SECGE20260135
09-01-2026 15:55:58
Radicador: MICHELLE CASTAÑO GONZALEZ

Institución Universitaria 80 Años	**ACTO DE JUSTIFICACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA**	Código	FBS 083
		Versión	05
		Fecha	29-09-2023

RESOLUCIÓN NÚMERO 20260135
09-01-2026

ACTO JUSTIFICACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA

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

EL SECRETARIO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA - ITM, 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 las demás que la modifiquen, y

CONSIDERANDO QUE:

1. El ITM requiere satisfacer la necesidad identificada, establecida en los estudios previos, de acuerdo al artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, de la siguiente manera:

Con el objetivo de fortalecer la marca institucional, 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.

En 2024, se registraron un total de 193,050 interacciones por chat y 69,099 llamadas atendidas. Sin embargo, la capacidad actual de la institución no permite operar este Centro y satisfacer todos estos requisitos con la calidad necesaria para la atención a la comunidad. Por ello, se ha delegado la operación del centro a un contratista

especializado y capacitado, lo que ha garantizado una prestación de servicios efectiva.

Este contratista ha desempeñado un papel esencial en la difusión de la oferta educativa, contribuyendo significativamente a la ampliación de la cobertura de la educación superior en el país y al posicionamiento de la marca institucional.

Por lo tanto, es fundamental la contratación de estos servicios para asegurar la continuidad de la estrategia de la Vicerrectoría de docencia y, en consecuencia, el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

1. Para atender la necesidad antes descrita se requiere celebrar un contrato, previa la valoración de oportunidad y conveniencia de la contratación, que tiene por objeto: “Prestación de servicios especializados para la estructuración e implementación del Centro Integral de atención a la Ciudadanía del ITM” Con la finalidad de garantizar la satisfacción de la necesidad planteada por la Entidad.

1. ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS 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.

Esta trayectoria demuestra que ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS 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

1. Conforme el artículo 2.2.1.2.1.4.1., la modalidad de selección para el presente proceso es la Contratación

SECGE20260135
09-01-2026 15:55:58
Radicador: MICHELLE CASTAÑO GONZALEZ

Directa, específicamente la enunciada en **el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y su reglamentación correspondiente en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015:**

"La modalidad de selección para el presente proceso es la Contratación Directa, específicamente la enunciada en el literal h), numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.8. Del Decreto Reglamentario 1082 de 2015.

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

1. 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

RESUELVE:

PRIMERO: Justificar en la modalidad de Contratación Directa la celebración del Contrato con ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS**.** identificado 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:

1. **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, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015**: "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"

SECGE20260135
09-01-2026 15:55:58
Radicador: MICHELLE CASTAÑO GONZALEZ

1. **Determinación del objeto a contratar.**

El objeto a contratar en esta Contratación directa es: Prestación de servicios especializados para la estructuración e implementación del Centro Integral de atención a la Ciudadanía del ITM

1. **Presupuesto y condiciones para la contratación.**

Para la presente contratación directa se cuenta con un presupuesto oficial de **SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES PESOS ML ($ 693.000.000). Respaldados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 525 de 2026 y,** plazo de ejecución a partir de la suscripción del contrato en la plataforma Secop II y sin exceder la presente vigencia. Se tendrán en cuenta las obligaciones y especificaciones técnicas contenidas en los estudios previos como condiciones particulares para la contratación.

1. **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 09 días del mes de Enero de 2026

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

JUAN ESTEBAN ALZATE ORTIZ
SECRETARIO GENERAL DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
SECRETARÍA GENERAL

Proyectó: MICHELLE CASTAÑO GONZALEZ
CONTRATISTA ABOGADO
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA

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

Aprobó: JUAN ESTEBAN ALZATE ORTIZ
SECRETARIO GENERAL DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
SECRETARÍA GENERAL