Documento Número: 41498

Información Presupuestal

No. CDP	VALOR	SALDO	No. NECESIDAD
4000125270	1.047.600.000	1.047.600.000	56431
4000125332	4.847.657.865	4.847.657.865	56431

1. La descripción de la necesidad que el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín pretende satisfacer con la contratación:

El Decreto Municipal 883 de 2015 #Por el cual se adecúa la Estructura de la Administración Municipal de Medellín, las funciones de sus organismos, dependencias y entidades descentralizadas, se modifican unas entidades descentralizadas y se dictan otras disposiciones#, modificado parcialmente por el Acuerdo Municipal 01 de 2016, por el Decreto Municipal 863 de 2020, por el Acuerdo Municipal 33 de 2021, ubicó a la Secretaría de Suministros y Servicios como una dependencia de apoyo del nivel central, cuya responsabilidad principal es la gerencia de la cadena de abastecimiento de los bienes y servicios requeridos en la entidad, realizar el seguimiento, vigilancia y control al proceso contractual y asegurar la administración y mantenimiento de los bienes, adicionalmente delega las competencias en materia contractual.

Esto se ratifica en el Decreto Municipal 0361 de 2024, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Compilatorio de Delegaciones en materia contractual del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, se derogan los Decreto 834 de 2021 y 100 de 2024 y se dictan otras disposiciones complementarias" y del Decreto 835 de 2021,el cual adopta el Manual de Contratación del Distrito especial de ciencia, tecnología e innovación de Medellín, se reitera que la Secretaría de Suministros y Servicios, conserva la competencia general en materia de contratación en las etapas de planeación, selección y ejecución en sus componentes logístico, jurídico, administrativo, financiero y contable, excepto en aquellas que el Alcalde haya realizado delegación especial.

En virtud del artículo 6 del Decreto 0361 del 9 de mayo de 2024 se regla lo siguiente:

"ARTÍCULO 6o. DELEGACIÓN CONTRACTUAL EN LAS DEPENDENCIAS ORDENADORAS DEL GASTO. Delegar en cada una de las Secretarías de Despacho, Directores de Departamento Administrativo, Directores de Unidades Administrativas Especiales y Gerentes, como ordenadores del gasto, la competencia para adelantar los procesos de contratación en todas sus etapas, de conformidad con lo establecido en el Decreto con fuerza de Acuerdo 883 de 2015 y las demás normas que lo modifiquen, reglamenten, adicionen o complementen.

Además, tendrán la competencia para adelantar los siguientes procesos:

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

6.1. La selección bajo la modalidad de contratación directa de los literales: a), c), h), i), l), m), n) y o) del numeral 4 del artículo 2o de la Ley 1150 de 2007 y demás normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten y complementen.

6.2. Los convenios interadministrativos regulados por los artículos 95, 107 y 108 de la Ley 489 de 1998.

6.3. Los contratos de arrendamiento cuando el Distrito tenga la condición de arrendatario y,

6.4. Los contratos de comodato cuando el Distrito tenga la calidad de comodatario.

PARÁGRAFO 1o. Se exceptúa la aplicación del presente artículo a la Secretaría de Evaluación y Control, quien no se le delegará competencia para contratar.

PARÁGRAFO 2o. Para la adquisición de bienes y/o servicios transversales la competencia estará a cargo de la Secretaría de Suministros y Servicios. Los bienes y/o servicios transversales son aquellos que se adquieren para el Distrito Especial de Medellín de conformidad con la Circular de procesos genéricos que se expide anualmente por parte de la Secretaría de Suministros y Servicios.

PARÁGRAFO 3o. La delegación en las dependencias ordenadoras comprende toda la actividad contractual, así como la facultad sancionatoria consagrada en los artículos 17 de la Ley 1150 de 2007 y 86 de la Ley 1474 de 2011.".

El artículo 16 del Decreto 863 de 2020 dispone que la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudanía, es una dependencia del nivel central que tiene como responsabilidad la gestión integral del talento humano, la planeación organizacional, el direccionamiento de los sistemas y modelos organizacionales, la definición de la estructura organizacional del ente central y el servicio a la ciudadanía, para el mejoramiento continuo y la correcta prestación del servicio; y que según el artículo 17 numerales 3 y 11 ibidem, tiene como función dirigir el servicio a la ciudadanía, en el Distrito de Medellín nivel central y descentralizado y la de Implementar y ejecutar las políticas y directrices que establezca la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, en materia de gestión de trámites, procedimientos administrativos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

En igual línea la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con los numerales 3, 4 y 7 del artículo 123 del Decreto 883 de 2015 tiene la tarea de: planear y controlar la racionalización y mejoramiento de los trámites, procedimientos administrativos en la administración municipal, nivel central, en corresponsabilidad con las demás dependencias; planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables, a través de los diferentes canales de atención; gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en corresponsabilidad con las dependencias competentes.

Ello en concordancia con lo establecido en el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027 "Medellín te

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

quiere" en el Pilar "Creemos en la institucionalidad, en la seguridad y convivencia ciudadana", Componente: "Confianza ciudadana en la gestión pública institucional", Programa: "Transformación de la experiencia de servicio a la ciudadanía en el distrito para aumentar la confianza institucional", donde se pretende fortalecer las relaciones con los ciudadanos, generar confianza y crear un entorno en el que las interacciones sean más eficientes, amigables y centradas en sus necesidades. Lo anterior, con modelos de atención homologados, digitalización de trámites y servicios y comunicación proactiva que permita anticipar y abordar inquietudes, logrando una mejor experiencia del ciudadano con el Distrito de Medellín.

Del mismo modo, dicho Plan de Gobierno establece objetivos y prioridades claras en relación con la integración de los diversos actores del territorio que permitan mayor información frente a las necesidades y capacidades reales de las comunidades, siendo entonces de especial importancia, tanto para la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, desde su misionalidad institucional, como para la comunidad, contar con canales de atención para que los ciudadanos participen y ejerzan sus derechos de forma transparente, efectiva y cercana, todo ello en aras de fortalecer la estrategia de racionalización de trámites garantizando el uso de esquemas de autenticación, la interoperabilidad, el almacenamiento y la conservación electrónica de la información, en aras de agilizar el acceso a los servicios por parte de los usuarios de cara a los desafíos de la Cuarta Revolución Industrial.

Por otra parte, el Sistema de Servicio a la Ciudadanía se constituye y sustenta como foco central de la estrategia de gobernabilidad del Distrito Especial de Medellín; independiente de los cambios administrativos y políticos; 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.

Concretamente, el Decreto Nacional 2623 de 2009, crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como 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 el 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.

La norma en mención, es congruente con lo dispuesto en el Decreto Municipal (hoy distrito especial) 0049 de 2018, el cual establece es su artículo 4, que el Sistema de Servicio a la Ciudadanía tiene como finalidad definir los lineamientos generales que permitan dar uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, garantizando la calidad, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, estructuración y mejoramiento de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para la satisfacción efectiva de la demanda de servicios y tramites. Reconociendo el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos del Distrito de Medellín, para así mejorar continuamente la percepción y satisfacción de la comunidad, fortaleciendo la

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

imagen institucional y la cultura de servicio.

El sistema enunciado está conformado por unos componentes a los cuales debe ir orientada la gestión de las actividades misionales, a saber:

a. Desarrollo de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía: Su objetivo es gestionar la estrategia de Servicio a la Ciudadanía implementando políticas, protocolos, modelos y canales de atención a la comunidad para atender la demanda de trámites, servicios y PQRS de los ciudadanos de Medellín.

b. Administración de los Canales de Atención: Su objetivo es garantizar la prestación del servicio en los canales de atención mediante la implementación de políticas, protocolos, el establecimiento de acuerdos de niveles de servicios interinstitucional y la asignación de recursos para satisfacer la demanda de trámites y servicios. Estos canales garantizarán la atención telefónica, virtual y presencial, así como la atención desconcentrada en Casas de Justicia, Casas de Gobierno, Mascercas, Centros de servicio a la Ciudadanía y CAM.

c. Gestión de Trámites y Servicios: Su objetivo es atender los trámites y servicios de la comunidad a través de los diferentes canales para satisfacer las necesidades de la comunidad.

d. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Su objetivo es gestionar peticiones, quejas, reclamos y atender las sugerencias disponiendo los medios necesarios para generar satisfacción de la comunidad.

e. Medición de la Satisfacción: Su objetivo es monitorear los niveles de satisfacción a través de las mediciones sistemáticas para mejorar la prestación del servicio.

A lo anterior se añade que de conformidad con la Ley 962 de 2005, denominada ley anti-trámites, la Administración Pública debe procurar por la disminución de trámites administrativos con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos y brindar una atención eficiente y oportuna.

Por lo expresado, el Distrito Especial de Medellín, debe poner a disposición los instrumentos y canales necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

En este punto, vale la pena mencionar que, la Administración a través del tiempo, ha presentado la necesidad de contar con los medios y canales necesarios para atender a la población de forma adecuada y procurando por el fortalecimiento de la eficiencia administrativa y de los cuales se mencionan de forma enunciativa y no exhaustiva los siguientes: el telefónico (Recepción de llamadas y ejecución de campañas de salida), virtual (SMS, mailing, chatbot, chat, y plataformas como WhatsApp) y canal presencial (puntos físicos de atención en la sede central y sedes descentralizadas).

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

Al respecto es importante señalar que, según histórico de datos, a través de estos canales se reciben en promedio mensual cerca de 10.400 llamadas en la línea única; 55.000 interacciones a través de WhatsApp bot de las cuales aproximadamente el 16% (9.200) son asistidas por asesor y alrededor de 30.000 atenciones de manera presencial incluido el agendamiento (ficho digital).

También se resalta, que mediante dichos canales se recepcionan solicitudes que requieren una especial importancia como lo son las relacionadas con el SISBEN, ya que ello les posibilita, a los ciudadanos, 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 la calidad de vida de los ciudadanos.

De tal forma que la Administración a través de dichos canales logra la clasificación y gestión de las PQRSD que ingresan al Distrito. Además de la clasificación oportuna de 9.300 solicitudes recibidas a través del buzón atención.ciudadana@medellin.gov.co en promedio mensual y el acompañamiento transversal en los temas de racionalización de trámites, PQRSD y canales de atención.

En la actualidad, esta necesidad se encuentra enmarcada en el proyecto de inversión: 240202 Mejoramiento de la experiencia ciudadana desde la gestión institucional el cual permite fortalecer los componentes de servicio a la ciudadanía (Desarrollo de la Estrategia, Medición de la satisfacción, Gestión de PQRS, Gestión de trámites y servicios y Canales de atención), con el fin de definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio, orientando actividades de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de canales de atención complementado con los avances obtenidos en otros frentes como la Política de Racionalización de Trámites.

Es así como de la necesidad y el alcance del presente proceso, puede concluirse que es un servicio esencial para el funcionamiento de la administración pública, el cual no puede interrumpirse, ya que su interrupción podría conllevar no sólo a riesgos administrativos y jurídicos al Distrito Especial de Medellín, sino que también podría generar condiciones que contribuyan al menoscabo de los derechos de los ciudadanos, pues no se garantizaría la recepción y atención oportuna de las solicitudes radicadas por la población.

Por último, se halla que la presente necesidad está en armonía con la Constitución Política, específicamente en su Artículo 2, el cual establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado.

La presente necesidad tiene como código del proyecto BPIN: 2024050010052

FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

Para satisfacer la necesidad, la entidad requiere contratar los servicios de una entidad idónea que facilite el relacionamiento de la Administración Distrital con los ciudadanos mediante una atención multicanal estandarizada y homologada. Por medio de estos canales, en modalidad Contact Center y servicios BPO y los elementos tecnológicos descritos en los acápites precedentes para el fortalecimiento de la atención, que cuente con recursos físicos, técnicos y humanos idóneos y con conocimientos específicos en atención y orientación al usuario, así como también con la dotación física y tecnológica adecuada para así brindar un servicio con altos estándares de calidad.

Esta entidad debe contar con experiencia suficiente, que conlleve a la atención ciudadana en toda una "experiencia del servicio" con confiabilidad en la gestión institucional. Que cuente con talento humano capacitado para resolver e informar presencial, virtual y telefónicamente a los ciudadanos los diferentes requisitos para acceder a los trámites y servicios de la Administración Distrital, incluyendo una atención personalizada y segmentada, brindar información de los programas, proyectos y demás beneficios entregados a los ciudadanos, así como continuar con el fortalecimiento de la institucionalidad pública para avanzar en la garantía de los derechos ciudadanos y en un modelo de gestión pública que genere capacidades y oportunidades a la ciudadanía y se facilite su interacción con el Estado, con el fin de hacerse partícipe y corresponsable de las decisiones públicas y del cumplimiento de las normas a través del acceso libre a la información pública.

Asimismo, debe contar con expertos en el desarrollo de soluciones especializadas para canales de atención, analítica de datos y servicios BPO, que permitan atención multicanal a través de diferentes medios y plataformas de manera virtual, telefónica y presencial en las diferentes sedes del Distrito Especial de Medellín con y sin intervención humana (chatbots, asistentes virtuales, entre otros).

La solución ofrecida deberá estar acorde con los avances tecnológicos y tendencias del mercado, por medio del uso de inteligencia artificial, así como incluir la automatización y optimización de procesos para hacer más ágil, eficiente y cercana la atención, así como mejorar la experiencia del ciudadano. Lo anterior soportando integralmente la operación de estrategias de servicio, canales, mesas de ayuda, Back office, cruces e inteligencia de datos y soluciones PQRSD; Utilización del modelo COPC (Customer Operation Performance Center) como sistema de gestión para alcanzar altos estándares de calidad conforme a los benchmarking mundiales y contar con certificaciones en el cumplimiento de normas: de aseguramiento de calidad IQNET en la prestación de servicios de Contact Center y capacitaciones asociadas a actividades de Contact Center y las condiciones ofrecidas por entidades externas, como Meta, para la prestación del servicio.

En razón de lo anterior y con la finalidad de satisfacer la presente necesidad, el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, requiere celebrar un contrato que permita tener un servicio integral en los diferentes canales de atención y garantizar la prestación de los servicios a los ciudadanos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se pretende entonces satisfacer la presente necesidad a través de

un proceso de contratación directa (Contrato Interadministrativo) con "EMTELCO S.A.S.", entidad que posee, la infraestructura física y administrativa; así como la capacidad jurídica, logística y recurso humano profesional; los equipos, sistemas de información y elementos requeridos para la prestación de un servicio eficiente y de alta calidad, brindando afecto, confianza, satisfacción y promoviendo buenas prácticas de calidad.

2. La descripción del objeto a contratar, con sus especificaciones esenciales, y la identificación del contrato a celebrar:

Objeto:
Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad

Códigos UNSPSC:

Nivel	Código	Descripción
Clase	80101600	GERENCIA DE PROYECTOS
Clase	C10	CATEGORIZACION MUNICIPIO DE MEDELLIN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Origen de los Recursos:

Código	Descripción
002	RECURSOS ORDINARIOS INVERSIÓN

Alcance del objeto:

Prestar un servicio integral de atención al ciudadano, que incluye la gestión y operación a través de múltiples canales (virtual, presencial y telefónico), la configuración e implementación de mejoras que permitan su optimización y automatización, mediante el uso de inteligencia artificial y demás avances tecnológicos, garantizando el cumplimiento normativo de la seguridad de la información, para contribuir a mejorar la experiencia de los ciudadanos con el Distrito, haciéndola más accesible y cercana en cada interacción.

Identificación del contrato a celebrar:

CM-Contrato Interadm

Especificaciones esenciales:

Objetivo General: Prestar servicios de atención multicanal, implementación de soluciones que permitan optimizar procesos de atención al ciudadano y BPO necesarios para apoyar la actividad institucional en el fortalecimiento de sus relaciones con la comunidad.

Objetivos Específicos:

Prestar la atención multicanal a través de canal telefónico, virtual y presencial de acuerdo con el protocolo establecido para este canal de atención en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Medellín.

Implementación de servicios automáticos de respuesta (IVR, chatbots, asistentes virtuales, portales de autoservicios, plataformas de mensajería), automatización de procesos (RPAs), incluyendo la interconexión con otros sistemas, haciendo uso de Inteligencia Artificial y de los demás medios tecnológicos que la innovación disponga para acercarnos a los ciudadanos, para lograr solución proactiva y eficiencia frente a las necesidades de los ciudadanos.

Prestación de servicios de analítica de datos, y tableros de medición de indicadores de desempeño para seguimiento del cumplimiento, asegurar la atención y mejorar la experiencia del ciudadano en todos los canales y medios a través de los cuales se presta el servicio.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. ATENCIÓN MULTICANAL
1.1 MEDIOS DE ACCESO

Disposición de acceso bidireccional hacia y desde los clientes a través de los siguientes medios:

1.1.1. Telefónico: plataforma de telefonía con capacidad de discado PSTN y conexiones de agente.

1.1.2. Chat y/o WhatsApp: En la página web del Distrito Especial de Medellín se deberá contar con la capacidad de habilitar un acceso que permita a los usuarios establecer sesiones de atención a través de chat y/o WhatsApp, cuando así se requiera, de acuerdo con las necesidades que sean definidas en el marco de la operación del servicio.
La implementación y activación de dichos accesos se realizará de manera articulada entre la Secretaría correspondiente y el contratista, quienes deberán suministrar la información e insumos necesarios para su adecuada configuración y funcionamiento. Los costos asociados a la habilitación, operación y mantenimiento de estos canales serán asumidos con cargo al presente contrato, únicamente en los casos en que el servicio sea requerido.

Se debe incluir en los casos que requiera la posibilidad de desarrollos y/o mejoras para atención en los diferentes canales incluyendo la incorporación de soluciones basadas en Inteligencia Artificial.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

1.1.3. Chatbot: El canal de chat tendrá como posibilidad, habilitar una serie de transacciones previamente definidas y configuradas, en las que el ciudadano podrá gestionar sus requerimientos de una manera simple, efectiva y ágil. Esta funcionalidad puede ser configurada como alternativa antes de la interacción de un asesor, disminuyendo el tráfico y brindando alternativa de gestión para horarios en los que no se tenga cubrimiento de las interacciones, pero para los cuales se puede tener respuesta con el chatbot de ciertas transacciones.

1.1.4. SMS: Envío masivo de mensajes de texto, a los ciudadanos del Distrito Especial de Medellín, a través de los operadores actuales de telefonía celular. Los mensajes pueden ser personalizados en uno o varios campos. La comunicación por mensaje de texto busca acompañar al usuario en la evaluación del servicio, campañas relacionadas con trámites y servicios y recordar las fechas programadas para la gestión de sus citas.

Este servicio se usará en caso de requerirlo.

1.1.5. Mailing: Envío masivo de correos electrónicos a los ciudadanos con personalización de uno o varios campos, debe incluir la elaboración y diseño de la máscara e informes de efectividad correspondientes.
Este servicio se usará en caso de requerirlo.

1.1.6. Video Llamada: Tomando en cuenta la necesidad actual para atender los requerimientos de la población en general y con discapacidad auditiva, la video llamada para atender los requerimientos desde los puntos de atención o medios digitales, debe estar incluida garantizando estabilidad y calidad en la comunicación.

1.1.7. Desarrollo de mejoras que permitan atención y manejo eficiente del proceso en los tres canales de atención.

1.2. SERVICIOS PARA LA EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS DE SALIDA

1.2.1. Marcación automática: a través de varias modalidades (predictiva, preview y powered), la cual deberá permitir la ejecución masiva de llamadas telefónicas dirigidas a los clientes registrados en una base de datos. (Este servicio se realizará en caso de ser requerido)

1.2.2. Generación de guiones (scripting): la entidad debe proveer una herramienta complementaria a los sistemas de marcación predictiva que permita guiar al agente en la interacción con el ciudadano, elevando el potencial de la campaña para efectuar transacciones de manera certera y eficaz. El scripting es una herramienta desarrollada por el proveedor para la administración de la información y guías enviadas por el Distrito Especial de Medellín con las cuales se ejecutan campañas de salida con asesor logrando con esto mayor calidad y eficacia en la gestión de la información. Como resultado del uso de esta herramienta se obtiene una disminución en los errores de marcación, aprovechamiento de la contactabilidad y facilidad en la interacción del asesor con

cada uno de los ciudadanos.

1.3. FUNCIONALIDAD ACD

La plataforma del Proponente debe contar con la funcionalidad de Distribuidor Automático de Llamadas (ACD Automatic Call Distributor). El ACD (Automatic Call Distributor o Distribuidor Automático de Llamadas) es el centro de despachos de las campañas inbound. El ACD recibe las llamadas de los clientes con un mensaje personalizado y luego las pone en fila de espera hasta que puedan ser atendidas por un asesor de servicios con las competencias necesarias de acuerdo a la necesidad del Distrito Especial de Medellín.

1.4. SERVICIOS DE IVR

1.4.1. IVR DIRECTOR: se debe permitir en algunos casos que los usuarios puedan seleccionar el destino de su llamada mediante el teclado telefónico. La difusión de guías vocales (incluidos los mensajes de bienvenida y/o institucionales) durante el proceso de navegación en un menú, se consideran parte de la funcionalidad IVR DIRECTOR.

Entre las principales funcionalidades del IVR Director se pueden destacar las siguientes:

- Configuración de la forma de contestar la llamada de acuerdo con el DNIS ó con el ANI.

- Configuración para contestar llamadas de acuerdo con el día y la hora.

- Enrutamiento de llamadas a grupos ACD, estaciones, colas, según reglas articulares.

- Reproducción de un archivo de audio en una opción en particular, siempre y cuando sea un mensaje de duración fija, diferente de los mensajes puestos mientras el cliente espera en cola.

- Permitir al usuario escoger, si permanece en cola o es transferido a otro lugar.

El contratista se debe comprometer a implementar y mantener actualizadas las funcionalidades IVR Director y los mensajes, sin costo adicional, conforme a las necesidades del Distrito Especial de Medellín.

1.4.2.IVR INFORMATIVO: Se debe permitir la personalización de mensajes con alta efectividad de lectura y oportunidad para apoyar estrategias o campañas.

1.5. GRABACIÓN DE LLAMADAS

El sistema ofrecido deberá realizar las grabaciones de voz de los canales telefónicos tanto entrantes como salientes del 99% de las llamadas.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

Mensualmente (los 8 primeros días hábiles de mes) se deben entregar al Distrito de Medellín en medio digital la grabación llamadas del mes correspondiente. La reproducción de las grabaciones debe poder hacerse sobre un PC.

1.6. ASESORES

1.6.1. Asesor inbound: Grupo de asesores que atienden las llamadas que ingresan a la línea de atención a la ciudadanía, ya sea para la opción de subsidios, información general, conmutador, agendamientos u otras.

1.6.2 Asesor outbound: Atención de una interacción originada por el Distrito Especial de Medellín, la cual se realiza telefónicamente por asesores.

1.6.3. Asesor bilingüe: Atiende las interacciones originadas por el Distrito Especial de Medellín en idioma inglés con el objetivo de brindar información general de las diferentes secretarías y/o eventos de ciudad.

1.7. ATENCIÓN EN LENGUA DE SEÑAS

Estrategia para la atención utilizando video llamadas que tiene como objetivo la atención de la población que tiene discapacidad auditiva y debe establecer comunicación por lenguaje de señas.

Este servicio debe ser atendido únicamente desde las instalaciones del proveedor o bajo modalidad de trabajo en casa. En caso de requerirse su presencia desde el Distrito, será necesario garantizar la provisión de todos los elementos necesarios (puesto, equipo y cámara) para su adecuada operación.

- Cámara para la atención de video llamadas, licencias de video para la prestación del servicio, desarrollo de la interfaz web para el front del servicio de video llamada, pendón con el logo del Distrito Especial de Medellín para utilizar como fondo de las interacciones por video llamada.

1.8. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

Se entiende la disponibilidad como la relación de tiempo que se espera que la plataforma se encuentre en funcionamiento, que en condiciones ideales deberá ser del 100%; pero para efectos de esta contratación esta disponibilidad debe ser del 99.90%.

Troncal SIP: Se deben contar con las troncales requeridas para la disponibilidad de las líneas según históricos de flujos de entrada de llamadas.

1.9. APLICATIVO SOPORTE

El proveedor deberá suministrar las aplicaciones para el soporte de las operaciones de Contact

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

Center. El software donde se documenta es propiedad del proveedor y la información que posee la biblioteca es propiedad compartida entre el Distrito Especial de Medellín y el proveedor. Entre las principales funcionalidades se encuentran:

- Biblioteca de Información: la cual sirve como canal de comunicación entre el Distrito de Medellín y el grupo del Contact Center y presencial, con el objetivo de establecer, unificar y asegurar de manera oficial, rápida y oportuna, el manejo de la información que recibirán sus ciudadanos, facilitando la estandarización de la información y una búsqueda ágil. La actualización de esta biblioteca estará a cargo del proveedor. Esta información deberá estar disponible para ser utilizada por el Distrito Especial de Medellín en caso de requerirla.

Al finalizar el contrato el proveedor entregará al Distrito de Medellín la totalidad de la biblioteca de información en un formato adecuado y de fácil consulta.

- Tipificación: la tipificación de la línea debe registrarse con el motivo principal por el cual se atendió la llamada, permitiendo identificar los motivos más frecuentes de llamadas, datos de ubicación, entre otros; lo cual facilita la toma de decisiones.. Se deberán documentar para cada llamada, los diferentes tipos de preguntas o asuntos que generen la consulta.

- Enlace dedicado entre puntos: Nos permite garantizar la conectividad con el operador para la disponibilidad de aplicativos tecnológicos.

- Captura usuarios: el proponente debe desarrollar una aplicación que permita el registro de los ciudadanos, conforme los procedimientos establecidos por el Distrito Especial de Medellín.

- Administración de Bases de Datos que permitan consultar a los ciudadanos por el documento de identidad y validar si tiene adscrito un beneficio, trámite o solicitud.

1.10. PUESTOS DE TRABAJO DE LOS ASESORES

Cada Asesor del Contact Center y canal virtual deberá contar con un puesto de trabajo independiente con acceso a internet sólo a las páginas autorizadas por el Distrito Especial de Medellín y a los aplicativos propios del BPO y a los del Distrito Especial de Medellín que se requieran y que no afecten los niveles de seguridad establecidos por la administración distrital.

El proponente estará en capacidad de ofrecer flexibilidad en el número de asesores de acuerdo a las situaciones que se vayan presentando, previo acuerdo y aprobación por parte del Distrito Especial de Medellín, acorde con la demanda del servicio.

Para el canal presencial, el Distrito suministrará los puestos de trabajo y bienes muebles requeridos para la ejecución del contrato. Dichos elementos deberán ser objeto de seguimiento permanente y uso adecuado de los mismos, obligándose a mantenerlos en buen estado y en las mismas condiciones en que fueron recibidos, salvo el deterioro natural por el uso legítimo.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

1.11. SERVICIOS A SER BRINDADOS

1.11.1. SERVICIOS DE ENTRADA

A través del Contact Center se deberá brindar información de todas las Secretarías y Departamentos Administrativos del Distrito Especial de Medellín, de los programas, proyectos, campañas y demás servicios relacionados. Para lo cual el Distrito Especial de Medellín deberá brindar la información necesaria y actualizada a fin que la ciudadanía reciba información verídica. El proveedor debe estar en capacidad de solucionar todas las inquietudes, reclamos y solicitudes de información de los ciudadanos a través de cualquiera de los canales actuales y/o potenciales.

Esta gestión debe quedar registrada en un sistema que permita hacer el seguimiento y control. Este sistema debe manejar control de tiempo para respuestas y control de usuarios. Dicho sistema debe ser suministrado por el proveedor sin costo adicional con las funcionalidades descritas en el tema de Aplicativo Soporte. En caso que el Distrito Especial de Medellín solicite una modificación en la aplicación, ésta será analizada por el proveedor en términos de viabilidad y una vez aprobada por el Distrito de Medellín, el tiempo invertido en la modificación y adecuación de la herramienta será facturado bajo la tarifa de hora desarrollo.

El contratista previa definición con el Distrito Especial de Medellín, deberá implementar una estrategia para el escalonamiento de información que no pueda ser atendida en forma inmediata por el asesor.

Entre los servicios de entrada que se deben brindar están:

- Atención de solicitudes e información relacionada con el Distrito de Medellín.
- Recepción y registro por internet de Quejas y Reclamos, en el aplicativo que disponga el Distrito de Medellín.
- Las gestiones de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por el ciudadano serán gestionadas y resueltas por el Distrito Especial de Medellín; una vez se tenga la respuesta, el proveedor del servicio podrá informar al ciudadano la solución de la misma, cuando así se requiera.
- Asesoría telefónica de trámites y servicios.
- Respuesta de solicitudes y consultas.
- Preguntas frecuentes.
- Atención de requerimientos vía correo electrónico, chat u otro medio acordado.

1.11.2. SERVICIOS DE SALIDA

A través del Contact Center se podrán realizar campañas de salida con el objetivo de brindar información las Secretarías y Departamentos Administrativos del Distrito Especial de Medellín, de los programas, proyectos, citación para el acceso a beneficios, actualizaciones de bases de datos, entre otros.

Estos servicios pueden utilizarse para temas como:

- Coordinación de citas.
- Encuestas de satisfacción.
- Escalonamiento de novedades.
- Registros y activación.
- Actualización de Datos.
- Campañas de salida con mensajes informativos pregrabados.
- SMS o personalización y envío de mensajes por celular para apoyar estrategias o campañas.

1.11.3 OTROS SERVICIOS A OFRECER

El proponente deberá estar en capacidad de ofrecer:

Presentar avances del trabajo por campaña.
Medir productividad del trabajo por campaña.
Presentar análisis de tendencias en el servicio ofrecido.

2. CANAL PRESENCIAL

Con el objetivo de brindar atención presencial a los diferentes puntos de servicio (Casas de Justicia, Casas de Gobierno, Mascercas, Centros de servicio y CAD) se requiere personal suficiente que garantice las dinámicas de la atención, particularidades de cada sede y picos de demanda. Se establecen los siguientes perfiles:

2.1. Servicio de atención presencial perfil básico: Realizará labores en las instalaciones del Distrito de Medellín, será el Distrito quien provea toda la infraestructura física y herramientas tecnológicas para la prestación del servicio.

2.2. Servicio de atención presencial perfil técnico: Realizará labores en las instalaciones del Distrito de Medellín quien proveerá toda la infraestructura física y herramienta tecnológicas para la prestación del servicio.

2.3. Servicio de atención presencial perfil profesional: Realizará labores en las instalaciones del Distrito de Medellín quien proveerá toda la infraestructura física y herramienta tecnológicas para la prestación del servicio. (En caso de requerirse el servicio)

2.4. Servicio de atención presencial con dotación: Para la ejecución de actividades (Encuestas, orientadores, medición de satisfacción, u otros) en diferentes locaciones definidas previamente por el Distrito Especial de Medellín, la labor será captura de información de manera presencial por medio de dispositivo móvil o equipo portátil con acceso a internet.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

2.5. Gestor de conocimiento para el canal presencial y telefónico, el cual será responsable de las actividades de entrenamiento y refuerzos del personal ubicado en los diferentes procesos de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.

2.6 Supervisores para el acompañamiento, seguimiento, verificación y control del personal del canal presencial

3. CANAL VIRTUAL

El servicio debe incluir la configuración de la API de WhatsApp Business, así como los respectivos trámites ante la entidad certificadora, que permita que este canal funcione como un canal oficial de atención. (En caso de requerirse)

Debería igualmente, integrar la atención de este canal con los demás canales de atención en los que presta el servicio de manera que se ofrezca una experiencia de servicio homologada.

Debe desarrollar, implementar y optimizar los flujos de atención por este canal cumpliendo los indicadores establecidos para el servicio, de manera que se ofrezca una experiencia de conversación, atención de preguntas frecuentes, facilitando la interacción y dando paso a asesor en las cuales no pueda dar respuesta automática.

4. SERVICIO DE IMPRESORA

Servicio de impresora multicanal para el apoyo de personal presencial que se encuentra en las instalaciones del Distrito Especial de Medellín, los insumos serán del proveedor y serán recogidos al finalizar el contrato. El servicio incluye tóner, suministro de papel y mantenimiento.

5. SERVICIO DE MIFI + PLAN DE DATOS

Servicio de MIFI con plan de datos que permita la conectividad de los portátiles a la VPN del Distrito de Medellín.

6. SERVICIO DE PORTATIL

Equipos que permitirán realizar a los asesores labores asignadas, en sedes de servicio a la ciudadanía o ferias programadas.

7. SERVICIO DE TABLET y/o DISPOSITIVO SIMILAR

Servicio para consultar, orientar y/o calificar los servicios ofertados por el Distrito de Medellín en tiempo real o realizar alguna campaña. (En caso de requerirse)

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

8. SUMINISTRO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS.

El acceso a los servicios de Contact Center se realizará a través del número telefónico 44 44 144, el cual es provisto por la Alcaldía de Medellín. La línea es local. Con la línea fija se garantiza el acceso de la comunidad.

La llamada no tendrá costo para el usuario, todos los costos generados por estas llamadas serán transferidos para pago al Distrito Especial de Medellín en la factura mensual del servicio de Contact Center.

El costo de las llamadas de salida que se realicen en la ejecución de los servicios de Contact Center bien sea llamadas a celulares, llamadas locales, llamadas de larga distancia o local extendida se facturará conforme a las tarifas del operador de telecomunicaciones y se transferirán en la misma factura en que se cobran los servicios objeto de este contrato.

Se tendrá la posibilidad de conexión a otras líneas disponibles en el distrito con el fin de unificar la atención de cara al ciudadano.

9. RECURSO HUMANO

APLICACIÓN DE CRITERIOS DE LA POLÍTICA DE COMPRA PÚBLICA INNOVADORA, SOSTENIBLE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE:

De conformidad con el Acuerdo 016 de 2020, reglamentado por el Decreto 0310 de 2022, y tras la revisión de los criterios definidos en el modelo de compra pública, se concluye que no resulta pertinente aplicar los lineamientos de compra pública socialmente responsable en el presente proceso de contratación.

Esta determinación se fundamenta en la especificidad de los perfiles requeridos para la ejecución del contrato, los cuales exigen competencias particulares tales como habilidades de expresión, condiciones actitudinales adecuadas, tolerancia a la presión, empatía, trabajo en equipo, capacidad de resolución de conflictos, entre otros.

APLICACIÓN DE LA LEY No. 2119 DE 2021-INCENTIVOS PARA LA INSERCION LABORAL DE LOS JOVENES ENTRE 18 Y 28 AÑOS DE EDAD EN EL SECTOR PRIVADO

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 8 de la Ley 2119 de 2021, mediante el cual se busca promover la inserción laboral o contractual de jóvenes en el sector privado, el contratista deberá mantener al menos el ocho por ciento (8%) de jóvenes entre los 18 y 28 años, vinculados durante el plazo de ejecución del contrato, como profesionales o tecnólogos, de acuerdo con los perfiles definidos en el presente Estudio Previo, los cuales garantizan que dicha población cuenta con la idoneidad y experiencia para ejecutar el objeto del contrato.

De conformidad con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 8 de la Ley 2119 de 2021, el cual establece #Las personas jurídicas de derecho público deberán adelantar los estudios del sector que permitan identificar los perfiles de los jóvenes que se vincularán en la etapa contractual, de conformidad con el objeto de la contratación, incluyendo sus requisitos mininos de formación profesional o técnica. Dicho estudio, deberá ser publicado dentro de los estudios previos que harén parte del respectivo proceso de selección.#, la Entidad estableció en el numeral 9.1. del presente estudio previo los perfiles requeridos.
En este orden de ideas, para la aplicación del artículo 8 de la Ley 2119 de 2021, la Entidad realizó el siguiente análisis:

Total de perfiles requeridos para la ejecución del contrato: Los determinados en el numeral 9.1. del presente estudio previo.

Total de personal mínimo requerido: La cantidad se define en caso de requerirse, de acuerdo a requerimientos y fluctuaciones del proceso que permitan garantizar una prestación de servicio adecuada y una ejecución eficiente del recurso.

Perfiles que se enmarcan en el artículo 8 de la Ley 2119 de 2021: Asesor Profesional, donde su perfil y funciones se establecen el numeral 9.1.5.

Teniendo en cuenta lo antes citado y de conformidad al histórico del proceso, se tiene que durante los últimos 6 años se contrataron en promedio 5 profesionales, excepto en las vigencias 2024, 2025 y primer semestre de 2026, donde no se requirió dicho perfil para ejecutar el objeto contractual.

Por tanto, del análisis realizado por la Entidad, se concluye que los perfiles definidos y requeridos para la ejecución del contrato, [NO] se enmarcan en la posible aplicación de lo dispuesto por el artículo 8°de la Ley 2119 de 2021.

9.1. PERFIL Y FUNCIONES

Por la diversidad de información y servicios que brindará el Distrito Especial de Medellín a través del Contact Center, se debe garantizar que los agentes cumplan con el siguiente perfil:

9.1.1. Asesores perfil básico:

La cantidad requerida puede variar de acuerdo a requerimientos y fluctuaciones del proceso que permitan garantizar una prestación de servicio adecuada y una ejecución eficiente del recurso

Perfil: Estudiantes de carreras universitarias; tecnologías o técnicas o bachilleres. Personas con habilidades de expresión y comunicación, conocimientos requeridos en sistemas, adecuadas condiciones actitudinales.

Deben poseer las siguientes competencias: Orientación al cliente, tolerancia a la presión, empatía,

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

orientación a resultados, comunicación, flexibilidad, trabajo en equipo. Habilidades en resolución de conflictos. Se debe garantizar el pago de Salario por agente.

Funciones:

Brindar orientación y asesoría telefónica, virtual y/o presencial a la ciudadanía sobre los requisitos para acceder a los trámites, programas, proyectos, beneficios y demás servicios que presta la Administración Distrital. Lo anterior mediante el adecuado uso de los protocolos de atención, conforme las políticas de operación y Manual de Servicio al Ciudadano, dado por el Distrito de Medellín.

9.1.2. Supervisores de Operación:

Perfil: Estudiantes que hayan cursado y aprobado del quinto semestre en delante de carreras tecnológicas y/o profesionales de cualquier programa académico.

Experiencia laboral: Para contact center, mínimo tres (3) años de experiencia en operaciones similares a las de contact center. Para presencial, mínimo tres (3) años de experiencia en cargos similares, de los cuales un (1) año debe ser en operaciones presenciales. Conocimientos requeridos en sistemas para la elaboración de informes.

Deben poseer las siguientes competencias: Orientación al cliente, tolerancia a la presión, orientación a resultados, comunicación, flexibilidad, trabajo en equipo. Habilidades en resolución de conflictos.

Funciones:
Coordinar y gestionar las operaciones a su cargo administrando eficientemente los recursos físicos, tecnológicos y humanos asignados con el fin de lograr los objetivos de la entidad.

9.1.3. Formador

Perfil: Mínimo segundo (2) semestre cursado o aprobado en cualquier carrera técnica, tecnológica y/o profesional.

Experiencia laboral: seis (6) meses de experiencia como asesor comercial o en movilización de grupos de personas en actividades de facilitación, entrenamiento, monitor de grupo o roles similares.

Debe poseer las siguientes competencias: Desarrollo de habilidades para la formación de grupos, pedagogía para la formación, capacitación y entrenamiento, orientación al cliente, orientación a resultados, comunicación asertiva, habilidades en resolución de conflictos

Funciones:

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

Brindar apoyo al proceso formativo de la operación del servicio, asegurando la calidad y oportunidad de los procesos e identificando oportunidades de mejora en los canales bajo su responsabilidad.

9.1.4. Asesor Técnico

La cantidad puede variar de acuerdo a requerimientos y fluctuaciones del proceso que permitan garantizar una prestación de servicio adecuada y una ejecución eficiente del recurso.

Perfil: Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto (6) semestre cursado y aprobado en carreras profesionales.

Experiencia laboral necesaria mínimo de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.

Deben poseer las siguientes competencias: Orientación al cliente, tolerancia a la presión, empatía, orientación a resultados, comunicación, flexibilidad, trabajo en equipo; habilidades en resolución de conflictos. Conocimientos requeridos en sistemas.

Funciones:

Apoyar el Proceso de Servicio a la Ciudadanía en sus diferentes componentes desarrollando las tareas asignadas por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.

9.1.5. Asesor Profesional

La cantidad se define en caso de requerirse, de acuerdo a requerimientos y fluctuaciones del proceso que permitan garantizar una prestación de servicio adecuada y una ejecución eficiente del recurso.

Perfil: Profesionales en carreras reconocidas por el Ministerio de Educación Nacional. Personas con habilidades de expresión, comunicación y conocimientos requeridos en sistemas, adecuadas condiciones actitudinales.

Deben poseer las siguientes competencias: Orientación al cliente, tolerancia a la presión, empatía, orientación a resultado, comunicación, flexibilidad, trabajo en equipo, habilidades en resolución de conflictos.

Funciones:

Apoyar el Proceso de Servicio a la Ciudadanía y sus diferentes componentes, desarrollando las tareas asignadas por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

9.2. ENTRENAMIENTO

El personal deberá estar entrenado en: Atención telefónica y presencial, servicio al cliente, atención preferencial e incluyente, herramientas Contact Center, manejo de conflictos, técnicas efectivas de comunicación.

Los agentes deberán estar debidamente entrenados en habilidades en la atención y en todas aquellas competencias que se requieran en los procesos de atención de servicios de Contact Center, virtual y presencial. Se debe asegurar también que permanentemente, el personal reciba refuerzos sobre las competencias que presenten falencias, sin costo para el Distrito de Medellín.

El proponente deberá disponer en su sede el espacio suficiente y la logística de los entrenamientos.

9.3. AJUSTES DE TARIFAS DEL RECURSO HUMANO POR VARIACIÓN DEL SMMLV

La actualización de tarifas del recurso humano por aumento del salario mínimo mensual legal vigente, será obligación del supervisor del contrato, quien previo acuerdo con el contratista aumentaran los salarios del personal, en el porcentaje que concierten las partes, teniendo como referencia la proporción de incremento del SMMLV decretado anualmente por el Gobierno. Lo anterior, en el evento que el contrato pase de vigencia.

10. MONITOREO DE DESEMPEÑO Y ANALISIS DE DATOS

10.1. INFORMES DE CLIENTE OCULTO. Este ejercicio debe realizarse de manera semestral, con el fin de Identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y hallazgos significativos que permitan la toma de decisiones y mejora continua.

10.2. INFORMES DE GESTIÓN MULTICANAL: Este informe se puede obtener por intervalos de hora y día, los campos mínimos a incluir en este informe son:

Intervalo: intervalo al que corresponden los datos.

Debe contener medición de KPIs establecidos para evaluar y seguimiento con respecto a la meta, monitoreo al desempeño asistido y no asistido y acciones de mejora propuestas que se desprenden de los resultados obtenidos.

Los indicadores deberán contener al menos el tráfico entrante al canal, la retención, reincidentes, abandonos, niveles de servicio, eficacia y tiempos de espera, respuesta y los demás que se soliciten como necesarios para seguimiento al desempeño del canal.

10.3. Reportes Salida: Estos informes se deben presentar para cada campaña de salida ejecutada. Si la duración de la campaña es superior a una semana, se debe entregar un informe de seguimiento semanal, que incluya lo realizado en la semana con el costo y el consolidado con la

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

información anterior, hasta finalizar la campaña.

10.4. Horas de Conexión: Total de horas de conexión que generaron todos los agentes.

- Total Llamadas: Total de marcaciones realizadas por la máquina, incluye los registros efectivos, no efectivos y que quedaron con códigos de máquina.
- Llamadas por hora: total llamadas / total horas del sistema.
- Total de Conexiones: es el total de las llamadas que son transferidas a los agentes.
- Tasa de conexión: Total Conexiones / total llamadas.
- RPC#s: Contacto con la persona correcta. Total de llamadas donde se encontró a la persona objetivo de la campaña.
- Efectivas: Total de llamadas efectivas.
- Tasa de efectividad: Efectivas / conexiones.
- % Penetración: Conexiones / registros aceptados.
- % Conversión: efectivas / RPC.
- % Efectividad: Efectivas / registros aceptados.
- Promedio de conversación.
- Promedio de actualización.

10.5. REPORTE DE EVENTOS DE FALLA: En este informe se entregará en los casos en los cuales la operación se afecte por fallas o incidentes tecnológicos se presenten.

Establecer un indicador que permita analizar el tiempo al aire y el tiempo fuera por incidentes tecnológicos o errores humanos para realizar seguimiento.

Por fallas se establece un Indicador de disponibilidad de la planta.

10.6. REPORTES DE BACK OFFICE: reporte con todos los resultados de la actividad diario y el consolidado. El reporte se debe discriminar por usuario o bandeja con fecha, entrantes, gestionados, pendientes por día y totalizado. Además de gestiones por rango de horas para cada usuario.

10.7. REPORTES ADICIONALES: Reporte de atenciones discriminado por Secretarías con su respectivo costo.

Aunque en la propuesta se identifican algunos reportes, es posible que surjan otros adicionales, los cuales una vez solicitados por el Distrito de Medellín serán validados en términos de viabilidad y factibilidad por parte del contratista.

11. LOCALIZACION: La ejecución de las actividades y/o trabajos requeridos por la Contratación se llevarán a cabo en la ciudad de Medellín.

12. PRECIOS

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

Los precios cotizados deben contener todos los impuestos y gastos del contrato y deberán relacionarse con y sin el impuesto al valor agregado (I.V.A)

13. ACUERDOS NIVELES DE SERVICIO.

Acorde con información histórica los niveles de servicio del Contact Center deberán garantizarse según los estándares de gestión para CC. La ocupación mínima deberá estar en un 65% promedio mes para permitir empoderamiento de los asesores. Lo anterior siempre sujeto a los flujos de llamadas y picos de atención que se tengan.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Obligaciones del Contratista

1. El contratista se obliga para con EL DISTRITO ESPECIAL DE MEDELLÍN a cumplir con todas las especificaciones técnicas que se relaciona con el estudio previo y en la propuesta presentada por EL CONTRATISTA y aceptada por EL DISTRITO ESPECIAL DE MEDELLÍN, las cuales hacen parte Integrante del contrato.

2. Firmar del acta de liquidación del contrato.

3. El proveedor se compromete a prestar sus servicios en el horario laboral del Distrito Especial de Medellín y en los turnos que sean requeridos para cumplir con el objeto del contrato en el tiempo establecido en los términos de referencia. En caso de requerirse jornada adicional, el personal estará disponible. La jornada laboral del Distrito Especial de Medellín es de lunes a jueves de 7:30 am a 5:30 pm y los viernes de 7:30 am a 4:30 pm. El proponente deberá estar en capacidad de brindar el servicio en tiempo adicional previa autorización y solicitud.

4. Entregar informe de la prestación del servicio a la supervisión conforme a especificaciones esenciales y técnicas.

5. Cumplir a cabalidad con todas y cada una de las especificaciones técnicas descritas anteriormente.

6. Presentar un informe final con todas las actividades desarrolladas con los respectivos soportes físicos y digitales debidamente identificados.

7. Cumplir con las obligaciones impuestas en la normatividad vigente especialmente el pago de impuestos, tasa y contribuciones, de igual forma, garantizar y certificar el pago oportuno y real al sistema de seguridad social.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

8. Entregar informes solicitados por la supervisión en el momento que se requiera.

9. Disponer de profesionales con la capacidad, idoneidad y experiencia para la satisfacción de la necesidad que mediante este contrato se busca satisfacer.

10. Aportar anexo firmado por el Representante Legal o quien este delegue, expresando el cumplimiento de sus obligaciones frente al SGSST de conformidad a las directrices impartidas por la UGRL del Distrito de Medellín.

11. Incrementar el ajuste de tarifas del recurso humano, conforme al incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, en el porcentaje que se indique, previo acuerdo con la Supervisión del contrato, en caso que el Contrato pase de vigencia.

OBLIGACIONES DEL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN:

1. Cancelar al Contratista el valor del contrato, de acuerdo con la forma de pago establecida.

2. Asignar Supervisor para vigilar el desarrollo y ejecución del contrato.

3. Suministrar la información que requiera EL CONTRATISTA en ocasión a la ejecución del contrato.

4. Apoyo y acompañamiento durante la ejecución del contrato.

5. Realizar reuniones periódicas con el contratista para evaluar la ejecución del contrato.

6. Entregar los elementos requeridos para el desarrollo de la función objeto del presente contrato.

7. El Distrito Especial de Medellín deberá contar con un puesto de trabajo independiente con acceso a internet solo a las páginas autorizadas y a los aplicativos propios del Contact Center y a los del Distrito Especial de Medellín que se requieran y que no afecten los niveles de seguridad establecidos por la administración distrital.

8. Articular de manera oportuna las partes al momento de la programación de actividades.

9. Convocar oportunamente al contratista cuando se requiera.

10. Velar por el cumplimiento de todas las cláusulas contractuales.

11. En el evento que el Contrato pase de vigencia el ajuste de tarifas del recurso humano, deberá realizarse, conforme al incremento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, en el porcentaje

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

que se indique previo acuerdo del supervisor del contrato con el contratista.

Derechos de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor:

De acuerdo con la Decisión 351 de la Comunidad Andina, la Ley 23 de 1982, la Ley 1450 de 2011, artículos 28 y 30, y otras normativas aplicables, el Proveedor defenderá y garantizará cualquier derecho de propiedad intelectual, incluyendo derechos de autor, sobre obras, invenciones, datos, software, desarrollos tecnológicos, y cualquier otro resultado intelectual creado, diseñado o de alguna forma originado durante la vigencia del contrato que provenga del Distrito de Medellín y que por esa causa sea de su propiedad exclusiva del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín, a su vez el Distrito de Medellín reconoce la existencia de los mismos derechos de propiedad intelectual en cabeza del proveedor sobre cualquier resultado intelectual que sea de su propiedad exclusiva.

Para garantizar el cumplimiento de esta cláusula el Distrito de Medellín y el Proveedor se comprometen a realizar todas las gestiones necesarias para asegurar que la titularidad de los derechos derivados de la propiedad intelectual, sean derechos patrimoniales y morales de autor, sean reconocidos de una u otra parte, teniendo en cuenta los informes de ejecución del contrato donde se deberá hacer seguimiento permanente a las creaciones que se vinculen al servicio, dejando claro que parte contractual ostenta la titularidad.

Cuando exista transferencia de un derecho de propiedad intelectual entre las partes del contrato, dicho acto deberá incluir el derecho de modificar, adaptar, distribuir, hacer disponible, o comercializar las creaciones bajo términos que tenga contemplada la entidad titular del derecho, respetando siempre los derechos morales del autor, que permanecerán con el creador original conforme a la ley.

Gobernanza y Control de Datos Personales:

Conforme al Decreto 1389 de 2022 y la Ley Estatutaria 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, y el Decreto Distrital 0268 de 2025, el Proveedor se compromete a implementar todas las políticas y procedimientos necesarios para asegurar que la gobernanza de los datos personales esté completamente alineada con los requisitos del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación De Medellín.

Esto incluye, pero no se limita a, el almacenamiento, acceso, procesamiento, rectificación, cancelación y supresión de datos personales bajo la estricta supervisión del Distrito.

El Distrito mantendrá la facultad de auditar, revisar y controlar cualquier aspecto relacionado con el manejo de datos para asegurar el cumplimiento de todas las regulaciones aplicables y ejercer control total, tanto en medios físicos como digitales, sobre los datos gestionados por el Proveedor.

El proveedor deberá facilitar al Distrito todas las herramientas y accesos necesarios para permitir y

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

garantizar la gobernanza efectiva del dato, incluyendo la capacidad para extraer, anonimizar o eliminar datos según lo requiera el Distrito, de acuerdo con la normativa vigente y las directrices del Distrito.

El proveedor deberá posibilitar al Distrito la toma de decisiones basadas en los datos en todo tiempo, modo, forma y lugar, sin limitación alguna, garantizando que el dominio y disponibilidad sobre estos sea autónomo, autogestionado y/o asistido (por el proveedor), seguro, comprobable, verificable, y auditable, independientemente sobre la herramientas y procesos que se estén gestionando.

Propiedad de la Infraestructura de Telecomunicaciones:

El proveedor acuerda que la línea telefónica y cualquier otro número asociado y utilizado para la prestación de los servicios contratados, deberá estar validada ante Meta (En caso de aplicar) con la razón social del proveedor manifestando que la misma es de uso exclusivo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín; Sin embargo, el proveedor se debe comprometer a ceder esta línea en cualquier momento que el Distrito así lo considere, bastando una comunicación emitida por el Distrito de Medellín para que el proveedor proceda al trámite de cesión de dicha línea telefónica, sin tener la facultad de omisión, retardo o justificación que impida su realización, salvo las que provengan del operador celular.

El proveedor acuerda que los números de teléfono asociados para la prestación del servicio de la API de WhatsApp Business, serán de uso exclusivo del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. El proveedor se compromete a realizar todas las gestiones necesarias para la transferencia de la titularidad de dichos números al Distrito cuando este lo requiera, bastando una comunicación emitida por el Distrito de Medellín para que el proveedor proceda al trámite.

EL proveedor también garantizará que la configuración, gestión y operación de estas líneas se realicen de manera que cumplan con los requisitos operativos y de seguridad del Distrito.

3. Los fundamentos jurídicos que soportan la modalidad de selección.
La Constitución Política establece en su artículo 2 como fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Asimismo el artículo 209 ibídem estipula que: "la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley#.

En armonía con los anteriores postulados, el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, Ley 80 de 1993, fija como propósito de la contratación estatal el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines. (art.3°). Este Estatuto impone a los gestores de la contratación estatal actuar con arreglo a los principios de transparencia, economía y responsabilidad y de conformidad con los postulados que rigen la función administrativa. Igualmente, se aplicarán en las mismas las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, las reglas de interpretación de la contratación, los principios generales del derecho y los particulares del derecho administrativo (art.23).

En cumplimiento de los principios de Transparencia y Responsabilidad que rigen la contratación pública la escogencia del contratista para el presente proceso se hace bajo la modalidad de contratación directa, el cual se fundamenta de acuerdo con lo dispuesto en el Título I, Artículo 2, Numeral 4 literal C de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011 el cual establece:

"ARTÍCULO 2. De las modalidades de selección. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:

(...)
4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos:
(...)

c. Contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos.

Se exceptúan los contratos de obra, suministro, prestación de servicios de evaluación de conformidad respecto de las normas o reglamentos técnicos, encargos fiduciarios y fiducia pública cuando las instituciones de educación superior públicas o las Sociedades de Economía Mixta con participación mayoritaria del Estado, o las personas jurídicas sin ánimo de lucro conformadas por la asociación de entidades públicas, o las federaciones de entidades territoriales sean las ejecutoras.

Estos contratos podrán ser ejecutados por las mismas, siempre que participen en procesos de licitación pública o contratación abreviada de acuerdo con lo dispuesto por los numerales 1 y 2 del presente artículos.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

De igual forma y de conformidad con lo consagrado por el Decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.2.1.4.4. Establece: "Convenios o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre Entidades Estatales es la contratación directa; y en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto (...)"

Dicha modalidad de selección deberá ser justificada de manera previa, mediante acto administrativo, en los siguientes términos:

Artículo 2.2.1.2.1.4.1. Acto administrativo de justificación de la contratación directa. La Entidad Estatal debe señalar en un acto administrativo la justificación para contratar bajo la modalidad de contratación directa, el cual debe contener:
1. La causal que invoca para contratar directamente.
2. El objeto del contrato.
3. El presupuesto para la contratación y las condiciones que exigirá al contratista.
4. El lugar en el cual los interesados pueden consultar los estudios y documentos previos

Este acto administrativo no es necesario cuando el contrato a celebrar es de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, y para los contratos de que tratan los literales (a) y (b) del artículo 2.2.1.2.1.4.3 del presente decreto.

A partir de la normativa referenciada y transcrita en este apartado se arriba a la conclusión que las causales de contratación directa son taxativas y objetivas, no admiten interpretaciones del operador contractual, sólo basta que se verifiquen y acrediten los supuestos de hecho y derecho que la tipifican para que la causal se configure, sin que se requieran requisitos y condiciones adicionales a los dispuestos en las normas citadas.

La idoneidad de Emtelco S.A.S, es una Compañía de Customer Experience y BPO, que cuenta con más de 15 años de experiencia en el mercado y el respaldo de EPM y Millicom, y cuenta con certificaciones que garantizan el cumplimiento de las normas tales como: el Certificado ISO 9001:2008 de ICONTEC E IQNET en el Diseño, Desarrollo y Prestación de servicios de Contact Center y BPO a través de medios telefónicos, presenciales y virtuales para la gestión de las relaciones del cliente con sus usuarios. Así mismo la Certificación PCI DSS 3.1 para garantizar que las operaciones se realicen en un entorno tecnológico seguro avalado por una norma internacional que vela por la protección de la información contra amenazas cibernéticas. EMTELCO S.A.S., es una sociedad por acciones simplificadas, de economía mixta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas. Hace parte del Grupo Empresarial controlado por Millicom Spain Cable, S.L.; constituida por escritura pública N°1401, otorgada en la Notaría 21 de Medellín, el 21 de julio de 1994, aclarada por escritura pública N° 1542 del 11 de agosto de 1994; inscrita inicialmente en la Cámara de Comercio de Bogotá el 16 de agosto de 1994, y posteriormente en la Cámara de Comercio a Medellín el 14 de febrero de 2008, en el libro 9, bajo el número 1821; cuyo objeto social principal es prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) por su sigla en inglés y Contac Center, sin limitarse a ello.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

En virtud de lo anterior, el Distrito Especial de Medellín realizará una contratación directa con EMTELCO S.A.S, por ser dos entidades públicas de las relacionadas en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993 y teniendo en cuenta que la última tiene dentro de su objeto, la realización de funciones propias que le permiten ejecutar el objeto contractual pretendido y la satisfacción de la necesidad bajo los parámetros establecidos en los estudios previos.

APLICACIÓN DE ACUERDOS COMERCIALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN:
El manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación establecidos por Colombia Compra Eficiente indica que, las Entidades Estatales que adelantan sus Procesos de Contratación con las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007 no deben hacer el análisis en las modalidades de selección de contratación directa y de mínima cuantía.

Igualmente, este proceso no está limitado a MIPYMES, toda vez que no se cumplen con los parámetros normativos de conformidad con el numeral 1° del Artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015.

COMITÉ DE ESTRUCTURACIÓN Y EVALUACIÓN CONTRACTUAL: La presente necesidad fue aprobada en el Comité Interno de Planeación de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, en el acta 37 del del 31 de octubre de 2025 y modificado mediante el acta 16 del 28 de mayo de 2026, Para el efecto, se asignan como miembros del comité de estructuración y evaluación contractual (CEEC):

Luisa Fernanda Gallego Zabala - Técnico
Ledy Johana Garcia - Logístico
Yilmar Valoyes Córdoba - Jurídico

4. El análisis técnico y económico que soporta el valor estimado del contrato, indicando con precisión las variables consideradas para calcular el presupuesto de la respectiva contratación, así como su monto y el de los costos para la entidad asociados a la realización del proceso de selección y a la ejecución del contrato.

El presupuesto asignado para satisfacer la presente necesidad asciende a un valor de CINCO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS ($5.895.257.865), discriminado de la siguiente manera:

Canal Presencial	$3.814.578.619
Canal Telefónico	$743.099.731
Canal Virtual	$396.319.856
Subtotal	$ 4.953.998.206
IVA	$ 941.259.659
VALOR TOTAL	$ 5.895.257.865

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

(Ver anexo resumen económico)

Los valores relacionados en el anexo económico es el cálculo aproximado por ítems, no obstante durante la ejecución estos valores dependerán de la demanda del servicio y se podrán redistribuir entre sus componentes (canales) sin superar el valor total del presupuesto oficial

FORMA DE PAGO:

FORMA DE PAGO: Mediante pagos parciales, cuyo valor corresponderá a las actividades y servicios ejecutados en el periodo objeto del cobro, de acuerdo con el cronograma de actividades acordado por la partes y previa presentación de los informes de ejecución técnico y financiero según lineamientos definidos por la supervisión del contrato y la presentación de certificación de estar a paz y salvo por concepto de seguridad social integral y aportes parafiscales.
En todo caso, el valor a pagarse corresponderá a los bienes o servicios efectivamente prestados por el contratista y recibidos a entera satisfacción por el supervisor designado por el Distrito Especial de Medellín-Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, en el período a facturar.
Todo lo anterior, conforme con el PAC definido y atendiendo a las directrices, lineamientos, cronogramas e instructivos de la Secretaría de Hacienda del Distrito Especial de Medellín.

IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES
Con relación a las retenciones en la fuente a título de los diferentes tributos nacionales, departamentales o municipales, la Administración procederá de conformidad con la normatividad tributaria vigente dependiendo del objeto del contrato y la calidad del contribuyente.
En caso de que no haya lugar a alguna de ellas, deberá indicarse la norma que lo excluye o le otorga la exención. El contratista acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales, y dentro de estos mismos niveles territoriales, los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades ambientales, que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven.
Entre los impuestos, tasas y contribuciones que estarán a cargo de los proponentes seleccionados, de manera de enunciativa y no exhaustiva, están los siguientes:
Impuesto a las Ventas-VA: Tarifa del 19%.
Tasa Pro-Deporte y Recreación: Equivalente al 1,3% del valor total del contrato de conformidad con el Acuerdo Municipal 018 del 30 de noviembre de 2020.
Estampilla Pro-Innovación: uno por ciento (1%) del valor del pago anticipado si lo hubiere, y de cada cuenta que se le pague al contratista cuya base gravable será el valor a pagar antes de IVA.
Estampilla Para LA Justicia Familiar: dos por ciento (2%) del valor del pago anticipado si lo hubiere, y de cada cuenta que se le pague al contratista cuya base gravable será el valor a pagar antes de IVA.

NOTA: No aplican las Estampillas Pro-Adulto Mayor, Pro-Cultura y Pro - U de A, por tratarse de una institución pública u oficial.

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

En todo caso, corresponde al contratista sufragar todos los impuestos que le correspondan de conformidad con la normatividad vigente.

5. La justificación de los factores de selección que permitan identificar la oferta más favorable.

Por tratarse de una contratación directa, no es de aplicación la Justificación de factores de selección. No obstante, la modalidad de selección se fundamenta jurídicamente en el literal c) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, Modificado por el artículo 92 de la ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, que trata de la posibilidad de Contratación Directa, cuando acudiendo al criterio Orgánico va a suscribirse un contrato entre dos Entidades Estatales, es decir, Interadministrativo.

Teniendo en cuenta lo anterior; las obligaciones derivadas del objeto contractual y su alcance, pueden ser realizadas por EMTELCO S.A.S. cuya trayectoria y la experiencia da muestra que tiene la idoneidad para cumplir con el objeto del contrato. La idoneidad mirada desde la posibilidad de respuesta del reto contractual que se satisface en la capacidad instalada, los recursos logísticos que dispone, así como los recursos humanos altamente cualificados que puede aportar para la consecución de los propósitos del Distrito Especial de Medellín.

TIPO REQUISITO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	REQUERIDO
JURIDICA	0001	Carta de presentación de la propuesta	DILIGENCIAR Y FIRMAR FORMATO
JURIDICA	0002	Acta de conformación de la Unión Temporal, Consorcios u otra	EN CASO DE APLICAR
JURIDICA	0003	Autorización de la junta o asamblea de socios	EN CASO DE APLICAR
JURIDICA	0004	Certificación del pago de parafiscales y aportes a la seguri	DILIGENCIR Y FIRMAR FORMATO
JURIDICA	0005	Certificación Responsabilidad Fiscal	CONSULTAR PAGINA WEB

Documento Número: 41498

TIPO REQUISITO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	REQUERIDO
JURIDICA	0007	Certificado de antecedentes disciplinarios	CONSULTAR PAGINA WEB
JURIDICA	0008	Certificado de Existencia y Representación Legal	CON FECHA DE EXPEDICION NO MAYOR A 30 DIAS A LA PRESENTACION DE LA PROPUESTA
JURIDICA	0009	Fotocopia Registro Único Tributario (RUT)	CON FECHA DE EXPEDICION NO MAYOR A 30 DIAS A LA PRESENTACION DE LA PROPUESTA
JURIDICA	0011	Certificado de Inhabilidades e Incompatibilidades	DILIGENCIR Y FIRMAR FORMATO
JURIDICA	0015	Certificado antecedentes judiciales	CONSULAT PAGINA WEB POLICIA NACIOANL
JURIDICA	0026	Fotocopia cédula ciudadanía representante legal	150%
JURIDICA	0038	Compromiso Anticorrupción	DILIGENCIAR Y FIRMAR FORMATO
JURIDICA	0045	Certificado de no investigaciones	DILIGENCIAR Y FIRMAR FORMATO
TECNICA	0004	Conformidad con las especificaciones técnicas	DE ACUERDO A LAS ESPECIFIACACIONES TECNICAS
JURIDICA	0042	Sistema Registro Nacional de Medidas	CONSULTA

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

TIPO REQUISITO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	REQUERIDO
		Correctivas RNMC	PAGINA WEB POLICIA NACIONAL
TECNICA	0007	Propuesta económica	SI APLICA
JURIDICA	0046	Fotocopia cédula ciudadanía de Revisor Fiscal	SI APLICA
JURIDICA	0047	Fotocopia Tarjeta Profesional de Revisor Fiscal	SI APLICA
JURIDICA	0048	Certificado de la Junta Central de Contadores	SI APLICA
JURIDICA	0031	Estatutos de la entidad	SI APLICA
JURIDICA	0054	Registro de Deudores Alimentarios Morosos (Redam)	SI APLICA

TIPO CRITERIO	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	REQUERIDO	PUNTAJE MÁX
CALIDAD	9999	No aplica para esta contratación		
PRECIO	9999	No aplica para esta contratación		

6. El soporte que permita la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles que puedan afectar el equilibrio económico del contrato:

RIESGO	DESCRIPCIÓN	ESTIMACIÓN	ASIGNACIÓN
0099	Véase análisis de riesgos adjunto		

7. El análisis que sustenta la exigencia de los mecanismos de cobertura que garantizan las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato a celebrar:

AMPARO	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE	DUR.ADIC.	PERIODO
0002	CALIDAD DEL SERVICIO	10,00	6	MESES
0005	CUMPLIMIENTO	10,00	6	MESES
0008	PAGO DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES E	10,00	3	AÑOS

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

	INDEMNIZACIONES LABORALES			

8. Elementos descriptivos del Contrato a celebrar

Bien o servicio objeto del contrato:

Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad

Valor estimado del contrato (valor del presupuesto oficial):

$ 5.895.257.865

Forma de pago (incluyendo el anticipo o pago anticipado en caso de que se requiera):

Pago Parcial

Supervisión o Interventoría:
El seguimiento y control de la ejecución del contrato resultante de este proceso se realizará según lo estipulado en el plan, así:

Clase : Supervisión
Tipo : E

DESIGNACION	COMPONENTE	IDENTIFICACION	NOMBRE	E-MAIL
Supervisor	LIDER	43551842	HENAO ORTEGA MONICA MARIA	monicam.henao@medellin.gov.co
Supervisor	SUPLENTE	43738786	GARCIA ALZATE LUZ MERY	luz.garciaa@medellin.gov.co
Apoyo	JURIDICO	1036612524	ALZATE ZEA MONICA YULIETH	monica.alzate@medellin.gov.co
Apoyo	FINANCIERO	43276462	GARCIA DUQUE LEDY JOHANA	ledy.garcia@medellin.gov.co

Lugar de Ejecución (Sitio de entrega de los bienes o servicios):

Distrito de Medellín y sus corregimientos.

Duración o Plazo de ejecución del contrato:

6.0 Meses

Multas:

MULTAS. EL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN, podrá imponer multas al CONTRATISTA, correspondientes al 1% del valor total del contrato sin que la sumatoria de las mismas exceda el diez por ciento (10%) del valor del mismo, a favor del DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN, por incumplimiento en las obligaciones contractuales.

También, se podrán imponer multas de acuerdo a las reglas establecidas en el inciso anterior, si se presentan algunas de las siguientes causales:

- Por incumplimiento del objeto, alcance o la cláusula obligaciones del contrato.
- Por incumplimiento de las obligaciones referentes a ampliar en valor y/o en plazo la garantía única de cumplimiento, en cualquiera de sus riesgos amparados, cuando a ello hubiere lugar.
- Por incumplimiento de las obligaciones referentes a reanudar el contrato, según el caso en la fecha determinada, o por suspensión temporal de la misma sin causa justificada o por causas imputables al CONTRATISTA.
- Por cambios en las especificaciones técnicas sin la previa, escrita y expresa autorización del DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN, sin que ello exonere al CONTRATISTA, de cumplir con las especificaciones contenidas en los estudios previos y anexos técnicos estipulados.
- Por incumplimiento de las obligaciones referentes a presentar la información y documentos contractuales previstos dentro del plazo establecido para el efecto.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para la imposición de las multas, EL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN dará aplicación al debido proceso. En todo caso, para la aplicación de cualquier sanción contractual de las previstas en el contrato y en la ley, se adelantará de manera previa, el procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y de acuerdo con lo previsto en el Manual de Contratación adoptado por la Entidad.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El CONTRATISTA autoriza a que el valor de las multas sea tomado directamente por EL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN de cualquier suma que se le adeude. Si esto no fuere posible se procederá al cobro coactivo, para lo cual se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento constituida, de conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.

PARÁGRAFO TERCERO: La imposición de multas NO exonera al CONTRATISTA del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, so pena de que se le inicie un nuevo procedimiento sancionatorio ante nuevos hechos de presunto incumplimiento.

Cláusula Penal Pecuniaria:

CLÁUSULA PENAL. Se estipula una cláusula penal a favor del DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA,

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN hasta del diez por ciento (10%) del valor total del contrato, que se hará efectiva en caso de declaratoria de incumplimiento del contrato. El valor de la cláusula penal se tomará directamente de cualquier suma que se le adeude al CONTRATISTA, si la hubiere, o de la Garantía de Cumplimiento constituida, y si esto no fuere posible se procederá al cobro coactivo de conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.

PARÁGRAFO. El valor de la cláusula penal que se haga efectivo, en caso de ser insuficiente, se considerará como pago parcial pero no definitivo de los perjuicios ocasionados al DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN, pudiendo éste reclamar, por la vía judicial los perjuicios que excedan del monto de la cláusula penal.

Plan de Desarrollo:

Creemos en la institucionalidad, en la seguridad y convivenc

_____
Ledy Johana Garcia Duque
Profesional Universitaria

_____
Luisa Fernanda Gallego Zabala
Lider de Proyecto

_____
Yilmar Valoyes Cordoba
Contratista

Centro Administrativo Distrital - CAD - Calle 44 Nro 52-165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57)6044444144
www.medellin.gov.co
MEDELLIN - Colombia