Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado N°: 1600ORC-2024-0001929-IE
No. Caso: 1333121
Fecha: 14-11-2024 11:26:59
Rad. Padre:

MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: MARTHA LUCIA PARRA GARCIA
Secretaría General

DE: PROFESIONAL ESPECIALIZADO

ASUNTO: Solicitud autorización prórroga Contrato de Prestación de Servicios N° 32112 de 2024

Respetada Secretaria General,

De manera atenta, solicito autorizar la prórroga por el término de un (01) día del Contrato de Prestación de Servicios N° 32112 de 2024, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2024, teniendo en cuenta los siguientes argumentos:

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, en cumplimiento de su gestión administrativa, debe contar con los bienes y servicios requeridos para el normal funcionamiento de la entidad, a fin de facilitar la correcta ejecución de sus funciones y fines misionales, en virtud de dicha necesidad, se hace necesario garantizar el normal funcionamiento y operación de manera ininterrumpida del servicio de centro de contacto para la atención de los usuarios, ciudadanía, grupos de interés y partes interesadas en la oportunidad definida por la normativa en materia de atención de los requerimientos interpuestos mediante peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF. Es así como el Instituto suscribió el contrato N° 32112 de 2024, mediante el cual se atiende la necesidad expuesta y como quiera que a la fecha no se encuentra disponible ningún Acuerdo Marco de Precios, es necesario prever los tiempos mientras la Entidad adelante la correspondiente contratación a fin de satisfacer dicha necesidad.

Es de precisar que el IGAC adelantó el ejercicio de solicitud de vigencias futuras previo a la convocatoria del proceso en el mes de julio de los corrientes, sin embargo, para esas fechas dio inicio a la gestión previa del aplazamiento presupuestal de la vigencia actual, razón por la cual se tomó la decisión de convocar el proceso mediante la modalidad de contratación de selección abreviada de menor cuantía por subasta inversa, razón por la cual el plazo del contrato es de cinco (5) meses, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2024 por un valor total de CIENTO TREINTA Y TRES MILLONES DE PESOS ($133.000.000), servicio que incluye, entre otros aspectos: canales de atención i) telefónico, que incluye promedio mensual de minutos (IVR) consumidos para este servicio de 2.160 minutos, configuración de grabación para las llamadas que ingresan fuera de horario, plataforma telefónica Omnicanal, registro de llamadas

Instituto Geográfico Agustín Codazzi
Carrera 30 No 48 - 51 Bogotá D.C., Colombia
(+57) 601 653 1888
www.igac.gov.co

con matriz de tipificación, variables de caracterización, entre otros, ii) virtual, incluye, llámanos - click to call, chat y correo electrónico, plataforma Omnicanal, registro de datos con variables de caractización, iii) encuestas de satisfacción, iv) personal, incluye supervisor de servicios, agentes técnicos, entre otros servicios.

Una vez revisado el Contrato No. 32112 de 2024, se encontró que el mismo tuvo inicio el 01 de agosto de 2024 y su duración se determinó así "(…) *El plazo de ejecución del contrato derivado del presente proceso de selección será de cinco (5) meses, sin que supere el 30 de diciembre de 2024, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución* (…)", de donde, de acuerdo a la necesidad de continuar con el servicio durante la vigencia 2025., se hace necesario realizar la solicitud de aval del trámite fiscal y vigencia fiscal.

En el marco de la Ley 819 de 2003, *"por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones",* y en particular, lo previsto en el artículo 10, que establece las "vigencias futuras ordinarias", a continuación, se expone la justificación de la necesidad de acceder a este mecanismo presupuestal con el fin de garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 15 de marzo de 2025.

El IGAC en promedio entre abril de 2023 a marzo de 2024 registró un promedio de llamadas entrantes recibidas 2.067, con una duración de llamada en la vigencia 2024 de 10 minutos con 29 segundos aproximadamente. En concordancia con lo anterior y con la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, es fundamental la relación cotidiana del ciudadano con la administración, lo que exige la ampliación y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, que contribuya a lograr la confianza, la oportunidad, la eficiencia, la confiabilidad y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Para estos propósitos relacionados con la atención a las solicitudes realizadas por la Ciudadanía y grupos de interés por los diferentes canales de atención, el Instituto ha definido como instrumento de gestión la prestación de servicios de centro de contacto, porque facilita el cumplimiento del objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la ciudadanía, acercando y mejorando la relación del IGAC con los usuarios, fortaleciendo la presencia institucional, permitiéndole a los ciudadanos, entidades y grupos de interés acceder al Instituto de manera ágil y oportuna, mejorando la percepción e imagen institucional y contribuyendo a brindar un gran apoyo y ampliación de la cobertura a los ciudadanos en las distintas regiones del territorio colombiano, con acceso inmediato, evitando costos y desplazamientos, proporcionando información oportuna y precisa.

Por lo anterior y en cumplimiento de la política y normativa del servicio de atención al ciudadano contar con la prestación de los servicios de Contact Center permite habilitar diferentes medios de contacto para:

- Ofrecer a los grupos de valor, información oportuna, clara, completa, imparcial y consistente frente a la prestación de los servicios.

- Simplificar, mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los grupos de valor.
- Promover espacios de participación ciudadana.
- Medir la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de interés.

En este orden de ideas y a fin de brindar soportes a los programas y proyectos institucionales y de manera especial el liderado en cuanto al catastro multipropósito se hace necesario disponer de las herramientas tecnológicas que permitan atender de manera adecuada las solicitudes interpuestas por la ciudadanía y a su vez dar cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo, que le otorga un papel relevante al Instituto dado el aporte en materia de tierras. Luego, lo que se pretende lograr con el servicio BPO profesionalizado, es reducir los niveles de insatisfacción de los ciudadanos y usuarios de la información que genera la entidad y a su vez lograr efectuar de manera adecuada y completa la medición de la satisfacción de los usuarios y su experiencia de servicio, reduciendo a su vez los altos rezagos de PQRSDF y disminuyendo brechas institucionales para su crecimiento como ente rector.

El posicionamiento nacional e internacional del IGAC como Institución técnica y científica en geografía, cartografía, agrología y catastro, con capacidad de innovación en sus procesos de investigación y asesoría técnica Intervención con enfoque diferencial territorial, participativo y generador de valor público para atender la oferta y demanda de los productos y servicios del IGAC exige de manera paralela esfuerzos que permitan la ampliación de los canales de comunicación y gestión entre la entidad (nivel nacional y direcciones territoriales) y los ciudadanos para facilitar la apropiación ciudadana de los servicios que adelanta el Instituto, así como una fuerte presencia en territorio que permita evidenciar la gestión por medio de la descentralización y el equilibrio entre la oferta y la demanda de la gestión catastral.

Este servicio se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo – PND “Colombia Potencia Mundial de la Vida 2022-2026” en el cual establece como meta “Acelerar el catastro multipropósito: Para consolidar la reforma rural integral, Colombia actualizará el Catastro Multipropósito, pasando de un 9,4 % en 2022 a 70 % en 2026” y para consolidar la reforma rural integral.

Ante los retos del PND y los compromisos de política pública, el IGAC juega un papel fundamental en la generación, integración y difusión de datos geoespaciales en el país, utilizando el conocimiento, la tecnología y la innovación para el beneficio público. Razón por la cual, requiere capacidades institucionales que garanticen la implementación efectiva del modelo de operación de la entidad. Desde el fortalecimiento de las condiciones habilitantes para la operación adecuada de los procesos estratégicos, misional y de apoyo de la entidad.

Ahora bien, es de precisar que este servicio de Centro de Contacto exige la implementación de manera paralela de avances en materia tecnológica y de comunicaciones en aspectos de infraestructura, hardware, software, entre otros debido al nivel de obsolescencia y a las exigencias propias actuales que demandan la oportunidad, accesibilidad y disponibilidad de la información en los términos normativos, es así que a fin de atenuar las debilidades evidenciadas, el IGAC busca disminuir paulatinamente los rezagos y dificultades en la materia.

La atención ciudadana y los servicios de información dispuestos a los usuarios exigen la implementación de mejoras en los canales disponibles, mejorando la cobertura y los procesos de relación con el ciudadano a través de servicios a su alcance, herramientas digitales y aumentando la oportunidad en las repuestas en la atención de los trámites, servicios y PQRSDF. Todo lo anterior acompañado de mejoras y fortalecimiento en la implementación de alertas en tiempo de servicios tecnológicos.

Ahora bien, como quiera que el IGAC., se encuentra adelantando el trámite de aval de vigencia futura para realizar la adición del contrato por el término de 2 meses y 15 días, se requiere prorrogar el Contrato No. 32112 de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024 para poder realizar la solicitud de aval fiscal ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Aunado a ello, se evidencia que la prórroga por un día que se pretende realizar no genera erogación económica para el contratista, no requiere adición el presente contrato.

Los criterios macroeconómicos por considerar por parte del Instituto, para la proyección de los recursos necesarios para la adición del servicio de centro de contacto para la atención a los usuarios del Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC a nivel nacional corresponde al comportamiento SMMLV e IPC, previa asociación a las principales variables a tener en cuenta para la proyección de los recursos y que corresponden básicamente al suministro de servicios de personal y aspectos tecnológicos.

De esta forma se calcularon y proyectaron los montos sobre una base definida a través de la simulación de precios, fundamentado en la ejecución del contrato N° 32112 de 2024 que se encuentra vigente y como resultado de una subasta inversa.

Las principales variables tenidas en cuenta para la proyección del año 2025 son:

- Precios de los servicios contratados.
- Tiempo de servicio requerido: dos (2) meses y quince (15) días, desde el 1 de enero de 2025 hasta el 14 de marzo de 2025.
- Cantidades de servicios requeridos se mantienen constantes-
- Circular externa 009 del Anteproyecto de Presupuesto General de la Nación 2025 emitida el 26 de febrero de 2024 y su Anexo 1: donde se presentan los principales supuestos macroeconómicos que deben tomarse como base para las estimaciones del ejercicio de elaboración del anteproyecto, así como los criterios y aspectos a considerar para la formulación de este, que incluyen las siguientes variables que se tuvieron en cuenta así:

Año	2024	2025
IPC	6,00%	3,00%

Instituto Geográfico Agustín Codazzi
Carrera 30 No 48 - 51 Bogotá D.C., Colombia
(+57) 601 653 1888
www.igac.gov.co

- Estimación del Salario Mínimo Legal Vigente: para el cálculo del SMLV del 2024 se toma como base el IPC 2023 del 9,28% y la variación del salario mínimo del 2024 el cual fue del 12%, donde la diferencia correspondiente al 2,72%.

Año	2024	2025
SMMLV	8,72%	5,72%

Por lo anterior, para la proyección del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, se adiciona un 2,72% al IPC proyectado para cada vigencia, con base en el porcentaje adicional aprobado por el Gobierno Nacional para la vigencia 2024.

Con base en las anteriores premisas, es de aclarar que el servicio fue contratado como un valor global, razón por la cual, el cálculo de los recursos requeridos fue adelantado con el IPC, sin embargo, para estimar el valor máximo a adicionar le fue aplicado la variación proyectada del salario mínimo mensual legal vigente para el año 2025, por lo que es posible concluir que el valor total requerido de vigencia futura es de SESENTA Y NUEVE MILLONES CUATROSCIENTOS OCHO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($69.408.267).

Debido a lo expuesto, comedidamente solicito a su despacho, se sirva de autorizar la prórroga del Contrato de Prestación de Servicios No. 32112 de 2024 por el término de un (01) día, es decir, hasta el 31 de diciembre de 2024, con el fin de poder tramitar la solicitud de vigencias futuras y aval fiscal para el 2025.

Atentamente.



ERIKA BIBIANA RODRIGUEZ MUÑOZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
Oficina de Relación con el Ciudadano

Proyectó: ERIKA BIBIANA RODRIGUEZ MUÑOZ - PROFESIONAL ESPECIALIZADO
Elaboró: ERIKA BIBIANA RODRIGUEZ MUÑOZ - PROFESIONAL ESPECIALIZADO
Revisó: MARIA ALEJANDRA FERREIRA HERNANDEZ - JEFE DE OFICINA
Adjuntos: ANEXOS PRORROGA DEL BPO (1).zip(5)
Informados: