



INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA 917.104.2.647.2025 ESTUDIOS PREVIOS

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

1. NECESIDAD POR SATISFACER

De conformidad con lo dispuesto en el marco normativo aplicable a las empresas industriales y comerciales del Estado, Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, como sociedad anónima de capital 100% público, desarrolla actividades de naturaleza industrial, comercial y de gestión económica bajo las reglas del derecho privado. En desarrollo de su objeto social, la entidad tiene a su cargo la planificación, operación, mantenimiento, administración y gestión integral del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali – SITM-MIO, garantizando la prestación de un servicio de transporte público eficiente, seguro y de calidad para la ciudadanía.

En cumplimiento de estas funciones, la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente, a través de la Jefatura de Atención al Usuario, es la dependencia responsable de implementar estrategias orientadas a fortalecer los canales de comunicación, la atención directa y la entrega de información oportuna a los usuarios del Sistema MIO. Estas acciones permiten promover la apropiación ciudadana del sistema, mejorar la experiencia de viaje y fomentar la confianza en el servicio de transporte masivo.

Sin embargo, dadas las actuales condiciones operativas y el volumen de usuarios que diariamente utilizan el sistema, se hace necesario fortalecer los procesos de información y orientación al usuario en campo, especialmente en estaciones, terminales y puntos de alto flujo, donde se requiere brindar acompañamiento directo que facilite el acceso, uso y comprensión de la operación del SITM-MIO.

Metro Cali S.A Acuerdo de Reestructuración, no dispone en su planta de personal del recurso humano requerido para atender de manera permanente y oportuna esta necesidad. Por tal motivo, resulta indispensable contar con el apoyo de contratistas que, de manera autónoma y sin subordinación, acompañen la labor informativa y pedagógica dirigida a los usuarios del sistema, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos institucionales de servicio y atención al ciudadano.

Finalmente, en virtud de la delegación efectuada mediante Resolución No. 912.110.273 del 18 de noviembre de 2025 “por la cual se modifica la Resolución No. 912.110.69 del 09 de febrero de 2024 por la cual se realizó una delegación de funciones en materia contractual y ordenación del gasto”, y en desarrollo de su objeto social, la DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE requiere que se contrate una persona bajo la modalidad de prestación de servicios, por necesidad del servicio, conforme a la siguiente información:

	La insuficiencia de personal está debidamente validado por la oficina de recursos de humanos de la entidad, mediante certificación que hace parte integral del presente documento.
--	--



INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA 917.104.2.647.2025 ESTUDIOS PREVIOS

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Justificación de la Necesidad

Los prestadores de servicios trabajarán con autonomía y empleando sus conocimientos técnicos, bajo la coordinación del supervisor designado. Contarán con las herramientas tecnológicas necesarias, operando en las instalaciones de la entidad cuando sea necesario para garantizar la seguridad de la información sensible. Estas contrataciones se realizarán bajo la legislación civil y comercial aplicable, y por tanto no tienen carácter laboral, y los contratistas asumirán con sus honorarios todos los costos asociados y requeridos para la ejecución autónoma de sus actividades.

En el marco del desarrollo de la prestación del servicio esencial de transporte en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, tiene como prioridad garantizar a los usuarios un servicio de calidad, eficiente y eficaz. Este compromiso está orientado a ofrecer una experiencia positiva en la movilidad a través de las diferentes rutas del Sistema MIO, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y a la optimización de su tiempo.

La Dirección Comercial y de Servicio al Cliente de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración tiene como propósito garantizar una experiencia de transporte positiva, segura y eficiente a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo – SITM-MIO, mediante la implementación de estrategias de atención, orientación y acompañamiento ciudadano. Para alcanzar este objetivo, es fundamental disponer de mecanismos que permitan proporcionar información clara, precisa y en tiempo real sobre el funcionamiento del sistema, incluyendo rutas, frecuencias, horarios, transbordos, tarifas, señalización y ubicación de estaciones y terminales. La entrega efectiva de esta información contribuye directamente a la satisfacción del usuario, al mejoramiento de la movilidad urbana y a la percepción positiva del servicio.

No obstante, la demanda creciente de usuarios y la complejidad operativa del sistema han evidenciado limitaciones en la capacidad institucional para garantizar la cobertura informativa y pedagógica requerida en todos los puntos del SITM-MIO. En consecuencia, se requiere contar con personal de apoyo a la gestión que acompañe la implementación de estrategias de comunicación y orientación en los espacios de interacción con la ciudadanía. La contratación proyectada permitirá a la Jefatura de Atención al Usuario disponer de un soporte técnico y operativo que facilite:

- La orientación e información directa a los usuarios sobre rutas, horarios y servicios del SITM-MIO.



**INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA 917.104.2.647.2025
ESTUDIOS PREVIOS**

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

	<ul style="list-style-type: none">• El apoyo en campañas pedagógicas y de servicio, dirigidas a promover el uso adecuado del sistema.• El acompañamiento en la atención de inquietudes y recolección de observaciones ciudadanas para fortalecer la calidad del servicio.• La articulación con las estrategias institucionales de comunicación y servicio al cliente, en coordinación con las dependencias competentes. <p>En concordancia con lo anterior, la contratación de personal de apoyo en la gestión resulta indispensable para garantizar la ejecución eficiente de los programas de información y atención al usuario, en cumplimiento de los lineamientos institucionales y sin que ello implique el ejercicio de funciones permanentes o de carácter misional.</p> <p>El contratista desarrollará sus actividades de manera autónoma, bajo orientación general de la supervisión designada y durante el tiempo estrictamente necesario para el cumplimiento de las obligaciones contractuales</p> <p>El Perfil de la persona a contratar según la circular con tabla indicativa de honorarios vigente es: Título de bachiller.</p>
Objeto del Contrato	Prestar los servicios de apoyo a la gestión orientados a brindar acompañamiento en el suministro de información a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo – SITM MIO, conforme a los lineamientos, directrices y requerimientos establecidos por la Jefatura de Atención al Usuario de la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, con el fin de garantizar una atención oportuna, clara y eficiente a la ciudadanía usuaria del sistema.
Alcance del Objeto	N/A
Disposiciones Especiales	<p>El contratista, en el desarrollo de las actividades objeto del contrato, podrá utilizar prendas de identificación, serán proporcionados exclusivamente por la Dirección Comercial de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, Dichos elementos son propiedad de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración y son entregados con el único propósito de facilitar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.</p> <p>El uso de estos elementos no constituye subordinación, dependencia o indicio alguno de relación laboral entre el contratista y METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN.</p>



**INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA 917.104.2.647.2025
ESTUDIOS PREVIOS**

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

	<p>El contratista conserva plena autonomía técnica para la ejecución de sus servicios. Asimismo, la entrega y uso de estos elementos estará sujeto a las condiciones específicas del contrato, y su manejo será responsabilidad exclusiva del contratista, quien deberá devolverlos al término del contrato en las condiciones estipuladas.</p>
Plazo Estimado	<p>El plazo de ejecución del contrato será a partir del inicio de ejecución en la Plataforma Secop II hasta el 31 de diciembre de 2025 previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
Forma de pago	<p>El valor del contrato se pagará de la siguiente manera: UNA (1) CUOTA por un valor de: DOS MILLONES CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$2.055.000) cada una, previa presentación de un informe de tareas desarrolladas como requisito para cada uno de los pagos, certificación de cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, una vez acreditado que el contratista se encuentra al día en el pago de los aportes relativos al Sistema Integral (de Seguridad Social (Salud – AFP – ARL))</p> <p>Parágrafo primero: El contratista solo tiene derecho a los emolumentos expresamente pactados en esta cláusula, por lo tanto, no podrá reclamar el pago de prestaciones sociales por este concepto, en concordancia con la cláusula décima primera del presente Contrato.</p> <p>Parágrafo segundo: Teniendo en cuenta que el contratista presentó certificado de cuenta bancaria a la Dirección Financiera y Administrativa de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, abonará a dicha cuenta los pagos en desarrollo de la ejecución del presente contrato de prestación de servicios; cualquier cambio en la información bancaria deberá reportarla, adjuntando copia de la nueva certificación.</p> <p>Parágrafo tercero: El contratante pagará los gastos de desplazamiento del contratista, cuando estos fueren autorizados, previa solicitud del supervisor del contrato, en los casos que la ejecución del objeto contractual deba realizarse en lugares diferentes al domicilio contractual acordado por las partes.</p> <p>El valor del contrato se imputará al presupuesto para la vigencia fiscal del año 2025, según certificado de disponibilidad presupuestal número 20250444 de fecha 1 de diciembre de 2025, para lo cual METRO CALI S.A.</p>



**INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA 917.104.2.647.2025
ESTUDIOS PREVIOS**

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

	ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN se obliga a reservar la suma de DOS MILLONES CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$2.055.000)
Supervisor sugerido del Contrato	JEFE DE OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO
Lugar de ejecución y domicilio contractual	El domicilio contractual y el lugar de ejecución será en la ciudad de Santiago de Cali.
Valor total del contrato	DOS MILLONES CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$2.055.000)

2. ESPECIFICACIONES GENERALES:

2.1. Código UNSPC – PAA

Código Segmento	Código Familia	Código Clase	Código Producto	Nombre Producto
80000000	80110000	80111500	80111501	Perfeccionamiento de la función de gestión

3. ANÁLISIS DEL MERCADO

La contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión en las Entidades públicas en Colombia se ha utilizado como un mecanismo necesario para cumplir con la misión institucional que la Constitución y la ley les señalan, en esta modalidad de actividades no se está hablando de una labor, sino de un llamado al particular para que con sus conocimientos y experiencias desarrolle de manera independiente uno o varios productos vinculados a la actividad misional de la entidad que lo contrata.

“METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN”, con el fin de cubrir la necesidad arriba descrita, puede contratar este servicio con personas naturales o jurídicas. La determinación del perfil del posible contratista y de quien lo cumple está relacionada con el conocimiento previo de las condiciones de la persona y la experiencia en contratos anteriores ejecutados por el posible contratista.



INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA 917.104.2.647.2025 ESTUDIOS PREVIOS

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Análisis de la Oferta	El mercado de prestación de servicios presenta una oferta suficiente y variada de personal de apoyo a la gestión con experiencia comprobada y competencias adecuadas para cubrir las necesidades identificadas por la entidad. La disponibilidad de proveedores con perfiles adecuados a la necesidad de la entidad, garantiza la posibilidad de contratar servicios con altos estándares de calidad y cumplimiento. Asimismo, se ha analizado la competitividad de los honorarios en el mercado, lo que permitirá obtener una relación costo-beneficio favorable para la entidad, asegurando que el proceso de contratación sea eficiente y transparente.
Análisis de la Demanda	La entidad ha identificado la necesidad de contar con servicios de apoyo a la gestión para garantizar la ejecución de actividades específicas que no pueden ser atendidas por el personal de planta debido a su insuficiencia o falta de especialización, conforme a los requerimientos operativos y estratégicos. Estas actividades son indispensables para el cumplimiento de las metas institucionales y para asegurar la prestación eficiente y continua del servicio público bajo su responsabilidad. La demanda de estos servicios responde a la prioridad de optimizar procesos operativos y administrativos, así como a la necesidad de atender las exigencias normativas y contractuales de manera oportuna.

Que en el presente caso el valor de los honorarios fue calculado teniendo en cuenta el servicio a prestar, y las calidades y experiencia de quien se desempeñará como contratista prestando sus servicios, de acuerdo con la circular de honorarios expedida para la presente vigencia.

La contratación que nos ocupa cumple con los requisitos frente al perfil general requerido, teniendo en cuenta que se pretende desarrollar el objeto previamente referenciado el cual está relacionado directa o indirectamente con la actividad de esta entidad.

4. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y SU JUSTIFICACION

Teniendo en cuenta la naturaleza del contrato a celebrar, y de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de Metro Cali S.A. vigente, la modalidad de selección a emplear es de Invitación Privada de Única Oferta, por tratarse de un contrato para la prestación de servicios de apoyo a la gestión de conformidad con el literal e. *Contratos para la prestación de servicios, profesionales, apoyo a la gestión y Contratos de asesoría especializada, ya sea persona natural o jurídica, contratos de consultoría*, del numeral 7.4.3.1. CAUSALES DE INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA.

Teniendo en cuenta que los servicios a contratar están enmarcados dentro de los parámetros señalados, se justifica entonces la contratación de una persona que está en capacidad de ejecutar el objeto y desarrollar las actividades previstas por su idoneidad y experiencia directamente relacionada.



INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA 917.104.2.647.2025 ESTUDIOS PREVIOS

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

5. CRITERIOS PARA SELECCIONAR EL CONTRATISTA

Para la ejecución del contrato a celebrar, la persona a contratar cuenta con:

Formación académica	Título	Bachiller Técnico
	Posgrado o equivalencias en los casos que aplique	NA
Experiencia	Tiempo requerido	NA

Nota: En el caso de contratación de prestación de servicios se debe incluir las equivalencias en los casos que así se determine conforme a lo dispuesto en la tabla de Honorarios:

Manifestación	Marcar con una "X" la opción correspondiente	
	SI	NO
Para la prestación pretendida con estos estudios se aceptan las equivalencias establecidas en la circular de honorarios en el numeral: (numeral 3.2.2. de la circular 01 del 3 de enero de 2025)		x

6. ANÁLISIS DE RIESGO

Los riesgos están establecidos en el anexo Matriz de Riesgos que hace parte integral del presente estudio.

7. GARANTÍAS

En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 7.6.2.2. GARANTÍAS del Manual de Contratación de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, y teniendo en cuenta el análisis de Riesgo que se incluye en el acápite anterior, no es necesario la exigencia de garantías.

8. ACUERDOS COMERCIALES APLICABLES

La presente contratación no se encuentra inmersa dentro de los parámetros de tratados o acuerdos internacionales, como tampoco de la entrada en vigencia de tratados de libre comercio suscritos por el estado colombiano como lo establece el artículo 2.2.1.2.4.1.1 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015.



**INVITACIÓN PRIVADA DE ÚNICA OFERTA 917.104.2.647.2025
ESTUDIOS PREVIOS**

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

9. CLÁUSULAS ESTRATÉGICAS

El contratista se compromete a implementar prácticas sostenibles y responsables durante la ejecución del contrato, incluyendo el uso de materiales reciclables, la reducción de emisiones, la gestión adecuada de residuos, el cumplimiento de leyes y regulaciones éticas, y la optimización de recursos, adaptándose a los cambios necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.

El presente documento se da por fechado y firmado una vez se apruebe electrónicamente a través del Sistema Electrónico Para la Contratación Pública – SECOP II.

Aprobó: ANA CRISTINA URIBE AGUILAR

Cargo: DIRECTORA COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Dependencia: DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Elaboró: Catalina Rincón Gómez – Contratista Oficina de Contratación

Revisó: Amanda Catalina Rojas Diaz – Jefe Oficina de Contratación