SECGE20250674
02-07-2025 11:58:14
Radicador: CATALINA LLANO ÁNGEL

Institución Universitaria Reacreditada en Alta Calidad 80 Años

Hacia una era de Universidad y Humanidad

	ACTO DE JUSTIFICACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA	Código	FBS 083
		Versión	05
		Fecha	29-09-2023

RESOLUCIÓN NÚMERO 20250674
02-07-2025

ACTO JUSTIFICACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA

"Por medio de la cual se dispone la selección de un contratista por contratación directa."

EL SECRETARIO GENERAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA, en uso de sus facultades legales y en especial las que le confiere la Ley 1150 de 2007 y el Decreto Reglamentario 1082 de 2015 y

CONSIDERANDO QUE:

La Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.4.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, disponen la necesidad de que se dicte acto administrativo de justificación de la contratación directa.

El Plan de Desarrollo 2022-2025, titulado "Hacia una era de universidad y humanidad", se centra en la formación e innovación, integrando enfoques tecnológicos, científicos y humanistas, siempre con un compromiso hacia el desarrollo sostenible en el ámbito social y ambiental.

En alineación con este plan estratégico, la Dirección de Comunicaciones y Publicaciones se enfoca en el cumplimiento de la línea estratégica No. 1, denominada "Educación para una era de Universidad y Humanidad", que

tiene como objetivo fortalecer los procesos institucionales mediante una gestión orientada a resultados, consolidando capacidades que mejoren la cultura del servicio, fomenten la transparencia y promuevan la corresponsabilidad. Este enfoque estratégico se ancla en el desarrollo sostenible, buscando posicionar al ITM y sus servicios.

Como parte de este compromiso, la Vicerrectoría de docencia se propone brindar respuestas oportunas, ágiles y claras a sus usuarios. Para satisfacer estas necesidades, ha desarrollado una serie de estrategias destinadas a fortalecer la marca institucional, además, de liderar la operación del Centro de Atención Integral al Ciudadano (CAIC), un canal diseñado para resolver las inquietudes de los aspirantes y estudiantes en relación con las diversas áreas de la Institución.

La Vicerrectoría de docencia se esfuerza por ofrecer respuestas oportunas, ágiles y claras a sus usuarios. En este contexto, el Centro de Atención al Ciudadano desempeña un papel fundamental al promover activamente la divulgación de la oferta académica de la institución, lo que contribuye a la expansión de la cobertura de la educación superior en el país. Desde este Centro, se ha implementado un chat de WhatsApp integrado al sitio web y las redes sociales de la Institución, junto con el desarrollo de una aplicación personalizada de CRM, herramientas que han resultado cruciales para alcanzar estos objetivos. Además, se han llevado a cabo diversas estrategias, como la participación en ferias educativas y visitas a colegios, tanto en la ciudad como en diferentes territorios de Antioquia.

Actualmente, el Centro de Atención al Ciudadano, equipado con las herramientas tecnológicas necesarias, recibe un promedio de 625 chats y realiza 215 llamadas diarias. También se utilizan correos masivos y mensajes de texto para comunicar la oferta académica, hacer seguimiento a los procesos de inscripción y matrícula, y atender las inquietudes generales de la comunidad ITM.

La atención al ciudadano se ha convertido en un factor clave para la retención de estudiantes y la satisfacción general. Las instituciones que implementan servicios de atención eficientes y accesibles tienden a alcanzar mejores resultados en términos de captación y éxito académico. Con este propósito, se han adoptado diversos canales de comunicación, como WhatsApp, redes sociales y correo electrónico, así como tecnologías y plataformas de atención que incluyen chat en línea y soporte telefónico. Estas herramientas facilitan una atención personalizada y efectiva, mejorando la accesibilidad y optimizando los tiempos de respuesta a las inquietudes de los usuarios, lo cual es vital en un entorno académico.

Todo lo anterior subraya la importancia de contar con un contratista que no solo posea las capacidades técnicas

requeridas, sino que también tenga una profunda comprensión de las necesidades específicas de los usuarios en el contexto educativo. De esta manera, el Instituto Tecnológico Metropolitano se alinea con las mejores prácticas del sector y garantiza una atención de calidad que contribuya al logro de sus objetivos institucionales.

Por lo ya expuesto se hace indispensable continuar con la estrategia digital en el marco del Proyecto "Fortalecimiento del direccionamiento estratégico con enfoque hacia una gestión por resultados", en consonancia con el Plan Estratégico de Comunicaciones, que apoya el cumplimiento del Plan de Desarrollo del ITM.
Para dar cumplimiento al objeto y alcance del contrato, el contratista debe cumplir con los siguientes requerimientos técnicos:

1. Presentar un plan de trabajo que busque como objetivo aumentar la cobertura de la educación superior de la oferta académica del ITM

2. Recurso Humano dedicado a la operación del Centro de Atención al Ciudadano y con experiencia en Servicio al cliente en el sector Educativo

PERFIL	N° PERSONAS
Director General de Proyecto	1
Coordinador de operaciones exclusivo	1
Agentes Comerciales de Call Center exclusivos	9

3. Atender las llamadas y Chats tanto de entrada como de salida para resolver las inquietudes de la comunidad académica, tanto de estudiantes y aspirantes del ITM a través de los canales de comunicación dispuestos para este fin: Chat de whatsapp Institucional, Instagram, Facebook, email, SMS y telefónica.

4. Poner a disposición del Centro de Atención al Ciudadano las licencias de CRM y plataforma de Chat Institucional dando soporte técnico en días hábiles.

5. Proporcionar una bolsa de hasta 10.000 minutos mensuales de salida mediante aplicativo de llamadas que permite la grabación y monitoreo para garantizar la calidad del servicio prestado y la seguridad de las personas

6. Proporcionar una bolsa de hasta 15.000 chats mensuales para envíos masivos a través del whatsapp Institucional.

7. Monitorear y hacer seguimiento a las llamadas, chats y gestión de los agentes

8. Apoyar al área de Mercadeo con agentes comerciales para las activaciones de marca en ferias, eventos de ciudad, visitas a colegios y ceremonias de grado, con actividades encaminadas a los procesos de inscripción, admisión y matrícula.

9. Entregar reportes periódicos de PQRS recibidas de estudiantes, así como las que se escalen con las áreas encargadas y proponer mejoras a la institución

10.. Entregar reportes periódicos de las atenciones realizadas por los diferentes canales de comunicación y así mismo de las activaciones de marca en ferias, eventos de ciudad, visitas a colegios y ceremonias de grado.

11. Facilitar la comunicación entre los estudiantes y aspirantes con las diferentes áreas de la Institución que intervengan en los procesos de inscripción, admisión y matrícula, tales como: Admisiones, Tesorería, Virtualidad, Centro de Idiomas, Extensión Académica, Facultades (Pregrado y Posgrado), Bienestar, Biblioteca, Permanencia SIGA

Siguiendo el principio de economía, que busca alcanzar los objetivos propuestos con el menor costo posible sin comprometer la calidad del servicio, se compararon las propuestas recibidas. La evaluación reveló que la propuesta de ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS no solo presentaba un costo más competitivo, sino que también demostraba contar con la experiencia y la idoneidad requeridas para llevar a cabo las estrategias del Centro de Atención Integral al Ciudadano del ITM de manera efectiva

ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS, identificada con NIT 901658649-2 es una empresa reconocida por su especialización en la operación de Centros de Atención Integral al Ciudadano. Está compuesto por un equipo de expertos en Marketing Digital, con un particular énfasis en el sector educativo. La empresa ofrece a sus aliados un acompañamiento integral en las gestiones de mercadeo y ventas relacionadas con la educación. Su principal fortaleza radica en la atención de los canales de comunicación a través de plataformas tecnológicas avanzadas, que permiten ofrecer respuestas ágiles y efectivas, respaldadas por un personal altamente capacitado en servicio al cliente en el ámbito educativo.

Entre las herramientas que utiliza, se destaca un sistema CRM personalizado y una plataforma de Chat Omnicanal que integra WhatsApp, Instagram y Facebook, lo que se traduce en un nivel de servicio superior a 4.5 en una escala de 1 a 5, reflejando su compromiso con la eficiencia y la satisfacción del usuario.

SECGE20250674
02-07-2025 11:58:14
Radicador: CATALINA LLANO ÁNGEL

Esta trayectoria demuestra que ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS, identificada con NIT 901658649-2 no solo es idónea, sino que también posee la experiencia necesaria para atender de manera efectiva las necesidades del Centro de Atención al Ciudadano. Su familiaridad con los procesos misionales de la Institución facilita una atención ágil y efectiva a los requerimientos, generando un impacto significativo en los resultados alcanzados al final de cada semestre.
Por lo anteriormente expuesto la contratación se realizará con ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS quien cumple con los requisitos de idoneidad y la experiencia técnica especializada necesaria para satisfacer las necesidades de la Institución.

Además de lo anterior se precisa lo siguiente,

Que el Proceso de Contratación se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, se elaboraron y suscribieron los estudios previos y el análisis técnico que soportan la presente contratación.

Que de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015 la entidad estatal debe señalar en un acto administrativo la justificación para contratar bajo la modalidad de contratación directa

RESUELVE:

PRIMERO: Justificar en la modalidad de Contratación Directa la celebración del contrato de prestación de servicios con con ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS, identificada con NIT 901658649-2

SEGUNDO: Determinar que en cumplimiento del artículo 2.2.1.2.1.4.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, la contratación objeto del presente acto administrativo tiene las siguientes características:

a) Señalamiento de la causal que se invoca.

Se ha determinado como modalidad de selección la Contratación Directa, prevista en el literal h), numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007
“h) 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”

y en el artículo 2.2.1.2.1.4.9., del Decreto 1082 de 2015
“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.

b) Determinación del objeto a contratar.

Prestación de servicios especializados como contratista independiente sin vínculo laboral para representar, asistir, apoyar y acompañar al ITM en los procesos y asuntos jurídicos de las distintas jurisdicciones, en las instancias prejudicial y judicial; procesos de cobro coactivo; apoyo a la verificación del cumplimiento de la normatividad relacionado con los temas contables presupuestales y jurídicos

c) Presupuesto y condiciones para la contratación.

Para la presente contratación directa se cuenta con un presupuesto oficial **de SEISCIENTOS VEINTICUATRO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CATORCE PESOS ML ($ 624.275.014 IVA INCLUIDO** Respaldados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal N° 17139 de 2025 con una duración de los días o meses contados a partir del inicio de ejecución en la plataforma Secop II y sin superar la vigencia fiscal anual

Se tendrán en cuenta las obligaciones y especificaciones técnicas contenidas en los estudios previos como condiciones particulares para la contratación.

SECGE20250674
02-07-2025 11:58:14
Radicador: CATALINA LLANO ÁNGEL

d) Lugar donde se pueden consultar los estudios y documentos previos.

Los estudios, documentos previos y definitivos, estarán a disposición de los interesados, para ser consultados en la plataforma SECOP II

TERCERO: El presente Acto rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en Medellín, a los 02 días del mes de Julio de 2025

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

JUAN ESTEBAN ALZATE ORTIZ
SECRETARIO GENERAL DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
SECRETARÍA GENERAL

Proyectó: CATALINA LLANO ÁNGEL
CONTRATISTA
SECRETARÍA GENERAL

Revisó: WEYMER DE JESUS FRANCO VILLEGAS
CONTRATISTA
DEPARTAMENTO FINANCIERO Y COMERCIAL

Revisó: JULIANA CAROLINA JARAMLLO ORREGO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA