RESOLUCIÓN No. 292 DE 2024

"Por la cual se ordena la Apertura del Proceso por Selección Abreviada - Subasta Inversa No. 89 de 2024"

LA COORDINADORA EJECUTIVA DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Artículo 2.2.1.1.2.1.5. del Decreto 1082 de 2015, la Ley 1978 de 2019 y la Resolución 405 de 2021

CONSIDERANDO

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, es una Unidad Administrativa Especial, de orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal y con personería jurídica, la cual tiene por objeto promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad a todos sus agentes y grupos de valor a través del canal telefónico, atención personal, chat y redes sociales, lo cual es fundamental para el servicio al ciudadano como objetivo del Estado.

Que por lo anteriormente señalado, para la CRC es importante contar con un Centro de Contacto que le permita atender de forma eficaz y oportuna las solicitudes que recibe y de esta manera contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de calidad, credibilidad y satisfacción de sus grupos de valor, respecto de la atención y orientación entregada por la Entidad ya que este servicio permite:

- Asegurar que los canales de comunicación con los ciudadanos y las partes interesadas (como empresas de comunicaciones, proveedores de contenido y aplicaciones, usuarios y televidentes) sean eficaces y accesibles. Esto incluye plataformas en línea, líneas telefónicas de atención al cliente y oficinas físicas.
- Garantizar un servicio de calidad y resolver eficazmente las consultas y problemas de los ciudadanos y las empresas. Esto incluye la capacitación en habilidades de comunicación y conocimientos técnicos relacionados con las telecomunicaciones y los contenidos audiovisuales.
- Mantener una comunicación transparente con el público sobre las decisiones regulatorias, los procedimientos y los resultados alcanzados. Esto fomenta la confianza en la labor de la CRC y muestra un compromiso con la calidad y la equidad en la regulación.
- Utilizar datos y retroalimentación de los grupos de valor para identificar áreas de mejora en el servicio de la CRC. Esto permite ajustar las estrategias de atención al cliente y asegurar que se estén cumpliendo las expectativas de los diferentes grupos de interés.

Que se considera pertinente tercerizar el servicio del Centro de Contacto con el fin de garantizar la atención eficaz y oportuna a los grupos de valor de la Entidad, toda vez que la CRC no cuenta con el personal de planta suficiente para atender y cubrir la demanda que se requiere para el acompañamiento eficiente a las solicitudes de los ciudadanos.

Que es preciso indicar que, en años anteriores esta contratación se realizó a través del Acuerdo Marco de Precios que la Agencia Colombia Compra Eficiente tenía dispuesto para tal efecto. Sin embargo, en la actualidad la TVEC no tierne un Acuerdo Marco vigente para cubrir dichos servicios.

Que por lo anterior, y con el fin de seguir ofreciendo una atención oportuna y de calidad a los agentes y grupos de valor de la CRC sobre las diferentes medidas regulatorias, orientación respecto a sus derechos y deberes de los servicios de comunicaciones, dar información sobre los trámites de homologación, recursos de identificación (numeración, 1XY, códigos cortos, #ABB) espacios institucionales, mensajes cívicos, entre otros, a través del canal telefónico, atención personal, chat y redes sociales, se requiere la adquisición de los servicios de un Centro de Contacto para cinco (5) días del mes de agosto, y los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2024.

Que de esta forma, los agentes del centro de contacto brindarán orientación de primer nivel sobre la homologación de equipos terminales móviles y asesorando a los usuarios para diligenciar los formularios a través del portal de Trámites CRC. También ofrecerán asesoría para la solicitud de Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos conforme a la Circular 148 de 2022, orientación para el pago de contribuciones, y asesoría para el registro de Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA), Integradores Tecnológicos (IT), y Proveedores de Bienes y Servicios para Recursos de Identificación. Los profesionales deben manejar estos procedimientos técnicos, garantizando respuestas precisas y adecuadas conforme al marco regulatorio vigente.

Que debido a lo anterior, se hace necesario realizar un proceso de contratación en la modalidad de Selección Abreviada por Subasta Inversa de modo que se garantice la continuidad del servicio desde el 26 de agosto hasta el 30 de noviembre de 2024. Posterior a ello, se deberá iniciar la ejecución de un nuevo contrato con vigencias futuras desde el 1 de diciembre de 2024 hasta el 31 julio de 2026.

Que, en concordancia con lo anterior, la escogencia del contratista se hará de acuerdo con la modalidad de selección establecida en el *"TÍTULO I. DE LA EFICIENCIA Y DE LA TRANSPARENCIA. ARTÍCULO 2o. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:*

2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual. El Gobierno Nacional reglamentará la materia. Serán causales de selección abreviada las siguientes: a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos…"

Que es importante advertir que, la escogencia de esta modalidad de selección obedece al estudio del sector realizado, en el cual se pudo establecer que entidades públicas como la Fiscalía General de la Nación1 y la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras entidades públicas acuden a la modalidad de selección abreviada por subasta inversa al entender que los servicios a adquirir se consideran de características técnicas uniformes.

Que la necesidad de la presente contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de la CRC vigente para el año 2024.

Que según consta en acta del 13 de junio del año en curso, el Comité de Compras, Licitaciones y Contratos aprobó la publicación de este proceso de selección.

Que de conformidad con los artículos 2.2.1.1.1.7.1. y 2.2.1.1.2.1.2. del Decreto 1082 de 2015, el 14 de junio de 2024, se publicó el proyecto de pliego de condiciones en el Portal de Contratación Estatal SECOP II, con el fin de garantizar la publicidad y oponibilidad a terceros del presente proceso de selección

Que estando dentro del plazo previsto para la presentación de observaciones al proyecto de pliego de condiciones, los proveedores interesados el proceso del asunto, allegaron sus observaciones, las cuales fueron contestadas dentro del término establecido en el cronograma del proceso y publicadas en el Portal Único de Contratación Estatal.

Que de acuerdo con el documento de respuesta a las observaciones presentadas al Proyecto de Pliego de Condiciones, se realizaron los ajustes correspondientes en los Estudios previos y demás anexos, los cuales fueron aprobados por el comité de Compras, Licitaciones y Contratos en Sesión del 25 de junio de 2024.

Que dentro del término establecido en el cronograma del proceso, solo fue allegada una (01) solicitud de limitación a MIPYME, por lo tanto de acuerdo con el Artículo 34 de la Ley 2069 de 2020, el presente proceso no será limitado a Mipyme.

Que de conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.1.5. del Decreto 1082 de 2015, la Entidad ordenará de manera motivada la apertura de la presente selección abreviada por subasta inversa mediante acto administrativo de carácter general.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Ordenar la apertura del proceso por Selección Abreviada por Subasta Inversa No. 89 de 2024, con el siguiente objeto: *"Adquirir los servicios del centro de contacto para la CRC con el fin de atender de forma oportuna las solicitudes telefónicas, la atención presencial de los usuarios, la gestión chat, peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas sobre el Régimen de Protección al Usuario, y la orientación a través de redes sociales, con el fin de garantizar a los usuarios un acceso fácil y rápido a los canales de contacto de la Entidad",* con fundamento en las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo, y de acuerdo con el siguiente cronograma:

ACTIVIDAD	**FECHA DEL EVENTO**	**SECOP II**
Resolución de apertura y Publicación de Pliego de Condiciones Definitivo	26 de junio de 2024	PLATAFORMA SECOP II
Solicitudes de aclaración al Pliego de Condiciones Definitivo	Hasta 28 de junio de 2024	PLATAFORMA SECOP II
Respuesta a observaciones al Pliego de Condiciones.	04 de julio de 2024	PLATAFORMA SECOP II
Adendas	05 de julio de 2024	PLATAFORMA SECOP II
Cierre del proceso y presentación de propuestas.	**08 de julio de 2024 a las 10:00 a.m.**	**PLATAFORMA SECOP II**
Apertura de sobre de requisitos habilitantes y técnicos	08 de julio de 2024 a las 11:02 a.m.	PLATAFORMA SECOP II
Informe de presentación de ofertas	08 de julio de 2024 a las 11:04 a.m.	PLATAFORMA SECOP II
Publicación del informe de verificación	11 de julio de 2024 (No se lleva o no comité de compras)	PLATAFORMA SECOP II
Presentación de observaciones al informe de verificación	12, 15 y 16 de julio de 2024	PLATAFORMA SECOP II
Publicación de la lista de participantes de la subasta y publicación informe definitivo de evaluación	23 de julio de 2024	PLATAFORMA SECOP
Apertura del sobre económico	**24 de julio de 2024**	**PLATAFORMA SECOP II**
Fecha de inicio de subasta	**25 de julio de 2024 09:30 AM**	**Cl. 59a Bis #5-53- PISO 9 EDIFICIO LINK SIETE SESENTA**
Fecha fin de subasta	25 de julio de 2024 11:00 AM	Cl. 59a Bis #5-53- PISO 9 EDIFICIO LINK SIETE SESENTA
Publicación del acto administrativo de adjudicación o declaratoria desierta	Dentro de los (2) días hábiles siguientes a la finalización de la subasta 30 de julio de 2024	PLATAFORMA SECOP II
Firma del contrato	**Dentro de los (2) días hábiles siguientes a la publicación del acto administrativo de adjudicación**	**PLATAFORMA SECOP II**

	02 de agosto de 2024	
Requisitos para la ejecución del contrato: Entrega de garantías, aprobación de las garantías más expedición del Registro Presupuestal.	Dentro de los (2) días hábiles siguientes a la publicación del acto administrativo de adjudicación 06 de agosto de 2024	PLATAFORMA SECOP II

ARTÍCULO SEGUNDO. Se podrán consultar el pliego de condiciones, estudios y documentos previos definitivos del Proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. 89 de 2024, a través de la plataforma de SECOP II.

ARTÍCULO TERCERO. Convocar a las Veedurías Ciudadanas a que se hagan presentes en el proceso de selección.

ARTÍCULO CUARTO. Para el presente Proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa No. 89 de 2024, la Entidad ha apropiado un presupuesto por valor de **TRESCIENTOS SIETE MILLONES TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CATORCE PESOS ($307.036.414) M/CTE INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR,** valor que se encuentra amparado en el CDP No. 13924 del 13 de junio de 2024, expedido por el área de Presupuesto de la Entidad.

ARTÍCULO QUINTO. De acuerdo con lo consagrado en los artículos 2.2.1.2.4.2.2, 2.2.1.2.4.2.3. y 2.2.1.2.4.2.4. siguientes del Decreto No. 1082 de 2015 modificados por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, la presente convocatoria NO se limitará a Mipyme en atención a que solo fue allegada una (01) solicitud de limitación dentro del término establecido en el cronograma del proceso.

ARTÍCULO SEXTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá D.C. a los veintiséis (26) días del mes de junio de 2024.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

ZOILA VARGAS MESA
Coordinadora Ejecutiva

Proyectado por: Lucero Castellanos
Revisado por: Margarita Gil
Aprobado por: Zoila Vargas Mesa
Radicado: 2024201012