ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO CONTRATACIÓN DIRECTA Y RÉGIMEN ESPECIAL

Nota: para la obtención y análisis de la información se recomienda seguir los lineamientos indicados en la guía para la elaboración de estudios del sector elaborada por Colombia Compra Eficiente.

En la contratación directa, el análisis del sector debe tener en cuenta: el objeto del proceso de contratación; las condiciones del bien o servicio; las ventajas que representa para el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín contratar con el aspirante correspondiente; la forma de entrega; los plazos; las cantidades contratadas; forma de pago y en general las demás condiciones previstas por las partes.

Igualmente debe permitir al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación sustentar su decisión de hacer la contratación directa, la elección del proveedor y la forma en que se pacta el contrato desde el punto de vista de la eficiencia, eficacia y economía.

El Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación debe consignar en este formato una reflexión sobre el sector, que cubra los aspectos de que trata el artículo 2.2.1.1.1.6.1., del Decreto 1082 de 2015.

1. Aspectos legales y organizacionales, estos aspectos se cubren con las respuestas a las siguientes preguntas:

¿El Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación requiere para la ejecución del contrato una persona natural o una persona jurídica?

Para la ejecución del contrato se requiere contratar los servicios de una Persona Jurídica y que este sea un operador de reconocida idoneidad y trayectoria que facilite el relacionamiento de la Administración Municipal con los ciudadanos mediante una atención multicanal estandarizado y homologado

¿La persona natural debe tener tarjeta profesional?

No aplica

2. Aspectos comerciales, técnicos y de análisis de riesgo, estos aspectos se cubren con las respuestas a las siguientes preguntas:

¿Cuál es la experiencia que requiere quien prestará el servicio o entregará el bien de acuerdo a la complejidad del caso?

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (604) 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Se requiere contratar una entidad con suficiente trayectoria, idoneidad y experiencia con medios y canales necesarios para atender a la población de forma adecuada y procurando por el fortalecimiento de la eficiencia administrativa, tales como: el telefónico (Recepción de llamadas y ejecución de campañas tanto telefónicas como de SMS y mailing), virtual (chatbot, chat, whatsapp) y canal presencial (puntos físicos de atención en la sede central y sedes descentralizadas).

Para lo anterior, Emtelco, es una compañía de Customer Experience y BPO, que cuenta con más de 15 años de experiencia en el mercado y el respaldo de EPM y Milicom.

Como evidencia de su posicionamiento y reconocida experiencia en el sector relacionamos la ejecución de los siguientes contratos:

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (604) 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Nombre del	NIT	Contrato No.	Nombre del	Objeto del Contrato	Fecha Inicial	Fecha Final (	Valor Total del Contrato
Fonvalmed	900158929-0	2019-01396	Presencial	Contrato interadministrativo para la gestión de cobro preventivo, cobro persuasivo y atención a los usuarios del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín - Fonvalmed	1/08/2019	30/04/2020	262.461.570
Fonvalmed	900158929-0	2018-01220	Presencial	Contrato interadministrativo para la gestión de cobro preventivo y cobro persuasivo del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – Fonvalmed	3/12/2018	30/04/2019	60.000.000
Gobernación Antioquia	890900286-0	2021SS174H0001	Contact Center y Presencial	Prestar a la Gobernación de Antioquia, los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar, el fortalecimiento del modelo integrar de atención a la ciudadanía del aDepartamento de Antioquia.	8/01/2021	30/04/2021	1.300.000.000
Gobernación Antioquia	890900286-0	4600011837	Contact Center y Presencial	Prestar a la Gobernación de Antioquia, los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar, el fortalecimiento del modelo integrar de atención a la ciudadanía del aDepartamento de Antioquia.	1/05/2021	31/10/2021	2.464.867.748
Central hidroelectrica de Caldas S.A. E.S.P – CHEC S.A. E.S.P - Contact Center	890800128-6	CT - 2015-000035 R1	Contact Center	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER, PARA SOPORTAR LOS PROCESOS Y TRANSACCIONES DE LAS EMPRESAS Y CUALQUIERA DE SUS FILIALES , DIRIGIDOS A LA ATENCIÓN DE LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS, ESPECIALMENTE LOS DE PRE-VENTA, VENTA, POSVENTA, TELE MERCADEO, COBRANZAS, RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIAROS. SE INCLUYE LA ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS ASOCIADOS A LA OPERACIÓN DE EPM Y CUALQUIERA DE SUS FILIALES.	31/12/2017	30/09/2020	$ 4.738.489.667
Centrales electricas del Norte Santander S.A. E.S.P	890500514-9	CT - 2017-000010 R1	Contact Center	PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER, PARA SOPORTAR LOS PROCESOS Y TRANSACCIONES DE LAS EMPRESAS Y CUALQUIERA DE SUS FILIALES , DIRIGIDOS A LA ATENCIÓN DE LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS, ESPECIALMENTE LOS DE PRE-VENTA, VENTA, POSVENTA, TELE MERCADEO, COBRANZAS, RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIAROS. SE INCLUYE LA ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS ASOCIADOS A LA OPERACIÓN DE EPM Y CUALQUIERA DE SUS FILIALES.	19/03/2018	19/03/2021	$ 5.056.000.000

Emtelco se ha convertido en un aliado estratégico para la Administración Distrital, que dentro de su portafolio ofrece servicios relacionados con la presente necesidad, altamente calificados, tarifas y costos del servicio muy competitivos del sector. Relacionamos la suscripción de los siguientes contratos con distintas dependencias del Distrito Especial:

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (604) 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

MODALIDAD	CAUSAL	CONTRATO	OBJETO	CONTRATISTA	CONTRATISTA	VALOR	DURACION
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600043606 de 2012	Desarrollo del proceso operativo, técnico, administrativo y financiero del SISBÉN Medellín, del proceso operativo de los Programas Sociales a través de procesos de encuestaje y de los Estudios o Investigaciones sobre aspectos de naturaleza social, económica o dem ográfica que determine el Departamento Administrativo de Planeación	Municipio de Medellín-DAP	Emtelco S A S	13.368.598.997	50 meses y 20 días
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600068976 de 2017	Contrato interadministrativo para la operación integral del SISBEN y la realización de encuestas socioeconómicas, territoriales; así la como la atención de usuarios en el marco de estos procesos. La	Municipio de Medellín-DAP	Emtelco S A S	2.300.000.000	9 meses y 1 día
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600072230 de 2017	Contrato interadministrativo para la operación integral del SISBEN y la realización de encuestas, estudios e Investigaciones socioeconómicas o demográficas que determine el DAP. la realización de encuestas, estudios e Investigaciones	Municipio de Medellín-DAP	Emtelco S A S	2.600.149.650	3 meses y 17 días
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600076013 de 2018	Contrato interadministrativo para la operación integral del SISBEN en Medellín	Municipio de Medellín-DAP	Emtelco S A S	1.829.067.759	6 meses y 22 días
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600076051 de 2018	Contrato Interadministrativo para la Gestión Persuasiva de la Subsecretaría de Tesorería	Municipio de Medellín-Secretaría de Hacienda	Emtelco S A S	1.908.734.553	9 meses y 4 días
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600078070 de 2018	Contrato interadministrativo para la realización de la Encuesta IFI de los habitantes del Municipio de Medellín	Municipio de Medellín-DAP	Emtelco S A S	27.983.123	9 mes y 1 día
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600079061 de 2019	Contrato interadministrativo para llevar a cabo la operación integral del SISBEN en Medellín	Municipio de Medellín-DAP	Emtelco S A S	2.464.902.272	8 meses y 15 días
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600080594 de 2019	Contrato Interadministrativo para el apoyo a la Gestión Persuasiva de la Subsecretaría de Tesorería	Municipio de Medellín-Secretaría de Hacienda	Emtelco S A S	2.252.036.391	10 meses y 9 días
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600083594 de 2019	Contrato Interadministrativo de prestación de servicios para realizar la operación integral del SISBEN en Medellín	Municipio de Medellín-DAP	Emtelco S A S	1.350.000.001	5 meses
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600085483 de 2020	Contrato interadministrativo para llevar a cabo la operación integral del SISBEN en Medellín	Municipio de Medellín-DAP	Emtelco S A S	2.444.239.296	1 año 2 meses y 15 días
Contratación Directa	Contrato Interadmin	4600090461 de 2021	Contrato interadministrativo para llevar a cabo la operación integral del SISBEN en Medellín	Municipio de Medellín-DAP	Emtelco S A S	6.201.367.929	1 año 1 mes y 13 días

Es importante destacar que Emtelco cuenta con las siguientes certificaciones que garantizan el cumplimiento de las normas y calidad en los servicios ofertados, tales como:

- Certificado de Calidad Certificado ISO 9001:2015 de ICONTEC E IQNET en el Diseño, Desarrollo y Prestación de servicios Contac Center y BPO a través de medios telefónicos, presenciales y virtuales para la gestión de las relaciones del cliente con sus usuarios.

- Certificación PCI DSS 3.2 para garantizar que las operaciones de nuestros clientes se realicen en un entorno tecnológico seguro avalado por una norma internacional que vela por la protección de la información contra amenazas cibernéticas.

3. Aspectos legales, comerciales financieros, organizacionales, técnicos y de análisis de riesgo, estos aspectos se cubren con las respuestas a las siguientes preguntas:

¿El Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ha contratado recientemente los bienes o servicios requeridos?

Si, para la vigencia 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 se suscribieron los siguientes contratos:

Contrato	Fecha Contrato	Causal	Objeto Contrato	Contratista	Valor	Duración
4600065357	13/06/2016	Contrato Interadmin	Contrato Interadministrativo de prestación de servicios de CONTAC CENTER, para apoyar la actividad institucional, en el fortalecimiento con la comunidad.	Emtelco S A S	1.670.000.000	216
4600068768	17/01/2017	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para desarrollar Canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	3.946.958.133	349
4600072086	25/08/2017	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para desarrollar Canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	5.464.569.221	310
4600072961	10/11/2017	Contrato Interadmin	Contrato Interadministrativo para desarrollar el proyecto Encuesta Calidad de Vida 2017, para el Municipio de Medellín. EP.23126	Emtelco S A S	388.317.406	52
4600075924	20/06/2018	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad.	Emtelco S A S	5.788.061.435	313
4600080812	30/04/2019	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	5.774.813.661	335
4600085449	20/03/2020	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	5.757.737.246	246
4600087137	2/09/2020	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	3.092.820.000	98

4600088508	14/12/2020	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles para la comunidad	Emtelco S A S	750.000.000	45
4600088999	22/01/2021	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	3.009.831.405	120
4600090510	26/05/2021	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	2.059.663.883	107
4600091615	13/09/2021	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	2.898.049.410	149
4600094051	9/02/2022	Acuerdo Marco Precio	Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	6.305.126.749	217
4600095488	22/09/2022	Contrato Interadmin	Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	3.299.744.616	145
4600097293	14/02/2023	Acuerdo Marco Precio	Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad	Emtelco S A S	7.646.881.242	345

¿Cuál fue el valor del contrato y la estructura del contrato?

Se describen en el cuadro anterior

4. El tipo de remuneración recomendada para la prestación del servicio o entrega del bien y el motivo por el cual se escoge desde la economía, la eficiencia y la eficacia, es decir, si se pacta como valor mensual fijo; un valor por hora trabajada con un tope en el número de horas mensuales y totales; cuota Litis o una combinación de las anteriores.

El presupuesto asignado para satisfacer la presente necesidad asciende a un valor de CINCO MIL
SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL QUINIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS ($5.642.393.538), discriminados de la siguiente manera:

COMPONENTE	VALOR	
CANAL PRESENCIAL	$	2.839.547.464
CANAL TELEFONICO	$	1.282.754.967
CANAL VIRTUAL	$	619.204.744
SUBTOTAL	**$**	**4.741.507.175**
IVA	$	900.886.363
VALOR TOTAL	**$**	**5.642.393.538**

DURACION:

Teniendo en cuenta que este proceso los recursos se ejecutan por demanda del servicio, se estima la ejecución del contrato en un plazo de 7 meses o hasta agotar presupuesto en pagos parciales mes vencido.

FORMA DE PAGO:

Mediante pagos parciales, cuyo valor corresponderá a las actividades y servicios ejecutados en el periodo objeto del cobro, de acuerdo con el cronograma de actividades acordado por la partes y previa presentación de los informes de ejecución técnico y financiero según lineamientos definidos por la supervisión del contrato y la presentación de certificación de estar a paz y salvo por concepto de seguridad social integral y aportes parafiscales. En todo caso, el valor a pagarse corresponderá a los bienes o servicios efectivamente prestados por el contratista y recibidos a entera satisfacción por el supervisor designado por el Distrito Especial de Medellín-Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, en el período a facturar.

Todo lo anterior, conforme con el PAC definido y atendiendo a las directrices, lineamientos, cronogramas e instructivos de la Secretaría de Hacienda del Distrito Especial de Medellín.

IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES

Con relación a las retenciones en la fuente a título de los diferentes tributos nacionales, departamentales o municipales, la Administración procederá de conformidad con la normatividad tributaria vigente dependiendo del objeto del contrato y la calidad del contribuyente.

En caso de que no haya lugar a alguna de ellas, deberá indicarse la norma que lo excluye o le otorga la exención. El contratista acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidas por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales, y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven.
Entre los impuestos, tasas y contribuciones que estarán a cargo de los proponentes seleccionados, de manera de enunciativa y no exhaustiva, están los siguientes:

Impuesto a las Ventas-VA: Tarifa del 19%.
Tasa Pro-Deporte y Recreación: Equivalente al 1,3% del valor total del contrato de conformidad con el Acuerdo Municipal 018 del 30 de noviembre de 2020.
Estampilla Pro-Innovación: uno por ciento (1%) del valor del pago anticipado si lo hubiere, y de cada cuenta que se le pague al contratista cuya base gravable será el valor a pagar antes de IVA.
Estampilla Para LA Justicia Familiar: dos por ciento (2%) del valor del pago anticipado si lo hubiere, y de cada cuenta que se le pague al contratista cuya base gravable será el valor a pagar antes de IVA.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (604) 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

NOTA: No aplican las Estampillas Pro-Adulto Mayor, Pro-Cultura y Pro - U de A, por tratarse de una
institución pública u oficial.

En todo caso, corresponde al contratista sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normatividad vigente.

Luisa Fernanda Gallego Zabala
Técnico

Ana Maria Quintero Gil
Jurídico

Ledy Johana Garcia Duque
Logístico

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (604) 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia