



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
GOBERNACIÓN

RESOLUCIÓN

**“POR LA CUAL SE JUSTIFICA UNA CONTRATACIÓN DIRECTA EN LA
SECRETARÍA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS”**

LA SECRETARIA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015 y Decreto Departamental N°2020070000007 del 02 de enero de 2020 y Decreto 2021070000528 de 2021

CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia establece: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución”.
2. Que el artículo 3° de la Ley 80 de 1993 preceptúa que: *“Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines”*.
3. Que la Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios permiten a la Nación y a sus entidades descentralizadas celebrar, entre entidades públicas, *Contratos Interadministrativos* con el fin de facilitar, fomentar o desarrollar alguna de las actividades propias de las entidades públicas que les permitan alcanzar los fines esenciales y desarrollar los principios de la función administrativa. Así mismo, el literal c), del numeral 4°, del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 contempla como modalidad de selección de contratación directa a los denominados *Contratos Interadministrativos*, siempre que las obligaciones derivadas de los mismos tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos.
4. Que el Decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.2.1.4.4 dispone: *“Convenios o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre Entidades Estatales es la contratación directa; y en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto”*.
5. La Ordenanza N°17 del 15 de agosto de 2018 por medio de la cual se adopta la Política Pública de Atención a la Ciudadanía para el Departamento de Antioquia, ordena adoptar un Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía que apunte a cubrir las necesidades identificadas por los grupos de valor intervenidos en la construcción de dicha Política. El ámbito de aplicación son todos los organismos y entidades de la Administración Pública Departamental. En su línea estratégica número 2 se debe garantizar la infraestructura física y tecnológica mediante las cuales se presta el servicio y la atención a la ciudadanía y garantizar un acceso universal a todos los trámites y servicios en condiciones de

"Por la cual se justifica una contratación directa en la Secretaría de Suministros y Servicios

equidad y no discriminación.

6. El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece el proceso "Atención Ciudadana", el cual tiene como objetivo gestionar el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía en el Departamento de Antioquia, con el fin de satisfacer las necesidades de la población y sus requerimientos, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención a través de los diferentes canales presencial, telefónico y virtual), con calidad, oportunidad y en cumplimiento de la normatividad vigente.

7. El Plan Nacional de Desarrollo "Pacto por Colombia, pacto por la equidad" 2018-2022 con su estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil" por el cual el pasado jueves 18 de julio el presidente de la República presentó los resultados, en los cuales Antioquia recibió un reconocimiento por ser el departamento más cercano al ciudadano y con más trámites simplificados, gracias al fortalecimiento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.

8. El Plan de Lucha Contra la corrupción y Atención al Ciudadano, en sus componentes 2 y 4 se dinamizan y ejecutan acciones en procura de lograr un Estado más ágil y eficiente con un trato digno a las personas, es por ello que, la Dirección de Atención a la Ciudadanía apalanca su actuar a través de un contrato de servicios de Contact Center y BPO que aporte mejoras sustantivas en el desarrollo de nuevos canales alternativos para la atención a los Ciudadanos, fortaleciendo así la relación Estado Ciudadano a través de la implementación del Numeral Abreviado gratuito para la ciudadanía, la implementación y certificación de la línea de WhatsApp, el fortalecimiento de las redes sociales y la apertura de nuevos canales como el Centro de Relevos para la atención de la población sorda y una opción bilingüe para el canal telefónico, lo que permitirá dar un cumplimiento más amplio en la atención de los ciudadanos y generar más opciones de omnicanalidad para la población.

9. Con lo anterior se está contribuyendo en gran medida a proporcionar nuevos y mejores mecanismos de interacción con las partes interesadas en procura de lograr una Administración Departamental más cercana a la ciudadanía.

10. La Dirección de Atención a la Ciudadanía mediante la contratación de los servicios de Contact Center y BPO, ha logrado ser un referente a nivel nacional reconocido por el Departamento Nacional de Planeación, por tener actualmente un Modelo de Atención a la Ciudadanía organizado, consistente, efectivo y con un alto nivel de calidad, ofreciéndole a nuestros ciudadanos todos los mecanismos necesarios para acceder a través de la multicanalidad al Estado.

11. Con la contratación del servicio de Contact Center y BPO se cuenta con una línea nacional gratuita, a la cual los ciudadanos se pueden comunicar desde cualquier lugar del territorio nacional o desde teléfono celular al #774 para recibir orientación sobre todos los trámites, servicios, proyectos, programas de la Gobernación y cualquier otra información institucional de interés de la comunidad. Estas líneas de atención reciben en promedio 35 mil llamadas mensuales con una eficacia superior al 95%.

12. Asimismo, se ha logrado brindar una atención de calidad a los ciudadanos durante el tiempo de pandemia, fortaleciendo aquellos canales (telefónico y virtual) que nos permiten seguir en contacto con la ciudadanía respetando el

24

"Por la cual se justifica una contratación directa en la Secretaría de Suministros y Servicios

estado de emergencia sanitaria y las diferentes cuarentenas decretadas, garantizando así a la población el acceso sin interrupciones a la información y al servicio de la Gobernación de Antioquia.

13. Por estas razones, es prioritario darle continuidad a la prestación de estos servicios de Contact Center y BPO, toda vez que, en caso de no darse, se generaría un alto impacto negativo a raíz de la desatención de dichos canales y de la atención de algunas de las oficinas presenciales (Dirección de Pasaportes y puntos de información del Centro de Atención a la Ciudadanía), las cuales ya se encuentran en funcionamiento para la ciudadanía, bajo estrictos protocolos de bioseguridad.

14. En relación con lo anterior, es importante mencionar que la Gobernación actualmente no cuenta en la planta global de cargos, con el recurso humano disponible para ejecutar dichas funciones, adicionalmente no se tiene la capacidad tecnológica para implementar un Contact Center, con todos los servicios y canales que a hoy tenemos, en sus propias instalaciones.

15. Por lo anterior, Se requiere contratar los servicios de Contact Center y BPO, con un proveedor con alto nivel de experiencia y reconocimiento en el sector.

16 Esta contratación pretende acercar la Administración Departamental al ciudadano en los 125 municipios de Antioquia, facilitando el acceso a la información de trámites, servicios, programas y proyectos, habilitando diferentes alternativas de acceso para los ciudadanos, y fortaleciendo las ferias de servicios, para trasladar nuestra oferta institucional a los municipios, evitando costos de desplazamiento, inversión de tiempo y la sensación de mala atención y abandono por parte de la Gobernación.

17. Para satisfacer dicha necesidad, se contratará con la empresa EMTELCO S.A.S., cuyo objeto social, según sus estatutos, se enmarca principalmente en prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) y Contact Center y quienes además son una Entidad Comercial con economía mixta según certificación de auditoría fiscal de fecha 7 de enero de 2021, mediante la cual se evidencia que el 50.0001% de las acciones corresponde Empresas Públicas de Medellín y el 49.999% a Millicom Spain S.L., cuentan con la idoneidad en la prestación de servicios tecnológicos, lo cual se evidencia en la ejecución del actual contrato y de contratos con objetos similares desarrollados con el Departamento de Antioquia y entidades descentralizadas.

18. Que tanto el DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA como EMTELCO S.A.S., corresponden a las entidades descritas en el artículo 2° de la ley 80 de 1993, por lo que resulta viable la celebración del presente *Contrato Interadministrativo*.

19. El presupuesto para la presente contratación se soporta en los siguientes certificados de disponibilidad presupuestal:

CDP Nro. 3500046328 - Tres mil trescientos treinta millones de pesos (\$3.330.000000) Incluido IVA.

CDP Nro. 3500046373 - Cuatrocientos tres millones cuatrocientos dieciocho mil novecientos veintisiete pesos (\$403.418.927)

21

"Por la cual se justifica una contratación directa en la Secretaría de Suministros y Servicios"

20. Que el Comité Interno de Contratación aprobó dicho contrato el día 20 de abril de 2021 mediante Acta No. 020 y que el Comité de Orientación y Seguimiento hizo lo suyo el día 22 de abril de 2021 mediante Acta No. 032.

21. Que los estudios y documentos previos correspondientes a la presente modalidad de contratación podrán ser consultados en la Secretaría de Suministros y Servicios, piso 3 del Centro Administrativo Departamental "José María Córdova" y en el sistema electrónico para la contratación pública (SECOP II).

Que, en mérito de lo expuesto, la SECRETARIA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR justificada la modalidad de selección del contratista mediante la modalidad de contratación directa, de conformidad con el artículo 2º, numeral 4º, literal c de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR la celebración de un Contrato Interadministrativo con EMTELCO S.A.S., cuyo objeto es: *"Prestar a la Gobernación de Antioquia los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar el fortalecimiento del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía del Departamento de Antioquia."*

ARTÍCULO TERCERO: El contrato se suscribirá con la Universidad de Antioquia Facultad de Derecho y Ciencias Políticas por un valor de TRES MIL SETECIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS DIECIOCHO MIL NOVECIENTOS VEINTISIETE PESOS (\$3.733.418.927) IVA incluido.

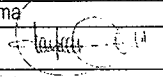
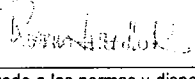
ARTÍCULO CUARTO: Publicar el presente acto administrativo en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) a través del portal único de contratación, acorde con lo estipulado en el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO QUINTO: Contra el presente acto no procede recurso alguno de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO SÉXTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


RODRIGO LÓPEZ RAMÍREZ
 Secretaría de Suministros y Servicios.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	Luisa Fernanda Vélez Giraldo – Profesional Contratista		23/04/2021
Revisó	Rodrigo Jaramillo Ramirez - Abogado Asesor - Contratista		23/04/2021
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			