	1.026.159.895	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
4	32.296.085	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
5	1.216.720.365	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
6	1.017.164.014	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
7	43.278.650	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
8	1.010.111.939	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
9	1.037.631.537	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
10	43.260.859	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
11	1.020.459.859	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0

12	43.586.433	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
13	1.007.529.340	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
14	43.867.029	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
15	1.036.644.226	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
16	1.016.015.437	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
17	1.035.865.292	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
18	79.732.704	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
19	1.144.167.471	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
20	1.128.462.469	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
21	1.216.716.767	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
22	43.211.620	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
23	32.182.723	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
24	1.020.431.782	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
25	1.020.421.603	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
26	1.010.076.608	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
27	1.036.635.695	Auxiliar de Oficina	7/09/2021	30/09/2021	30	24	0,8
28	1.003.265.764	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
29	1.152.717.122	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
30	1.152.687.543	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
31	43.594.490	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
32	43.109.873	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
33	1.128.480.369	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
34	98.766.522	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
35	1.006.573.630	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	27/09/2021	30	27	0,9
36	1.039.460.609	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0
37	71.381.607	Auxiliar de Oficina	1/09/2021	30/09/2021	30	30	1,0

El valor total de la factura (IVA incluido) para el pago 4 es: $ 638.554.051

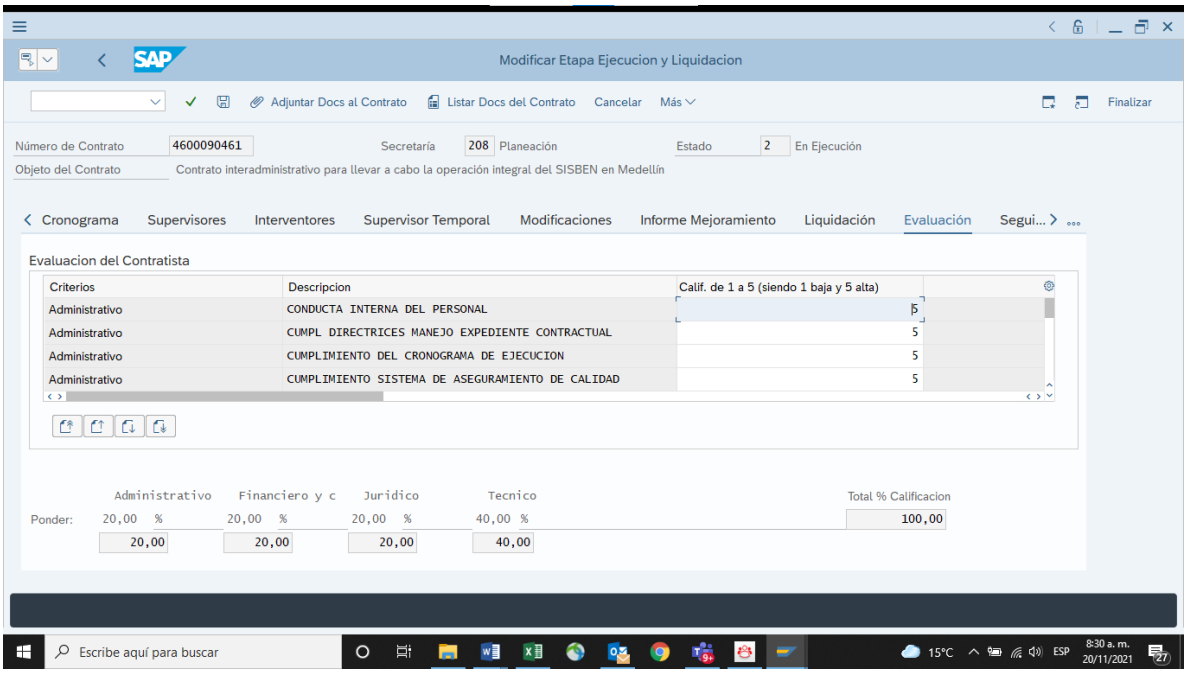
2. INFORME ADMINISTRATIVO:

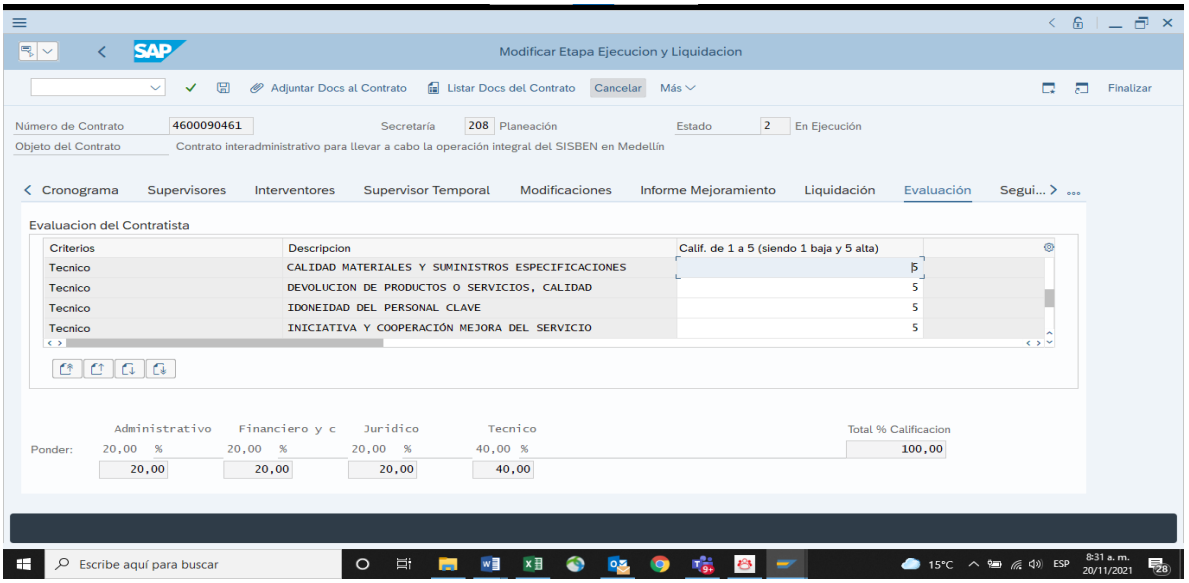
Emtelco presentó certificación de cumplimiento del pago de aportes al Sistema de seguridad social integral y parafiscales:

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)**
14/10/2021	01/09/2021 al 30/09/2021	Ingrid Katherine Barriga Maldonado Revisor fiscal principal

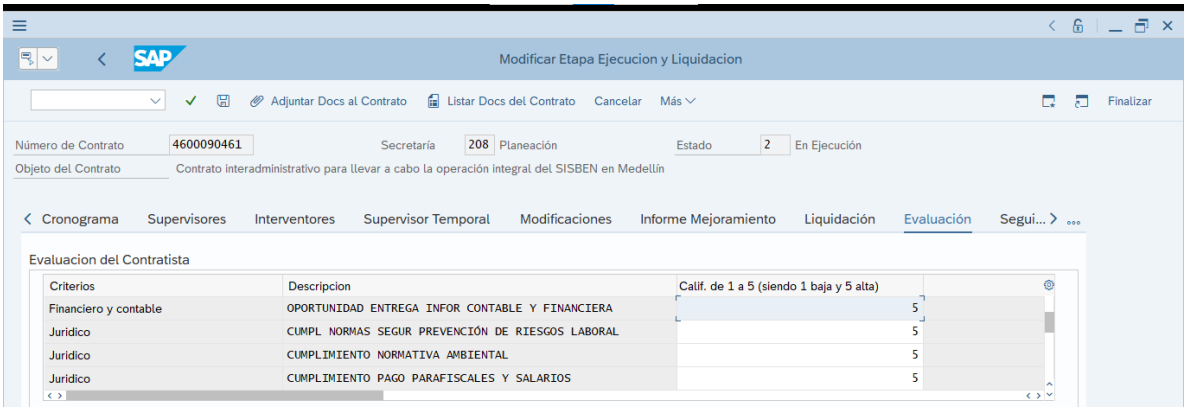
Al contrato no se le han realizado adiciones, ni sucesiones, ni cesiones.
En el contrato no se han adquirido bienes para registrar ni marcar.
En el contrato no se han materializado riesgos.
El contrato no ha sido auditado por los entes de control o por la Secretaría de Evaluación y Control municipal.

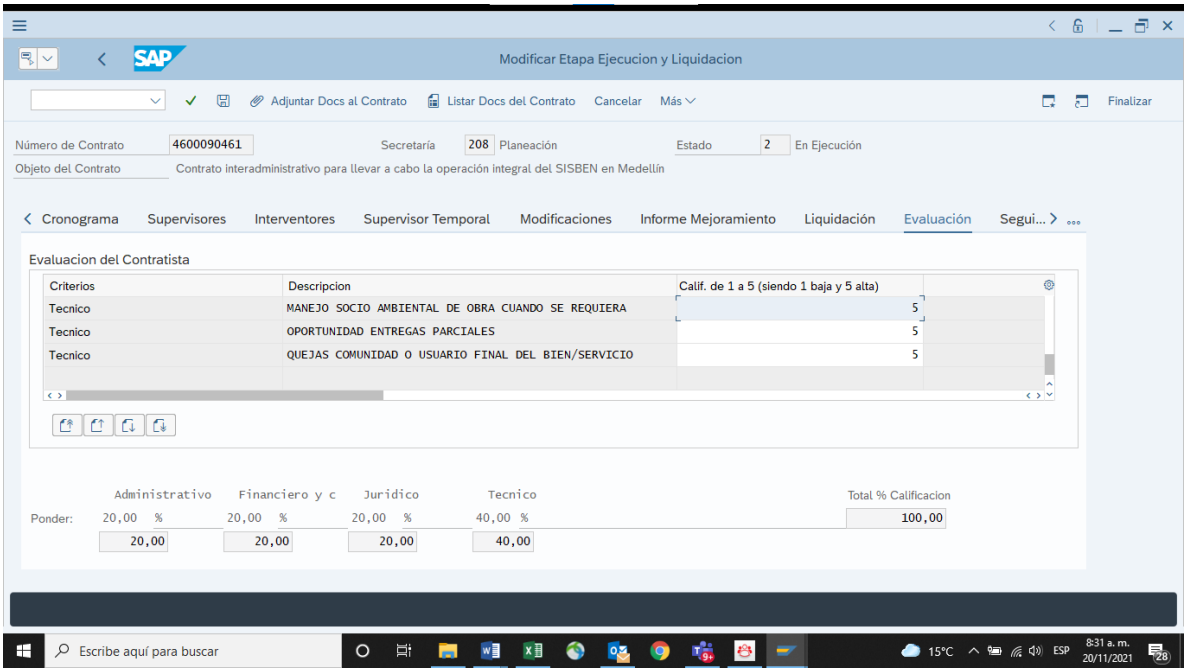
EVALUACIÓN CONTRATISTA:





Centro Administrativo Municipal – CAM – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia





3. <u>INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:</u>

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)	$1.109.844.221
Pago autorizado	$638.554.051
Porcentaje de ejecución financiera	43,7%%

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 cuatrocientos noventa y nueve millones quinientos setenta y seis mil quinientos treinta pesos $ 638.554.051

Atentamente,



Supervisora contrato
Departamento Administrativo de Planeación