Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medellín, 12 de diciembre de 2024

Doctor
JUAN DAVID ADARVE VERGARA
Gerente General Suplente
Emtelco S.A.S.

Asunto: Solicitud de modificación No. 3 al contrato interadministrativo No. 4600100699 de 2024.

Respetado doctor:

Mediante la presente la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, manifiesta interés de realizar modificación No. 3 al contrato Nro. 4600100699 de 2024, cuyo objeto es "*Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad*", el cual se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre de 2024, inclusive.

La modificación tiene por objeto lo siguiente:

MODIFICACIÓN No. 3.	
Ampliación No.2	Ampliar la ejecución del contrato por un término de veintiún (21) días, contados a partir del 1 de enero y hasta el 21 de enero de 2025, ambas fechas inclusive.

Dicha ampliación obedece a eficiencia del recurso económico por las automatizaciones en el IVR y el lanzamiento del nuevo canal de atención a través de WhatsApp, que han permitido una disminución en el número de llamadas con paso a asesor en el Contact Center.

Adicionalmente, se busca darle continuidad al servicio de los 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).

Solicito amablemente, manifestar de forma escrita si está de acuerdo con la modificación antes descrita.

Agradezco su amable y pronta respuesta.

Atentamente,

NATALIA ANDREA RAMÍREZ ÁNGEL
Secretaria de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Distrito de Medellín

Elaboró: Luz Mery García Alzate, Profesional Universitario
Revisó: Ana María Quintero Gil, Abogada Contratista, Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Aprobó: Yesid Bastidas Gómez, Líder de Programa