INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, Presentamos el estudio del sector para adelantar un proceso a través de contratación directa para **"Prestar servicios de apoyo a la gestión para la operación y fortalecimiento de la "LÍNEA VIDA 103" de la Unidad Nacional de Protección - UNP a nivel nacional."**

PARÁGRAFO: De acuerdo con el objeto del presente contrato, la clasificación de bienes y servicios del sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos, en concordancia con el sistema electrónico de contratación pública es:

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
F	80	11	17	01

ASPECTOS GENERALES

La Unidad Nacional de Protección debe analizar los aspectos generales que orientan la movilidad y el desarrollo del mercado de servicios que son esenciales en el proceso de contratación y en relación directa con el objeto contractual.

De ello se identifican los siguientes aspectos:

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El presente análisis del sector parte de la necesidad justificada de la UNP, y en especial de la SECRETARÍA GENERAL – DESPACHO SECRETARÍA GENERAL que tiene a su cargo el:

"Funciones de la Secretaría General. Son funciones de la Secretaría General, las siguientes: 1. Dirigir, coordinar y adelantar la ejecución de los programas y actividades relacionados con los asuntos financieros y contables, contratación pública, soporte técnico e informático, servicios administrativos y gestión documental. 2. Gestionar, en coordinación con la Oficina de Planeación e Información, la consecución de recursos para el desarrollo de los planes, programas y proyectos institucionales. 3. Dirigir la elaboración y ejecución del plan anual de compras de la Unidad, en coordinación con las demás dependencias. 4. Realizar, conjuntamente con la Oficina de Planeación e Información, el anteproyecto de presupuesto general de la entidad, para presentarlo ante el Director. 5. Planear, programar, controlar y supervisar los procedimientos de almacenamiento, aseguramiento, suministro, custodia, distribución y baja de los bienes necesarios para el buen funcionamiento de la Unidad. 6. Elaborar el Manual de Contratación de la Unidad y vigilar su estricto cumplimiento. 7. Consolidar el programa anual de caja mensualizado de la Unidad de acuerdo con las

programaciones presentadas por las dependencias. 8. Garantizar la correcta ejecución, contabilización y rendición de informes fiscales, presupuestales, contables y de tesorería de la Unidad. 9. Efectuar los pagos de las obligaciones de la entidad de conformidad con las normas legales vigentes. 10. Garantizar la sostenibilidad del sistema contable y los estados financieros de la Unidad. 11. Hacer seguimiento y controlar la ejecución de los recursos de la Unidad. 12. Aplicar y realizar las operaciones en los sistemas de información establecidos para el cierre de cada vigencia. 13. Coordinar el grupo encargado de las investigaciones de carácter disciplinario que se adelanten contra los funcionarios de la Unidad y fallarlas en primera instancia. 14. Coordinar con la Oficina de Planeación e Información la inclusión de los indicadores más adecuados para medir la gestión del área. 15. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional y la observancia de sus recomendaciones en el ámbito de su competencia. 16. Las demás funciones que le sean asignadas inherentes a la naturaleza de la dependencia."

Para contratar la prestación de servicios de un ASISTENCIAL, que cuente con una experiencia 42 meses de experiencia de acuerdo con la Resolución de honorarios vigente**,** con ello se garantiza su idoneidad y experiencia para desarrollar el objeto del contrato a celebrarse.

ANÁLISIS DE LA OFERTA

El mercado colombiano cuenta con una oferta amplia de personas para ASISTENCIAL. **1.Atender y gestionar de manera eficiente las llamadas entrantes a la Línea Vida 103, registrando detalladamente los incidentes reportados por la ciudadanía en las herramientas tecnológicas designadas, garantizando la precisión y completitud de la información. 2.Mantener absoluta confidencialidad sobre toda la información obtenida en el desempeño de sus actividades, especialmente aquella que pueda comprometer la seguridad o bienestar de las personas afectadas, cumpliendo estrictamente con los protocolos de manejo de información sensible. 3.Apoyar a la supervisión en la implementación y desarrollo de estrategias para reducir la tasa de abandono de llamadas, realizando devoluciones de llamadas dentro de los plazos establecidos y siguiendo los procedimientos definidos para asegurar una atención integral a todos los usuarios. 4.Asegurar cobertura continua y eficaz del servicio de la Línea Vida 103, y manteniendo una disposición flexible para atender situaciones de emergencia o alta demanda. 5.Participar activamente en las capacitaciones y actualizaciones relacionadas con protocolos de atención, manejo de crisis y normativas de protección, para mejorar constantemente la calidad del servicio prestado. 6.Mantener una comunicación efectiva y oportuna con los supervisores y demás miembros del equipo, para garantizar una respuesta coordinada y eficiente a las situaciones reportadas a través de la Línea Vida 103. 7.Cumplir con los horarios y fechas previamente coordinados con el supervisor del contrato, para la prestación del servicio dentro o fuera de las instalaciones de la UNP. 8.Acatar los protocolos de seguridad establecidos por la UNP, para el funcionamiento de la Línea Vida 103, en Bogotá o en los Centros Automáticos de Despacho (CAD). 9.Realizar cualquier otra actividad relacionada con la naturaleza del objeto contractual y las obligaciones generales y**

específicas del contrato, según lo requiera la supervisión, para asegurar el óptimo funcionamiento de la Línea Vida 103. . Y que permita el correcto desarrollo de las funciones propias de **DESPACHO SECRETARÍA GENERAL**, contenidas en el Decreto 4065 de 2011. La determinación del perfil está relacionada con el conocimiento previo de las condiciones académicas, de experiencia y las labores desempeñadas anteriormente por el posible contratista.

La Unidad Nacional de Protección, en virtud de no contar con personal de planta suficiente para apoyar todos los asuntos que estén relacionados con la gestión administrativa de esta dependencia, requiere de los servicios de una persona natural que acredite el perfil necesario con la experiencia exigida.

No es necesario contratar una persona jurídica, toda vez que el conocimiento, experiencia y habilidad de la persona natural es suficiente y no requiere de una estructura administrativa y organizacional específica.

ANÁLISIS DE MERCADO

La Unidad Nacional de Protección debe analizar los aspectos generales que orientan la movilidad y el desarrollo del mercado de servicios que son esenciales en el proceso de contratación, y en relación directa con el objeto contractual.

De ello se identifican los siguientes aspectos:

✓ **Marco Económico**

La actividad económica está dividida en sectores económicos. El sector servicios o también llamado terciario; este sector incluye todas aquellas actividades que no generan mercancía en sí misma, pero son esenciales para el desarrollo de la economía, dentro de estas actividades hacen parte los servicios profesionales y de apoyo a la gestión. Con la salvedad de las divisiones sectoriales conforme a la actividad económica y no al grupo marco.

Actualmente este sector económico se encuentra en aumento, dada la demanda en este sector, pueden incluirse actividades económicas tales como:

- Servicios de Apoyo a la Gestión
- Prestación de servicios profesionales

En este caso, el objeto contractual descrito, se incluye en el sector terciario para la prestación de servicios.

✓ Marco Regulatorio o legal

Los contratos de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, están enmarcados entre otros, dentro de los siguientes aspectos legales:

De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, los contratos de prestación de servicios son "los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimiento especializados. En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable".

Por su parte el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 regula estos contratos de la siguiente forma:

"Artículo 2.2.1.2.1.4.9. Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales.

La Entidad Estatal, para la contratación de trabajos artísticos que solamente puedan encomendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos."

El artículo 3 del Decreto 1737 de 1998, modificado por el Decreto 2209 de 1998 señala que los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas "*sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizar las actividades que se contratarán. Se entiende que no existe personal de planta en el respectivo organismo, entidad,*

ente público o persona jurídica, es imposible atender la actividad con personal de planta, porque de acuerdo con los manuales específicos, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente, la inexistencia de personal suficiente deberá acreditarse por el jefe del respectivo organismo. Tampoco se podrán celebrar estos contratos cuando existan relaciones contractuales vigentes con objeto igual al del contrato que se pretende suscribir, salvo autorización expresa del jefe del respectivo órgano, ente o entidad contratante. Esta autorización estará precedida de la sustentación sobre las especiales características y necesidades técnicas de las contrataciones a realiza." (Resaltado fuera de texto).

Sobre la diferencia entre contrato de prestación de servicios profesionales y el de apoyo a la gestión, el Consejo de Estado[1] ha señalado que:

"(…) serán entonces contratos de "prestación de servicios profesionales" todos aquellos cuyo objeto esté determinado materialmente por el desarrollo de actividades identificables e intangibles que impliquen el desempeño de un esfuerzo o actividad tendiente a satisfacer necesidades de las entidades estatales en lo relacionado con la gestión administrativa o funcionamiento que ellas requieran, bien sea acompañándolas, apoyándolas o soportándolas, al igual que a desarrollar estas mismas actividades en aras de proporcionar, aportar, apuntalar, reforzar la gestión administrativa o su funcionamiento con conocimientos especializados, siempre y cuando dichos objetos estén encomendados a personas catalogadas de acuerdo con el ordenamiento jurídico como profesionales. En suma, lo característico es el despliegue de actividades que demandan la aprehensión de competencias y habilidades propias de la formación profesional o especializada de la persona natural o jurídica, de manera que se trata de un saber intelectivo cualificado.
(…)
e) El contrato de prestación de servicios de simple apoyo a la gestión.

"….se entiende entonces por contratos de "apoyo a la gestión" todos aquellos otros contratos de "prestación de servicios" que, compartiendo la misma conceptualización anterior, esto es, el desempeño de actividades identificables e intangibles, el legislador permite que sean celebrados por las entidades estatales pero cuya ejecución no requiere, en manera alguna, de acuerdo con las necesidades de la administración (previamente definidas en los procesos de planeación de la Entidad), de la presencia de personas profesionales o con conocimientos especializados.

[1] Consejo de Estado, Sección Tercera, Sentencia 11001032600020110003900 (41719), 2 de diciembre de 2013, M. P. Jaime Orlando Santofimio

Se trata entonces de los demás contratos de prestación de servicios, caracterizados por no ser profesionales o especializados, permitidos por el artículo 32 No 3o de la Ley 80 de 1993, esto es, que involucren cualesquiera otras actividades también identificables e intangibles que evidentemente sean requeridas por la entidad estatal y que impliquen el desempeño de un esfuerzo o actividad de apoyo, acompañamiento o soporte y de carácter, entre otros, técnico, operacional, logístico, etc., según el caso, que tienda a satisfacer necesidades de las entidades estatales en lo relacionado con la gestión administrativa o funcionamiento de la correspondiente entidad, pero sin que sean necesarios o esenciales los conocimientos profesionales o especializados para su ejecución, los cuales, como se ha advertido, se reservan exclusivamente para el "contrato de prestación de servicios profesionales", y no para éstos de simple "apoyo a la gestión".
(…)

Así las cosas, conviene, para mayor claridad expositiva, precisar que en el marco del contrato de simple prestación de servicios de apoyo a la gestión, las necesidades que pretenden ser satisfechas por la Administración no comprometen, en modo alguno las actividades que son propias de conocimientos profesionales o especializados; aun así, ello no excluye que dentro de esta categoría conceptual se enmarquen actividades de carácter técnico las cuales, requiriendo un despliegue intelectivo, no recaen dentro del concepto de lo profesional, así como otras necesidades en donde, según las circunstancias, el objeto contractual demanda la ejecución de acciones preponderantemente físicas o mecánicas; es decir, se trata de una dualidad de actividades dentro del concepto "de simple apoyo a la gestión"; unas con acento intelectivo y otras dominadas por ejecuciones físicas o mecánicas. Lo distintivo, en todo caso, es que no requiere que sean cumplidas con personal profesional."

Ahora bien, la modalidad de selección bajo la cual las entidades estatales pueden contratar la prestación de los servicios profesionales y de apoyo a la gestión es la contratación directa, tal y como lo establece el literal h del numeral 4 del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015:

- Literal H, Numeral 4 del Artículo 2 de la Ley 1150 de 2007: *"(…) 4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos: (…) h) Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales".*

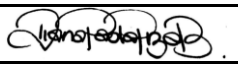
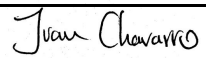
- El artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 dispone: *"Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades*

Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la entidad; así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales (…)".



JUAN CAMILO CHAVARRO MARÍN
SECRETARIO GENERAL
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	**Diana Paola Piza Barriga-** Enlace de Contratación		**22/05/2025**
Revisó	**GLORIA BENITO-** SERVIDOR PUBLICO Y/O CONTRATISTA		22/05/2025
Aprobó	**JUAN CAMILO CHAVARRO MARÍN - SECRETARIO GENERAL**		22/05/2025
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 firma.			

Archívese en: [Diligencie la ruta de disposición final (almacenamiento) del documento ya sea físico o Digital cumpliendo los lineamientos y directrices establecidos por Gestión Documental].

INSTRUCTIVO	
CAMPO	**DESCRIPCION DEL CAMPO**
INTRODUCCIÓN	Se describe la normatividad contractual vigente y se incluye por combinación de datos de la Base de datos del año vigente el tipo de contrato, el área de la necesidad y la dependencia.
ANÁLISIS DE LA DEMANDA	Se incluye por combinación la Base de datos del año vigente la dependencia y/o área de la necesidad junto con las obligaciones o actividades misionales del

INSTRUCTIVO	
CAMPO	**DESCRIPCION DEL CAMPO**
	decreto 4065 de 2011, así como el nivel del profesional (profesional o de apoyo a la gestión) y los meses de experiencia.
ANÁLISIS DE LA OFERTA	Se incluye por combinación de la Base de datos del año vigente el nivel (profesional o apoyo a la gestión) y las obligaciones específicas y el nombre del área de la necesidad.
ANÁLISIS DE MERCADO	Indique los ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO DEL BIEN O SERVICIO
MARCO ECONOMICO	No modificable
MARCO REGULATORIO LEGAL	No modificable
ARCHIVESE EN	Diligencie la ruta de disposición final (almacenamiento) del documento ya sea físic o Digital cumpliendo los lineamientos y directrices establecidos por Gestión Documental

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	Se crea el documento con el fin de dar cumplimiento al artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, que establece la obligación de elaborar estudios de sector en los procesos de contratación del Estado. De conformidad con la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector - versión G-EES-02- de Colombia Compra Eficiente, en un contrato de prestación de servicios profesionales, el análisis del sector depende del objeto del contrato y de las condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural o jurídica que está en condiciones de desarrollar dicho objeto.	24/12/2019	01
01	Dando cumplimiento a la Resolución 1366 de 2020 “Por medio de la cual se adoptan los procesos del MIPG-SIG de la Unidad Nacional de Protección, El Manual Institucional de Política de Servicios al Ciudadano, el Manual para la Formulación y Seguimiento de Planes, el Manual de Gestión de Indicadores, el Manual de Gestión Estratégica Integrada, el Manual Integral de Gestión de Riesgos y se derogan las Resoluciones Nos, 1820 de 2018 y 1565 de 2019”.	11/12/2020	02
02	Se modifica en estudio de la oferta y se agrega *En el nivel académico verificado (dar prioridad al que sea igual o superior al requerido) y que más se ajuste al nivel requerido* **En la experiencia verificada incluir únicamente la que se ajusta en tiempo a la experiencia requerida, desde la más reciente a la más antigua, dando prioridad a la que más se ajuste al perfil requerido*	01/07/2021	03
03	Se modifica el formato de acuerdo a la circular No. CIR-23-00000016 del 14 de abril de 2023, eliminandose el capitulo de estudio de la oferta el cual se analiza en un nuevo formato aparte, de acuerdo a los lineamientos o directrices en contratos d eprestacion de servicios profesionales y de apoyo a la gestion que trata la circular referida.	21/04/2023	04
04	Se actualizan los logos de imagen institucional en el formato	08/10/2024	05
05	Se ajusta la descripción de la resolución de honorarios	28/03/2025	06