

Nº Concepto	0000006936	Fecha Emisión	05.10.2023
Entidad	1103 - SRIA GENERAL	Valor Total	194.675.489,00
Objeto Precontractual	ADICIÓN DE CONTRATO SG-SAMC-754-2022, CON OBJETO DE "CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA"		

Posición 001	Vigencia	2023	Valor	194.675.489,00
Meta de Producto	5/387 Modernizar los 3 canales de atención al usuario.			
Código - Sector	45 - GOBIERNO TERRITORIAL	Código - Programa	4502 - FORTALECIMIENTO DEL BUEN GOBIERNO PARA EL RESPETO Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS.	
BPIN Proyecto	2020/004250275 - Modernización de los canales de Atención al Ciudadano del departamento de Cundinamarca			
Producto	2020/004250275/4502016 Servicio de información implementado			
Centro Gestor	1103	Fondo	3-1100	
Código - CCPET	2320202008	Área Funcional	5/387/CC	
Actividad	Contratar los servicios para la operación, mantenimiento, modernización y correcto funcionamiento de todos los canales de atención			
Insumos	Servicios prestados a la empresas y servicios de producción			
Proyecto específico				

JUSTIFICACIONES

En el Programa del Plan de desarrollo

ICIÓN DE CONTRATO SG-SAMC-754-2022, EN EL MARCO DEL PROGRAMA DEL PLAN DE DESARROLLO "GESTIÓN PÚBLICA INTELIGENTE" SE REQUIERE LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA PARA POTENCIALIZAR LA CERCANÍA CON EL USUARIO CUNDINAMARQUESES, SIEMPRE CON EL PROPOSITO DE LLEGAR A LA EXCELENCIA, COMO GARANTÍA DEL SERVICIO PÚBLICO.

En el Proyecto

ADICIÓN DE CONTRATO SG-SAMC-754-202, PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA ES NECESARIO DADO QUE EN EL MARCO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN "MODERNIZACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA" QUE BUSCA FORTALECER LOS PROCESOS QUE PERMITAN ENTENDER Y ATENDER LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD INTEGRALMENTE EN LO QUE RESPECTA A LA ATENCIÓN AL USUARIO, CON EL FIN DE LLEGAR A LA EXCELENCIA, COMO GARANTÍA DEL SERVICIO PÚBLICO, EL CANAL TELEFÓNICO, ES EL PRINCIPAL DE CARA A LOS CUNDINAMARQUESES TENIENDO UNA ATENCIÓN MENSUAL APROXIMADA DE 5.000 LLAMAS Y 2.000 WHATSAPP.

Ordenador del Gasto	- Autorizó	EVELIA ESCOBAR PERDIGON
Funcionario	- Revisó	SANDRA LILIANA BETANCOURT
Funcionario	- Elaboró	WILSON JAVIER CASTRO TORRES
Funcionario Sría Planeación	- Validó	TITO JERONIMO JIMENEZ JIMENEZ

Se certifica que de acuerdo a las exigencias legales, presupuestales, técnicas y de planeación, el objeto a contratar es coherente con el producto, actividad e insumos del proyecto, el plan de desarrollo y las políticas públicas; siendo viable su financiación con recursos de inversión del presupuesto general del departamento.

Director de Finanzas Públicas - Emitió



GERMAN RODRIGUEZ GIL