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

Nro. Necesidad Plan Anual de Adquisiciones: 56431

1. DESCRIPCIÓN Y FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

1.1 Descripción de la Necesidad

Para la vigencia del año 2026, la Secretaría de Gestión y Control Territorial del Distrito de Medellín requiere contratar el servicio especializado para la gestión, administración y fortalecimiento de los canales de atención disponibles a la comunidad; con el fin de garantizar una comunicación efectiva, oportuna y de calidad entre los ciudadanos y la institución.

Dicha necesidad surge, además, de la importancia de asegurar que los diferentes medios de atención (presenciales, telefónicos y virtuales) funcionen de manera articulada, eficiente y conforme los principios de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana y mejora continua en la prestación del servicio, debido a los servicios ofertados en cumplimiento de las competencias establecidas en el Decreto 883 de 2015 modificado por el Decreto 863 de 2020.

En ese sentido, se hace necesario contar con un apoyo que permita gestionar integralmente los canales de atención, optimizar la experiencia del usuario, fortalecer los canales digitales, consolidar y analizar información relevante y, garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, concluyendo así, que la contratación de este servicio permitirá a la Secretaría, mejorar la eficiencia institucional, aumentar la satisfacción de la ciudadanía y fortalecer los mecanismos de interacción entre la entidad y la comunidad, contribuyendo así, al cumplimiento de los objetivos misionales.

1.2 Forma de Satisfacer la Necesidad

A través de un contrato de la participación en el bien contrato genérico cuyo objeto es “Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad.”

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

La presente necesidad contractual se justifica en el deber de la entidad de **garantizar a la ciudadanía el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los canales de atención institucionales**, en cumplimiento de los principios de la función administrativa, tales como la eficiencia, la transparencia, la participación y la orientación al ciudadano.

En el desarrollo de sus funciones misionales, la entidad recibe de manera permanente un alto volumen de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), las cuales deben ser gestionadas de manera organizada, trazable y dentro de los términos legales establecidos. Sin embargo, se evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad operativa, técnica y tecnológica para asegurar una atención integral que responda a las expectativas de la comunidad.

Adicionalmente, el avance de los medios digitales y la diversificación de los canales de comunicación exigen la implementación de estrategias especializadas que permitan **articular los diferentes puntos de contacto con la ciudadanía**, mejorar la experiencia del usuario y garantizar la accesibilidad de la información pública.

En este contexto, la contratación se hace necesaria para:

- **Asegurar la continuidad y calidad en la prestación del servicio de atención al ciudadano**, evitando riesgos asociados a la congestión, retrasos en las respuestas o deficiencias en la gestión de las solicitudes.
- **Fortalecer la capacidad institucional**, mediante el apoyo en la administración de canales presenciales, virtuales y telefónicos.
- **Optimizar los procesos internos**, a través de la implementación de herramientas, metodologías e indicadores que permitan evaluar y mejorar el desempeño del servicio.
- **Dar cumplimiento a la normatividad vigente**, relacionada con el derecho de petición, el acceso a la información pública, la protección de datos personales y las políticas de servicio al ciudadano.

Así las cosas, la contratación propuesta resulta indispensable para el adecuado funcionamiento de la entidad, toda vez que contribuye a mejorar los niveles de satisfacción de la comunidad, fortalece la confianza institucional y garantiza el

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

cumplimiento de los fines esenciales del Estado, particularmente en lo relacionado con la garantía de los derechos de los ciudadanos.

Sumado a lo anterior, dentro del Plan de Desarrollo Medellín Te Quiere en el proyecto de Fortalecimiento de la gestión catastral, se establecen 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 el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, 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 y agilizar el acceso a los servicios por parte de las y los usuarios de cara a los desafíos de la Cuarta Revolución Industrial.

Así las cosas, el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación 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.

Lo anterior buscando 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 además de la articulación y coordinación con el ente central, descentralizado y entidades del estado para la aplicación coordinada de instrumentos técnicos por parte de estas entidades.

3. DESCRIPCIÓN Y FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD

3.1 Línea Plan de Desarrollo Distrital

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Código	Descripción	Código Línea	Nombre Línea Estratégica	Código Componente	Nombre Componente	Código Programa	Nombre Programa	Código Indicador	Nombre Indicador	Meta
240218	Fortalecimiento de la gestión catastral	3	Creemos en la institucionalidad en la seguridad y convivencia ciudadana	3.3	Planeación y gestión del territorio	3.3.3	Fortalecimiento del catastro Distrital	3.3.3.2	Tramites de conservación realizados	22.500

3.2 La Metodología General Ajustada (MGA) para la presente contratación se encuentra actualizada.

Código Proyecto	Denominación	Código Producto MGA	Denominación	Posición Presupuestaria	Denominación	Clasificación Central de Productos Código CPC	Denominación	Fondo
240218	Fortalecimiento de la gestión catastral	0406003	Servicio de conservación catastral	2320202008	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	83221	Servicios de planeación urbana	110070126

3.3 Presupuesto oficial: MIL CUARENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS ($1.047.600.000), con la siguiente especificación:

Nombre Proyecto/ Rubro de funcionamiento	Codigo Proyecto	Fondo	Posición Presupuestal	Valor
Fortalecimiento de la gestion catastral	240218	110070126	2320202008	1.047.600.000

3.4 Apoyo técnico a la supervisión:

Nombre	Cargo	Documento identidad	Teléfono	Correo Electrónico
Juan Carlos Gómez Suárez	Líder de Programa – Unidad de Difusión Catastral	71.667.989	385 5555 ext 5417	juancar.gomez@medellin.gov.co

En el presente formato se plasma la necesidad de la Dependencia Secretaría de Gestión y Control Territorial, teniendo en cuenta que se trata de un bien o servicio genérico y de común utilización, se envía a la Dependencia de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, que es la competente para realizar los contratos de estos bienes y servicios, en consecuencia, en los estudios previos se hará un compendio de los requerimientos de las diferentes dependencias.

JUAN MANUEL VELASQUEZ CORREA
Secretario de Despacho
Secretaría de Gestión y Control Territorial

JUAN CARLOS GÓMEZ SUÁREZ
Líder de programa
Secretaría de Gestión y Control Territorial

Proyectó:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Verónica Andrea Santiago Montoya Financiera – Contratista Gestión y Control Territorial	Carolina de Barrio Arroyave Abogada – Contratista Juliana Quintero Mejia Juliana Quintero Mejia Contratista Sub. Catastro.	Sandra Elena Restrepo Barrientos Directora técnica Gestión y Control Territorial

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia