Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medellín, 03 de julio de 2026

Señora
CAROLINA LONDOÑO PELÁEZ
Gerente
CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN
Medellín

Asunto: Alcance a la Invitación realizada mediante radicado 202630353666 y complementada mediante radicado 202630369981.

El Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín - Secretaría de Innovación Digital, con el fin de avanzar en el estudio de los requisitos técnicos, financieros, jurídicos y documentos necesarios para el proceso de contratación directa y teniendo en cuenta las observaciones realizadas a la invitación inicial, se permite enviar alcance a la Invitación realizada mediante radicado 202630353666 y complementada mediante radicado 202630369981 a la CORPORACIÓN RUTA N MEDELLÍN.

El objeto proyectado del contrato es: "Contrato interadministrativo de mandato sin representación para la implementación de proyectos priorizados por la Secretaría de Innovación Digital para fortalecer el ecosistema CTI"

Dicho contrato tendrá como alcance: *"La ejecución del mandato comprende la gestión integral de los recursos entregados por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, los cuales deberán ser administrados de manera separada, controlada y trazable por la Corporación Ruta N Medellín, quien actuará en nombre propio y por cuenta del Distrito, dentro de los límites, lineamientos, autorizaciones, presupuesto y condiciones establecidos en el contrato. En desarrollo del encargo, Ruta N adelantará las gestiones técnicas, administrativas, jurídicas, financieras y contractuales necesarias, con el propósito de fortalecer la plataforma Ciudadano 360 / MDETODOS mediante la incorporación de capacidades de inteligencia artificial; la integración de nuevos trámites, servicios y beneficios; la mejora continua de la experiencia y de la interfaz de usuario —UX/UI—; y la implementación de acciones de comunicación, posicionamiento, uso y apropiación ciudadana."*

La iniciativa da continuidad a los esfuerzos desarrollados mediante el Contrato Interadministrativo de Mandato sin Representación N.° 4600104568 de 2025 y busca preservar el conocimiento acumulado, las capacidades instaladas, la arquitectura funcional y tecnológica, y la articulación con el ecosistema de ciencia, tecnología e innovación, evitando reprocesos, pérdida de conocimiento y riesgos de fragmentación técnica o metodológica.

Documento Firmado
Digitalmente: Valide el documento escaneando el QR.

La propuesta deberá contemplar la ejecución integral y articulada de los cinco (5) componentes que se describen a continuación.

Los componentes que se relacionan a continuación corresponden a las líneas de inversión, resultados técnicos y productos que deberán obtenerse mediante la gestión contractual de Ruta N.

COMPONENTE 1: INCORPORACIÓN DE NUEVOS TRÁMITES, SERVICIOS O BENEFICIOS

Gestionar la incorporación, integración y puesta en operación de, como mínimo, treinta (30) nuevos trámites, servicios o beneficios en la plataforma Ciudadano 360 / MDETODOS, garantizando su adecuada articulación funcional y tecnológica con los sistemas de información de las dependencias y entidades distritales.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Ampliar la oferta digital disponible en Ciudadano 360 / MDETODOS mediante la estructuración, contratación, coordinación, supervisión y seguimiento de las actividades requeridas para integrar nuevos trámites, servicios y beneficios, asegurando su interoperabilidad, seguridad, disponibilidad, trazabilidad, documentación y adecuada experiencia para la ciudadanía.

ESPECIFICACIONES ESENCIALES

1. Planear y priorizar, conjuntamente con la Secretaría de Innovación Digital, las entidades y los trámites, servicios o beneficios que serán integrados a Ciudadano 360 / MDETODOS, definiendo para cada uno las dependencias, responsables, hitos y criterios de aceptación.
2. Gestionar el diseño, desarrollo, ajuste y puesta en operación de los componentes de back-end de Ciudadano 360 / MDETODOS, incluidos los servicios, API, conectores, flujos, reglas de negocio y mecanismos de interoperabilidad necesarios para habilitar y fortalecer las integraciones.
3. Gestionar la atención de las necesidades técnicas y funcionales que surjan en las entidades como consecuencia de su incorporación a Ciudadano 360 / MDETODOS, incluyendo los ajustes, pruebas, soporte de integración y actividades de estabilización requeridas.
4. Realizar el levantamiento funcional y técnico de cada integración, incluyendo la identificación y documentación de los flujos, datos, roles, condiciones de seguridad, mecanismos de autenticación, trazabilidad, manejo de errores, notificaciones y experiencia ciudadana.
5. Asegurar que las integraciones sean interoperables con los sistemas, servicios, bases de datos y demás componentes tecnológicos definidos por el Distrito, de

Documento Firmado
Digitalmente: Valide el documento escaneando el QR.

conformidad con los lineamientos aplicables en materia de arquitectura, seguridad, gobierno digital y protección de datos personales.
6. Gestionar la ejecución de pruebas funcionales, técnicas, de integración, seguridad, rendimiento y aceptación de usuario, así como la corrección de los hallazgos identificados y el acompañamiento requerido para la salida a producción.
7. Implementar mecanismos de monitoreo, soporte y estabilización de las integraciones durante el plazo de ejecución contractual.

ENTREGABLES

1. Plan de priorización e incorporación de entidades y de, como mínimo, treinta (30) trámites, servicios o beneficios, con cronograma, dependencias y criterios de aceptación.
2. Documentos de levantamiento funcional y técnico, diseños de integración, contratos de servicio, modelos de datos y flujos correspondientes a cada trámite, servicio o beneficio.
3. Componentes de back-end, API, conectores y demás desarrollos reutilizables, implementados y debidamente documentados.
4. Ajustes técnicos y funcionales ejecutados en las entidades, acompañados de las evidencias de pruebas, aceptación y puesta en producción.
5. Informe consolidado de pruebas, seguridad, rendimiento, estabilización, riesgos identificados y acciones correctivas implementadas.
6. Manuales técnicos, de interoperabilidad, operación y soporte, repositorios y evidencias de transferencia de conocimiento al equipo definido por la Secretaría de Innovación Digital.

COMPONENTE 2: INCORPORACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN CIUDADANO 360 / MDETODOS

Incorporar capacidades de inteligencia artificial en la plataforma Ciudadano 360 / MDETODOS, con el propósito de fortalecer la atención digital, personalizar la experiencia ciudadana, optimizar la gestión de la información y habilitar servicios inteligentes que faciliten el acceso a trámites, servicios y beneficios.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Gestionar el análisis, diseño, desarrollo, entrenamiento, integración, validación, prueba y puesta en operación de funcionalidades basadas en inteligencia artificial, mediante una arquitectura sostenible, segura, trazable y alineada con los lineamientos técnicos,

Documento Firmado
Digitalmente: Valide el documento escaneando el QR.

funcionales, de experiencia de usuario, seguridad, privacidad, protección de datos personales y gobierno digital definidos por el Distrito.

ESPECIFICACIONES ESENCIALES

1. Realizar el levantamiento y análisis de las necesidades funcionales y técnicas de Ciudadano 360 / MDETODOS, y priorizar los casos de uso de inteligencia artificial aplicables a los módulos Mis Soluciones, Servicios, Beneficios, Eventos y Noticias, Caracterización Ciudadana, Notificaciones, Dashboard de Plataforma, Asistente Virtual de Ciudadano 360 / MDETODOS.
2. Diseñar e implementar la integración bidireccional entre FLOR y Ciudadano 360 / MDETODOS, garantizando la continuidad de la atención desde WhatsApp o el portal web, la autenticación del ciudadano, la transferencia segura del contexto conversacional, la consulta de información general a FLOR, la trazabilidad, la protección de datos y la validación integral de los flujos mediante pruebas funcionales, técnicas, de seguridad, rendimiento y aceptación de usuario. Las especificaciones técnicas detalladas de esta integración se definirán en el Anexo Técnico correspondiente.
3. Diseñar la arquitectura funcional, técnica, de datos y de experiencia de usuario de las soluciones de inteligencia artificial, incluyendo los mecanismos necesarios para su integración con Ciudadano 360 / MDETODOS y con los sistemas relacionados con la plataforma.
4. Desarrollar, entrenar, validar e integrar los modelos, agentes o componentes de inteligencia artificial priorizados, y ejecutar las pruebas funcionales, técnicas, de seguridad, rendimiento, calidad y aceptación de usuario requeridas para su puesta en operación.
5. Definir y aplicar criterios de seguridad, trazabilidad, explicabilidad, privacidad, protección de datos personales, gestión de sesgos, uso ético y gobierno de inteligencia artificial durante el diseño, desarrollo, implementación y operación de las capacidades priorizadas.

ENTREGABLES

1. Documento de diagnóstico y priorización de casos de uso, acompañado de la arquitectura funcional, técnica, de datos, integración y UX/UI.
2. Roadmap, metodología, plan de trabajo y cronograma detallado del componente, considerando para esta línea de trabajo una ejecución estimada de cuatro meses y medio (4.5) meses.
3. Prototipos funcionales y diseños de alta fidelidad correspondientes a las experiencias inteligentes priorizadas. Seis (6) capacidades de inteligencia artificial desarrolladas, integradas, probadas y puestas en operación, de acuerdo con la

Documento Firmado
Digitalmente: Valide el documento escaneando el QR.

priorización y los criterios de aceptación definidos por la Secretaría de Innovación Digital.
4. Actualización o construcción de los elementos de diseño para navegación de la plataforma.
5. Informes de pruebas, calidad de los modelos, seguridad, privacidad, rendimiento, aceptación de usuario, riesgos identificados y medidas de mitigación implementadas.
6. Documentación técnica, funcional y metodológica, manuales de operación, repositorios e inventario de modelos y componentes, junto con las evidencias de transferencia de conocimiento.
7. Informes periódicos de avance, resultados, métricas de uso, costos de operación y recomendaciones para la evolución de las capacidades de inteligencia artificial.

COMPONENTE 3: UX/UI Y MEJORA CONTINUA DE LA PLATAFORMA

Ejecutar ciclos iterativos de investigación, pruebas con usuarios reales, identificación de fricciones específicas de usabilidad, diseño e implementación de mejoras concretas en la plataforma Ciudadano 360 / MDETODOS.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Mejorar continuamente la facilidad de uso, accesibilidad, comprensión, confianza y conversión de la plataforma, mediante la adopción de decisiones fundamentadas en evidencia y la medición de los resultados obtenidos antes y después de la implementación de cada mejora.

ESPECIFICACIONES ESENCIALES

1. Definir un plan de investigación y evaluación de la experiencia de usuario que incluya los perfiles de usuarios, las hipótesis de investigación, las metodologías aplicables, las métricas de evaluación y el calendario de ejecución de los ciclos.
2. Realizar pruebas de usabilidad, entrevistas, ejercicios de observación, análisis de comportamiento, revisiones heurísticas y evaluaciones de accesibilidad con usuarios reales y actores institucionales.
3. Consolidar y priorizar un backlog de fricciones y oportunidades de mejora, teniendo en cuenta su impacto en la ciudadanía, el esfuerzo requerido, los riesgos asociados, las dependencias técnicas y los objetivos estratégicos de la plataforma.
4. Diseñar flujos, contenidos, prototipos y componentes; validar las soluciones propuestas y acompañar su desarrollo e implementación en Ciudadano 360 / MDETODOS.

Documento Firmado
Digitalmente: Valide el documento escaneando el QR.

5. Medir los resultados obtenidos en materia de usabilidad, accesibilidad, finalización de tareas, satisfacción, conversión y demás indicadores que sean acordados previamente entre las partes.
6. Mantener actualizados el sistema de diseño, las guías de contenido, los patrones de interacción y los criterios de calidad aplicables a la experiencia de usuario de la plataforma.

ENTREGABLES

1. Plan de investigación y mejora continua UX/UI, partiendo de las versiones anteriores, las metodologías, los perfiles de usuarios y las métricas de evaluación.
2. Informes correspondientes a cada ciclo de investigación y pruebas, con la descripción de los hallazgos, las evidencias obtenidas, su nivel de severidad y las recomendaciones formuladas.
3. Backlog priorizado de mejoras y hoja de ruta para su implementación.
4. Flujos, wireframes, prototipos de alta fidelidad, contenidos y especificaciones de diseño.
5. Informe final que contenga las mejoras UX/UI implementadas con evidencias, aprendizajes y recomendaciones.

COMPONENTE 4: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y POSICIONAMIENTO

Implementar una estrategia de comunicación y posicionamiento para Ciudadano 360 / MDETODOS, orientada a generar conocimiento, confianza, activación y recordación de la plataforma entre la ciudadanía.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Desplegar una campaña de expectativa, un lanzamiento oficial y una campaña de sostenimiento, articuladas con acciones territoriales, digitales, presenciales y de alto impacto, que permitan generar puntos de contacto sostenidos con la ciudadanía para promover la activación y retención de usuarios de Ciudadano 360 / MDETODOS.

ESPECIFICACIONES ESENCIALES

1. Implementación del Plan táctico aprobado por la Secretaría de Innovación Digital derivado del Plan de Comunicaciones Ciudadano 360 / MDETODOS.
2. Ejecución de una campaña de lanzamiento con una duración estimada de un (1) mes, orientada a generar conocimiento e interés en la ciudadanía respecto de Ciudadano 360 / MDETODOS.
3. Planear y producir el evento principal de lanzamiento oficial de la plataforma.

Documento Firmado
Digitalmente: Valide el documento escaneando el QR.

4. Ejecutar una campaña de sostenimiento durante el tiempo restante del contrato, dirigida a reforzar la activación, el uso y la retención de usuarios.
5. Realizar métricas de evaluación de los resultados del plan de implementación y recomendaciones identificadas para fortalecer el posicionamiento de Ciudadano 360 / MDETODOS y demás indicadores que sean acordados con la Secretaría de Innovación Digital.

ENTREGABLES

1. **Plan** táctico derivado del Plan de Comunicaciones Ciudadano 360 / MDETODOS.
2. **Sistema visual de la campaña:** Documento que contenga el concepto creativo de la campaña, manifiesto, *key visual*, sistema gráfico y lineamientos de diseño, Deberá incluir un repositorio con los productos gráficos, audiovisuales, digitales e informativos (en formato editable) producidos para la implementación de la campaña.
3. Implementación del plan de comunicaciones: Documento con el cronograma de ejecución de las diferentes tácticas de comunicación, con sus públicos objetivo y canales de difusión. Este, además, debe contener el cronograma de implementación de la campaña y el plan de medios.
4. Ejecución de la Estrategia de comunicaciones: Informe que consolide la ejecución de la estrategia de comunicaciones, incluyendo los soportes que den cuenta de las actividades desarrolladas y los productos entregados; además de las métricas de evaluación de los resultados del plan de implementación y recomendaciones identificadas para fortalecer el posicionamiento de Ciudadano 360 / MDETODOS.

COMPONENTE 5: ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN CIUDADANA

Diseñar e implementar una estrategia de lanzamiento y apropiación digital y territorial orientada a incrementar el número de perfiles activos en Ciudadano 360 / MDETODOS y promover el uso recurrente de la plataforma para la realización de trámites, el acceso a servicios y beneficios y el relacionamiento con el Distrito.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Facilitar que la ciudadanía conozca, comprenda, adopte y utilice Ciudadano 360 / MDETODOS, mediante acciones orientadas a reducir las barreras digitales y fortalecer las capacidades de autogestión, la confianza y el relacionamiento digital con el Distrito.

ESPECIFICACIONES ESENCIALES

1. Caracterizar los públicos y territorios prioritarios, identificar las barreras de adopción y definir los recorridos de activación, acompañamiento y retención de los usuarios.

Documento Firmado
Digitalmente: Valide el documento escaneando el QR.

2. Diseñar una estrategia territorial de uso y apropiación con enfoque diferencial, accesible e incluyente, articulada con el plan de comunicación y con las entidades distritales vinculadas.
3. Desarrollar metodologías, contenidos pedagógicos, guías, demostraciones, activaciones y recursos de acompañamiento orientados al registro, caracterización y uso de los trámites, servicios y beneficios disponibles en Ciudadano 360 / MDETODOS.
4. Implementar acciones presenciales y digitales de activación, vinculación inicial, asistencia y seguimiento, mediante el aprovechamiento de espacios institucionales y comunitarios.
5. Acompañar a los equipos institucionales y territoriales encargados de orientar a la ciudadanía, mediante el suministro de herramientas y la transferencia de conocimiento necesaria para garantizar la continuidad de la estrategia.
6. Definir metas e indicadores relacionados con perfiles activos, registros, caracterización, uso de servicios, recurrencia, retención, satisfacción y disminución de barreras.
7. Monitorear los resultados obtenidos, identificar los segmentos que presenten bajos niveles de adopción y realizar los ajustes iterativos requeridos en la estrategia.

ENTREGABLES

1. Diagnóstico de adopción, caracterización de públicos y territorios, línea base y mapa de barreras.
2. Plan de uso y apropiación territorial, con metodología, rutas de activación, cronograma, metas e indicadores.
3. Kit pedagógico y de acompañamiento dirigido a la ciudadanía y a los equipos institucionales, elaborado en formatos accesibles y reutilizables.
4. Acciones de activación y acompañamiento ejecutadas, con sus respectivos registros, evidencias y trazabilidad de participantes.
5. Informe con los datos de los tableros desarrollados en la plataforma donde se evidencien perfiles activos, uso de servicios, recurrencia, retención y satisfacción.
6. Informe final de resultados, aprendizajes, ajustes realizados, sostenibilidad y recomendaciones de escalamiento

PRESENTACIÓN Y ALCANCE DE LA PROPUESTA

- La propuesta deberá estar suscrita por el representante legal o por quien tenga facultad para comprometer a la entidad.
- La Secretaría podrá solicitar aclaraciones, ajustes, sustentaciones técnicas, mesas de trabajo o información complementaria durante la estructuración.

Documento Firmado
Digitalmente: Valide el documento escaneando el QR.

- Los costos de elaboración y presentación de la propuesta serán asumidos por la entidad invitada.

PRESUPUESTO ESTIMADO: CUATRO MIL MILLONES DE PEPSOS M.L ($4.000.000.000).

De acuerdo con las condiciones descritas, solicitamos a la entidad que usted representa presentar una propuesta técnica y económica que detalle la metodología, el equipo, el cronograma, los entregables, los indicadores, la estructura de costos y el plan de desembolsos para el desarrollo integral de los cinco componentes.

La propuesta será analizada como insumo de la estructuración del eventual Contrato Interadministrativo y podrá ser objeto de solicitudes de aclaración o ajuste por parte de la Secretaría de Innovación Digital.

Cordialmente,

SANTIAGO RESTREPO ARROYAVE
SECRETARIO DE DESPACHO
SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Ana Milena Taborda Muñoz Profesional Universitaria Secretaría de Innovación Digital. Gabriel Jaime Jaramillo Ciro Profesional Universitario Secretaría de Innovación Digital.	Nelson Ferney Osorio Asesor Secretaría de Innovación Digital. Erika Arias Restrepo. Abogada contratista. Secretaría de Innovación Digital.	Diana María Ochoa Henao Subsecretaria Ciudad Inteligente Secretaría de Innovación Digital.

Radicó: Daniela Arango Rodriguez

Documento Firmado
Digitalmente: Valide el documento escaneando el QR.