PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
ESTUDIOS PREVIOS DE NECESIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN.					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	**x**	Pública Clasificada		Pública Reservada	

ESTUDIOS PREVIOS DE NECESIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

OBJETO	Prestar los servicios de apoyo en la atención a la ciudadanía que se brinda en el Punto Presencial de Atención SENA .
EDUCACIÓN Y/O FORMACIÓN Y EXPERIENCIA RELACIONADA	Titulo técnico profesional, técnico laboral o técnico más especialización técnica o tecnológica Experiencia relacionada: 6 meses o más de experiencia relacionada
VALOR Y FORMA DE PAGO	Se fija como valor total para la suscripción de dos (2) contratos la suma de **VEINTICINCO MILLONES QUINIENTOS VEINTISEIS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($25.526.434).** De conformidad con lo establecido en la tabla de honorarios vigente para la entidad, se fija para cada contrato la suma de DOCE MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS DIECISITE PESOS ($12.763.217) M/CTE. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago por el mes de Agosto de 2026 por valor de QUINIENTOS DIEZ MIL QUINIENTOS VEINTINUEVE PESOS ($510.529) M/CTE, y b) Cuatro (4) pagos mensuales, de Septiembre a Diciembre de 2026, por valor de TRES MILLONES SESENTA Y TRES MIL CIENTO SETENTA Y DOS PESOS M/CTE ($3.063.172) M/CTE. cada uno.
PLAZO	Cuatro (4) meses y cinco (5) días, a partir de la legalización del contrato sin superar la vigencia 31/12/2026.
LUGAR DE EJECUCIÓN	Pereira, Risaralda Regional Risaralda Cra 8 No. 26-79
ORDENADOR DEL GASTO	Hernando Alonso Posada Lopera, Director Regional (E), Regional Risaralda

De conformidad con lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 20 del Decreto 1510 de 2013 Decreto compilado por el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, así como lo dispuesto en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, artículo 2.8.4.4.5 y subsiguientes del Decreto 1068 de 2015, artículo 3º del Decreto 371 de 2021 y de la Ley 2013 de 2019 entorno a la integralidad de la entidad, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas del SENA requiere contratar los servicios personales para atender la necesidad que a continuación se describe.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y ANÁLISIS DE CONVENIENCIA

El SENA es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio del Trabajo, encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional, y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.

La Constitución Política prevé en el artículo 2º como fines del Estado: “Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes

consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación”.

La estrategia de Servicio al Cliente inició su implementación en la vigencia 2013 y continuará su ejecución en el 2026 enmarcado en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) y su objetivo principal de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios al ciudadano mediante la adopción de un modelo de gestión de servicio, el SENA está implementando una estrategia de Servicio al Ciudadano que responda a los lineamientos planteados por el gobierno nacional. Basados

en esta política del PNSC se definieron los siguientes objetivos que enmarcarán la estrategia planteada: OPORTUNIDAD (Garantizar respuesta oportuna y pertinente) SERVICIO (Mejorar la calidad del servicio prestado) y CANALES (Fortalecer los canales de atención).

Para soportar la estrategia definida se diseñó un modelo de Ciclo de Servicio el cual tiene como objetivo mejorar la capacidad institucional para dar respuesta adecuada y oportuna a las solicitudes

de los diferentes públicos que atiende el SENA y garantizar su monitoreo permanente mediante la base de un diagnóstico a los actuales procesos vinculados a los servicios de atención del público, identificar los obstáculos que tiene la institución para prestar un adecuado servicio con calidad y oportunidad, implicando diseñar evaluaciones de diagnóstico pertinentes a todos los niveles de la institución, y en todas Regionales, estas evaluaciones contribuirán a introducir ajustes a los modelos de operación que permitan mejorar la eficacia con relación a los objetivos previstos.

Para el cumplimiento de este Ciclo de Servicio esperado se está trabajando en cuatro proyectos que soportan la estrategia de Servicio al cliente: Estrategia CRM, Estrategia PQRS, Contact Center y Servicio al ciudadano; por lo que se debe realizar la atención a la ciudadanía de manera presencial

en el punto de atención SEDE Pereria y en el Punto de Información Sede Dosquebradas, lo que sin duda conlleva a un mejor servicio de la entidad.

Así las cosas, la mejor opción legal con que se cuenta para suplir en este momento la necesidad temporal es mediante la suscripción de dos (2) contratos de prestación de servicios personales con dos (2) personas naturales que realicen el mismo objeto igual en la Regional (Sede Pereira y Sede Dosquebradas) que estén en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que demuestre la idoneidad y la experiencia directamente relacionada, conforme a las especificaciones que se indican,

con el fin de lograr el cumplimiento de las actividades y metas propuestas para la vigencia 2026; mejorando los procesos y procedimientos internos, asegurando la cobertura de la regional Risaralda y sus tres Centros de Formación.

Tratándose de actividades en las que prima el intelecto y requiriendo personal con un grado de conocimiento especializado o no existiendo o siendo insuficiente la planta de personal adoptada por el Gobierno Nacional y asignada a la Dirección Regional Risaralda, la alternativa legal con que cuenta la entidad para suplir la necesidad temporal que tiene, es mediante la celebración de dos (2) contratos de prestación de servicios personales con dos (2) personas naturales, que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que demuestre la idoneidad y la experiencia directamente relacionada, conforme a las especificaciones que se indican en este documento, lo anterior conforme al artículo 32 – numeral 3 de la Ley 80 de 1993, que establece: "*Son contratos de prestación de servicios 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*".

Teniendo en cuenta el objeto contractual y las obligaciones que se describen a continuación, esta dependencia manifiesta que el futuro contratista no ejercerá función pública, ni prestará servicios públicos y tampoco administrará bienes y recursos públicos, en tal sentido no es sujeto obligado a declarar bienes y rentas en el marco de la Ley 2013 de 2019.

Nota: Sin embargo, si el futuro contratista ejercerá actividades relacionadas con la función pública, servicios públicos y administración de bienes y recursos públicos, estará sujeto a declarar bienes y rentas en el marco de la Ley 2013 de 2019

3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1) Apoyar de manera presencial la atención a la ciudadanía en el Punto de Atención SENA.
2) Apoyar en el registro de la atención brindada de primer nivel y Segundo nivel en la herramienta disponible para el almacenamiento de las peticiones (CRM - On Base).
3) Apoyar en la articulación con las áreas competentes para brindar la atención de segundo nivel, cuando se requiera.
4) Apoyar y participar en las reuniones convocadas en el marco del cumplimiento del objeto contractual.
5) Apoyar con la elaboración de informes bimestrales sobre atención a la ciudadanía conforme a la estructura que remita la Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía.

6) Apoyar con la actualización permanente de la información que se le debe brindar a la ciudadanía en articulación con las diferentes áreas de la regional y centros de formación.
7) Apoyar con la consolidación de la oferta regional y remitirla a la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía cada tres meses.
8) Apoyar en la aplicación de la encuesta de medición de la experiencia en la atención brindada y en la difusión de los resultados.
9) Apoyar en la aplicación de la encuesta de medición de la experiencia para personas con discapacidad.
10) Acompañar el recorrido por la entidad / centro de formación a las personas con discapacidad o ciudadano que lo requiera.
11) Las demás que se estimen de acuerdo con el objeto y ejecución del contrato.

4. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

Prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

5. COMPETENCIAS TÉCNICAS Y PERSONALES

La persona natural deberá ejecutar el objeto del contrato a partir de los conocimientos y experiencia relacionada descritos en el presente estudio previo, además de contar con buenas relaciones interpersonales con clientes internos y/o externos, uso eficaz de las tecnologías de la información y de la comunicación, capacidad de trabajo en equipo y liderazgo.

6. DOMICILIO CONTRACTUAL

Para todos los efectos contractuales se tendrán como domicilio será la ciudad de Pereira, Risaralda.

7. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El objeto que se requiere contratar corresponde a la prestación de servicios personales, de conformidad con lo establecido el numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, el literal h) del numeral 2 del numeral 4 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015. En consecuencia, se suscribirá bajo la modalidad de Contratación Directa.

De conformidad con las normas mencionadas, este contrato en ningún caso genera relación laboral ni prestaciones sociales, no tiene subordinación y se celebrará por el término estrictamente indispensable.

8. JUSTIFICACIÓN VALOR DEL CONTRATO

El valor de los honorarios se determina de acuerdo con los criterios de selección objetiva establecidos

conforme a la necesidad, la formación académica y la experiencia exigida para la idónea ejecución del contrato, el objeto, las obligaciones descritas en este documento y en concordancia con el Plan de Acción de la Entidad, el presupuesto asignado a la dependencia, el Plan Anual de Adquisiciones y la tabla de honorarios vigente.

En caso de requerirse el desplazamiento del contratista a otras ciudades o municipios diferentes al establecido en el domicilio contractual para el cumplimiento del objeto, el SENA pagará los gastos que cause el desplazamiento de conformidad con lo establecido en el acto administrativo vigente.

9. ANÁLISIS DE RIESGOS

El análisis de riesgos se encuentra establecido en el anexo titulado “MATRIZ DE RIESGOS”, el cual fue elaborado con base en lo establecido en las guías publicadas por Colombia Compra Eficiente.

10. GARANTÍAS QUE DEBE ASUMIR EL CONTRATISTA

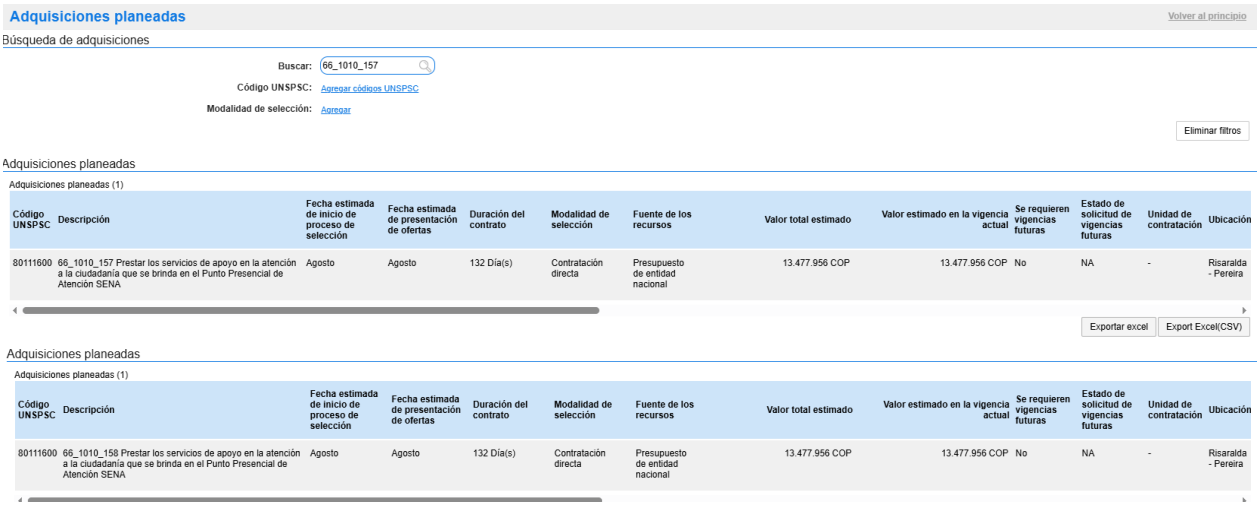
El contratista deberá constituir a su costa y a favor del SENA, una garantía de cumplimiento sobre el 10% del valor total del contrato, por un término de 4 meses, en los términos señalados en el Decreto 1082 de 2015.

11. CONTROL Y VIGILANCIA DEL CONTRATO

La supervisión del contrato estará a cargo de Maria Rocio Salinas Quintero - Profesional G04 o quien designe el ordenador del pago

En caso de ausencia parcial o total del supervisor, la misma será asumida por quien ocupe el cargo, sin necesidad de documento adicional alguno. En todo caso, el ordenador del gasto podrá designar un supervisor en cualquier momento, para lo cual no se requerirá de modificación contractual. La designación se deberá realizar de conformidad con lo determinado por el Manual de Supervisión e Interventoría de la entidad.

12. EVIDENCIA DE LA LÍNEA O NUMERAL DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES



Adquisiciones planeadas

Volver al principio

Búsqueda de adquisiciones

Buscar: 66_1010_157

Código UNSPSC: Agregar códigos UNSPSC

Modalidad de selección: Agregar

Eliminar filtros

Adquisiciones planeadas

Adquisiciones planeadas (1)

Código UNSPSC	Descripción	Fecha estimada de inicio de proceso de selección	Fecha estimada de presentación de ofertas	Duración del contrato	Modalidad de selección	Fuente de los recursos	Valor total estimado	Valor estimado en la vigencia actual	Se requieren vigencias futuras	Estado de solicitud de vigencias futuras	Unidad de contratación	Ubicación
80111600	66_1010_157 Prestar los servicios de apoyo en la atención a la ciudadanía que se brinda en el Punto Presencial de Atención SENA	Agosto	Agosto	132 Día(s)	Contratación directa	Presupuesto de entidad nacional	13.477.956 COP	13.477.956 COP	No	NA	-	Risaralda - Pereira

Exportar excel | Export Excel(CSV)

Adquisiciones planeadas

Adquisiciones planeadas (1)

Código UNSPSC	Descripción	Fecha estimada de inicio de proceso de selección	Fecha estimada de presentación de ofertas	Duración del contrato	Modalidad de selección	Fuente de los recursos	Valor total estimado	Valor estimado en la vigencia actual	Se requieren vigencias futuras	Estado de solicitud de vigencias futuras	Unidad de contratación	Ubicación
80111600	66_1010_158 Prestar los servicios de apoyo en la atención a la ciudadanía que se brinda en el Punto Presencial de Atención SENA	Agosto	Agosto	132 Día(s)	Contratación directa	Presupuesto de entidad nacional	13.477.956 COP	13.477.956 COP	No	NA	-	Risaralda - Pereira

13. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, "*por tratarse de 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, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido varias ofertas*".

13.1 Análisis del Sector

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015 y la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector G-EES-02 de Colombia Compra Eficiente, el análisis del sector en un contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, depende del objeto y de las condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural, conforme a lo indicado en la primera parte del presente documento.

13.2 Idoneidad y experiencia

La idoneidad y experiencia del futuro contratista se validará de conformidad con el formato denominado "**Certificado de idoneidad y experiencia**", el cual hace parte integral del presente documento.

13.3 Estudio de la oferta

Una vez analizada la hoja de vida del (de los) futuro(s) contratista(s) **CATALINA RESTREPO LEON Y HELLEN DAYANA GRAJALES TASCON** en atención al objeto contractual, las obligaciones y la necesidad que se pretende satisfacer, se establece que la referida(s) persona(s) cumple con los requisitos exigidos establecidos.

13.4 Estudio de la demanda

De conformidad con los datos disponibles en el Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE) de Colombia Compra Eficiente y correspondiente a la vigencia 2024, se evidencia que las entidades estatales de todos los niveles suscribieron aproximadamente 910.000 contratos de prestación de servicios. Este volumen contractual refleja la relevancia estratégica, dentro del segmento del gasto público, que ostenta este tipo de contrato. De otro lado, se dimensiona la magnitud de esta tipología contractual, como quiera que se requiere dar cumplimiento a las necesidades la entidad.

Para la futura contratación se tuvo como referencia los contratos suscritos por la entidad en vigencias anteriores. En ellos se evidencia cómo este tipo de contratos contaban con un objeto y honorarios similares, tal como a continuación se observa:

Nro. y año	Nombre el Contratista	Objeto del contrato	Plazo	Valor del contrato	Modalidad de selección
CO1.PCCNTR.2 162503 DEL 25 DE ENERO DE 2021	KATHERINE ZULUAGA ARBELÁEZ	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA DAR SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CANAL PRESENCIAL, PQRS Y CRM PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO A NIVEL REGIONAL VIGENCIA 2021.	ONCE (11) MESES Y SIETE (7) DÍAS	VEINTISÉIS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE ($26.651.250)	CONTRATACIÓ N DIRECTA
CO1.PCCNTR.2 162331 DEL 25 DE ENERO DE 2021	ANGIE TATIANA RENGIFO OVIEDO	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO PARA DAR SOPORTE A LOS REQUERIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CANAL PRESENCIAL, PQRS Y CRM PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO A NIVEL REGIONAL VIGENCIA 2021.	ONCE (11) MESES Y SIETE (7) DÍAS	VEINTISÉIS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE ($26.651.250)	CONTRATACIÓ N DIRECTA
CO1.PCCNTR.5816 053 De 2024	PAULA ANDREA HERRERA CORTES	Prestar servicios en la implementación de la Políticas de Relación Estado - Ciudadano (Servicio al Ciudadano, Participación y Rendición de Cuentas en la Regional; Transparencia y acceso a la información y Racionalización de trámites)	ONCE (11) MESES Y SIETE (7) DÍAS	$40.320.000	CONTRATACIÓN DIRECTA
		Prestar servicios en la implementación de la Políticas de			

CO1.PCCNTR.5816 053 De 2025	PAULA ANDREA HERRERA CORTES	Relación Estado - Ciudadano (Servicio al Ciudadano, Participación y Rendición de Cuentas en la Regional; Transparencia y acceso a la información y Racionalización de trámites)	ONCE (11) MESES Y SIETE (7) DÍAS	$40.320.000	CONTRATACIÓN DIRECTA

14. Decisión de contratación

Tras revisar y validar la documentación presentada por el futuro contratista en el SIGEP II y verificar el cumplimiento de los requisitos de capacidad, idoneidad y/o experiencia necesarios para la prestación del servicio y la satisfacción de la necesidad reportada, se considera acorde la contratación reseñada, a efectos de suplir la necesidad de la entidad. De otro lado, se destaca que no era necesario obtener previamente varias ofertas.

Asimismo, se verificó el cumplimiento de los topes, alternativas o exoneraciones establecidas en la circular de honorarios vigente.

El presente documento se suscribe en Pereira, a los 24 días del mes de Agosto de 2026.

Firmado digitalmente por POSADA LOPERA HERNANDO ALONSO

HERNANDO ALONSO POSADA LOPERA
Director (E) Regional Risaralda

Anexos: Certificado de idoneidad y experiencia.

VoBo: José Benjamin Ramirez López - Profesional G02

Francia Rubio Gómez

Proyectó: Francia Rubio Gómez – Profesional Gestión Contractual

Revisó: Nilsa González Ríos - Abogada Gestión Contractual