CONTRATO No. 4600100699 de 2024

CONTRATANTE:	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN, SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.
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:	DOS MIL TRECIENTOS VEINTITRÉS MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS ($2.323.973.667)
VALOR DEL CONTRATO INICIAL MAS ADICIONES:	SIETE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS CINCO PESOS ($7.966.367.205)
DURACIÓN INICIAL:	SIETE (7) MESES SIN SUPERAR LA VIGENCIA FISCAL
AMPLIACIÓN N°1	CUATRO (4) MESES, CONTADOS A PARTIR DEL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2024 HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024, AMBAS FECHAS INCLUSIVE.
AMPLIACIÓN N°2	POR UN TÉRMINO DE VEINTE Y UN (21) DÍAS CALENDARIO, CONTADOS A PARTIR DEL 1 DE ENERO Y HASTA EL 21 DE ENERO DE 2025, AMBAS FECHAS INCLUSIVE.
DURACIÓN INICIAL MAS AMPLIACIONES:	ONCE (11) MESES Y VEINTIUN (21) DÍAS CALENDARIO.
SUSPENSIONES:	N/A
FECHA DE INICIO:	PRIMERO DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTICUATRO (01/02/2024)
FECHA DE TERMINACIÓN:	VEINTIUNO DE ENERO DE DOS MIL VEINTICINCO (21/01/2025)

OTRAS MODIFICACIONES REALIZADAS AL CONTRATO A LA FECHA:	Otrosí No. 1: Por medio del cual: 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: • 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. 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", más no de proporcionar los dispositivos.
MODIFICACIÓN ACTUAL:	Modificación Nro. 4 Por la cual se realiza: Adición No.2. Por un valor de cuatrocientos noventa y siete millones doscientos veintitrés mil noventa y nueve pesos. $497.223.099, IVA incluido. Ampliación No.3: Por un término de veintitrés (23) días calendario, contados a partir del 22 de enero y hasta el 13 de febrero de 2025, ambas fechas inclusive.

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

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 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 sean 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 tres modificaciones así:

   Una **primera modificación** correspondiente a:

   Otrosí No.1 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.

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

La **segunda modificación** consistió en:

Adición No.1: Por un valor de dos mil trecientos 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", más no de proporcionar los dispositivos.

La **tercera modificación**, radicó en:

Ampliación No.2: Por un término de veinte y un (21) días calendario, contados a partir del 1 de enero y hasta el 21 de enero de 2025, ambas fechas inclusive.

5. De igual forma se debe aclarar que se hizo necesario realizar una aclaración en el contrato virtual 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 real de duración del contrato, la cual se cuenta por meses, lo que implicaría que el contrato tenga como fecha de terminación el 31 de agosto de 2024.

6. El 5 de septiembre de 2024, se publicó acta aclaratoria para indicar que debido a un error involuntario en el anexo de la modificación Nro.2, no se incluyó en la cláusula el otrosí Nro. 2, pero que las partes sí acordaron la celebración de dicha modificación.

7. 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.

8. 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 ejecutaron de la siguiente manera:

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

Valor del Contrato	$5.642.393.538
Adiciones	$2.323.973.667
Total valor del contrato más adiciones	$7.966.367.205
Pagos Realizados (Acumulado) al 31/Diciembre/2024	$7.421.825.029
* Saldo del contrato al 31/diciembre/2024	$544.542.177
Porcentaje de ejecución financiera a diciembre	93.2%
Porcentaje de Adiciones	41%

* El saldo del contrato a 31 de diciembre de 2024 es por valor de $544.542.177, sobre el cual se solicitó la constitución como reserva presupuestal para la ampliación Nro. 2 (enero 1 al 21 de 2025), tal como se evidencia a continuación.

Registro (s) Presupuestal (es) (Pedidos)	Proyecto	Posición Presupuestaria	Fondo	Valor	Valor Facturado	Saldo por Pagar
4800014832	200192	2320202008	110070124	$2.739.052.976	$2.652.394.635	$86.658.340
4800015185	200192	2320202008	110000124	$ 2.323.973.667	$1.866.089.833	$457.883.834

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.

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.

43738766

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 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 30 de diciembre de 2024, un total de 307.612 llamadas en la línea única 604 4444144, 99.066 interacciones en el chat, 179.692 a través de WhatsApp, 1.491 atenciones en el canal bilingüe, 743 atenciones en el canal de atención en lengua de señas, 25.255 atenciones en taquillas virtuales, 33 ferias de servicio y más de 470.071 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 234.874 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 71.456 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.

Entendiendo la prioridad de contar con este contrato la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, tenía proyectado iniciar ejecución del nuevo contrato el 22 de enero de 2025; garantizando así que no se presentaran cortes de atención al ciudadano, sin embargo, para inicios del año 2025, la Secretaría de Hacienda del Distrito informó de la necesidad de realizar un bloqueo preventivo de los fondos provenientes de los excedente de EPM, situación que conlleva a que deba cambiarse la necesidad inicialmente planteada y la revisión de los recursos aportar por las demás dependencias, según disponibilidad. Lo que retrasaría la entrada en vigencia del contrato vigencia 2025.

Conforme con lo expuesto y dada la importancia transversal para el Distrito de Medellín de la prestación de este servicio, se requiere **ampliar** por el término de 23 días calendario, esto es, del 22 de enero y hasta el 13 de febrero de 2025 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 21 de enero de 2025 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.

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°4 al** contrato 4600100699-2024, como acción necesaria en cumplimiento a la gestión adecuada de la necesidad descrita, y mientras se surten los trámites para generar una nueva contratación.

Así mismo de debe realizar la **adición No 2** por un valor de $497.223.099 que cubriría los servicios básicos desde el 22 de Enero y hasta el 13 de febrero de 2025.

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

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

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

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 Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, aprobar la siguiente necesidad.

Modificación No. 4

Por medio de la cual, se realiza:

Adición No.2. Por un valor de cuatrocientos noventa y siete millones doscientos veintitrés mil noventa y nueve pesos. $497.223.099, IVA incluido.

Ampliación No.3: Por un término de veintitrés (23) días calendario, contados a partir del 22 de enero y hasta el 13 de febrero de 2025, ambas fechas inclusive.

ANEXOS:

Esta solicitud contará con los siguientes documentos anexos.

- Solicitud de modificación FO-GECO-059

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

- Carta de solicitud de modificación
- Oficio de aceptación a la modificación
- Certificados de antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales
- CIP Gestión Humana
- Lista de asistencia al CIP
- Último informe de supervisión

Para constancia se firma por los que en ella intervienen a los diez (10) días del mes de enero del año dos mil veinticinco (2025)

Atentamente,

MÓNICA MARIA HENAO ORTEGA
Supervisor/Interventor

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