1400

MEMORANDO 2026852

Medellín, 1 de octubre de 2026

PARA: FELIPE ANDRÉS GIL BARRERA – DIRECTOR EJECUTIVO

DE: Lider de proyectos

ASUNTO: Constancia de necesidad de contratación de apoyo integral de contact center para el proyecto Estud-IA.

En ese sentido, y teniendo en cuenta la necesidad perentoria de llegar a todos los municipios del Departamento de Antioquia a fin de fomentar cuatro dimensiones estratégicas que son pilares fundamentales para alcanzar los objetivos misionales de la entidad, la Corporación ha definido:

- **Dimensión Estratégica 1:** Promoción del acceso a la educación terciaria.
- **Dimensión Estratégica 2:** Estrategias para garantizar trayectorias educativas completas.
- **Dimensión Estratégica 3:** Fortalecimiento territorial e impulso a la ciencia, la tecnología y la innovación.
- **Dimensión Estratégica 4:** Fortalecimiento de la gestión institucional.

La Subdirección de Proyectos es la dependencia responsable de estructurar, operar y ejecutar los componentes misionales contenidos en las Dimensiones Estratégicas 1, 2 y 3. En esta línea, le corresponde poner en marcha las metas de la política pública mediante la planeación, ejecución y seguimiento técnico, administrativo, financiero y logístico de los convenios, proyectos e iniciativas territoriales.

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía suscribió con el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, Secretaría de Desarrollo Económico el contrato interadministrativo de mandato sin representación No. 4600108846 de 2026 cuyo objeto es “Contrato interadministrativo de mandato sin representación para el desarrollo de habilidades digitales de los jóvenes y adultos en el marco del programa Estud-IA.” Esta iniciativa responde de manera directa al Pilar 1: “Programa de Formación y Empleo”, liderado por la Secretaría de Desarrollo Económico, el cual busca cualificar a los medellinenses en competencias laborales y habilidades blandas para fortalecer la empleabilidad. Asimismo, la estrategia se articula con la meta del cuatrienio proyectada en 12.500 personas formadas en habilidades digitales, innovación y tecnologías 4.0.

Estud-IA se consolida como una intervención diseñada para integrar efectivamente la política pública con la academia, el sector productivo y el ecosistema de innovación. El proyecto opera como un puente estratégico entre el dinamismo empresarial del Distrito, las capacidades de las Instituciones de Educación y las necesidades de la ciudadanía. Al estructurar un modelo de formación enfocado en Inteligencia Artificial y habilidades avanzadas, el programa mitiga la obsolescencia del capital humano local y facilita el acceso a

empleo de valor agregado u oportunidades de emprendimiento, traduciendo el crecimiento económico en movilidad social. Por ende, su ejecución constituye una inversión para apalancar la equidad y la sostenibilidad en el Distrito

Para asegurar el cumplimiento de las metas del proyecto y garantizar la continuidad operativa en la gestión con los beneficiarios, efectividad en la inscripción y matrícula académica, el seguimiento a la permanencia y prevención de la deserción, se requiere contratar los servicios de un contact center. La necesidad de este servicio se fundamenta en los siguientes aspectos:

- ***Efectividad y alcance en la etapa de convocatoria y difusión del proyecto:*** Despliegue de estrategias de comunicación omnicanal (llamadas telefónicas, WhatsApp, chat institucional, entre otras herramientas disponibles) dirigidas a aspirantes y beneficiarios, orientadas a garantizar la divulgación oportuna del proyecto, la orientación personalizada en el proceso de inscripción y la resolución efectiva de requerimientos e imprevistos.

- ***Agilidad y soporte en la validación y legalización documental:*** Prestar apoyo para la optimización del proceso de revisión, subsanación y verificación de los documentos allegados por los inscritos al proyecto, asegurando la comunicación personalizada cuando se requieren subsanaciones y una transición ágil hacia la matrícula formal sin sobrecargar la capacidad instalada del proyecto y la Corporación.

- ***Atención continua y resolución de inquietudes:*** Contar con la disponibilidad de un canal de atención en tiempo real (chat institucional, WhatsApp, entre otros) para solucionar dudas sobre el programa, oferta de cursos, horarios, pruebas técnicas, entre otras consultas, garantizando un alto nivel de respuesta y satisfacción en la experiencia del usuario.

- ***Estrategia de alerta temprana y retención académica:*** Posibilita el contacto directo con estudiantes que presenten inasistencias o inactividad en la plataforma virtual reportados por el aliado académico del proyecto, identificando barreras de conectividad o problemas técnicos para implementar acciones correctivas de manera oportuna desde el componente de seguimiento a la permanencia.

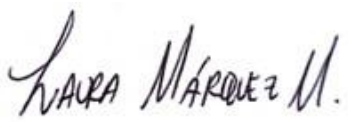
- ***Acompañamiento psicosocial y seguimiento a la permanencia:*** Articula llamadas de seguimiento y control a la estrategia de acompañamiento psicosocial del proyecto, fortaleciendo el vínculo con los beneficiarios y mitigando los riesgos de deserción durante el proceso de formación.

- ***Encuestas de satisfacción y seguimiento del proceso de estudiantes:*** Aplicación de encuestas de satisfacción telefónicas y digitales a los beneficiarios del proyecto, orientadas a evaluar la calidad de la oferta de formación, medir el nivel de percepción del servicio e identificar oportunidades de mejora, ajustes metodológicos o requerimientos adicionales de información.

En consecuencia, el presente proceso de contratación responde a los principios de economía, eficiencia y planeación, asegurando la capacidad operativa para la interacción continua con la población beneficiaria, la optimización de las tasas de finalización y el correcto desarrollo de la operación del proyecto para el alcance de las metas institucionales.

Las actividades se ejecutarán en estricto cumplimiento del anexo técnico del convenio y de la propuesta técnico-económica seleccionada, bajo la supervisión permanente de la Corporación. Esta estrategia garantiza una gestión transparente, eficiente y articulada, optimizando los recursos públicos y generando valor a través del cierre de brechas digitales en el territorio.

Cordialmente,



LAURA MARQUEZ MARULANDA
Líder de Proyectos

Anexos: N/A
Copia a: Luisa Fernanda Varela – Subdirectora Administrativa y Financiera
Cristian Ferney López Castrillón – Profesional Jurídico
Sandra Paola Nohava Bravo – Subdirectora de Proyectos