RESOLUCIÓN NÚMERO 202650054793 DE 02/07/2026

ACTO DE JUSTIFICACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA

Por medio de la cual, se justifica la procedencia de la Selección por Contratación Directa con Emtelco S.A.S con el fin de ejecutar el "Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad."

LA SECRETARIA DE GESTIÓN HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANIA DEL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las que le confiere la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.1.2.1.5 Decreto 1082 de 2015, el Decreto Municipal 835 de 2021 y el Decreto Distrital 361 de 2024, expedidos por el Señor Alcalde del Distrito de Medellín, y,

CONSIDERANDO QUE:

En cumplimiento de los principios de Transparencia y Responsabilidad que rigen la contratación pública y lo consagrado en el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y en armonía con lo preceptuado en la Subsección 4 del Decreto 1082 de 2015, se prevé la Contratación Directa dentro de las modalidades de selección de contratistas.

El Decreto 1082 de 2015, en el Artículo 2.2.1.2.1.4.1 estipula la obligatoriedad de proferir un acto administrativo de justificación de la Contratación Directa.

El **DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN - SECRETARIA DE GESTIÓN HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA** en cumplimiento de sus competencias, requiere la celebración de diferentes contratos o convenios para el cabal desarrollo de sus actividades y cometido estatal.

De acuerdo con lo anterior, y con base en lo contenido en el Estudio Previo 41498 de 2026, se requiere contratar "Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad."

La dependencia ordenadora del gasto planeó que en la actualidad este objeto contractual es requerido para cumplir con el alcance de "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". Con una duración de seis (6) meses, contados a partir del inicio de ejecución del contrato, sin exceder la presente vigencia fiscal.

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

La selección del contratista se efectuará a través de la causal consagrada en el literal c), numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 2011 y en armonía con lo estipulado 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, esto es, contrato interadministrativo, el cual conforme con la norma en cita, le corresponde la modalidad de selección de contratación directa, siempre que las obligaciones derivadas de tal contrato tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora debidamente señalados en la ley o en sus reglamentos, condiciones que se cumplen por parte de EMTELCO S.A.S, identificado con NIT 800.237.456-5, dotada de personería jurídica, es una sociedad por acciones simplificadas, de economía mixta con capital público superior al 50%, regida por las leyes civiles y comerciales colombianas, quien "tiene por objeto principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) por su sigla en inglés y Contact Center". Igualmente podrá prestar los siguientes servicios:

1) Gestión de procesos de soporte en front office y back office a través de los diferentes medios de contacto, tales como: telefónico, presencial y/o virtual, para apoyar el ciclo de relacionamiento de los clientes, en modalidad outsourcing o insourcing, que incluye las actividades de: a) estudios e investigaciones de mercado;

b) mercadeo y preventa; c) venta; d) entrega, instalación, implementación y/o puesta en funcionamiento según corresponda; e) postventa, servicio al cliente, atención de PQR's, servicios de soporte y/o mantenimiento de bienes y servicios; f) procesos de administración documental; g) gestión de crédito y cartera.

2) Procesos de gestión y administración de información.

3) Gestión de procesos tecnológicos: administración de la infraestructura técnica y tecnológica, desarrollo, licenciamiento, adquisición, comercialización, instalación y/o configuración de software y aplicaciones tecnológicas.

4) Procesos de gestión del talento humano: nómina, reclutamiento, selección, desarrollo de competencias y programas de bienestar laboral;

5) Prestación de servicios de consultoría, asesoría, capacitación e interventorías para todo lo relacionado con las actividades propias del sector de externalización de procesos de negocios (BPO) por su sigla en inglés.

6) Gestión de servicios de contabilidad y finanzas.

7) Alquiler de infraestructura física y/o técnica y/o tecnológica asociada a los servicios de la sociedad, así como la comercialización de los bienes que hagan parte de dicha infraestructura.

Para el efecto, se cuenta con un presupuesto oficial total de **CINCO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS M/I, ($5.895.257.865) IVA INCLUIDO**, respaldado con los certificados de disponibilidad presupuestal N° 4000125270 y 4000125332

Conforme lo señalado en el Parágrafo 3, del artículo 6 del Decreto Municipal 361 de 2024, la delegación comprende toda la actividad contractual, así como la facultad sancionatoria.

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

En razón de las consideraciones anteriores, este Despacho:

RESUELVE:

Artículo 1. Encontrar justificada la Contratación Directa a través de la causal Contrato Interadministrativo, cuyo objeto es Contrato interadministrativo para gestionar canales de atención disponibles a la comunidad", con la sociedad **EMTELCO S.A.S**, identificada con NIT. Nro. 800.237.456-5, por un valor de **CINCO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS M/I, ($5.895.257.865) IVA INCLUIDO**, respaldado con los Certificados de Disponibilidad Presupuestal N°4000125270 y 4000125332, con un Plazo Estimado de seis (6) meses.

Artículo 2. Los estudios y documentos previos estarán a disposición de los interesados, para ser consultados en el siguiente enlace www.colombiacompra.gov.co SECOP II.

Artículo 3. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y contra el mismo, no procede recurso alguno, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CRISTINA NICHOLLS VILLA
SECRETARIA DE DESPACHO

Elaboró:	Revisó y aprobó:
Yilmar Valoyes Córdoba Abogado Contratista Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	Yesid Batista Gómez Lider de Programa. Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía

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