

	ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN	Código: FT-M3-GJ-12
		Versión: 4
		Página 1 de 5

Radicado No: 20260008168
Fecha: 31 de agosto de 2026

ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN

1. NECESIDAD:

La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, como empresa industrial y comercial del Estado del orden distrital, tiene dentro de su objeto el desarrollo de soluciones integrales para entidades públicas y privadas mediante la celebración de contratos y convenios interadministrativos, contratos de mandato y demás instrumentos jurídicos que le permiten estructurar, coordinar, administrar y ejecutar proyectos relacionados con seguridad, tecnología, logística, infraestructura, movilidad, innovación y demás líneas de negocio que desarrolla la Entidad.

La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU requiere garantizar los principios de transparencia, integridad, anticorrupción y buen gobierno corporativo. Para ello, resulta indispensable contar con un canal independiente, confidencial, seguro y especializado para la recepción, trámite, radicación e informe de peticiones, denuncias o reportes de actos contrarios a la ética o la normatividad institucional.

La necesidad de contar con una Línea Ética Corporativa se fundamenta directamente en las Dimensiones y Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):

- **Dimensión 1: Talento Humano — Política de Integridad:** Operativiza y respalda la vivencia del *Código de Integridad del Servicio Público* (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia). Ofrece a los servidores públicos, contratistas y ciudadanía en general un mecanismo seguro para reportar situaciones que atenten contra estos valores institucionales.
- **Dimensión 7: Control Interno — Política de Control Interno (MECI):** Fortalece el *Ambiente de Control* y operativiza el esquema de Líneas de Defensa (específicamente la Segunda y Tercera Línea de Defensa). Permite la identificación y gestión oportuna de los riesgos de corrupción, fraude e ineficiencia administrativa, complementando las auditorías tradicionales y los mecanismos institucionales existentes.
- **Cumplimiento Normativo Asociado:** Se alinean los esfuerzos de la entidad con la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública), la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y las directrices emitidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

En consecuencia, se hace necesario la contratación mediante un operador externo de BPO / Contact Center, la ESU asegura la objetividad, la reserva de la información, la trazabilidad de los casos y el cumplimiento normativo en protección de datos personales.

2. OBJETO:

Prestar servicios profesionales y operativos para la administración y gestión de la Línea Ética de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU.

3. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:

El contratista prestará los servicios de administración y gestión externa de la Línea Ética institucional de la ESU, de conformidad con los lineamientos, protocolos y procedimientos establecidos por la entidad. Para tal efecto, el servicio comprenderá lo siguiente:

- **Implementación y Puesta a Punto:** Diseño, configuración e implementación inicial del canal y protocolo de gestión de la Línea Ética adaptados a la estructura y directrices de la Entidad.
- **Recepción y Registro Omnicanal:** Atención, recepción, registro, clasificación y radicación de reportes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas a través

de los canales habilitados, comprendiendo de manera exclusiva el canal telefónico y el correo electrónico corporativo dispuesto para la ESU.

- **Talento Humano Especializado:** Asignación de una (1) posición operativa correspondiente a un analista o agente con perfil profesional o técnico especializado, encargado de la atención continua de la Línea Ética en el horario institucional establecido de lunes a viernes, en jornada continua de 07:30 a 17:30 horas.
- **Disponibilidad y Recepción Asistida:** Dotación de un mensaje institucional de bienvenida e identificación de la línea telefónica, así como un buzón de mensajes automatizado para la captura y salvaguarda de comunicaciones durante los periodos en que la posición en vivo no se encuentre disponible.
- **Trazabilidad y Gestión Documental:** Garantizar el registro íntegro y la trazabilidad de todas las comunicaciones y reportes recibidos, asegurando la adecuada identificación, radicación y disposición sistemática de la información conforme a los procedimientos y tablas de retención definidos por la ESU, facilitando su comprensión y análisis oportuno.
- **Sistema de Alertas Oportunas:** Implementación de un mecanismo de seguimiento y control sobre las solicitudes y reportes remitidos a la ESU, con el fin de emitir alertas tempranas que garanticen los tiempos de respuesta y gestión institucional.
- **Informes y Analítica de Gestión:** Elaboración, consolidación y presentación de informes periódicos (mensuales/trimestrales) de gestión e indicadores operacionales definidos por la Entidad, tales como: frecuencia de reportes, canales más utilizados, tipologías de las alertas, tiempos de radicación, indicador de tiempo medio de atención (AHT), y demás métricas requeridas para la toma de decisiones preventivas de la Alta Dirección y el Comité de Control Interno.
- **Seguridad de la Información y Tratamiento de Datos:** Estricta aplicación de protocolos de confidencialidad, reserva legal, seguridad de la información y trazabilidad sobre los datos e incidentes conocidos con ocasión de la ejecución del contrato. Asimismo, se exigirá el cabal cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de protección y tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012 / Habeas Data) y normatividad concordante.
- **Remisión Segura a Instancias Competentes:** Disposición y traslado seguro de los reportes recibidos hacia los canales y comités internos competentes de la ESU garantizando en todo momento la integridad, oportunidad y reserva de los expedientes.

4. IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR:

Contrato de prestación de servicios de apoyo

5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:

El presente proceso de contratación se fundamenta en la normatividad vigente para la contratación de Solicitud Privada de Oferta de Mínima Cuantía, específicamente en la causal señalada en el artículo 23 del Reglamento de Contratación de la ESU, por tratarse de un contrato cuyo objeto es prestar servicios profesionales y operativos para la administración y gestión de la Línea Ética de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU, y cuyo presupuesto oficial es inferior a veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DEL MISMO: Luego de adelantar un referenciamiento de mercado que permite calcular el presupuesto de la respectiva contratación, su monto y el de posibles costos asociados, se detalla lo siguiente.

6.1 ESTUDIO DEL MERCADO:

Con el propósito de determinar el valor estimado y establecer el presupuesto oficial del presente proceso de contratación, la Entidad adelantó un análisis del sector y del mercado objetivo. Dicha gestión consistió en la solicitud formal de cotizaciones a proveedores especializados y con reconocida experiencia en la prestación, administración y soporte de canales de atención y líneas de integridad corporativa.

Como resultado de la consulta y del análisis de las condiciones vigentes en el mercado, se recibieron y evaluaron las siguientes ofertas económicas:

No.	OFERENTE	VALOR CON IVA
1	Call Center Mall (CCM)	\$7.021.000
2	Origen BPO	\$7.137.620
3	Andes BPO Contact Center	\$7.324.795
4	Conalcréditos - Emergia	\$7.600.917

Análisis de Homogeneidad y Condiciones de la Oferta:

- Suficiencia y Equivalencia:** Se constató que los cuatro (4) proveedores consultados cotizaron la totalidad de los requerimientos técnicos y operativos solicitados por la Entidad, lo que permite efectuar una evaluación objetiva bajo condiciones técnicas y económicas equivalentes.
- Comportamiento Estadístico y Rango:** Los precios presentados reflejan un comportamiento homogéneo dentro del sector, situándose en un rango de precios comprendido entre \$7.021.000 (valor mínimo) y \$7.600.917 (valor máximo).
- Valor Promedio:** El análisis arroja un valor promedio de mercado de \$7.271.083, el cual servirá como base de referencia técnica y financiera para la estructuración definitiva del presupuesto oficial, garantizando así la optimización de los recursos públicos y la selección objetiva del contratista.

Las cotizaciones recibidas constituyen una referencia suficiente para establecer el presupuesto oficial del proceso, al reflejar las condiciones económicas vigentes del mercado para los bienes y servicios requeridos.

El presente estudio de mercado tiene como finalidad determinar un valor de referencia para el proceso de contratación y no constituye un criterio de selección del futuro contratista, la cual se realizará de conformidad con las reglas y factores de evaluación establecidos en los documentos del proceso.

6.2 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor del contrato será por un valor máximo de **VEINTINUEVE MILLONES OCHENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS** (\$29.084.332) incluido IVA y todos los costos directos e indirectos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución total del contrato que resulte del presente proceso de contratación, valor que resulta del promedio mensual del estudio de mercado.

6.3 INFORMACIÓN PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN

Con base en el anterior sondeo de mercado, la ESU cuenta con el presupuesto para dicha contratación que se deberá ejecutar por el rubro presupuestal No 21202020081502-1, CPC 85991 y centro de costos No 14162.

7. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN:

El único factor de evaluación que utilizará la Entidad para la selección del proveedor será el menor precio ofrecido en el total de todos los ítems expresados en la propuesta, además del cumplimiento de las especificaciones técnicas definidas por la entidad.

Las personas jurídicas y/o naturales interesadas en participar, deberán cumplir con la totalidad de los requisitos habilitantes que se establecerán en el pliego de condiciones, so pena de rechazo.

8. RIESGOS: Verificar matriz de riesgo.

9. GARANTÍAS EXIGIDAS:

El contratista adjudicatario deberá constituir la Garantía Única de Cumplimiento con los siguientes amparos mínimos:

	ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN	Código: FT-M3-GJ-12
		Versión: 4
		Página 4 de 5

1. **Cumplimiento del Contrato:** Por el veinte por ciento (**20%**) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y seis (**6**) meses más.
2. **Calidad del Servicio:** Por el veinte por ciento (**20%**) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y seis (**6**) meses más.
3. **Pago de Salarios, Prestaciones Sociales e Indemnizaciones Laborales:** Por el diez por ciento (**10%**) del valor del contrato, con una vigencia igual a la duración del mismo y tres (**3**) años más.

10. INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE PARA EL ESTADO COLOMBIANO:

La contratación no cobijada por Acuerdo Internacional o Tratado de Libre Comercio.

11. CONDICIONES CONTRACTUALES:

11.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATO:

11.1.1 OBLIGACIONES DE LA ESU:

- Realizar el pago por el servicio prestado de acuerdo con la forma de pago establecida.
- Suministrar toda la información suficiente para que el CONTRATISTA pueda desarrollar su objeto contractual.
- Efectuar la supervisión del contrato, a través del Profesional Universitario de la Unidad de Gestión Humana de la ESU o por quien ordene el operador del gasto.
- Poner a disposición del Contratista la información necesaria para el desarrollo de las actividades que se requiera ejecutar.
- La ESU tendrá la obligación de acompañar, revisar y aprobar los productos y/o servicios entregados por el CONTRATISTA, en los términos del contrato.

11.1.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:

- Cumplir con el objeto del contrato y con cada una de las actividades descritas para el desarrollo de este, con la diligencia y eficiencia requerida dentro de los términos establecidos, según las instrucciones que para el efecto le sean dadas.
- Designar un representante para efectos de facilitar y agilizar el manejo de la información entre las partes.
- Guardar absoluta reserva de lo que conozca debido al desarrollo del objeto convenido.
- Cumplir con todas las obligaciones relativas a la seguridad social vigentes y dejar las constancias respectivas del cumplimiento de dicha obligación.
- Facilitar la labor de supervisión dando respuesta oportuna a las observaciones o requerimientos que se realicen.
- Asegurar el personal idóneo para el desarrollo del objeto contractual que permita la adecuada ejecución del contrato.
- Informar oportunamente a la ESU cuando exista o sobrevenga alguna de las Inhabilidades e incompatibilidades previstas en la constitución y la ley.
- Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del contrato.

11.1.3 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS: En desarrollo de las anteriores obligaciones, el contratista se obliga a suministrar los siguientes productos y/o servicios:

Lo establecido en el numeral 3 “ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR.” del presente documento.

11.1.4 FORMA DE PAGO:

La ESU pagará al Contratista el valor del contrato mediante pago mensual, de acuerdo con los servicios prestados, previo envío de factura por parte del proveedor y emisión de recibo a satisfacción de la producción por parte del supervisor designado para este contrato por la ESU.

La respectiva factura debe cumplir con los requisitos de las normas fiscales establecidas en el artículo 617 del Estatuto Tributario. La fecha de la factura debe corresponder al mes de su elaboración, y en ella constará el número del contrato y, el concepto del bien o servicio que se está cobrando. Al momento de entregar la factura, ésta deberá estar acompañada con el certificado de pago de aporte de sus empleados al Sistema de Seguridad Social Integral de los últimos seis (6) meses.

11.1.5 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:

La Supervisión del Contrato estará a cargo de un Profesional Universitario de la Unidad de Gestión Humana o quien haga sus veces o quien designe el Ordenador del Gasto; el cual ejercerá las obligaciones y responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Contratación de la Entidad.

11.1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo del presente contrato será a partir de la aprobación de las pólizas por parte de la Secretaría General y hasta el 31 de diciembre de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

11.1.7 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El objeto del contrato se ejecutará en el Distrito Especial de Medellín.

Cordialmente,


NATHALIA RESTREPO CARO
Subgerente Administrativa y Financiera

Aprobó:	Kamal Abdul Nassar Montoya	Secretario General	
Revisó:	Natalia Castrillón Sánchez	Líder de Programa – Unidad de Gestión Humana	
	Ana Cristina Pérez Gil	Profesional Universitario – Unidad de Gestión Jurídica	
Proyectó:	Claudia Patricia Ospina Rincón	Profesional Universitario - Unidad de Gestión Humana	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			