

Cód. FO-ADQU-161	Formato FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 3		

CONTRATO No. 4600094051 de 2022

CONTRATANTE:	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN - SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS
NIT:	890.905.211-1
CONTRATISTA:	EMTELCO S.A.S
NIT:	800.237.456-5
OBJETO:	Gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad.
VALOR INICIAL:	Cuatro mil doscientos tres millones cuatrocientos diecisiete mil ochocientos treinta y tres pesos M.L. (\$4.203.417.833) IVA incluido
ADICION N°1:	Por dos mil ciento un millones setecientos ocho mil novecientos dieciséis pesos m/l (2.101.708.916) IVA incluido
REDUCCIÓN N°1:	Por mil cuatrocientos trece millones seiscientos cincuenta y dos mil setecientos sesenta y tres pesos M.L. (\$1.413.652.763)
VALOR DEL CONTRATO INICIAL MAS ADICIONES Y REDUCCIONES:	Cuatro mil ochocientos noventa y un mil millones cuatrocientos setenta y tres mil novecientos ochenta y seis pesos M.L. (\$4.891.473.986) IVA incluido.
DURACIÓN INICIAL:	(5.5) meses sin exceder la presente vigencia.
Ampliación 01:	Por diecinueve (19) días, a partir del 30 de julio hasta el 17 de agosto de 2022. Ambas fechas inclusive
Ampliación 02:	Por treinta y seis (36) días, a partir del 18 de agosto hasta el 22 de septiembre de 2022. Ambas fechas inclusive.
DURACIÓN INICIAL MAS AMPLIACIONES:	Doscientos diecisiete (217) días, sin exceder la presente vigencia.
FECHA DE INICIO:	18 de febrero de 2022
FECHA DE TERMINACIÓN:	22 de septiembre de 2022
MODIFICACIÓN ACTUAL:	Ampliación 03: Un (1) día, correspondiente al 23 de septiembre de 2022.

Cód. FO-ADQU-161	Formato FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	 Aldía de Medellín
Versión. 3		

ANTECEDENTES:

1. Que 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, a través del Programa Gobierno abierto y cercano establece objetivos y prioridades claras, integrando a los diversos actores del territorio que permitan mayor información frente a las necesidades y capacidades reales de las comunidades, para lo cual es fundamental disponer de canales de atención, para que las ciudadanas y ciudadanos participen y ejerzan sus derechos de forma transparente, efectiva y cercana. Igualmente se busca el fortalecimiento de la estrategia de racionalización de trámites garantizando el uso de esquemas de autenticación, la interoperabilidad y el almacenamiento y conservación electrónica de la información, para agilizar el acceso a los servicios por parte de las y los usuarios de cara a los desafíos de la Cuarta Revolución Industrial, así como propender por el acercamiento del Señor Alcalde y su gabinete con la ciudadanía. 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 4600094051 de 2022 se celebró mediante orden de compra de Colombia Compra Eficiente N° 85219 el 11 de febrero de 2022, con acta de inicio del 18 de febrero de 2022 y fecha de terminación del 29 de julio de la misma anualidad, su objeto es: "Gestionar los 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 4600094051 de 2022 viene ejecutándose desde el pasado 18 de febrero de 2022 y a la fecha se han realizado las siguientes modificaciones: Modificación No. 1 consistente en ampliación por diecinueve (19) días a partir del 30 de julio y hasta el 17 de agosto y adición de recursos por dos mil ciento un millones setecientos ocho mil novecientos dieciséis pesos m/l (\$2.101.708.916) IVA incluido. Modificación No. 2 consistente en ampliación portreinta y seis (36) días, contados desde del 18 de agosto hasta el 22 de septiembre de 2022 y reducción de recursos por mil cuatrocientos trece millones seiscientos cincuenta y dos mil setecientos sesenta y tres pesos M.L. (\$1.413.652.763).
5. La Modificación No. 1 se efectuó teniendo en cuenta la necesidad de continuar con la prestación del servicio de manera ininterrumpida, valorando que el mismo es transversal para lograr la efectivización de la oferta institucional de la administración distrital dirigida a la ciudadanía, en tanto que permite la interlocución gobierno-comunidad y la intervención oportuna de sus solicitudes.

Cód. FO-ADQU-161	Formato FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 3		

6. La Modificación No. 2 atendió a la necesidad de la reducción de recursos, en el mes de junio que tuvo su origen en una situación presupuestal respecto a la facturación de los recursos de los meses de febrero, marzo, abril y mayo, debido a situaciones de permisos en las plataformas y procesos de recursos financieros. Esta situación, conllevó a que se cancelaran las facturas de febrero, abril y mayo en un mismo mes (junio) y concluyendo de manera apresurada un posible agotamiento del recurso, lo que conllevó a realizar la solicitud de adición y ampliación del contrato la cual se publicó en Colombia Compra Eficiente el 22 de junio del presente año con el fin de garantizar la continuidad del servicio.
7. Que la supervisión del contrato validó nuevamente las facturas pagadas, encontrando un error de carácter operativo en la facturación por parte de EMTELCO debido a que en ella el contratista relacionó los valores de la plataforma de Colombia Compra sin tener en cuenta los propuestos en la oferta presentada en el momento del evento de cotización y con la cual se generó la orden de compra 85219. Como consecuencia del error descrito, la supervisión del contrato solicitó la reducción de los recursos acorde con los ajustes evidenciados en la facturación atendiendo a la vigilancia técnica, administrativa, jurídica y financiera que se realiza para la correcta ejecución contractual. Por ello, el 01 de julio se lleva a cabo reunión con el operador donde se indica la situación que se presentó, en la cual EMTELCO manifiesta que luego de realizar la revisión de los procesos asociados a la orden comercial, operativa y de facturación, encontraron que las tarifas no correspondían a la oferta presentada en el proceso en razón del error operativo ya expuesto. A continuación se presentan las tablas que contienen el histórico del resumen de la facturación desde el 18 de febrero de 2022 al 31 de mayo de 2022

Cód. FO-ADQU-161	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 3	FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	

Valores facturados tarifa Colombia Compra						
Concepto o servicio	Cantidades Requeridas Colombia Compra	Costo Unidad	Costo Total Febrero	Costo Total Marzo	Costo Total Abril	Costo Total Mayo
Agentes Unea	78	\$ 3.852.450	\$ 98.237.485	\$ 219.589.672	\$ 252.335.500	\$ 300.491.130
Agente lenguaje de señas	1	\$ 5.192.087	\$ 2.596.044	\$ 5.192.087	\$ 5.192.087	\$ 5.192.087
Agente Bilingüe	1	\$ 5.674.127	\$ 2.837.063	\$ 5.674.127	\$ 5.674.127	\$ 5.674.127
IVR Director menor 115000	115.000	\$ 4	\$ 147.932	\$ 507.162	\$ 418.748	\$ 395.581
IVR Transaccional 115000	110.000	\$ 33	\$ 738.567	\$ 2.752.744	\$ 1.900.000	\$ 1.865.211
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Profesional Gestión humana	6	\$ 5.885.739	\$ 17.657.216	\$ 35.314.433	\$ 35.314.433	\$ 35.314.433
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Técnico Gestión humana	7	\$ 4.061.682	\$ 12.185.047	\$ 28.431.777	\$ 28.431.777	\$ 28.431.777
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Básico Servicio a la Ciudadanía	61	\$ 3.154.924	\$ 91.492.804	\$ 170.365.912	\$ 192.450.382	\$ 189.295.457
Profesional Senior Minero de datos	2	\$ 6.959.400	\$ -	\$ 6.959.400	\$ 13.918.801	\$ 13.918.801
Supervisor Servicios BPO	9	\$ 7.478.286	\$ 33.652.287	\$ 67.304.575	\$ 67.304.575	\$ 67.304.575
Lider de calidad	9	\$ 7.173.498	\$ 32.280.741	\$ 64.561.482	\$ 64.561.482	\$ 64.561.482
Formador CC	1	\$ 7.258.698	\$ 3.629.349	\$ 7.258.698	\$ 7.258.698	\$ 7.258.698
Formador PR	1	\$ 7.258.698	\$ 3.629.349	\$ 7.258.698	\$ 7.258.698	\$ 7.258.698
Gerente de proyecto	1	\$ 20.025.760	\$ 10.012.880	\$ 20.025.760	\$ 20.025.760	\$ 20.025.760
Servicio de Impresoras	13	\$ 1.678.424	\$ -	\$ 21.819.510	\$ 21.819.510	\$ 21.819.510
Enlace Dedicado entre puntos	2	\$ 2.571.656	\$ 2.571.656	\$ 5.143.312	\$ 5.143.312	\$ 5.143.312
Portátil core i3- Puesto de trabajo móvil sin Agente	5	\$ 875.274,72	\$ -	\$ 4.376.374	\$ 4.376.374	\$ 4.376.374
Tablet Android 9 Pulgadas	6	\$ 121.604	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 364.812
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	88	\$ 678.655	\$ 20.698.977	\$ 43.433.918	\$ 48.863.158	\$ 57.007.018
Troncal SIP	140	\$ 40.110	\$ 2.807.706	\$ 5.615.411	\$ 5.615.411	\$ 5.615.411
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	6	\$ 16.409	\$ 16.409	\$ 98.453	\$ 98.453	\$ 98.453
Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	9	\$ 5.405	\$ 18.918	\$ 48.647	\$ 48.647	\$ 48.647
Licencia Analytics	1	\$ 254.198	\$ 127.099	\$ 254.198	\$ 254.198	\$ 254.198
SMS en una vía menor 158000	168.000	\$ 5,55	\$ 90.482	\$ 2.937.321	\$ 38.620.446	\$ 49.812.343
SMS en doble vía menor 300	300	\$ 11,09	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mailing menor 50	50	\$ 7,77	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 16.028.251
ChatBot transacciones menor 24000	24.000	\$ 69	\$ -	\$ 918.714	\$ 1.021.351	\$ 909.858
Distintivo Institucional	1	\$ 291.934	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	200	\$ 112.393	\$ -	\$ -	\$ 6.968.380	\$ 3.933.763
Hora desarrollo	4.000					
Tráfico local menor a 3290	-	\$ 20,0	\$ 919	\$ 639	\$ 759	\$ 479
Tráfico celular menor 4800	-	\$ 20,0	\$ 1.138	\$ 8.347	\$ 4.194	\$ 3.175
			\$ 335.430.068	\$ 725.851.371	\$ 834.879.258	\$ 912.403.421
IVA			\$ 63.791.713	\$ 137.911.760	\$ 158.627.059	\$ 173.356.650
Total			\$ 399.161.781	\$ 863.763.131	\$ 993.506.318	\$ 1.085.760.071

Cód. FO-ADQU-161	Formato FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 3		

Valores facturados de acuerdo a la oferta de Emtelco						
Concepto o servicio	Cantidades Requeridas Colombia Compra	Costo Unidad	Costo Total Febrero	Costo Total Marzo	Costo Total Abril	Costo Total Mayo
Agentes Línea	78	\$ 2.705.411,76	\$ 68.988.000	\$ 154.208.470	\$ 177.204.470	\$ 211.022.117
Agente lenguaje de señas	1	\$ 4.705.238,00	\$ 2.352.619	\$ 4.705.238	\$ 4.705.238	\$ 4.705.238
Agente Bilingüe	1	\$ 5.168.317,00	\$ 2.584.159	\$ 5.168.317	\$ 5.168.317	\$ 5.168.317
IVR Director menor 115000	115.000	\$ 4,20	\$ 139.936	\$ 479.747	\$ 396.110,96	\$ 374.198
IVR Transaccional 115000	110.000	\$ 16,81	\$ 373.056	\$ 1.390.434	\$ 959.705	\$ 942.133
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Profesional Gestión humana	6	\$ 5.402.780,33	\$ 16.208.341	\$ 32.416.682	\$ 32.416.682	\$ 32.416.682
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Técnico Gestión humana	7	\$ 3.741.114,43	\$ 11.223.343	\$ 26.187.801	\$ 26.187.801	\$ 26.187.801
Asesor Orientación Ciudadana Perfil Básico Servicio a la Ciudadanía	61	\$ 2.378.872,89	\$ 68.987.314	\$ 128.459.136	\$ 145.111.246	\$ 142.732.373
Profesional Senior Minero de datos	2	\$ 6.433.821,00	\$ -	\$ 6.433.821	\$ 12.867.642	\$ 12.867.642
Supervisor Servicios BPO	9	\$ 4.201.680,67	\$ 18.907.563	\$ 37.815.126	\$ 37.815.126	\$ 37.815.126
Líder de calidad	9	\$ 5.997.615,44	\$ 26.989.269	\$ 53.978.539	\$ 53.978.539	\$ 53.978.539
Formador CC	1	\$ 3.805.766,50	\$ 1.902.883	\$ 3.805.767	\$ 3.805.767	\$ 3.805.767
Formador PR	1	\$ 3.805.766,50	\$ 1.902.883	\$ 3.805.767	\$ 3.805.767	\$ 3.805.767
Gerente de proyecto	1	\$ 15.004.548,00	\$ 7.502.274	\$ 15.004.548	\$ 15.004.548	\$ 15.004.548
Servicio de Impresoras	13	\$ 264.714,23	\$ -	\$ 3.441.285	\$ 3.441.285	\$ 3.441.285
Enlace Dedicado entre puntos	2	\$ 621.535,50	\$ 621.536	\$ 1.243.071	\$ 1.243.071	\$ 1.243.071
Portátil core i3- Puesto de trabajo móvil sin Agente	5	\$ 167.225,88	\$ -	\$ 836.129	\$ 836.129	\$ 836.129
Tablet Android 9 Pulgadas	6	\$ 58.425,33	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 175.276
Plataforma de Centro de Contacto para Agente	88	\$ 270.425,41	\$ 8.247.975	\$ 17.307.226	\$ 19.470.630	\$ 22.715.734
Troncal SIP	140	\$ 38.394,95	\$ 2.687.647	\$ 5.375.293	\$ 5.375.293	\$ 5.375.293
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	6	\$ 15.766,67	\$ 15.767	\$ 94.600	\$ 94.600	\$ 94.600
Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	9	\$ 4.804,56	\$ 16.816	\$ 43.241	\$ 43.241	\$ 43.241
Licencia Analytics	1	\$ 54.755,00	\$ 27.378	\$ 54.755	\$ 54.755	\$ 54.755
SMS en una vía menor 168000	168.000	\$ 5,49	\$ 89.503	\$ 2.905.566	\$ 38.202.928	\$ 49.273.832
SMS en doble vía menor 300	300	\$ 10,50	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mailing menor 50	50	\$ 7,56	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 15.801.339
ChatBot transacciones menor 24000	24.000	\$ 44,12	\$ -	\$ 590.414	\$ 656.373	\$ 584.722
Distintivo Institucional	1	\$ 280.519,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Hora desarrollo para integraciones y canales digitales	200	\$ 108.063,03	\$ -	\$ -	\$ 6.699.908	\$ 3.782.206
Hora desarrollo	4.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Tráfico local menor a 3290	-	\$ 19,85	\$ 913	\$ 635	\$ 754	\$ 476
Tráfico celular menor 4800	-	\$ 20	\$ 1.131	\$ 8.297	\$ 4.169	\$ 3.156
IVA			\$ 239.770.306	\$ 505.759.905	\$ 595.550.095	\$ 654.251.364
Total			\$ 285.326.664	\$ 601.854.287	\$ 708.704.613	\$ 778.559.123

8. Que de acuerdo con la revisión de los valores facturados, se identificó un saldo a favor del Distrito de Medellín de \$813.232.448 antes de IVA para un total de \$967.746.613 IVA incluido. (Según consta en Acta del 1 de julio de 2022), y que se detalla a continuación.

Valor facturado tarifa Colombia Compra					
	Costo Total Febrero	Costo Total Marzo	Costo Total Abril	Costo Total Mayo	Total
Valor	\$ 335.430.068	\$ 725.851.371	\$ 834.879.258	\$ 912.403.421	\$ 2.808.564.118
IVA	\$ 63.731.713	\$ 137.911.760	\$ 158.627.059	\$ 173.356.650	\$ 533.627.182
Total	\$ 399.161.781	\$ 863.763.131	\$ 993.506.318	\$ 1.085.760.071	\$ 3.342.191.301

Valor a facturar de acuerdo a la oferta de Emtelco
--

Cód. FO-ADQU-161	Formato FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 3		

	Costo Total Febrero	Costo Total Marzo	Costo Total Abril	Costo Total Mayo	Total
Valor	\$ 239.770.306	\$ 505.759.905	\$ 595.550.095	\$ 654.251.364	\$ 1.995.331.670
IVA	\$ 45.556.358	\$ 96.094.382	\$ 113.154.518	\$ 124.307.759	\$ 379.113.017
Total	\$ 285.326.664	\$ 601.854.287	\$ 708.704.613	\$ 778.559.123	\$ 2.374.444.688

Valor Diferencia antes de IVA	\$ 813.232.448
Valor Diferencia IVA	\$ 154.514.165
Valor Diferencia total	\$ 967.746.613

9. La Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, viene adelantando las gestiones necesarias para el proceso de una nueva orden de compra, bajo los lineamientos definidos en el acuerdo marco de servicios BPO II CCE – AMP-2021, específicamente realizando el RFI acorde con las condiciones propias del nuevo proceso y atendiendo a la normatividad vigente sobre la materia.
10. Hasta la fecha, se ha dado el cumplimiento a la prestación del servicio en los términos establecidos en el estudio previo y la propuesta, lo cual se evidencia en el informe parcial de supervisión anexo a la presente solicitud.

A continuación, se presenta el estado financiero del contrato.

- Resumen de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	\$4.203.417.833
Adiciones	\$688.056.158
Total, valor del contrato más adiciones	\$ 4.891.473.991
Pagos Realizados (Acumulado) a junio de 2022	\$4.659.504.301
Pago autorizado del mes de julio	Nota crédito \$ 653.806.156
Saldo del contrato al mes de agosto	\$231.969.690
Porcentaje de ejecución financiera	95%
Porcentaje de ejecución física	95%

Cód. FO-ADQU-161	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 3	FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	

JUSTIFICACION

Que es necesario ampliar el presente contrato, en razón que la necesidad del servicio está acorde con la constitución política y la disposiciones legales, como es el artículo 8 de la Ley 962 de 2005, denominada ley anti-trámite, dispone que todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, 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 el decreto 1101 de 2011, por medio del cual se crea el Sistema de Servicio a la Ciudadanía, que a su vez nos alinea con el Decreto Nacional 2623 de 2009, se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como 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.

Este contrato permite fortalecer los componentes de servicio a la ciudadanía (Desarrollo de la Estrategia, Medición de la satisfacción, Gestión de PQRS, Gestión de trámites y servicios y Canales de atención), brindando uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, con calidad, eficiencia y oportunidad. La estrategia se centrará en actividades específicas de desarrollo institucional 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.

El cumplimiento de la misionalidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se materializa de manera transversal al Distrito Especial de Medellín por medio del desarrollo de dicho contrato, garantizando los derechos del ciudadano y el cumplimiento como entidad gubernamental de la garantía de acceso y de sus políticas relacionadas.

Cód. FO-ADQU-161	Formato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 3	FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	

El Sistema de Servicio a la Ciudadanía se constituye y sustenta como foco central de la estrategia de gobernabilidad del Distrito de Medellín, independiente de los cambios administrativos y políticos, 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.

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 (chatbot, chat) y canal presencial (puntos físicos de atención en la sede central y sedes descentralizadas).

A través de estos canales recibimos en promedio mensual 55.018 llamadas en la línea única 4444144 y 4.382 llamadas en la línea 3228069 de Hacienda, 14.300 interacciones en el chatbot, 14.584 interacciones en el chat asistido, 126.140 mensajes de texto y alrededor de 46.268 atenciones de manera presencial incluida la estrategia de agendamiento (ficho digital) que ha permitido control de filas y cumplimiento de normas de bioseguridad.

Dentro de las solicitudes recibidas 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, PQRS, entre otros.

Se logra también la clasificación y gestión de 13.098 PQRS que ingresan al Distrito por los tres canales (Virtual, telefónico y presencial) y que permite mitigar posible materialización de riesgos jurídicos, dicha gestión se fortalece a través de la estrategia de enlaces con cada dependencia desde Servicio a la Ciudadanía. La clasificación oportuna de 2.606 solicitudes recibidas a través del buzón atención.ciudadana@medellin.gov.co, acompañamiento transversal al Distrito de Medellín en los temas de Racionalización de trámites, PQRS y canales de atención.

Es necesario dar continuidad al servicio, por la Declaratoria por emergencia climática que nos indica la responsabilidad de realizar acciones y ajustar los procesos con el fin de dar respuesta y estar preparados para posibles situaciones y necesidades ciudadanas que se presenten y que nos obliguen a tener toda la capacidad de recepción y atención a los mismos. Por lo que es indispensable tener disponibles los diferentes canales de atención que atiendan las eventualidades de emergencia por el fenómeno de la ola invernal.

Aunado a lo anterior se tienen eficiencias en la ejecución del recurso que nos permiten ampliar un día más la orden de compra actual.

La necesidad y alcance del presente proceso, puede concluirse que es un servicio esencial para el funcionamiento de la administración pública, el cual no puede interrumpirse por periodos largos, pues el mismo podría conllevar a un riesgo jurídico al Distrito Especial de Medellín, pues no se podría garantizar la recepción

Cód. FO-ADQU-161	Formato FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 3		

y atención pronta a las solicitudes que radican la población, derivando la misma en posibles tutelas y radicación masiva de PQRS. Ante este escenario la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, está actualmente realizando un nuevo proceso de contratación.

Se pretende que se sigan desarrollando las siguientes actividades durante la solicitud de ampliación.

- Atención de la línea del distrito de Medellín 4444144
- Atención a la línea de Hacienda 3228069 para fortalecimiento de la atención al contribuyente
- Atención de manera presencial en las sedes externas de Servicio a la Ciudadanía en trámites de Sisben, Hacienda, Catastro, mínimo Vital, PQRS, y direccionadores en general de toda la oferta institucional del distrito de Medellín
- Atención y gestión del chat, chatbot, centro de relevos y atención bilingüe
- Direccionamiento, clasificación y seguimiento a las PQRS recibidas en el distrito de Medellín
- Capacitación permanente a asesores y enlaces de servicio a la ciudadanía de todas las dependencias del distrito de Medellín
- Acompañamiento transversal, direccionamiento y capacitación a dependencias del distrito de Medellín en temas de canales de atención, protocolos de atención y normativa
- Gestión de todos los procesos de atención presencial, agendamiento presencial, orientación y direccionamiento de cara al ciudadano.
- Medición y seguimiento a la satisfacción ciudadana con la atención recibida.
- Realización de diagnóstico y herramientas para mapeo general de puntos de atención, trámites y servicios

SOLICITUD:

Se solicita al Comité Interno de Planeación de la Secretaría de Suministros y Servicios, Subsecretaría Ejecución de la Contratación, aprobar la siguiente necesidad:

Modificación 03:

Ampliación 03: Un (1) día, correspondiente al 23 de septiembre de 2022.

La presente solicitud fue aprobada en el CIP N° 37 Comité interno de planeación de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, del 13 de septiembre de 2022.

Cód. FO-ADQU-161	Formato FO-ADQU Solicitud de Modificación, Adición, Ampliación, Suspensión o Reanudación al Contrato	 Alcaldía de Medellín
Versión. 3		

ANEXOS:

- Lista de Chequeo
- Solicitud de modificación
- Solicitud del Secretario de Despacho dirigida al contratista
- contratista en donde manifieste la voluntad de realizar la modificación
- documento de consulta de Responsables Fiscales, Inhabiliidades e Incompatibilidades
- Contrato
- Acta de Inicio.
- Informe Parcial de supervisión
- Acta del CIP de Gestión Humana y aprobación CIP Gestión Humana

Para constancia, se firma a los 22 días de septiembre de 2022

Atentamente,



DIANA CAROLINA RUIZ ROJAS
Supervisora

Proyectó:
Diana carolina Ruiz Rojas Subsecretaria Servicio a la Ciudadanía