ANALISIS DEL SECTOR (Decreto 1082 de 2015)	
FECHA	ABRIL DE 2025
DEPENDENCIA SOLICITANTE	DIRECCION DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO Y OFICINA DE LAS TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
OBJETO A CONTRATAR	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CONMUTADOR, REDES Y SISTEMA TELEFÓNICO CON EL FIN DE MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA.

1. INTRODUCCION Y JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, la Alcaldía Municipal de Fusagasugá procederá a la elaboración del análisis para contratar el "FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANIDA, INCLUIDO EL CONMUTADOR Y SISTEMAS TELEFONICOS DE LAS SEDES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE FUSAGASUGÁ." dejar constancia mediante el presente documento.

En cumplimiento del Decreto No. 016 de 2023, mediante el cual se adopta la estructura de la Alcaldía del municipio de Fusagasugá y se señalan funciones generales de sus dependencias, el artículo 31, numeral 2, establece que la Dirección de Relación Estado-Ciudadano es responsable de formular y actualizar el modelo, la estrategia y los lineamientos para la implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas orientadas a fortalecer la relación del Estado con el ciudadano. Dichas políticas deben incorporar atributos como lenguaje claro, accesibilidad, diálogo e inclusión social, de acuerdo con la normatividad vigente y metodologías expedidas por el Gobierno Nacional.

Por su parte, mediante el Decreto 094 de 2023, se adoptaron los canales de atención para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), siendo el canal telefónico uno de los más utilizados por la comunidad. En este sentido, resulta imperativo fortalecer los canales de atención mediante la implementación y mantenimiento de herramientas de telecomunicaciones que permitan mejorar los niveles de respuesta a la ciudadanía.

Actualmente, la entidad no cuenta con cobertura total del servicio telefónico, y la constante reubicación de oficinas dentro de la Administración Municipal genera la necesidad de reconfigurar y reubicar las redes telefónicas. La Alcaldía de Fusagasugá dispone de una infraestructura de telecomunicaciones que incluye una central telefónica digital IP, un conmutador general administrado por la Dirección de Relación Estado-Ciudadano, líneas troncales y directas, redes internas, strips telefónicos, centrales telefónicas en diferentes dependencias, terminales de operadora digital, sistemas de audio respuesta y respaldo AC-DC, además de una línea de atención de denuncias de microtráfico. En total, la entidad maneja 59 líneas y 167 extensiones, con un segmento de telefonía IP para la comunicación interna en sus sedes.

Para garantizar la operatividad de este sistema y su adecuado funcionamiento, es necesario realizar mantenimientos preventivos y correctivos, para que la operadora automática que proporciona información general sobre trámites y procedimientos las 24 horas del día, los 365 días del año funcione correctamente. Esto permitirá optimizar la atención a la ciudadanía y mejorar la capacidad de respuesta de la Administración Municipal.

Dado que en la planta de personal no se cuenta con personal suficiente e idóneo para ejecutar estas actividades, se hace indispensable la contratación de una persona natural o jurídica con experiencia y capacidad técnica para llevar a cabo el mantenimiento y ampliación del sistema telefónico. De esta manera, se garantizará la continuidad y eficiencia del servicio de telecomunicaciones, en concordancia con la normativa vigente y los principios de accesibilidad y comunicación efectiva con la comunidad.

2. OBJETO CONTRACTUAL

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CONMUTADOR, REDES Y SISTEMA TELEFÓNICO CON EL FIN DE MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA.

3. PERSPECTIVA LEGAL

En el marco de la gestión pública de la Alcaldía de Fusagasugá, y en cumplimiento del deber constitucional de "servir a la comunidad", la planta telefónica se reconoce como un canal de comunicación esencial para la interacción directa con la ciudadanía. Su mantenimiento, por lo tanto, trasciende a la eficiencia administrativa, convirtiéndose en una obligación para garantizar la accesibilidad y la respuesta oportuna a las necesidades de

la comunidad.

Este deber constitucional se refuerza por el marco legal colombiano, que promueve la transparencia, la eficiencia administrativa y la participación ciudadana.

Leyes como la 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y la 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición) demuestran la importancia de canales de comunicación efectivos entre la administración y los ciudadanos. Asimismo, la Ley 962 de 2005 (Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos) y la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) enfatizan la necesidad de una gestión administrativa eficiente, donde la planta telefónica juega un papel crucial.

Al fundamentar la justificación en el deber constitucional de servir a la comunidad, se eleva la importancia de contar con un servicio telefónico eficiente, destacando su relevancia en el contexto de los principios fundamentales que rigen la administración pública en Colombia.

Conforme a lo dispuesto ley 1150 de 2007, en concordancia con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes, deberá desarrollarse un proceso de **MINIMA CUANTIA.**

En consideración a lo anterior, La alcaldía municipal de Fusagasugá está obligado a dar cumplimiento a dicha normatividad.

4. ANALISIS DE LA OFERTA

Existen en el mercado local y nacional empresas prestadoras del servicio requerido, de las cuales se relacionan las siguientes:

NOMBRE	TIPO ID	NO. IDENT.	TELEFONO	E-MAIL	CIUDAD
COLOMBIANA DE TELEFONOS	NIT	830079122-1	2815353	servicios@colombianadetelefonos.com	BOGOTÁ
VYS INGENIERIA	NIT	900299186-1	3163870039	vys.ingenieria.gerencia@gmail.com	BOGOTÁ

5.ANALISIS DE LA DEMANDA

La alcaldía municipal de Fusagasugá ha adquirido el servicio través de procesos de contratación por mínima cuantía, teniendo en cuenta el presupuesto aprobado para la respectiva vigencia.

Como se detalló en el párrafo anterior, durante el año 2023, la Alcaldía Municipal de Fusagasugá llevó a cabo la contratación del mantenimiento y la ampliación de su sistema telefónico, mediante el Contrato No. CPS 2023-0764. Este contrato tuvo como objetivo la 'Prestación de servicios de mantenimiento y ampliación del sistema telefónico de la Alcaldía de Fusagasugá y sus sedes externas, incluyendo el suministro de repuestos', por un valor total de cuarenta y tres millones setecientos sesenta y ocho mil doscientos pesos ($43.768.200,00) m/cte.

Para la vigencia 2024, se celebró el Contrato de Prestación de Servicios CPS 2024-0431. Este contrato tuvo como objeto la 'Prestación de servicios para la adecuación y mantenimiento del conmutador, redes y sistema telefónico con el fin de mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía', por un valor de cincuenta y ocho millones doscientos noventa y seis mil quinientos ochenta pesos ($58.296.580,00) m/cte.

6. ANALISIS DEL SECTOR COMUNICACIONES

La actividad económica en Colombia se organiza en distintos sectores, cada uno caracterizado por actividades con elementos comunes y procesos de producción distintivos. Esta clasificación permite comprender mejor la estructura económica y sus dinámicas. Tradicionalmente, se distinguen tres sectores

Se espera que el sector continúe creciendo en los próximos años, impulsado por la demanda de servicios digitales. Es importante tener en cuenta que el sector de telecomunicaciones está en constante evolución, por lo que las perspectivas financieras pueden cambiar con el tiempo.

En el caso que le compete a la Alcaldía de Fusagasugá, se analizará la situación financiera del proponente para asegurar su capacidad de cumplir con las obligaciones contractuales.

- La exigencia de contratos anteriores de igual o mayor valor al del presente proceso, asegura que el proponente tenga la capacidad financiera para la ejecución del nuevo contrato.

Al considerar estos aspectos organizacionales, se selecciona un proponente con la capacidad y experiencia necesarias para garantizar el mantenimiento eficiente y seguro de la planta telefónica, asegurando la continuidad de los canales de comunicación de la Alcaldía de Fusagasugá.

8. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

La selección de un proponente para el mantenimiento de la planta telefónica de la Alcaldía de Fusagasugá requiere un análisis organizacional que garantice la capacidad y experiencia de la empresa para cumplir con las exigencias del contrato. Los siguientes aspectos son cruciales:

- **Experiencia Contractual Comprobada:**
  - Se exige que los proponentes certifiquen haber ejecutado contratos de igual o mayor valor al del presente proceso de contratación.
  - Esta certificación busca asegurar que la organización posee la solidez financiera y la capacidad operativa para manejar un proyecto de esta magnitud.
  - La experiencia previa en contratos similares garantiza que el proponente comprende las complejidades técnicas y logísticas del mantenimiento de plantas telefónicas.
- **Capacidad Organizacional:**
  - Se evaluará la estructura organizacional del proponente, incluyendo su capacidad para asignar recursos humanos y técnicos al proyecto.
  - Se analizará la disponibilidad de personal calificado y certificado en áreas relevantes como redes de voz, datos y seguridad electrónica.
  - Se considerará la capacidad del proponente para gestionar la logística, el suministro de repuestos y la coordinación de actividades.
- **Cumplimiento de Estándares:**
  - Se verificará que la organización del proponente cumpla con los estándares de calidad, seguridad y salud en el trabajo (SGSST) requeridos.
  - Se evaluará la implementación de políticas y procedimientos para garantizar la seguridad del personal y la protección de los equipos.
  - Se exigirá la afiliación a la ARL y la presentación de un plan de seguridad y salud en el trabajo específico para las actividades de mantenimiento.

9. PERSPECTIVA TÉCNICA

Para el mantenimiento de la planta de teléfonos y sus componentes se requiere una perspectiva técnica integral que abarque tanto la experiencia del proponente como la competencia del personal y los estándares de seguridad. Los siguientes aspectos son cruciales para garantizar la calidad y seguridad del servicio:

- **Experiencia del Proponente:**
  - Se debe evaluar la experiencia del proponente en el mantenimiento de plantas telefónicas similares, verificando proyectos anteriores y referencias.
  - Es fundamental que el proponente demuestre conocimiento y experiencia en los tipos específicos de equipos y tecnologías presentes en la planta telefónica.
  - La capacidad para diagnosticar y resolver problemas técnicos complejos es un factor determinante.
- **Personal Calificado:**
  - Se requiere un personal mínimo con experiencia comprobada en el mantenimiento de sistemas telefónicos y redes de comunicación.
  - La certificación en trabajos en alturas es indispensable para garantizar la seguridad en intervenciones que lo requieran.
  - Se valorará la certificación del personal en áreas relevantes como redes de voz, datos y seguridad electrónica.

principales: el sector primario, que abarca las actividades agropecuarias y extractivas; el sector secundario, enfocado en la transformación industrial de materias primas; y el sector terciario, que comprende la prestación de servicios.

El sector de las telecomunicaciones contribuye significativamente al PIB de Colombia, generando ingresos y empleo. La inversión en infraestructura de telecomunicaciones es crucial para el desarrollo económico del país, ya que facilita la conectividad y la productividad, este sector está experimentando una consolidación, con fusiones y adquisiciones entre operadores, lo que puede tener implicaciones para la competencia y los precios.

El sector de servicios de telefonía en Colombia es un sector dinámico y en constante evolución, con un gran potencial de crecimiento. Sin embargo, también enfrenta desafíos importantes, como la brecha digital y la necesidad de adaptarse a la transformación digital.

Teniendo en cuenta el objeto contractual, se consultó en la página del SECOP procesos en otras entidades, encontrando algunos procesos con objeto similar, que comparten algunas características y sirven como referencia para analizar el mercado.

No. del proceso	objeto	Valor del contrato	Plazo de ejecución
Rama Judicial MC-2024-08	Mantenimiento preventivo y correctivo para las plantas telefónicas, así como la instalación, reparación, traslado de líneas y extensiones telefónicas; y la reparación de aparatos telefónicos	$25.000.000	nueve (9) meses
Departamento de policía del Quindio PN DEQUI MIC 005 2024	Mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo para los equipos de tecnología de la información y las comunicaciones	$50.000.000	doscientos setenta (270) días
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP-MC-010-2023	Contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo (con bolsa de repuestos) para la infraestructura tecnológica de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos - UAESP	52.000.000	doce (12) meses

7. PERSPECTIVA FINANCIERA

El sector de telecomunicaciones en Colombia genera ingresos significativos, impulsados principalmente por la telefonía móvil y los servicios de internet. Se observa un crecimiento constante en el consumo de datos móviles, lo que impulsa los ingresos de los operadores, la expansión de la fibra óptica y los servicios de internet fijo también contribuyen al crecimiento del sector.

La inversión en infraestructura de telecomunicaciones es crucial para el desarrollo del sector. Los operadores invierten en la expansión de redes 4G y 5G, así como en la implementación de fibra óptica. La inversión pública también juega un papel importante en la reducción de la brecha digital y la expansión de la conectividad en áreas rurales.

La rentabilidad del sector varía según el operador y el segmento de mercado, a competencia intensa en el mercado de telefonía móvil puede presionar los márgenes de ganancia. Los servicios de internet fijo y las soluciones para empresas suelen tener márgenes de ganancia más altos.

El aumento del consumo de datos, impulsado por el uso de aplicaciones de streaming, redes sociales y servicios en la nube, está transformando el panorama financiero del sector. Y la adopción de tecnologías como el 5G y el IoT está generando nuevas oportunidades de ingresos para los operadores.

- **Garantía del Servicio:**
  - El proponente debe ofrecer una garantía clara y completa del servicio, que cubra tanto la mano de obra como los repuestos suministrados.
  - Se deben establecer tiempos de respuesta y niveles de servicio para garantizar la disponibilidad y continuidad del sistema telefónico.
  - La garantía debe incluir el soporte técnico y la resolución de problemas en un plazo razonable.
- **Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST):**
  - El proponente debe cumplir con los estándares mínimos de SGSST, incluyendo la afiliación a la ARL y la implementación de medidas de seguridad para prevenir riesgos laborales.
  - Se debe exigir la presentación de un plan de seguridad y salud en el trabajo específico para las actividades de mantenimiento.
  - El personal debe contar con los equipos de protección personal (EPP) necesarios y estar capacitado en prevención de riesgos.
- **Estándares Técnicos:**
  - El servicio de mantenimiento debe cumplir con los estándares técnicos vigentes en materia de telecomunicaciones y seguridad eléctrica.
  - Se debe garantizar la compatibilidad de los repuestos y componentes suministrados con la infraestructura existente.
  - Se valorará la capacidad del proponente para proponer mejoras y actualizaciones tecnológicas que optimicen el funcionamiento de la planta telefónica.

Al considerar estos aspectos técnicos, se asegura la contratación de un servicio de mantenimiento de alta calidad, que garantice la disponibilidad, seguridad y eficiencia de la planta telefónica.

10. FIRMA

ELIZABETH VASQUEZ SOLER
Directora de Relación Estado Ciudadano

JAVIER MAURICIO RODRIGUEZ RUIZ
Jefe Oficina de las Tic y Transformación Digital

GESTIÓN DOCUMENTAL:
Original: Dirección de Contratación
Nombre del archivo sistematizado: Contratos 2025
Proyectó: Elizabeth Vásquez Soler / Dir. Relación Estado Ciudadano