

RESOLUCIÓN No. 385 DE 2021

“Por medio de la cual se justifica la celebración de un contrato interadministrativo”

**LA DIRECTORA DE GESTIÓN CORPORATIVA DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE
DESARROLLO ECONÓMICO**

En uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015, el Acuerdo Distrital 257 de 2006, el Decreto 437 de 2016, la Resolución SDDE 082 de 2017, y

CONSIDERANDO

Que en cumplimiento de los principios de transparencia, economía y responsabilidad que rigen la contratación pública, la Ley 1150 de 2007, en su artículo 2º, numeral 4, modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011, prevé dentro de las modalidades de selección, la contratación directa.

Que cuando se trata de la selección de un contratista mediante la modalidad de contratación directa es deber de la Entidad Estatal justificar previamente su procedencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015.

Que mediante el Decreto Distrital 437 de 2016 *“Por el cual se modificó la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”*, en su artículo 24 le asigna a la Dirección de Gestión Corporativa entre otras la siguiente función: *“Orientar las políticas, metodologías y procedimientos para el desarrollo, adquisición, administración, seguridad y uso de la infraestructura tecnológica y de sistemas de la entidad, con el fin de garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.”*, según el artículo 26 ibídem, le corresponde a la Subdirección de Informática y Sistemas *“Planear, analizar, diseñar, desarrollar, documentar, aplicar y mantener los sistemas de información, así como el plan de contingencia de la entidad para la renovación, adquisición de tecnologías, disponibilidad y operación de los servicios de TIC de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”*.

Que el Acuerdo Distrital No. 761 del 11 de junio de 2020, adoptó el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024, *“Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”*, el cual constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la administración distrital, para lograr una redistribución más equitativa de los costos y beneficios de vivir en Bogotá, impulsar la recuperación de la actividad socioeconómica y cultural asociada al control de la pandemia del Covid-19 y capitalizar sus aprendizajes al poner de manifiesto necesidades que obligan a fortalecer o abordar nuevos programas en el marco de la *“Nueva Normalidad”*. El Plan de Desarrollo se encuentra organizado en torno a 5 propósitos que se cumplen a través de 30 logros de ciudad, mediante la articulación de acciones materializadas en programas y tiene por objetivo

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F18



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN No. 385 DE 2021

“Por medio de la cual se justifica la celebración de un contrato interadministrativo”

“consolidar un nuevo contrato social, ambiental e intergeneracional que permita avanzar a la igualdad de oportunidades.

Ahora bien, el Decreto No. 025 del 11 de enero de 2002, asignó dentro del Plan de Numeración del Servicio Telefónico el número 195 para proyectos especiales de las Alcaldías, con el fin de que la ciudadanía a través de servicio telefónico pudiera contar con mecanismos de acercamiento a la información de los proyectos y planes adelantados por las mismas. A través de la Circular 007 de diciembre de 2002, la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció que para el año 2003, todas las entidades que conforman la Administración Distrital debían vincularse a la Línea 195 y prestar la atención de manera unificada.

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. implementó el canal telefónico Línea Bogotá 195 con el fin de generar mecanismos de comunicación transparente y efectivos entre los ciudadanos y las entidades distritales. La Línea Bogotá – 195, tiene como objetivo fundamental ofrecer a los ciudadanos (as) la posibilidad de acceder a toda la información sobre la Administración vía telefónica (local y móvil), correo electrónico, mensajes de texto o incluso a través de los servicios de Internet como la videollamada para la atención de la comunidad oyente y comunidad en condiciones de discapacidad auditiva como medio para la inclusión social. Esta numeración es de fácil recordación y de acceso universal, permite llamadas con tarifa especial a los usuarios para los servicios de información telefónica. Esta herramienta de comunicación e interacción entre la Administración Distrital y los ciudadanos atiende cerca de 5 mil consultas diarias las 24 horas del día, los 365 días del año, garantizando la continuidad de los servicios de información a la ciudadanía.

Que el objetivo de la Línea 195 es ofrecer a la ciudadanía un único canal telefónico cuando quiera obtener información clara, veraz y oportuna sobre las Entidades Distritales su trámites y sus servicios, interponer denuncias por presuntos actos de corrupción, hacer peticiones y requerimientos en caso de no estar conforme con el servicio prestado por cada una de las entidades y/o de los funcionarios que en ella laboran, así mismo, contribuye con la implementación de estrategias para la atención regulada en los puntos presenciales a través del proceso de Agendamiento de citas.

Así las cosas, la Línea 195 se dimensionó y presupuestó para estar en capacidad de prestar un servicio de amplia magnitud, de acuerdo con las necesidades de cada una de las entidades adscritas al distrito, así como de los usuarios. En el Contrato Interadministrativo No, 4220000-726-2021, suscrito entre la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. (ETB S.A. ESP) y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual finalizará el 31 de diciembre de 2023, se identificó a ETB como el único administrador y operador del Centro de Contacto a través de la Línea 195, dadas las condiciones técnicas, económicas y Jurídicas acordadas entre las partes, el cual cobija a todas las Entidades del Distrito que desean implementar este servicio.



RESOLUCIÓN No. 385 DE 2021

“Por medio de la cual se justifica la celebración de un contrato interadministrativo”

Centro de Contacto a través de la Línea 195 es reconocida a nivel distrital como el canal para obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE.

La línea cuenta con los siguientes canales de interacción:

Telefónico: El operador debe brindar el servicio de telefonía, de acuerdo con las necesidades de la operación, teniendo en cuenta:

o Inbound: El operador debe garantizar la recepción de las llamadas que ingresen por la Línea 195 Bogotá.

o Outbound: El operador debe garantizar la salida de llamadas a teléfonos fijos locales, locales extendidas y celulares.

- Chat: El Centro de Llamadas estará en capacidad de prestar el servicio de chat desde una página web, whatsapp o redes sociales de tal manera que permita a los usuarios interactuar y obtener respuesta a sus necesidades, basándose en las preguntas frecuentes y las diferentes opciones pre establecidas, así mismo el chat debe entregar al usuario información de la Guía de Trámites y Servicios cuando sea necesario ampliar información de los requisitos, documentos y pasos a seguir para los trámites y servicios distritales. En cualquier momento de la interacción, si el usuario prefiere ser atendido con un asesor podrá hacerlo a través del chat con agentes, este chat debe ser funcional para equipos de cómputo y dispositivos móviles (de acuerdo con las especificaciones técnicas de los equipos móviles, Tablet y computadores, desde los cuales se desee acceder al servicio). Este servicio será prestado por el operador de domingo a domingo ó en horario que las Secretaría lo requiera. El tiempo del chat por usuario será acordado entre las partes, teniendo en cuenta los ciclos de servicio, este servicio debe permitir registrar datos de los usuarios, creación de perfiles, permitir guardar históricos de chat, entre otros.

- Video llamadas: Es un Servicio de atención en el Centro de Contacto de comunicación bidireccional de audio y vídeo, este servicio se prestará de dos maneras:

1. Una sala que será atendida con agentes generales para las personas sin discapacidad auditiva, que no requieran de intérprete de señas

2. Una sala que será atendida con agente técnico especializado en lengua de señas colombiana para las personas que requieran comunicarse a través de este lenguaje

Que el personal estará dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio. El operador deberá prestar el servicio de video llamadas a través de una interfaz amigable y de fácil acceso por el ciudadano, en equipos de cómputo y dispositivos móviles, (de acuerdo con las especificaciones técnicas de los equipos móviles, Tablet y computadores, desde los cuales se desee acceder al servicio), en el horario que la Secretaría General lo requiera teniendo en cuenta las necesidades de las entidades distritales. Es importante precisar que este servicio debe garantizar la atención de usuarios en condiciones de discapacidad auditiva.

RESOLUCIÓN No. 385 DE 2021

“Por medio de la cual se justifica la celebración de un contrato interadministrativo”

Que el Centro de contacto estará en capacidad de prestar el servicio de recepción y de realizar llamadas, de tal manera que permita a los usuarios interactuar y obtener respuesta de las diferentes opciones preestablecidas, se debe alimentarse de manera dinámica a través de la Guía de Trámites y Servicios de acuerdo con las necesidades de información requeridos por los usuarios. Si el usuario prefiere interactuar con un asesor podrá hacerlo, este servicio debe ser funcional para equipos de cómputo y dispositivos móviles (de acuerdo con las especificaciones técnicas de los equipos móviles, Tablet y computadores, desde los cuales se desee acceder al servicio). Este servicio será prestado por el operador de lunes a viernes o en horario de 8 A.M a 6 P.M. El tiempo del servicio por usuario será acordado entre las partes, teniendo en cuenta los ciclos de servicio, este servicio debe permitir registrar datos de los usuarios, creación de perfiles, permitir guardar históricos entre otros.

Que la Secretaría de Desarrollo Económico tiene como función principal orientar y liderar la formulación de políticas de desarrollo económico en las actividades comerciales, empresariales y de turismo, que conlleve a la creación o revitalización de empresas, la generación de empleo y nuevos ingresos para la ciudadanía del Distrito Capital.

Dada la declaratoria de emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, por parte del Ministerio de Salud, se declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta que desaparezcan las causas que dieron origen. En orden a lo anterior, se adoptaron medidas sanitarias como las siguientes:

- Suspensión de aglomeraciones.
- Pico y cedula.
- Restricción nocturna a la movilidad.
- Suspensión de alternancia en instituciones educativas.

Que el escenario anterior, ha conllevado que el distrito adopte una estrategia de reactivación económica progresiva, que se utilice un modelo según la necesidad de la ciudad en la que se habilitan ciertas actividades económicas una vez cuente con lineamientos de bioseguridad adoptados por el Ministerio de Salud.

Que las empresas y actividades económicas deben cumplir con requisitos adicionales a los establecidos en el artículo 87 de la Ley 1801 del 2016 - Código Nacional de Policía, bajo lo cual el párrafo 2, establece que “ninguna autoridad podrá exigir licencia, permiso o requisito adicional de funcionamiento, para el desarrollo de actividades económicas salvo lo previsto en la ley”, de esta manera, en el escenario sanitario actual, las empresas deben solicitar autorización ante la Autoridad Local Competente o la Autoridad Nacional que corresponda, en la cual se autorice el reinicio de sus operaciones conforme los lineamientos y limitaciones en cuanto aforo, movilidad, horarios de funcionamiento, operación biosegura, entre otros aspectos.

RESOLUCIÓN No. 385 DE 2021

“Por medio de la cual se justifica la celebración de un contrato interadministrativo”

Así las cosas, en la etapa de mitigación del COVID 19, las empresas y actividades económicas deben contar con:

Protocolo de bioseguridad, establecido por MinSalud como autoridad competente y verificado por la Secretaría Distrital de Salud, por lo cual, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico no tiene atribuciones sobre la materia. Esto genera que el canal de recepción y de gestión es la Secretaría Distrital de Salud.

Que, en virtud de lo anterior, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico asumió la gestión de las actividades requeridas para la atención y reactivación económica de las empresas ubicadas en el distrito capital, en la cual, se requiere la contratación de capacidades de un servicio integral como punto único de contacto para la recepción, canalización y suministro de información a los ciudadanos.

Que la atención completa implica que el usuario pueda obtener información a través de la línea telefónica y por medio de correo electrónico, actualmente se dispone de un formulario web para tramitar las repuestas establecidas y la oferta institucional. Todo lo demás, requiere de un canal de respuesta a través de una solución de backoffice que asegurará las capacidades para dar respuesta a las peticiones, solicitudes y trámites de los usuarios, según los ANS que se irán revisando entre las partes, de acuerdo con la oferta presentada por ETB.

Que, por lo anteriormente expuesto, con el fin de satisfacer la necesidad expuesta por la Secretaria de Desarrollo Económico y teniendo en cuenta la experiencia de ETB y el Contrato Interadministrativo No. 4220000-726-2021, suscrito entre la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. (ETB S.A. ESP) y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual finalizará el 31 de diciembre de 2023, se identificó a ETB como el único administrador y operador del Centro de Contacto a través de la Línea 195, dadas las condiciones técnicas, económicas y Jurídicas acordadas entre las partes, el cual cobijas a las Entidades del Distrito que desean implementar este servicio por lo cual la SDDE decidió celebrar el contrato interadministrativo atendiendo lo siguiente:

- ✓ La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (E.T.B), fue constituida como establecimiento público descentralizado del orden distrital, mediante acuerdo No. 72 de 1967 proferido por el Concejo Distrital de Bogotá. Luego, con base en la ley de servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994) y a través del acuerdo No.21 de 1997, se transformó en una empresa de servicios públicos del orden distrital, bajo la forma jurídica de sociedad por acciones, con la totalidad de aportes oficiales. Situación que se mantuvo hasta el 17 de marzo de 2000 cuando se efectuó una venta de parte de la propiedad accionaria, pasando a constituirse como una empresa de servicios públicos mixta.
- ✓ En virtud de lo dispuesto en el numeral 6° del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, S.A. ESP "ETB S.A. es una empresa de servicios públicos mixta, por cuanto, se trata de una empresa "en cuyo capital la Nación,

RESOLUCIÓN No. 385 DE 2021

“Por medio de la cual se justifica la celebración de un contrato interadministrativo”

las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o estas tienen aportes iguales o superiores al 50%". Esto se puede verificar al revisar la reciente composición accionaria de la ETB, donde el 88.39% pertenece a entidades de carácter público, mayoritariamente del Distrito Capital y tan solo el 11.60% es de naturaleza privada.

- ✓ De acuerdo con los artículos 38 y 68 de Ley 489 de 1998, "por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones", la ETB como empresa de servicios públicos mixta integra la rama ejecutiva de la administración a nivel distrital, específicamente, dentro del sector descentralizado por servicios, razón por la que, se puede colegir, es una entidad pública.
- ✓ El objeto social de la ETB consiste en la prestación y organización de servicios y actividades de telecomunicaciones tales como telefonía básica local y larga distancia, servicios móviles, portadores, tele servicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales y de televisión en sus diferentes modalidades, servicios de internet y cualquier otro servicio de telecomunicaciones y la creación, generación y explotación de tecnologías de la información y de la comunicación, dentro del territorio nacional. El 20 de enero de 1998 la ETB se convirtió en una empresa nacional, el Ministerio de las TIC le extendió una licencia para operar el servicio de larga distancia nacional e internacional. Con la Aparición de Internet la compañía inició la operación de la red de datos a través de su marca Data Mundo, lo mismo que de su nodo de internet.
- ✓ El artículo 92 de la Ley 1474 de 2011, dispone que las entidades celebrarán directamente contratos entre ellas, siempre que las obligaciones del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora, y dado que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P tiene como objeto la prestación de servicios de telecomunicaciones, entre ellos el servicio de Internet, el cual es requerido por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico para lograr el cumplimiento de los fines misionales.
- ✓ Que la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. ha desarrollado una de las redes multiservicio más avanzadas, de mayor cobertura y capacidad instaladas en el país e incluyen la posibilidad de ampliación del ancho de banda.
- ✓ Para la ejecución del contrato se hace necesario contar con equipos y redes técnicas especializadas en telecomunicaciones, los cuales pueden ser suministradas por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.
- ✓ Las exigencias de la secretaria de Desarrollo Económico, en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en un mercado cada día más competitivo, plantean nuevos desafíos y requieren del apoyo y conocimiento de una empresa líder como la ETB. Al observar la propuesta presentada se advierte que el servicio del segmento empresarial con su equipo de profesionales que trabajan para diseñar e implementar soluciones tecnológicas de avanzada, con un claro compromiso, provee las herramientas estratégicas que la entidad como la secretaria de Desarrollo Económico necesita para su estrategia de reactivación económica.

RESOLUCIÓN No. 385 DE 2021

“Por medio de la cual se justifica la celebración de un contrato interadministrativo”

- ✓ ETB cuenta con la experiencia en desarrollo e implementación de proyectos de Comunicaciones y TI en el mercado colombiano, a través de servicios de Conectividad, Acceso a Internet, Data Center, Voz Corporativa, Servicios Asociados e integrando hardware, software y tecnologías de la información para ofrecer soluciones especializadas a las entidades Distritales.
- ✓ De igual forma, se resaltan los indicadores de operación previstos en el Acuerdo de Servicio.

Que el contrato a celebrarse entre el **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (E.T.B)** y la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico es un contrato interadministrativo, que se celebra en forma directa, por ser uno de aquellos a los que se refiere el artículo 2, numeral 4, literal c) de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015.

Que en cumplimiento del artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015, los documentos y estudios previos podrán ser consultados en la plataforma de Secop II www.colombiacompra.gov.co

Que, con fundamento en las anteriores consideraciones,

RESUELVE

PRIMERO: Con base en la parte motiva del presente acto administrativo la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, considera procedente y justificada la celebración de un Contrato Interadministrativo, entre la **Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (E.T.B)**, y la **Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**, bajo la modalidad de contratación directa cuyo objeto será: *“Prestar servicios a través de los canales establecidos por la Línea 195, instrumento de interacción entre la ciudadanía y la SDDE, con el fin de atender las solicitudes de información relacionadas con los trámites y servicios de reactivación económica, además atender los temas encadenados con servicio al ciudadano dando a conocer nuestra oferta institucional”*.

SEGUNDO: El contrato a celebrar asciende a la suma **CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS CINCUENTAMIL OCHOCIENTOS SESENTAY OCHO PESOS M/C (199.550.868)** IVA incluido y demás impuestos a que haya lugar.

TERCERO: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011 contra el presente acto no procede recurso alguno.



RESOLUCIÓN No. 385 DE 2021


“Por medio de la cual se justifica la celebración de un contrato interadministrativo”

CUARTO: El presente acto administrativo de justificación rige a partir de la fecha de expedición.

Dada en Bogotá D.C. a los 4 días del mes de agosto de 2021

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

LUZ MARY PERALTA RODRÍGUEZ
Dirección de Gestión Corporativa

ACCIONES	PREPARADORES	FIRMA
Elaboró:	Adriana Katherine Peña / Contratista OAJ	
Revisó:	Jenny Carolina Velandia /contratista OAJ	
Revisó:	Angie Johanna Reyes /Jefe OAJ	