

PROFESIONALES

Dependencia solicitante:	Dirección Territorial Norte
---------------------------------	------------------------------------

1. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

1.1 Necesidad detectada:

Para dar cumplimiento a las funciones asignadas a la Dirección Territorial Norte, es necesario contar con los servicios profesionales de un contratista, que apoye en identificar, cuantificar, reportar y hacer seguimiento a los tipos de tramites recibidos en la Dirección Territorial, así mismo proyectar y planear las acciones preventivas y de mejora (ACPM), tendientes a fortalecer la gestión y evacuación oportuna de estos, con el fin de proteger los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, dentro de la función de inspección, vigilancia y control que ejerce la Superintendencia.

1.2 Justificación.

La Dirección Territorial Norte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, actúa como una de las dependencias dentro de la Estructura de la Entidad, con funciones claramente definidas en el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020, dentro de las cuales se encuentra conforme el numeral 3 *“Resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994”*.

Así mismo, en cumplimiento de las funciones definidas los Directores Territoriales tienen la facultad legal de resolver los Derechos de Petición, Recursos de Queja, y Revocatorias Directas que se reciban de competencia de la Dirección Territorial, los cuales deberán ser gestionados oportunamente.

De igual manera en el marco de los objetivos estratégicos de la entidad, así como de las funciones y la naturaleza las Direcciones Territoriales, es indispensable ejecutar las acciones en debida forma, de tal manera que se cumpla con lo ordenado en el Decreto 1369 de 2020, y con los objetivos operativos trazados en el plan de acción 2021, cuyas actividades son: - Analizar, resolver y revisar los trámites pendientes de vigencias anteriores conforme a la normatividad vigente, y – los que ingresen en la presente vigencia.

Atendiendo lo anterior, se obtendrá como resultado de esta contratación el seguimiento a la evacuación oportuna de trámites a través de la expedición de actos administrativos y el cumplimiento de los procedimientos administrativos necesarios siempre atendiendo las directrices impartidas por la Oficina Jurídica de la Entidad y la normatividad vigente, minimizando los riesgos de represamiento de cada trámite, a través de fortalecer el control constante y adecuado de los radicados en gestión, el cumplimiento de las metas, indicadores u objetivos trazados y la unificación de criterios técnicos y jurídicos.

Que para que la Superintendencia pueda realizar seguimiento, y establecer cifras concretas respecto de los trámites recibidos, ha implementado una serie de reportes estadísticos los cuales permiten identificar los puntos críticos por tipo de trámite, y realizar un análisis que establezca el estado en que se encuentran, y, la gestión de la entidad frente a la evacuación oportuna de estos.

Que la Dirección Territorial a través de la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, ha diseñado esquemas de control tendientes a fortalecer la gestión institucional, que permiten identificar puntos críticos y tomar acciones orientadas al cumplimiento de la misión, de igual manera se debe verificar y tener actualizado el procedimiento que se adelanta en los procesos de Mejora Continua específicamente en el proceso de servicio al ciudadano, con el fin de presentar los informes correspondientes a la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio encargada de evaluar la gestión de las Direcciones Territoriales y el cumplimiento de las actividades programadas del Plan de acción 2021.

No obstante, es preciso señalar que *no hay personal de planta suficiente para ejecutar el servicio a contratar* en la Dirección Territorial, es por ello que en el marco del Proyecto de Fortalecimiento a la Gestión Institucional se gestionó la modernización con el fin de ampliar la planta de personal, obteniéndose concepto técnico favorable, proceso que la entidad está realizando gradualmente de acuerdo a lo ordenado en los Decretos 1369 y 1370 de 2020, del nuevo modelo estructural de operación, por lo que mientras se surten los procesos de incorporación de nuevo personal, se hace necesario continuar con la contratación de servicios profesionales de personal externo, que tenga la idoneidad, experiencia, y el conocimiento para llevar a cabo las actividades en materia estadística que requiere la Territorial para el control eficiente de la evacuación de trámites que le son de su competencia.

Es así como la Dirección Territorial Norte con corte al 1° de enero de 2021, contaba con alrededor de 58.879 trámites en gestión pendientes por tramitar, y que mensualmente se recibe un promedio de 7.249 trámites nuevos para su atención, lo que hace necesario contratar servicios profesionales para cuantificar, clasificar y hacer seguimiento a las solicitudes recibidas de PQRS, Recursos de Apelación (RAP), Recursos de Queja (REQ), y, Revocatorias Directa (REV) que se reciban, al igual que su evacuación oportuna.

Por ello, se requiere contratar una (01) persona natural, con Título profesional y hasta doce 12 meses de experiencia profesional, que cuente con la idoneidad y experiencia requerida en el tema particular de reportes estadísticos relacionados con tramites, y de Servicio al Ciudadano y de mejora continua del SIGME.

Cabe destacar, que la ejecución del contrato a suscribir traerá los siguientes beneficios:

i) Contar con el recurso humano adecuado y calificado para identificar, cuantificar y reportar con cifras concretas los tramites recibidos en la Dirección Territorial. **ii)** Velar para que se lleven a cabo las acciones tendientes a la planeación y oportuna ejecución de las (ACPM), según las directrices del SIGME.

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL:

RECURSOS DE FUNCIONAMIENTO

Vigencia 2021

Número de consecutivo en el PAA	82000421
CDP:	35721
Objeto de Gasto	Adquisición de servicios
Nivel Ordinal	02-02-02-008 Servicios prestados a empresas y servicios de producción

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO Y ESPECIFICACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO.

3.1. Objeto: Prestar servicios profesionales en la Dirección Territorial Norte, en la planeación y ejecución de las acciones preventivas y de mejora (ACPM), aplicando las directrices establecidas en el SIGME, manuales de contratación, y normatividad vigente.

3.1.1 Clasificación UNSPSC del objeto:

El objeto contractual se clasifica en el siguiente código del clasificador de Bienes y Servicios:

Nombre del Producto	Código de Segmento	Código - Familia	Código -Clase	Código - Producto
Servicios temporales de recursos humanos	80000000	80110000	80111600	80111620

3.2. Obligaciones específicas del contratista:

1. Semanalmente adelantar seguimiento de términos a los trámites que se adelantan en la territorial, identificando el riesgo de cada uno y socializando a las áreas correspondientes.
2. **Dos (02) veces por semana**, verificar a través de consulta en la herramienta O3, la debida y oportuna tipificación de los radicados, e ingreso en información general del servicio, causal y detalle de los trámites dentro del proceso de enrutamiento, generando las alertas a los responsables por incumplimiento.
3. Analizar los informes de evacuación de solicitudes enviados por la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.
4. Revisar y analizar los reportes estadísticos generados y remitidos por la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, identificando alertas por riesgo y socializando a los responsables de áreas.
5. Apoyar en el análisis de los informes generados por la Oficina de Control Interno, referentes a reclamaciones; proponer y elaborar las acciones correctivas, preventivas y de mejora a que haya lugar.
6. Apoyar en la ejecución de las actividades que se determinen en las acciones correctivas, preventivas y de mejora y en el levantamiento de las evidencias de las

mismas, con el fin de advertir mejoras, proponer acciones, y adoptar mecanismos de manera oportuna.

7. Llevar un control en Excel de las actividades ejecutadas en cumplimiento de las obligaciones descritas, en el que se determine tipo de actividad, fecha de ejecución, evidencia de la actividad, logros del seguimiento y alerta, entre otros.

8. Apoyar en el levantamiento y consolidación de la información a reportar en el SISGESTIÓN y apoyar en su reporte.

9. Verificar y mantener actualizado los indicadores y estadísticas de la territorial, en articulación con la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, informando al supervisor para la toma de decisiones.

10. Apoyar las visitas de auditoría internas y externas, como también las respuestas y seguimiento a las acciones correctivas de la Dirección.

11. Programar o asistir a reuniones convocadas con las diferentes áreas internas para identificar posibles acciones de mejora, debilidades o alertas, para informar oportunamente al supervisor.

12. Apoyar el cumplimiento de lo establecido por las visitas o seguimientos que realice la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, dentro de su esquema de control de calidad en las diferentes áreas.

13. Controlar y registrar los productos no conformes detectados en la DTN relacionados con el proceso de atención al ciudadano y adquisición de Bienes y Servicios, de acuerdo con el procedimiento establecido en el SIGME, y enviar mensualmente el informe al Director Territorial dentro de los **cinco (5) primeros días hábiles** de cada mes.

14. Administrar el correo de Producto No Conforme habilitado para la Dirección Territorial.

15. Asistir a las reuniones de seguimiento o capacitación que se programen, así mismo, estar atento a cualquier comunicación o directriz que se le remita vía Correo Electrónico.

16. Mantener al día el descargue de radicados del sistema **ORFEO**.

17. Las demás actividades que le sean asignadas en desarrollo del objeto del contrato.

NOTA: El Contratista deberá contar con las herramientas informáticas adecuadas, necesarias para la ejecución del objeto del contrato.

3.3 Plazo de ejecución:

El plazo de ejecución estimado del presente contrato será **HASTA EL VEINTICUATRO (24) DE DICIEMBRE DE 2021**, término contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

3.4. Lugar de ejecución: Para todos los efectos legales el lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Barranquilla, o donde lo indique el supervisor del contrato para garantizar la ejecución del objeto contractual.

3.5. Gastos de Desplazamiento: La SUPERSERVICIOS reconocerá al CONTRATISTA los gastos de desplazamiento, los cuales deberán ser liquidados de acuerdo con lo establecido en la resolución que se encuentre vigente en la Superservicios para tal fin.

3.6. Supervisión: La Superservicios realizará la supervisión del contrato a través del Director Territorial o quien sea designado para tal efecto, de conformidad con el Manual de Supervisión; constatando previamente que el escogido cumpla con la idoneidad y

experiencia relacionada necesaria para ejercer esta función, de igual manera que no se encuentre incurso en las causales de inhabilidad, incompatibilidad o impedimento de orden constitucional, legal y demás normas que rigen la materia. El supervisor será responsable de velar por los intereses de la Entidad en procura de que el contratista cumpla con las obligaciones contractuales.

3.7. Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral: Se verificó que el futuro contratista se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, para lo cual se anexa el respectivo soporte.

3.8. Identificación del contrato a celebrar. El contrato a celebrar es de prestación de servicios profesionales

3.9. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

3.9.1. Valor Estimado del Contrato: El valor total del contrato es hasta por la suma de **TREINTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$31.400.000,00)**, incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

3.9.2. Forma de pago: La SUPERSERVICIOS pagará el valor del contrato al CONTRATISTA, así: **a. Un primer pago** hasta por la suma de **DOS MILLONES DE PESOS MCTE (\$2.000.000,00)**, por los días efectivamente prestados hasta el último día del mes de febrero de 2021, a razón de **CIEN MIL PESOS MCTE (\$100.000,00)**, por cada día. **b. Nueve (09) pagos** iguales por mensualidad vencida a partir del primero de marzo de 2021, por valor cada uno de **TRES MILLONES DE PESOS MCTE (\$3.000.000,00)**. **c. Un pago** correspondiente del primero (01) al **quince (15)** de diciembre de 2021, por la suma de **UN MILLON QUINIENTOS MIL PESOS MCTE (\$1.500.000,00)**. **d. Un último pago del dieciséis (16) al veinticuatro (24)** de diciembre de 2021, **hasta** por la suma de **NOVECIENTOS MIL PESOS MCTE (\$900.000,00)**, por los días de servicio efectivamente prestados.

4. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

El valor estimado del contrato, se encuentra justificado de acuerdo a la tabla de honorarios fijada por la entidad para el año 2021 y que ha establecido para la contraprestación por los servicios que prestará el contratista, así:

CATEGORIA	NIVEL	REQUISITOS	Honorarios 2021
II	2	Título de formación tecnológica o laboral o aprobación de tres (3) años de educación superior en la modalidad profesional universitaria y hasta once (11) meses de experiencia laboral.	\$ 3.794.883,00

Teniendo en cuenta lo establecido en el cuadro anterior, se encuentra que el perfil del profesional es acorde y se ajusta a lo requerido. De igual manera, su formación académica se enmarca dentro de la categoría y nivel descritos.

Así las cosas, tomando como referente lo anterior, se ha determinado que el valor mensual a pagar por el servicio objeto del contrato a suscribir es por un valor de **TRES MILLONES DE PESOS MCTE (\$3.000.000.00)**, incluidos todos los impuestos y contribuciones a los que hubiere lugar.

De acuerdo con lo anterior se determina que el valor del contrato es hasta la suma de **TREINTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$31.400.000,00)**, garantizado con el certificado de disponibilidad presupuestal **No.35721** de 2021.

Ahora bien, es preciso señalar que por tratarse de un contrato de prestación de servicios profesionales la persona a contratar, actuará con total autonomía técnica y administrativa en el cumplimiento de las obligaciones que asume y, en consecuencia, no crea relación laboral alguna con la Superservicios.

5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

Contratación directa para la prestación de servicios profesionales, según lo establecido en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, que dispone “*Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales*”. En concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9, del Decreto 1082 de 2015, que “**Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.**

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales. ...”.

La contratación directa de la persona natural objeto del presente estudio, tiene su razón de ser en la falta de personal para el desarrollo del objeto contractual

6. CRITERIOS DE SELECCIÓN:

Se solicita contratar directamente los servicios de **ERITH DE JESUS FONSECA CONRADO**, persona natural, quien está en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, porque demuestra idoneidad y experiencia exigida para desarrollar las actividades descritas. Dentro de su formación académica cuenta con estudios exigidos y experiencia

laboral de más a la exigida, de conformidad con las certificaciones laborales que reposan en su hoja de vida, calidades que lo hacen apto para ocupar el perfil solicitado.

Se verifica que el contratista no está inmerso en ninguna de las inhabilidades de orden general y especial de la Ley 142 de 1994, Artículo 44, como tampoco de las establecidas por las normas colombianas para tal fin.

En concordancia con lo anterior, y analizada las calidades profesionales de **ERITH DE JESUS FONSECA CONRADO**, la contratación directa de la persona natural objeto del presente estudio, tiene su razón de ser en la falta de personal suficiente para atender los requerimientos de la necesidad que se pretende satisfacer con la presente contratación, atendiendo a la formación académica como Contador Público, quien cuenta con la idoneidad y experiencia en el área contable como Revisor Fiscal, y en el desarrollo del proceso relacionado con reportes estadísticos de trámites y planeación, ejecución y actualización de las Acciones correctivas y de Mejora-ACPM, entre otros.

7. ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLOS

De acuerdo con lo previsto en el artículo 4º de la Ley 1150 de 2007 y los lineamientos del manual de riesgos expedido por Colombia Compra Eficiente esta entidad ha definido como riesgos dentro de la ejecución del presente contrato de prestación de servicios profesionales los siguientes riesgos:

MATRIZ DE RIESGOS

.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	DESCRIPCIÓN (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad
10	General	Externo	Ejecución	Sociales / Políticos	Dada las disposiciones del Gobierno Nacional por la pandemia, se vuelva a decretar el confinamiento parcial o total para todos los sectores de la economía o se presenten alteraciones de orden público.	Atrasos en la entrega de actividades por fallas de servicios de internet en el domicilio o servicios públicos, para el desarrollo de las mismas.	Probable	Mayor	Posible	Moderado

No.	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Monitoreo y revisión	
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total			¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?



10	Contratista	Una vez superada la falla, el contratista debe comprometerse a ponerse al día con los retrasos ocasionados como consecuencia a las fallas presentadas.	Improbable	Menor	Bajo	MENOR	Contratista / Sspd	Dar cumplimiento a las especificaciones técnicas y a los tiempos pactados a fin de mitigar el riesgo.	Diariamente
----	-------------	--	------------	-------	------	-------	--------------------	---	-------------

8. GARANTÍA PARA EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

De conformidad con este estudio, para la presente contratación y teniendo en cuenta la naturaleza del objeto a contratar, la forma de pago y el valor de los mismos, se considera que es necesario exigir la garantía única en la presente contratación, que incluya los siguientes amparos:

Cumplimiento de las obligaciones del contrato, por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor del mismo y una vigencia igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la póliza.

Calidad del Servicio, por un valor asegurado equivalente al diez por ciento (10%) del valor del mismo y una vigencia igual al plazo de ejecución y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de expedición de la póliza.

KEIDY MILENA DIAZ PLAZA
Directora Territorial Norte

Proyectó: María del R. Ardila Guerra – Profesional Especializado Grado 13.
Revisó: Revisó: Keidy M. Díaz Plaza – Directora Territorial Norte

Anexos. CDP.
Certificación Formato AS-F-011
Documentos Lista chequeo AS-F-041