

1. DEPENDENCIA SOLICITANTE: SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

2. TIPO DE MODIFICACIÓN:

Solicitud		Detalle
Adición	X	\$194.675.489
Prórroga	X	Desde: 17/10/2023 hasta 29/12/2023
Modificación		N/A

3. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO OBJETO DE MODIFICACIÓN

Contrato / convenio No.	SG-SAMC-754-2022
Contratista	ENLACE INTERNACIONAL SAS
Fecha de suscripción	28/10/2022
Objeto	CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.
Fecha de inicio	02/11/2022
Fecha de terminación inicial	16/10/2023
Valor INICIAL del contrato	\$920,041,698
Plazo inicial	ONCE (11) MESES Y QUINCE (15) DÍAS
Prórrogas	N/A
Suspensiones	N/A
Otras modificaciones	N/A
Supervisor	CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Cargo	DIRECTOR DE ATENCIÓN AL USUARIO
Observaciones	N/A

SI CORRESPONDE A ADICIÓN	INVERSIÓN (X)	FUNCIONAMIENTO ()
	PROYECTO:	20200004250275
	RUBRO:	
	VALOR DE LA ADICIÓN:	\$194.675.489
	VALOR CDP:	
	No. y FECHA CDP:	
	NUEVO VALOR TOTAL DEL CONTRATO: /CONVEVIO:	\$1.114.717.187

PRÓRROGA DEL PLAZO DE EJECUCIÓN	TIEMPO A PRORROGAR:	DOS (02) MESES Y TRECE (13) DÍAS
	FECHA DE TERMINACIÓN FINAL:	29/12/2023

JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN SOLICITADA

3.1 JUSTIFICACIÓN TÉCNICA Y DESCRIPCIÓN DEL LA EJECUCIÓN, ESTADO ACTUAL Y CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:

Que el Decreto Ordenanza 510 de 2022 <<Por el cual se establece la estructura de la Administración Pública departamental, se define la organización interna y las funciones de la dependencia del sector central de la administración pública de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones>>, establece como misión de la Secretaría General, planear, conservar, racionalizar y brindar oportunamente los recursos físicos, documentales, materiales y tecnológicos; prestar servicios administrativos requeridos; administrar el programa de Gestión Documental así como organizar y coordinar la atención al usuario, del sector central del Departamento, buscando a través de cada una de sus dependencias la gestión ética, la transparencia, el mejoramiento continuo y la gestión del cumplimiento para la correcta prestación de los servicios, con los mejores niveles de calidad humana y la apropiación de las técnicas modernas de la administración.

Dentro del mencionado Decreto Departamental establece dentro de uno de los objetivos de la Secretaría General el de garantizar el oportuno aprovisionamiento y adecuado funcionamiento de los recursos materiales y físicos, y la prestación de servicios administrativos, que requieran las dependencias del sector central de la Administración departamental, para el normal cumplimiento de sus funciones, así como para el logro efectivo de las metas trazadas en el Plan de Desarrollo.

Así mismo, el artículo 118 del Decreto Ordenanza en mención establece como función esencial de la Secretaría General “(...) 9. *Asegurar la implementación del modelo de servicio al ciudadano de acuerdo con los lineamientos de orden nacional y sectorial, así como los estándares de calidad establecidos por la administración departamental;* 10. *Asegurar el cumplimiento de las normas relativas al desarrollo del modelo de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785 y sus posteriores actualizaciones (...).*”.

Es así como la Dirección de Atención al Usuario de la Secretaría General tiene entre otras las siguientes funciones: “*Orientar y controlar el funcionamiento del Centro Integrado de Atención al Usuario, así como los canales de atención dispuestos por la Gobernación virtual, presencial y telefónico*”. [Artículo 123 del Decreto 437 de 2020].

Las funciones descritas impactan directamente el Plan de Desarrollo, que conforme a su programa <<Gestión Pública Inteligente>> busca 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.

En dicho marco funcional de la Dirección de Atención al Usuario se adelantó proceso de selección abreviada de menor cuantía, que dio lugar al contrato SG- SAMC-754-2022 con la empresa ENLACE INTERNACIONAL SAS, cuyo objeto es “CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.”

Que conforme a la cláusula **NOVENA** del contrato referido, el plazo de ejecución será de ONCE (11) meses y QUINCE (15) días, contado a partir de la suscripción del acta de inicio previa aprobación de la garantía por parte de la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Secretaría General del Departamento de Cundinamarca y expedición del registro presupuestal de compromiso expedido por la Dirección de Presupuesto de la Secretaría de Hacienda Departamental.

Una vez legalizado el contrato SG-SAMC- 754-2022, se suscribió acta de inicio a partir de 02 de noviembre de 2022 con fecha de terminación de 16 de octubre de 2023. Conforme a los documentos precontractuales y contrato, se trata de una actuación contractual a término definido.

De acuerdo con los soportes de la ejecución contractual a la fecha se ha ejecutado el 94.78% del plazo del contrato. Así mismo, el contrato SG-SAMC- 754-2022, cuenta con el siguiente avance financiero:

ORDENES DE PAGO	FECHA	VALOR
3300085266	21/12/2022	\$80.003.626
3300084949	21/12/2022	\$80.003.626
3300087150	02/03/2023	\$80.003.626
3300088074	21/03/2023	\$80.003.626
3300090311	20/04/2023	\$80.003.626
3300092763	11/05/2023	\$80.003.626
3300099056	05/07/2023	\$80.003.626
3300101353	18/07/2023	\$80.003.626
3300105569	17/08/2023	\$80.003.626
3300110382	19/09/2023	\$80.003.626
	TOTAL	\$800.036.260

Con el objetivo de continuar contando con las capacidades técnicas para garantizar la sostenibilidad y eficiencia de las entidades del nivel central del departamento, en busca de la atención oportuna e integral de las necesidades de la comunidad en general, pero sobre todo la cundinamarquesa, es vital el funcionamiento del centro de contacto telefónico, como canal de servicio dispuesto para los usuarios. Toda vez, que mediante este proyecto la Gobernación de Cundinamarca busca garantizar a los usuarios la continuidad de la operación, mantenimiento, modernización y correcto funcionamiento del canal de atención telefónico, brindando un servicio oportuno, satisfaciendo la demanda de los usuarios que requieren atención. Ya que con esta solución la Gobernación de Cundinamarca ha atendido más de 36.374 llamadas, 6.841 WhatsApp y apoyo en el envío de mensajes de texto para las diferentes campañas de las entidades del sector central, con una oportunidad del 99%.

Lo anterior en el marco del Plan de Desarrollo “Cundinamarca, Región que Progresa” y en cumplimiento a la meta 387 <<Modernizar los 3 canales de atención al usuario>> y su estrategia de fortalecimiento de los canales de información como garantía de transparencia y publicidad,

En consecuencia, y teniendo en cuenta la importancia que tiene la operación del Contact Center de la Gobernación de Cundinamarca, en el entendido de tener un solución tecnológica que permita la operación del centro de contacto de manera inhouse en los puestos de trabajo dispuestos en las instalaciones de la entidad, permitiendo con ello atender el 99% de llamadas, WhatsApp, SMS y email, con un recurso tecnológico y humano que permite dar cumplimiento al objetivo misional de la Secretaria General, se requiere la adicción y prórroga del contrato SG-SAMC- 754-2022.

3.2 Justificación jurídica:

El parágrafo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993, establece que los contratos no podrán adicionarse en más del 50% de su valor inicial, expresado éste en salarios mínimos legales mensuales. Lo anterior, salvo que se presente el evento previsto por el artículo 85 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala que los contratos de Interventoría podrán prorrogarse por el mismo plazo que se haya prorrogado el contrato objeto de vigilancia. En tal caso podrá ajustarse en atención a las obligaciones del objeto de interventoría, sin que resulte aplicable lo dispuesto por el parágrafo del artículo 40 de la ley 80/1993.

Para la Secretaria General es indispensable garantizar la continuidad del servicios de Contac Center, toda vez que resulta un riesgo para la atención de los cundinamarqueses no contar con la atención que presta el canal telefónico, pues como ya se indico es un canal de comunicación directo entre los usuarios y las entidades del nivel central de la Gobernación de Cundinamarca.

Es importante indicar que, para la Secretaria General implica un mayor reproceso administrativo realizar un proceso de contratación para adquirir dicho servicio por el tiempo restante del año, que es lo que se pretende prorrogar y adicionar, toda vez que, el tiempo del proceso no es proporcional al plazo a contratar, lo que implica un desgaste administrativo cuando para esta secretaria es de vital importancia dar cumplimiento al Plan de Desarrollo, así como, dar continuidad en la prestación de servicio de atención al usuario a través del Contact Center.

3.3 Justificación financiera:

De conformidad con la Oferta económica presentada por el Contratista a través de SECOP II, el siguiente es el desglose de ejecución en plazo y en valor del contrato **SG-SAMC-754-2022**:

SERVICIO	DESCRIPCION	PLAZO INICIAL	VALOR TOTAL SIN IVA	VALOR TOTAL CON IVA TOTAL	VALOR CON IVA MENSUAL	PLAZO ADICIÓN	VALOR TOTAL ADICIÓN
Recurso Humano para la Operación del Contact Center	Coordinador de Conatact Center	11,5	\$61.002.891	\$72.593.441	\$ 6.312.473	2 MESES 13 DÍAS	\$ 15.360.350
	Agente de Conatact Center	11,5	\$388.086.465	\$461.822.894	\$ 40.158.513	2 MESES 13 DÍAS	\$ 97.719.048
Plataforma Tecnológica para la operación del Contact Center	Implementación y funcionamiento de herramienta de omnicanalidad que permita integrar los diferentes canales de atención (chat web, WhatsApp, sms, email, llamadas, todo ello de manera simultánea)	11,5	\$75.792.142	\$90.192.649	\$ 7.842.839	2 MESES 13 DÍAS	\$ 19.084.242
	Implementación y funcionamiento nube privada afectada por el tipo de infraestructura de Centro de Datos	11,5	\$71.932.289	\$85.599.424	\$ 7.443.428	2 MESES 13 DÍAS	\$ 18.112.342
	Oferta de mininos 250.000 mensajes SMS	11,5	\$40.899.895	\$48.670.875	\$ 4.232.250	2 MESES 13 DÍAS	\$ 10.298.475
	Oferta de mininos 50.000 mensajes de voz	11,5	\$57.403.361	\$68.310.000	\$ 5.940.000	2 MESES 13 DÍAS	\$ 14.454.000
	Oferta de mininos 50.000 minutos de llamadas telefónicas (Celulares y números fijos).	11,5	\$28.012.840	\$33.335.280	\$ 2.898.720	2 MESES 13 DÍAS	\$ 7.053.552
	Oferta de mininos 50.000 email	11,5	\$4.592.269	\$5.464.800	\$ 475.200	2 MESES 13 DÍAS	\$ 1.156.320
	Sistema Call Back de espera inteligente	11,5	\$3.393.687	\$4.038.487	\$ 351.173	2 MESES 13 DÍAS	\$ 854.521
	Licencias para que la herramienta tecnológica garantice el acceso permanente para nueve (9) agentes y 1 (un) coordinador por el termino de ejecución del contrato.	11,5	\$42.028.445	\$50.013.850	\$ 4.349.030	2 MESES 13 DÍAS	\$ 10.582.639
	Total			COP 920.041.698	\$ 80.003.626		\$ 194.675.489

Que por las razones expuestas y para dar cumplimiento a los fines del Estado, se considera necesario y conveniente se adelanten los trámites respectivos para prorrogar y adicionar el contrato SG-SAMC-754-2022, adición de **CIENTO NOVENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$194.675.489), incluido IVA, con lo cual el valor total del contrato será por la suma de MIL CIENTO CATORCE MILLONES SETECIENTOS DIECISIETE MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$1.114.717.187);** y teniendo en cuenta los gastos de prestación del servicio, se solicita la prórroga de dos (2) meses y trece (13) días, por lo cual la fecha de terminación del mismo seria hasta el 29 de diciembre de 2023.

La presente adición se pagará al CONTRATISTA, de la siguiente manera: un (1) primer pago por valor de TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL VEINTICINCO PESOS M/CTE (\$37.335.025). un segundo (2) pagos por valor de OCHENTA MILLONES TRES MIL SEICIENTO VEINTISÉIS PESOS M/CTE (\$80.003.626). Y un último pago por valor de SETENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$77.336.838).

Al respecto es preciso indicar que, si bien este servicio por sus características y beneficio para el usuario requiere continuidad en su prestación, en la estructuración del proceso no se pudo contemplar mayor tiempo al inicial, con ocasión a la apropiación presupuestal existente en el momento.

Al respeto, la Secretaria de Planeación emitió Concepto Precontractual de Gastos de Inversión No. 6936 de 05 de octubre de 2023.

Por último, en mi calidad de supervisor, manifiesto que la presente solicitud de adición no supera el 50% del valor inicial del contrato, de acuerdo a lo establecido en el parágrafo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993.

Valor inicial: \$920,041,698
50% del valor inicial: \$460.020.849
Valor de la adición: \$194.675.489

	GESTION CONTRACTUAL	Código A-GC-FR-040
		Versión 1
	SOLICITUD DE MODIFICACION CONTRACTUAL	Fecha de Aprobación: 30/09/2021

ANEXOS:

Se deberá anexar y publicar en SECOP los anexos según aplique, de acuerdo con la solicitud:

- 1. Certificado de Disponibilidad Presupuestal No.*
- 2. Registro Único Tributario RUT*
- 3. Certificado expedido por la Contraloría General de la Nación*
- 4. Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación*
- 5. Certificado de Medidas Correctivas*
- 6. Certificado de Antecedentes Judiciales expedido por la Policía Nacional de Colombia*
- 7. Certificado REDAM*

La presente se firma en la ciudad de Bogotá D.C. a los 05 días del mes de octubre de 2023.

SUPERVISOR,



CRISTOBAL SIERRA SIERRA
Director Técnico

CRISTOBAL SIERRA SIERRA
C.C. No. 11.435.321
Director de Atención al Usuario
Secretaría General

Elaboró: Laura Laiton Morales / Contratista D.A.U
Revisó: Erika Rodríguez Gómez / Asesora Contratista S.G