CONTRATO No. 4600104272 de 2025

CONTRATANTE:	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN, SECRETARIA DE GESTIÓN HUMANA Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA
NIT:	890.905.211-1
CONTRATISTA:	EMTELCO S.A.S
NIT:	800.237.456-5
OBJETO:	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO PARA GESTIONAR LOS CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES A LA COMUNIDAD
VALOR INICIAL:	OCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE PESOS ML ($8.541.755.479) IVA INCLUIDO
ADICION N°1:	N/A
VALOR DEL CONTRATO INICIAL MAS ADICIONES:	N/A
DURACIÓN INICIAL:	TRESCIENTOS DIECIOCHO (318) DÍAS, SIN EXCEDER LA PRESENTE VIGENCIA
AMPLIACIÓN N°1	N/A
DURACIÓN INICIAL MAS AMPLIACIONES:	N/A
SUSPENSIONES:	N/A
FECHA DE INICIO:	CATORCE DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTICINCO (14/02/2025)
FECHA DE TERMINACIÓN:	TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTICINCO (31/12/2025)
OTRAS MODIFICACIONES REALIZADAS AL CONTRATO A LA FECHA:	N/A
MODIFICACIÓN ACTUAL:	Modificación No. 1 Por medio de la cual, se realiza:

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (604) 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

	Ampliación No.1: Por un término de treinta y un (31) días, contados a partir del 1 de enero y hasta el 31 de enero de 2026, ambas fechas inclusive.

ANTECEDENTES:

1. El presente contrato se enmarca en los principios establecidos por la Constitución Política, particularmente en su Artículo 2, que consagra el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. En cumplimiento de este mandato, el Distrito Especial de Medellín, debe garantizar los medios, canales y recursos necesarios para facilitar la interacción con la ciudadanía y atender sus necesidades en materia de acceso a la información, así como la gestión de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias. Todo ello debe realizarse bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, con el fin de asegurar el goce efectivo de los derechos ciudadanos.

2. El actual Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 "Medellín Te Quiere", a través del Programa "Transformación de la experiencia de servicio a la ciudadanía en el distrito para aumentar la confianza institucional" establece objetivos y prioridades claras, que permita mejorar la experiencia y efectividad en la atención al ciudadano creando un entorno en que la interacciones sean más centradas en las necesidades del ciudadano, con modelos de atención homologados, digitalización de trámites y servicios y comunicación proactiva que permita anticipar y abordar inquietudes del ciudadano, logrando una mejor experiencia de éste en el Distrito de Medellín, para lo cual es fundamental disponer de canales de atención. 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 4600104272 de 2025 se celebró el 14 de febrero de 2025 y fecha de terminación el 31 de diciembre de la misma anualidad; su objeto es: "Contrato interadministrativo para gestionar 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. Hasta la fecha, se ha dado el cumplimiento de las especificaciones técnicas y obligaciones definidas en el contrato, lo cual se evidencia en el informe parcial de supervisión anexo a la presente solicitud.

5. A la fecha de elaboración del presente documento no se presenta proceso sancionatorio ni incumplimientos por parte del contratista. No se ha materializado ninguno de los riesgos definidos en la matriz de riesgos.

Resumen de la ejecución de los recursos:

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (604) 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Los recursos económicos, se han ejecutado y se proyectan de la siguiente manera:

Valor del Contrato	$8.541.755.479
Adiciones	N/A
Total, valor del contrato más adiciones	$8.541.755.479
Pagos Realizados (Acumulado) al 30/noviembre/2025	$6.962.855.312
Valor proyectado diciembre 2025	$731.720.313
Saldo del contrato al 31/diciembre/2025	$847.179.854
Porcentaje de ejecución financiera a noviembre	81.5%
Porcentaje de ejecución financiera a diciembre	90.1%
Eficiencia	$847.179.854
Días a cubrir con la eficiencia	31

Considerando que el contrato se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre de 2025, y que al 30 de noviembre de 2025 presenta un saldo disponible de $1.578.900.167, dicho monto está destinado a cubrir la obligación correspondiente al mes de diciembre de 2025, proyectado en $731.720.313. Al finalizar el periodo contractual, se proyecta una eficiencia de $847.179.854, la cual será ejecutada en el pago de 31 días adicionales, del 1 al 31 de enero de 2026.

JUSTIFICACIÓN:

El cumplimiento de la misionalidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, se materializa de manera transversal en el Distrito de Medellín por medio del desarrollo del contrato 4600104272 de 2025, pues a través de este se brindan los medios de atención en el cumplimiento mismo de la Constitución Política y las disposiciones legales, como es el artículo 8 de la Ley 962 de 2005, denominada "ley anti-trámite" que finalmente busca, esta norma, garantizar los derechos del ciudadano y el cumplimiento como entidad gubernamental de la garantía de acceso a la administración pública y de sus políticas relacionadas y conforme a lo dispuesto en el actual Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027.

De acuerdo con ello el Sistema de Servicio a la Ciudadanía se constituye y sustenta como foco central de la estrategia de gobernabilidad del Distrito de Medellín, 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.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (604) 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

En cumplimiento con lo anterior es que todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos, 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 esto y teniendo en cuenta la misionalidad propia de la dependencia, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se gestionan y se atienden las solicitudes de los ciudadanos, por lo que dichas tareas requieren contar con los recursos físicos, tecnológicos, operativos y humanos necesarios para dar cumplimiento a ello.

En la misma línea se tiene que, el Decreto 1101 de 2011, por medio del cual se crea el Sistema de Servicio a la Ciudadanía del Municipio de Medellín, y que a su vez se encuentra alineado con el Decreto Nacional 2623 de 2009, crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como una 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.

Es así como a través de este contrato se propende por el fortalecimiento de los componentes de servicio a la ciudadanía: i. Desarrollo de la Estrategia, ii. Medición de la satisfacción, iii. Gestión de PQRSD, iv. Gestión de trámites y servicios y v. Canales de atención; los cuales brindan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, con calidad, eficiencia y oportunidad. El componente de desarrollo de la estrategia es la ruta a partir de la cual se determinan lineamientos 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.

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 (WhatsApp y correo electrónico) y canal presencial (puntos físicos de atención en la sede central y sedes descentralizadas).

A través de estos canales recibimos en esta vigencia con corte al 30 de noviembre de 2025, un total de 599.568 llamadas en la línea única 6044444144; 538.061 interacciones a través de WhatsApp; 2.096 atenciones en el canal bilingüe; 616 atenciones en el canal de atención en lengua de señas; 35.442 atenciones en taquillas virtuales; 29 ferias de servicio y más de 478.765 atenciones de manera presencial incluida la estrategia de agendamiento (ficho digital) que ha permitido mejorar la experiencia del servicio, disminuyendo filas y agilizando la atención, estrategia que sigue en crecimiento y que es fundamental en la sede principal Alpujarra que además de mejorar el servicio ha dado cumplimiento a requerimientos de disminuir las aglomeraciones y las filas no sólo garantizando una buena atención sino también buscando minimizar riesgos de aglomeraciones, estrategia a la cual ha contribuido igualmente el canal WhatsApp.

Dentro de las solicitudes realizadas por los ciudadanos 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, PQRSD, entre otros, los cuales están orientados a mejorar su calidad de vida

Con el desarrollo del contrato 4600104272-2025 se ha logrado también la clasificación y gestión de 228.966 PQRSD que ingresan al Distrito por los tres canales (Virtual, telefónico y presencial) y que permite mitigar la posible materialización de riesgos jurídicos y la gestión oportuna con las dependencias del Distrito. Además de la clasificación oportuna de alrededor 40.233 solicitudes recibidas a través del buzón atención.ciudadana@medellin.gov.co y el acompañamiento transversal al Distrito de Medellín en los temas de Racionalización de trámites, PQRSD, medición de la satisfacción ciudadana con la oferta institucional y canales de atención.

Conforme con lo expuesto y dada la importancia transversal para el Distrito de Medellín de la prestación de este servicio, se requiere **ampliar** el proceso que tiene por objeto "Contrato Interadministrativo para gestionar los canales de atención disponibles a la comunidad" teniendo en cuenta que a la fecha de terminación 31 de diciembre de 2025 del contrato Nro, 4600104272-2025, el Distrito de Medellín no contaría con canales de atención disponibles para que la comunidad acceda a los trámites y servicios ofrecidos, lo que hace necesario **ampliar** el proceso por el término de 31 días contados a partir del 1 y hasta el 31 de enero de 2026, ambas fechas inclusive sustentados en una eficiencia del recurso por $847.179.854

Por lo anterior el proceso de Gestión sobre los canales de atención disponibles a la comunidad, es un servicio esencial para el funcionamiento de la administración pública, el cual no puede interrumpirse, pues su interrupción podría conllevar no sólo a riesgos administrativos, sino también jurídicos al Distrito de Medellín, generando condiciones al menoscabo de los derechos de los ciudadanos, pues no se garantizarían la recepción y atención oportuna de las solicitudes radicadas por la población, pues dentro de las PQRSD recibidas permanentemente se encuentran temas de Sisbén, con las cuales los ciudadanos pueden acceder a todos los beneficios sociales ofrecidos por el Distrito; Hacienda para temas de pago y aclaraciones de facturas, declaraciones de ICA e impuesto predial, Catastro, Mínimo Vital de agua potable, salud, entre otros.

Ante este escenario la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía desde su misionalidad, tiene el deber de adelantar esta Modificación N°1 al contrato 4600104272-2025, como acción necesaria en cumplimiento a la gestión adecuada de la necesidad descrita.

Dicho lo anterior, el presupuesto de la presente modificación se ejecutará de la siguiente manera:

Tal como se señaló anteriormente respecto a la ejecución del contrato se contará con una eficiencia de $847.179.854 con la cual se busca ampliar 31 días cubriendo todo el mes de enero de 2026, así:

Eficiencia del contrato $847.179.854	
Mes	**Valor**
Mes de Enero	$847.179.854
Total	**$847.179.854**

Esta solicitud se justifica invocando la preservación del interés general y la ejecución adecuada de los recursos públicos.

ANALISIS DE RIESGOS:

Se realizó control teniendo presente la modificación aquí presentada y justificada con el fin de verificar si se generan riesgos adicionales que deban ser incluidos en la matriz de análisis de riesgos, llegando a la conclusión que dichas acciones de realizar modificación, en el alcance no generan cambio alguno en los riesgos identificados inicialmente dentro del contrato.

GARANTIAS Y ACTUALIZACIÓN DE PÓLIZAS CONTRACTUALES:

Una vez viabilizada la solicitud y se presente anexo de la modificación al contrato se generará por parte del CONTRATISTA, la actualización de pólizas de acuerdo con las nuevas condiciones contractuales, las cuales serán entregadas a la Entidad para su revisión y aceptación con el certificado de garantías.

La supervisión y el Ordenador del gasto dejan constancia que durante la ejecución del contrato No. 4600104272-2025 no se han presentado circunstancias fácticas o jurídicas atribuibles al contratista que afecten la ejecución del contrato o el cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista, por lo que no ha sido necesario iniciar procesos administrativos sancionatorios o medidas de apremio tendientes al cumplimiento del objeto contractual, la modificación solicitada no varía ni el objeto ni el alcance del contrato.

Las partes dejan constancia de lo siguiente:

1. Se ha mantenido el objeto y el alcance del contrato
2. Se guarda para ambas partes el equilibrio económico.
3. A la fecha no existe proceso sancionatorio por incumplimiento del contratista.

La verificación jurídica, técnica y financiera fue analizada y el ordenador del gasto certifica que han sido cumplidos los requisitos legales para la modificación, sin perjuicio de la validación realizada por la supervisión del contrato.

SOLICITUD:

Conocidas y verificadas las explicaciones aducidas anteriormente, y verificadas por el supervisor del contrato se solicita al Comité Interno de Planeación de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, aprobar la siguiente necesidad.

Modificación No. 1

Por medio de la cual, se realiza:

Ampliación No.1: Por un término de 31 días contados a partir del 1 y hasta el 31 de enero de 2026 ambas fechas inclusive.

La presente solicitud fue aprobada en el Comité Interno de Planeación de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía a través de Acta CIP número N°42 del día 16 de diciembre de 2025.

ANEXOS:

Para esta solicitud se anexan los siguientes documentos

- Solicitud de modificación FO-GECO-059.
- Carta de solicitud de modificación.
- Oficio de aceptación a la modificación.
- Certificados de antecedentes fiscales, disciplinarios y judiciales, RNMC, REDAM

- CIP Gestión Humana.
- Lista de asistencia al CIP.
- Último informe de supervisión.

Para constancia se firma por los que en ella intervienen a los dieciséis (16) días del mes de diciembre del año dos mil veinticinco (2025)

Atentamente,

Mónica Ma. Henao O.

MÓNICA MARIA HENAO ORTEGA
Supervisor/Interventor

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (604) 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia