

**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA  
GOBERNACIÓN****RESOLUCIÓN****“POR LA CUAL SE JUSTIFICA UNA CONTRATACIÓN DIRECTA EN LA  
SECRETARÍA DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS”**

**LA SECRETARIA DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007, 1474 de 2011, Decreto 1082 de 2015, Decretos Departamentales N° 202407003913 del 05 de septiembre de 2024 y 2025070000089 del 03 de enero de 2025 y

**CONSIDERANDO:**

1. El artículo 2° de la Constitución Política de Colombia establece: “Son 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”.
2. El artículo 3° de la Ley 80 de 1993 preceptúa que: *“Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan 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”*.
3. La Ley 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios permiten a la Nación y a sus entidades descentralizadas celebrar, entre entidades públicas, *Contratos Interadministrativos* con el fin de facilitar, fomentar o desarrollar alguna de las actividades propias de las entidades públicas que les permitan alcanzar los fines esenciales y desarrollar los principios de la función administrativa. Así mismo, el literal c), del numeral 4°, del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 contempla como modalidad de selección de contratación directa a los denominados *Contratos Interadministrativos*, siempre que las obligaciones derivadas de los mismos tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos.
4. De conformidad con el Decreto No. 202407003913 del 05 de septiembre de 2024, “Por el cual se determina la estructura administrativa de la administración departamental, se definen las funciones de sus organismos y dependencias y se dictan otras disposiciones”, establece que la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos tiene como propósito *#Liderar* la gestión integral del talento Humano y Servicios humano, el desarrollo organizacional, la formulación, implementación y cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos relacionados con tecnologías de la información y las comunicaciones en la entidad Departamento de Antioquia. Además, asegurar la provisión y el correcto funcionamiento de bienes, seguros, y servicios generales, incluyendo logística,

*"Por la cual se justifica una contratación directa en la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos"*

administración, gestión documental y la relación con los ciudadanos. Todo esto con el objetivo de contribuir a la eficiencia y a los resultados óptimos en el funcionamiento de la Administración departamental."

**5.** Así mismo, dentro de sus funciones la de "Garantizar una atención eficiente e incluyente en la relación estado ciudadano, facilitando el acceso a los trámites y servicios en la Gobernación de Antioquia"

**6.** Para cumplir con las funciones encomendadas a la Dirección de Relación Estado Ciudadano, se requiere realizar la contratación que garantice la prestación ininterrumpida de los servicios en los tres canales de atención a la ciudadanía (presencial, telefónico y virtual)

**7.** La Dirección de Relación Estado Ciudadano de la Gobernación de Antioquia busca cumplir sus funciones a través de la suscripción de un contrato de prestación de servicios de Contact Center y BPO que aporte mejoras sustantivas en el desarrollo de los canales existentes como telefónicos, chat, centro de relevos, chatbot, redes sociales, mensajes de texto, numeral abreviado, servicios de IVR y todos aquellos canales telefónicos y virtuales que sean requeridos por la Gobernación de Antioquia para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, y la adopción de nuevos canales alternativos para la atención a los Ciudadanos, fortaleciendo así la relación Estado Ciudadano a través la implementación y certificación de la línea de WhatsApp, el fortalecimiento de las redes sociales y la apertura de nuevos canales como el videochat en lenguaje de señas para la atención de la población sorda y una opción bilingüe para el canal telefónico, lo que permitirá dar un cumplimiento con mejores índices de atención de los ciudadanos y generar más opciones de omnicanalidad para la población. Con dicho contrato, se estaría contribuyendo en gran medida a proporcionar nuevos y mejores mecanismos de interacción con las partes interesadas en procura de lograr una Administración Departamental más cercana a la ciudadanía.

**8.** En relación con lo anterior, es importante mencionar que la Gobernación de Antioquia actualmente no cuenta en la planta global de cargos, con el recurso humano suficiente o es inexistente para ejecutar dichas funciones, adicionalmente no se tiene la capacidad tecnológica para implementar un Contact Center, con todos los servicios y canales que a hoy tenemos, en sus propias instalaciones, es por ello que mediante la contratación de los servicios de Contact Center y BPO, ha logrado ser un referente a nivel nacional reconocido por el Departamento Nacional de Planeación, por tener actualmente un Modelo de Atención a la Ciudadanía organizado, consistente, efectivo y con un alto nivel de calidad, ofreciéndole a los ciudadanos todos los mecanismos necesarios para acceder a través de la multicanalidad al Estado.

**9.** Es prioritario darle continuidad a la prestación de estos servicios de Contact Center y BPO, toda vez que, en caso de no darse, se generaría un alto impacto negativo a raíz de la desatención de dichos canales y de la atención de algunas de las oficinas presenciales (Dirección de Pasaportes y puntos de información del Centro de Atención a la Ciudadanía), las cuales se encuentran en funcionamiento para la ciudadanía.

**10.** Cobra especial importancia resaltar que, con dicha contratación se atiende la ciudadanía usuaria de la oficina de pasaportes, la cual es fuente de ingresos para el Departamento por concepto de la realización del trámite de pasaporte, rubro que se destina para el Impuesto de Timbre, Pro-Adulto Mayor, Pro-electrificación rural

*"Por la cual se justifica una contratación directa en la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos"*

y la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, con ingresos de más de 47 mil millones de pesos para el año 2024.

**11.** Esta contratación pretende acercar la Administración Departamental al ciudadano en los 125 municipios de Antioquia, facilitando el acceso a la información de trámites, servicios, programas y proyectos, habilitando diferentes alternativas de acceso para los ciudadanos, y fortaleciendo las ferias de servicios, para trasladar la oferta institucional a los municipios, evitando costos de desplazamiento, inversión de tiempo y la sensación de mala atención y abandono por parte de la Gobernación de Antioquia.

**12.** Para satisfacer la necesidad se requiere contratar un proveedor que cuente con la experiencia, capacidad técnica y financiera suficiente para la ejecución del objeto del contrato cumpliendo con las especificaciones técnicas y los requisitos para brindar los servicios de Contact Center y BPO.

**13.** La empresa VALOR +, cuyo objeto social, según sus estatutos, se enmarca principalmente en prestar "Desarrollo y ejecución de actividades tendientes a la prestación, comercialización y consultoría de soluciones integrales para la administración y gestión de la información, de recursos y las comunicaciones, mediante la operación de servicios de valor agregado que incluyen: gestión de procesos de soporte, recaudo y facturación, administración de infraestructura tecnológica, BPO (externalización de procesos de negocios), Contact Center, conectividad, gerenciamiento, diseño, arquitectura, proyectos, infraestructura, construcción, operaciones de alta complejidad logística y tecnológica, diseño de estudios técnicos y/o civiles, entre otras actividades conexas o similares" y quienes además son una sociedad por Acciones Simplificada, de carácter comercial según lo definido en el artículo 2° de los estatutos sociales de la Sociedad, cuentan con la idoneidad en la prestación de servicios tecnológicos, lo cual se evidencia en la ejecución del actual contrato y de contratos con objetos similares desarrollados con el Departamento de Antioquia y entidades descentralizadas.

**14.** VALOR + es una compañía líder en Colombia en la provisión de soluciones tecnológicas, por su experiencia en el manejo de contratos públicos, las cuales su objetivo es al igual que nosotros, mejorar los procesos de atención de clientes-ciudadanos y la oferta de servicios y trámites son de beneficio común (certificados de experiencia que serán adjuntos a los documentos requeridos al contratista), así como que conoce nuestra administración y cuenta con los aplicativos necesarios para atender nuestra demanda de servicios presenciales, telefónicos y virtuales. Esto facilitaría la continuidad de los mismos sin generar grandes traumatismos con la ciudadanía ni tiempos adicionales de entrenamiento y reclasificación de la información que afectaría la puntualidad del servicio a los ciudadanos. Así mismo la Plataforma tecnológica de la Líneas de Atención de la Gobernación de Antioquia.

**15.** El presupuesto para la presente contratación se soporta en el siguiente certificado de disponibilidad presupuestal:

CDP Y FECHA DE CREACION	SECRETARÍA	RUBROS
3500055494 del 03 de febrero de 2025 por valor (\$7.450.000.000)-	Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos	Fondo: 0-2531 Area Funcional: C45994 Pos-pre: 2-3-2-02-02-008

**16.** El comité Interno de Contratación aprobó dicho contrato el día 03 de febrero de 2025 mediante Acta No. 06 y que el Comité de Orientación y Seguimiento hizo lo suyo el día 06 de febrero de 2025 mediante Acta No. 007.

"Por la cual se justifica una contratación directa en la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos"

**12.** Los estudios y documentos previos correspondientes a la presente modalidad de contratación podrán ser consultados en la oficina 201- de la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos, piso 2 del Centro Administrativo Departamental "José María Córdova" y en el sistema electrónico para la contratación pública (SECOP II).

En mérito de lo expuesto, la SECRETARIA DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR** de justificada la modalidad de selección del contratista mediante la modalidad de contratación directa, de conformidad con el artículo 2º, numeral 4º, literal c de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 92 de la Ley 1474 de 20211 y el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR** la celebración de un contrato con la empresa VALOR + S.A.S cuyo objeto es "Prestar a la gobernación de Antioquia los servicios de Contact Center y BPO, para apoyar el fortalecimiento del modelo integral de atención a la ciudadanía del departamento de Antioquia", con una duración de Ocho (8) meses contados a partir del 16 de febrero de 2025, sin superar el 31 de diciembre de 2025

**ARTÍCULO TERCERO:** El contrato se suscribirá con la empresa VALOR + S.A.S por un valor de SIETE MIL SESENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS (\$7.064.140.389) IVA incluido.

**ARTÍCULO CUARTO:** Publicar el presente acto administrativo en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) a través del portal único de contratación, acorde con lo estipulado en el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015.

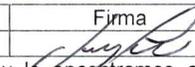
**ARTÍCULO QUINTO:** Contra el presente acto no procede recurso alguno de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO SÉXTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**ROSA MARÍA ACEVEDO JARAMILLO**  
Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	Jorge O. Patiño Cardona – Profesional Universitario		06/02/2025
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			