

Cód. FO-GECO-059	Formato FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	
Versión 4		

CONTRATO No. 4600100699 de 2024

CONTRATANTE:	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN, SECRETARIA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS.
NIT:	890.905.211-1
CONTRATISTA:	EMTELCO S.A.S
NIT:	800.237.456-5
OBJETO:	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA GESTIONAR LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES A LA COMUNIDAD
VALOR INICIAL:	CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL QUINIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M.L (\$5.642.393.538).
ADICION N°1:	N/A
VALOR DEL CONTRATO INICIAL MAS ADICIONES:	CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL QUINIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS M.L (\$5.642.393.538).
DURACIÓN INICIAL:	SIETE (7) MESES SIN SUPERAR LA VIGENCIA FISCAL
AMPLIACIÓN N°1	N/A
DURACIÓN INICIAL MAS AMPLIACIONES:	SIETE (7) MESES SIN SUPERAR LA VIGENCIA FISCAL
SUSPENSIONES:	N/A
FECHA DE INICIO:	PRIMERO DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTICUATRO (01/02/2024)
FECHA DE TERMINACIÓN:	TREINTA Y UNO DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTICUATRO (31/08/2024)
OTRAS MODIFICACIONES REALIZADAS AL CONTRATO A LA FECHA:	Modificación No. 1 Otrosí No. 1: Por medio del cual:

Cód. FO-GECO-059	Formato FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	 Alcaldía de Medellín Oficina de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 4		

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza la redistribución de recursos entre los componentes canal telefónico y canal virtual. 2. Se adicionan actividades a las especificaciones técnicas comprendidas en los estudios previos 37071 para la prestación del servicio de WhatsApp. 3. Se incluyen en el contrato cláusulas: <ul style="list-style-type: none"> • Vigésima Cuarta: Derechos de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor. • Vigésima Quinta: Gobernanza y Control de Datos Personales. • Vigésima Sexta: Propiedad de la Infraestructura de Telecomunicaciones.
MODIFICACIÓN ACTUAL:	<p>Modificación No. 2</p> <p>Por medio de la cual, se realiza:</p> <p>Adición No.1: Por un valor de dos mil trescientos veintitrés millones novecientos setenta y tres mil seiscientos sesenta y siete pesos (\$ 2.323.973.667)</p> <p>Ampliación No.1: Por un término de cuatro (4) meses, contados a partir del 1 de septiembre de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024, ambas fechas inclusive.</p> <p>Otrosí No.2: Se realiza un ajuste a los estudios previos 37071, aclarando que el contratista tiene la obligación de realizar captura de información a través de dispositivos móviles de captura "DMC", mas no de proporcionar los dispositivos.</p>

ANTECEDENTES:

1. El presente contrato está en armonía con la Constitución Política, específicamente en su Artículo 2, el cual establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, el Distrito Especial de Medellín, debe poner a disposición

Cód. FO-GECO-059	<p style="text-align: center;">Formato</p> <p style="text-align: center;">FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato</p>	
Versión 4		

los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

2. El actual Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 "Medellín Te Quiere", a través del Programa "Transformación de la experiencia de servicio a la ciudadanía en el distrito para aumentar la confianza institucional" establece objetivos y prioridades claras, que permita mejorar la experiencia y efectividad en la atención al ciudadano creando un entorno en que la interacciones seas más centradas en las necesidades del ciudadano, con modelos de atención homologados, digitalización de trámites y servicios y comunicación proactiva que permita anticipar y abordar inquietudes del ciudadano, logrando una mejor experiencia de éste en el Distrito de Medellín, para lo cual es fundamental disponer de canales de atención. Para ello, pretendemos enfocarnos en la generación de confianza institucional a partir de la implementación y continuidad de prácticas de la gestión pública y transparente.
3. El contrato 4600100699 de 2024 se celebró el 1 de febrero de 2024 y fecha de terminación el 30 de agosto de la misma anualidad; su objeto es: "Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad". Dicho objeto nos permite brindar una atención inmediata a los ciudadanos que se acercan a nuestros canales a solicitar un trámite o servicio.
4. El contrato presenta una modificación correspondiente a un otrosí y relacionado con la implementación del canal oficial de atención a través de WhatsApp, administrado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, dado que es una de las aplicaciones de mensajería más ampliamente utilizada a nivel mundial y que posibilita mayor eficiencia en las transacciones, así como comunicación instantánea e interacción más cercana y efectiva con los ciudadanos. Para este nuevo servicio no se requirió de inversión adicional, dado que la modificación consistió en la redistribución de costos en los canales telefónico y virtual.
5. De igual forma se debe aclarar que se hizo necesario realizar una modificación de aclaración el 2 de agosto, toda vez que debido a un error involuntario se determinó en la plataforma SECOP II, como fecha final del contrato el 30 de agosto, lo cual no corresponde a la fecha por duración del contrato, la cual se cuenta por meses, lo que implicaría que el contrato tenga como fecha final el 31 de agosto de 2024.
6. Hasta la fecha, se ha dado el cumplimiento de las especificaciones técnicas y obligaciones definidas en el contrato, lo cual se evidencia en el informe parcial de supervisión anexo a la presente solicitud.

Formato		
Cód. FO-GECO-059	FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	
Versión 4		

7. A la fecha de elaboración del presente documento no se presenta proceso sancionatorio ni incumplimientos por parte del contratista. No se han materializado ninguno de los riesgos definidos en la matriz de riesgos.

Resumen de la ejecución de los recursos:

Ahora los recursos económicos, se han ejecutado de la siguiente manera:

Valor del Contrato	\$5.642.393.538
Adiciones	N/A
Total, valor del contrato más adiciones	\$5.642.393.538
Pagos Realizados (Acumulado) al 31/Junio/2024	\$3.327.446.576
Valor proyectado julio 2024	\$748.572.602
Valor proyectado agosto 2024	\$783.187.180
Saldo del contrato al 30/agosto/2024	\$783.187.180
Porcentaje de ejecución financiera a junio	59%
Porcentaje de ejecución financiera a julio	72%
Porcentaje de ejecución financiera a agosto	86%
Porcentaje de ejecución física a julio	85,6%
Eficiencia	\$783.187.180

Teniendo en cuenta que el contrato se encuentra vigente hasta el 31 de agosto de 2024, el saldo a 30 de julio de \$ 1.566.374.360, se ejecutará en el pago correspondiente al mes de agosto de 2024, el cual se proyecta en \$783.187.180, quedando una eficiencia de \$783.187.180 con la cual se pretende cubrir el mes de septiembre de 2024.

JUSTIFICACIÓN:

El cumplimiento de la misionalidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, se materializa de manera transversal en el Distrito de Medellín por medio del desarrollo del contrato 4600100699 de 2024, pues a través de este se brindan los medios de atención en el cumplimiento mismo de la Constitución Política y las disposiciones legales, como es el artículo 8 de la Ley 962 de 2005, denominada “ley anti-trámite” que finalmente busca, esta norma, garantizar los derechos del ciudadano y el cumplimiento como entidad gubernamental de la garantía de acceso a la administración pública y de sus políticas relacionadas y conforme a lo dispuesto en el actual Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027.

Cód. FO-GECO-059	<p style="text-align: center;">Formato</p> <p style="text-align: center;">FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato</p>	
Versión 4		

De acuerdo con ello el Sistema de Servicio a la Ciudadanía se constituye y sustenta como foco central de la estrategia de gobernabilidad del Distrito de Medellín, debido a que la Administración pública se orienta al ciudadano, siendo uno de los fines esenciales del Estado y de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento con lo anterior es que todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada: - Normas básicas que determinan su competencia; - Funciones de sus distintos órganos; - Servicios que presta. - Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que estas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso. - Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos. - Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo; - Sobre los proyectos específicos de regulación y sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia. De acuerdo con esto y teniendo en cuenta la misionalidad propia de la dependencia, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se gestionan y se atienden las solicitudes de los ciudadanos, por lo que dichas tareas requieren contar con los recursos físicos, tecnológicos, operativos y humanos necesarios para dar cumplimiento a ello.

En la misma línea se tiene que, el Decreto 1101 de 2011, por medio del cual se crea el Sistema de Servicio a la Ciudadanía del Municipio de Medellín, y que a su vez se encuentra alineado con el Decreto Nacional 2623 de 2009, crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como una instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración de Servicio al Ciudadano; definiendo el sistema como un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas orientadas a la generación de estrategias que incrementen la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública buscando la excelencia en el servicio.

Es así como a través de este contrato se propende por el fortalecimiento de los componentes de servicio a la ciudadanía: i. Desarrollo de la Estrategia, ii. Medición de la satisfacción, iii. Gestión de PQRSD, iv. Gestión de trámites y servicios y v. Canales de atención; los cuales brindan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, con calidad, eficiencia y oportunidad. El componente de desarrollo de la estrategia es la ruta a partir de la cual se determinan lineamientos para el mejoramiento de la gestión y el fortalecimiento de canales de atención complementado con los avances obtenidos en otros frentes (Gobierno en

Cód. FO-GECO-059	<p>Formato</p> <p>FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato</p>	
Versión 4		

Línea, Política de Racionalización de Trámites, Sistemas Integrados de Gestión) además de la articulación y coordinación con el ente central, descentralizado y entidades del Estado.

Lo anterior conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 136 de 1994, la cual establece como principios rectores de la administración municipal, la eficacia administrativa para definir al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios.

Actualmente se atienden tres canales de atención fundamentales para la ciudadanía en los cuales se brinda información general y detallada de los trámites y servicios de cada una de las dependencias del Distrito de Medellín. Dichos canales son: el telefónico (Recepción de llamadas y ejecución de campañas tanto telefónicas como de SMS y mailing), virtual (chat y WhatsApp) y canal presencial (puntos físicos de atención en la sede central y sedes descentralizadas).

A través de estos canales recibimos en esta vigencia con corte al 31 de julio de 2024, un total de 215.766 llamadas en la línea única 6044444144, 83.595 interacciones en el chat, 949 atenciones en el canal bilingüe, 505 atenciones en el canal de atención en lengua de señas, 6.619 atenciones en taquillas virtuales, 16 ferias de servicio y más de 280.000 atenciones de manera presencial incluida la estrategia de agendamiento (ficho digital) que ha permitido mejorar la experiencia del servicio, disminuyendo filas y agilizando la atención, estrategia que sigue en crecimiento y que es fundamental en la sede principal Alpujarra que además de mejorar el servicio ha dado cumplimiento a requerimientos de disminuir las aglomeraciones y las filas no sólo garantizando una buena atención sino también buscando minimizar riesgos de aglomeraciones, estrategia a la cual ha contribuido igualmente el canal WhatsApp.

Dentro de las solicitudes realizadas por los ciudadanos se encuentran temas de SISBEN con las cuales los ciudadanos pueden acceder a todos los beneficios sociales ofrecidos por el Distrito; Hacienda, Catastro, Mínimo Vital de agua potable, salud, PQRSD, entre otros, los cuales están orientados a mejorar su calidad de vida.

Con el desarrollo del contrato 4600100699-2024 se ha logrado también la clasificación y gestión de 144.714 PQRSD que ingresan al Distrito por los tres canales (Virtual, telefónico y presencial) y que permite mitigar la posible materialización de riesgos jurídicos y la gestión oportuna con las dependencias del Distrito. Además de la clasificación oportuna de 40.233 solicitudes recibidas a través del buzón atención.ciudadana@medellin.gov.co y el acompañamiento transversal al Distrito de Medellín en los temas de Racionalización de trámites, PQRSD, medición de la satisfacción ciudadana con la oferta institucional y canales de atención.

Ahora, el contrato tuvo una modificación consistente en un otro sí, el cual no requirió una inversión adicional por parte del Distrito sino una redistribución de costos en el canal telefónico y el canal virtual. Dicha modificación trae consigo la implementación de un canal oficial de atención a través de WhatsApp para dar cumplimiento con lo establecido en el plan de desarrollo 2024-

Cód. FO-GECO-059	<p style="text-align: center;">Formato</p> <p style="text-align: center;">FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato</p>	
Versión 4		

2027 referente a la digitalización del ciudadano, lo cual permitirá incluir transacciones en el canal, disponer de reportes detallados, conversaciones con uso de Inteligencia artificial, integración de flujos con paso a asesor y conexión con el canal contact center, a fin de lograr el impacto requerido por la administración, con una mayor eficiencia en las transacciones, una comunicación instantánea e interacción más cercana y efectiva con los ciudadanos que permita un entorno en que las interacciones sean más centradas en sus necesidades, con modelos de atención homologados, digitalización de trámites y servicios y comunicación proactiva para anticipar y abordar inquietudes, logrando una mejor experiencia con el Distrito de Medellín, así como generando confianza institucional a partir de la implementación de prácticas de gestión pública transparente.

Conforme con lo expuesto y dada la importancia transversal para el Distrito de Medellín de la prestación de este servicio, se requiere **adicionar y ampliar** el proceso que tiene por objeto “Contrato Interadministrativo para gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad” teniendo en cuenta que a la fecha de terminación 31 de agosto de 2024 del contrato Nro, 4600100699-2024, el Distrito de Medellín no contaría con canales de atención disponibles para que la comunidad acceda a los trámites y servicios ofrecidos, lo que hace necesario **ampliar** el proceso por el término de 4 meses contados a partir del 1 de septiembre de 2024 y hasta el 31 de diciembre de 2024 ambas fechas inclusive sustentados en una eficiencia del recurso por \$783.187.180 y una **adición** de \$2.323.973.667 (Dos mil millones trescientos veintitrés mil novecientos setenta y tres mil seiscientos sesenta y siete pesos).

Por lo anterior el proceso de Gestión sobre los canales de atención disponibles a la comunidad, es un servicio esencial para el funcionamiento de la administración pública, el cual no puede interrumpirse, pues su interrupción podría conllevar no sólo a riesgos administrativos, sino también jurídicos al Distrito de Medellín, generando condiciones al menoscabo de los derechos de los ciudadanos, pues no se garantizarían la recepción y atención oportuna de las solicitudes radicadas por la población, pues dentro de las PQRSD recibidas permanentemente se encuentran temas de Sisbén, con las cuales los ciudadanos pueden acceder a todos los beneficios sociales ofrecidos por el Distrito; Hacienda para temas de pago y aclaraciones de facturas, declaraciones de ICA e impuesto predial, Catastro, Mínimo Vital de agua potable, salud, entre otros.

Ante este escenario la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía desde su misionalidad, tiene el deber de adelantar esta Modificación N°2 al contrato 4600100699-2024, como acción necesaria en cumplimiento a la gestión adecuada de la necesidad descrita.

Dicho lo anterior, el presupuesto de la presente modificación se ejecutará de la siguiente manera:

Tal como se señaló anteriormente respecto a la ejecución del contrato se contará con una eficiencia de \$783.187.180, con la cual se busca ampliar parte de este contrato cubriendo el mes de septiembre de 2024, así:

Cód. FO-GECO-059	Formato FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	
Versión 4		

Eficiencia del contrato \$783.187.180	
Mes	Valor
Mes de Septiembre	\$783.187.180
Total	\$783.187.180

Ahora, para cubrir los meses restantes de octubre, noviembre y diciembre se requiere una adición de \$2.323.973.667, la cual se ejecutará de la siguiente manera:

Adición 1: \$2.323.973.667	
Mes	Valor
Mes de Octubre	\$ 774.657.889
Mes de Noviembre	\$ 774.657.889
Mes de Diciembre	\$ 774.657.889

Esta solicitud se justifica invocando la preservación del interés general y la ejecución adecuada de los recursos públicos.

Por último, se debe proceder con la modificación de los estudios previos 37071, numeral segundo de las especificaciones técnicas, aclarando que el contratista tiene la obligación en el canal presencial de realizar captura de información a través de dispositivos móviles de captura “DMC” (Cuando se requiera), mas no de proporcionar dichos dispositivos, ya que los mismos son suministrados por la entidad. Se aclara que en caso de no contar con los dispositivos, el contratista prestará el servicio a través de sus equipos portátiles.

ANALISIS DE RIESGOS:

Se realizó control teniendo presente la modificación aquí presentada y justificada con el fin de verificar si se generan riesgos adicionales que deban ser incluidos en la matriz de análisis de riesgos, llegando a la conclusión que dichas acciones de realizar modificación, en el alcance no generan cambio alguno en los riesgos identificados inicialmente dentro del contrato.

GARANTIAS Y ACTUALIZACIÓN DE PÓLIZAS CONTRACTUALES:

Una vez viabilizada la solicitud y se presente anexo de la modificación al contrato se generará por parte del CONTRATISTA, la actualización de pólizas de acuerdo con las nuevas condiciones

Cód. FO-GECO-059	<p>Formato</p> <p>FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato</p>	
Versión 4		

contractuales, las cuales serán entregadas a la Entidad para su revisión y aceptación con el certificado de garantías.

La supervisión y el Ordenador del gasto dejan constancia que durante la ejecución del contrato No. 4600100699-2024 no se han presentado circunstancias fácticas o jurídicas atribuibles al contratista que afecten la ejecución del contrato o el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, por lo que no ha sido necesario iniciar procesos administrativos sancionatorios o medidas de apremio tendientes al cumplimiento del objeto contractual, la modificación solicitada no varía ni el objeto ni el alcance del contrato.

Las partes dejan constancia de lo siguiente:

1. Se ha mantenido el objeto y el alcance del contrato
2. Se guarda para ambas partes el equilibrio económico.
3. A la fecha no existe proceso sancionatorio por incumplimiento del contratista.

La verificación jurídica, técnica y financiera fue analizada y el ordenador del gasto certifica que han sido cumplidos los requisitos legales para la modificación, sin perjuicio de la validación realizada por la supervisión del contrato.

SOLICITUD:

Conocidas y verificadas las explicaciones aducidas anteriormente, y verificadas por el supervisor del contrato se solicita al Comité Interno de Planeación de la Secretaría de Suministros y Servicios, aprobar la siguiente necesidad.

Modificación No. 2

Por medio de la cual, se realiza:

Adición No.1: Por un valor de dos mil trescientos veintitrés millones novecientos setenta y tres mil seiscientos sesenta y siete pesos (\$ 2.323.973.667)

Ampliación No.1: Por un término de cuatro (4) meses, contados a partir del 1 de septiembre de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024, ambas fechas inclusive.

Otrosí No.2: Se realiza un ajuste a los estudios previos 37071, aclarando que el contratista tiene la obligación de realizar captura de información a través de dispositivos móviles de captura “DMC”, mas no de proporcionar los dispositivos.

Cód. FO-GECO-059	<p>Formato</p> <p>FO-GECO Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato</p>	
Versión 4		

La presente solicitud fue aprobada en el Comité Interno de Planeación de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía a través de Acta CIP número N°29 del día 6 de agosto de 2024.

ANEXOS:

Para esta solicitud se anexan los siguientes documentos

- Solicitud de modificación FO-GECO-059
- Carta de solicitud de modificación
- Oficio de aceptación a la modificación
- Certificados de antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales
- Certificado de disponibilidad presupuestal.
- CIP Gestión Humana
- Lista de asistencia al CIP
- Último informe de supervisión

Para constancia se firma por los que en ella intervienen a los seis (06) días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024)

Atentamente,



MÓNICA MARIA HENAO ORTEGA
Supervisor/Interventor