ESTUDIOS PREVIOS - PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN

Los presentes estudios previos han sido elaborados de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, los artículos 2.2.1.2.1.4.9 y 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 del 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 399 de 2021 y demás disposiciones aplicables.

Dependencias Solicitante: Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor.

1. NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:

1.1. COMPETENCIA:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (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 de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Con fundamento en lo anterior y de conformidad con lo establecido en la Resolución CRC 580 de 2025, mediante la cual se modificaron los grupos internos de trabajo de la CRC, al Grupo de Relaciones con Grupos de Valor le corresponden, entre otras, las siguientes funciones:

"(…)

- *Actuar como el punto de contacto de la entidad con sus diferentes grupos de valor, tanto a nivel nacional como internacional.*
- *Atender los derechos de petición, solicitudes de conceptos y trámites (Homologación, Recursos de Identificación, Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos) presentados a la Comisión.*
- *Liderar el diseño e implementación de las estrategias de participación ciudadana y servicio a la ciudadanía por parte de la CRC.*
- *Las demás funciones que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.*

En desarrollo de estas competencias, el Grupo de Relaciones con Grupos de Valor tiene a su cargo la gestión de los mecanismos de interacción con la ciudadanía y los diferentes grupos de valor de la CRC, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad: presencial y escrito, con el propósito de facilitar el acceso a la información y brindar una atención oportuna, clara y eficiente.

En este contexto, la adecuada gestión de los canales de atención requiere el desarrollo de actividades de recepción, registro, orientación, clasificación y direccionamiento de las solicitudes y requerimientos presentados por la ciudadanía y los grupos de valor, así como el uso de las herramientas tecnológicas

y la aplicación de los protocolos y procedimientos institucionales, con el fin de contribuir a la calidad, oportunidad y trazabilidad de la atención brindada por la CRC.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), a través del Grupo de Relaciones con Grupos de Valor, dispone de canales de atención orientados a facilitar la interacción con la ciudadanía, brindar información sobre los asuntos de competencia de la entidad y gestionar los requerimientos presentados en el marco de sus funciones. En este contexto, se requiere contar con servicios de apoyo técnico a la gestión que contribuyan a la atención y orientación presencial de los usuarios en las oficinas de la CRC, así como a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas, de conformidad con los procedimientos y lineamientos institucionales.

En particular, la atención presencial comprende la recepción de los usuarios que acuden a las oficinas de la CRC, dentro de la jornada de atención al público establecida por la entidad, la identificación de sus necesidades de información y la orientación de primer nivel sobre los servicios, trámites, procedimientos y disposiciones regulatorias relacionadas con los sectores de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales. Asimismo, incluye la orientación sobre los derechos y deberes de los usuarios de servicios de comunicaciones, los mecanismos para presentar peticiones, quejas y reclamos ante los operadores, el diligenciamiento de formularios, el uso del portal de Trámites CRC y el direccionamiento de los requerimientos a las instancias competentes, cuando corresponda.

Por su parte, la atención escrita comprende el apoyo técnico en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes relacionadas con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU), asignadas a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC (OnBase). Para ello, se requiere desarrollar actividades de revisión y clasificación de los requerimientos, consulta de información institucional y elaboración de proyectos de respuesta de orientación de primer nivel, mediante la herramienta dispuesta por la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor, los cuales estarán sujetos a revisión y aprobación por parte del líder de consultas o del coordinador del Grupo, según corresponda. Asimismo, comprende el registro y seguimiento de las gestiones realizadas, dentro de los términos internos de respuesta establecidos por la entidad y de conformidad con los procedimientos y lineamientos institucionales.

La necesidad identificada obedece a que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) no cuenta con personal de planta suficiente ni disponible para asumir integralmente las actividades operativas y técnicas asociadas a los canales de atención institucional, sin comprometer el adecuado cumplimiento de las demás funciones y responsabilidades asignadas a sus servidores públicos.

Esta situación adquiere especial relevancia teniendo en cuenta que el proceso de selección adelantado por la CRC para la contratación del servicio (Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios BPO III,) fue declarado desierto, al presentarse circunstancias objetivas que impidieron la escogencia del contratista. En consecuencia, y considerando el tiempo restante de la presente vigencia, no resulta viable adelantar y culminar un nuevo proceso de contratación que permita garantizar la continuidad ininterrumpida del servicio bajo el esquema anteriormente previsto.

No obstante, la necesidad institucional subsiste y requiere atención inmediata. En ese contexto, la CRC ha asumido directamente la gestión y operación de los canales de atención, con el fin de

garantizar la continuidad en la prestación del servicio y el cumplimiento de sus funciones misionales. Sin embargo, dada la insuficiencia de personal disponible para atender las cargas operativas y técnicas derivadas de dicha gestión directa, se hace necesario contar con un apoyo externo mediante la contratación de servicios de apoyo a la gestión.

En consecuencia, se requiere vincular a dos personas personas que acrediten la formación académica, los conocimientos y la experiencia necesarios para apoyar el desarrollo de las actividades operativas y técnicas expuestas. Las actividades objeto del contrato se ejecutarán bajo la coordinación, orientación, supervisión y control de la CRC, entidad que conservará la dirección integral del servicio y la responsabilidad sobre su prestación.

La presente contratación constituye una medida transitoria y necesaria para asegurar la continuidad, calidad y oportunidad de la atención a los usuarios, mientras la Entidad adelanta los trámites administrativos, presupuestales y contractuales requeridos para estructurar y contratar nuevamente el servicio de **Business Process Outsourcing (BPO)** al inicio de la siguiente vigencia fiscal.

Es importante precisar que la CRC ha celebrado anteriormente contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión relacionados con la atención y orientación a la ciudadanía y a los grupos de valor. Aunque dichos antecedentes no necesariamente comprenden las mismas actividades o canales contemplados en el presente proceso, guardan relación con las necesidades operativas del Grupo de Relaciones con Grupos de Valor y constituyen referentes para la contratación proyectada, cuyo alcance responde a los requerimientos actuales de la dependencia.

Con esta contratación se busca fortalecer la capacidad operativa del Grupo de Relaciones con Grupos de Valor mediante el apoyo técnico en la atención y orientación presencial a la ciudadanía y a los grupos de valor en las oficinas de la CRC, así como en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas asignadas a través del Sistema de Gestión Documental (OnBase). De esta manera, se contribuirá a mejorar la oportunidad y calidad de la atención, facilitar el acceso a información clara y precisa y fortalecer la trazabilidad de las gestiones realizadas, de conformidad con los protocolos, procedimientos y lineamientos institucionales

Por último, la naturaleza de las actividades presenciales exige que su ejecución coincida con la jornada institucional de atención al público y se realice en las instalaciones de la CRC, dado que únicamente durante dichas franjas es posible atender y orientar a los usuarios que acuden al canal presencial. Esta condición constituye un mecanismo de coordinación directamente relacionado con el objeto contractual y no supone disponibilidad permanente, control laboral de asistencia, compensación de horas, concesión de permisos ni sometimiento al régimen aplicable a los servidores públicos. En todo caso, el contratista ejecutará el objeto con autonomía técnica y administrativa, sujeto al cumplimiento de las obligaciones y condiciones pactadas.

El área requirente manifiesta que revisó el Plan Anual de Adquisiciones que se encuentra publicado en la plataforma de Colombia Compra Eficiente (CCE) y verificó que los bienes, obras y/o servicios que se pretenden adquirir por medio de este proceso están debidamente relacionados en el mismo y por una cuantía igual o inferior al presupuesto oficial estimado.

También certifica que esta contratación podrá celebrarse y ejecutarse en su totalidad en la presente vigencia de acuerdo con el principio de anualidad.

2.DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES

2.1. OBJETO:

El CONTRATISTA se compromete con **LA COMISIÓN** a prestar servicios de apoyo técnico para la atención y orientación presencial a la ciudadanía y a los grupos de valor, dentro de la jornada de atención al público establecida por la CRC, así como para apoyar la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas, de conformidad con los procedimientos y lineamientos institucionales.

2.2 CLASIFICACION UNSPSC:

El servicio para contratar se clasifica en el siguiente código del Clasificador de Bienes y Servicios:

CÓDIGO COMPLETO	Segmento	Familia	Clase	Producto
(F) Servicios	**80000000** Servicios Editoriales, de Diseño, de Gestión y de Servicios de Empresa	**80160000** Servicios de administración de empresas	**80161500** Servicios de apoyo gerencial	**80161501** Servicios de apoyo a la gestión / atención al cliente
(F) Servicios	**83000000** Servicios Públicos y Servicios Relacionados con el Sector Público	**83110000** Servicios de telecomunicaciones	**83111500** Servicios de medios de comunicación e información	**83111507** Servicios de buró de central de llamadas (call center)

2.3. OBLIGACIONES GENERALES:

2.3.1. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

A continuación, se estipulan las siguientes obligaciones generales, las cuales deberá cumplir el contratista, así:

1. Cumplir a cabalidad con lo establecido en el pliego de condiciones electrónico conformado por los estudios y documentos previos (anexos, formatos, certificaciones, etc), y la propuesta presentada, observando en todo momento el Régimen de Contratación Pública y por ningún motivo, suspenderá o abandonará el cumplimiento de este, sin perjuicio de la debida justificación aceptada por la Entidad.
2. Ejercer la dirección y el control de las actividades encomendadas, en tiempo y en el término establecido, para obtener la correcta realización del objeto contratado con altos niveles de eficiencia técnica, para atender sus obligaciones.
3. Disponer para la ejecución del contrato, personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en su propuesta, si a ello hubiere lugar.

4. Responder por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el contrato.
5. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente.
6. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor del contrato.
7. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
8. Asumir la responsabilidad civil contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados, durante la ejecución del objeto contractual y cumplimiento de las obligaciones pactadas
9. Presentar al supervisor del contrato alternativas de solución inmediatas ante problemas o contingencias que se presenten.
10. Informar al supervisor del contrato mediante correo electrónico los imprevistos que se presenten durante el desarrollo del contrato.
11. Participar y apoyar a la CRC en todas las reuniones de coordinación a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.
12. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
13. Devolver a la CRC, una vez finalizado la ejecución del contrato los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones.
14. Colaborar con la CRC en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
15. Utilizar la imagen de la CRC de acuerdo con los lineamientos establecidos por la misma Entidad. Salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario, podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
16. Mantener el equipo de trabajo presentado y evaluado en el proceso de selección., Cualquier modificación procederá por causas de fuerza mayor o caso fortuito y deberá ser aprobada por el supervisor quien verificará que las nuevas personas ofrecidas cumplan con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, y ostenten iguales o mejores condiciones que las ofrecidas para el personal a reemplazar en la oferta presentada.
17. Aplicar todas las disposiciones en materia de Protección de Datos Personales consagradas en la Ley 1581 de 2012.
18. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente.
19. Mantener las garantías vigentes durante la ejecución y liquidación del contrato en los montos y términos que la entidad solicite, si a ello hubiere lugar.
20. Establecer el impacto social, económico y ambiental, identificar los permisos, autorizaciones y licencias requeridas para ejecución del contrato, si a ello hubiere lugar.
21. Contar con personal capacitado y suficiente, dotado de los elementos de seguridad necesarios para la realización de todas las actividades objeto del contrato.
22. Dar cumplimiento a la legislación ambiental contenido en el Decreto único ambiental 1076 de 2015 y/o sus modificaciones, si a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta el objeto contractual.

23. Cumplir con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993, relativo a los derechos y deberes de los contratistas.
24. Publicar en la Plataforma Electrónica y Transaccional del SECOP II, en el módulo de ejecución del contrato, en Plan de Pagos la cuenta de cobro y/o factura según corresponda, junto con la planilla de aporte al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente y en ese mismo modulo en documentos de ejecución del contrato, el informe de actividades de contratista. Lo anterior, como condición previa para proceder a realizar el pago.
25. Presentar informes de actividades para aprobación del supervisor, o cada vez que éste lo solicite. Cada informe deberá contener en detalle, las actividades realizadas y los productos entregados.
26. El contratista con la suscripción del presente contrato se compromete a no adelantar durante la ejecución de este, actividades de tipo comercial con algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan relación con las actividades a ejecutar en el marco del presente contrato y que puedan afectar su objetividad y/o imparcialidad generando un posible conflicto de intereses.
27. Suscribir el contrato derivado del proceso de selección en la fecha que se le indique, a través de la plataforma SECOP II.
28. Cargar en la plataforma transaccional SECOP II, la(s) póliza(s) que se solicite(n) contractualmente en un plazo máximo de tres días luego de la suscripción del contrato.
29. Suscribir oportunamente las modificaciones contractuales a las que hubiese lugar y así mismo modificar y publicar las garantías del contrato en la plataforma SECOP II, en caso de que aplique.
30. Suscribir el acta de liquidación una vez finalizado el contrato y dentro de los términos establecidos en la ley o el negocio jurídico.
31. Las demás que surjan en virtud de la naturaleza de este contrato.

2.3.2 OBLIGACIONES GENERALES DE LA COMISIÓN:

1. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de contratar.
2. Realizar todos los trámites necesarios, para procurar que EL CONTRATISTA reciba oportunamente el valor total del contrato, de conformidad con la forma de pago estipulada en el mismo.
3. Designar al funcionario que ejercerá la supervisión y el control de ejecución del contrato, quien estará en permanente contacto con EL CONTRATISTA, para la coordinación de cualquier asunto que así se requiera.
4. Suscribir, a través del supervisor del control de ejecución del contrato, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.
5. Informar de manera inmediata, acerca de cualquier circunstancia que amenace vulnerar los derechos de EL CONTRATISTA, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal del contrato.

2.4 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el contratista debe cumplir con las obligaciones que se relacionan a continuación:

1. Brindar atención y orientación de primer nivel a la ciudadanía y a los grupos de valor de manera presencial en las oficinas de la CRC, dentro de la jornada de atención al público establecida por la entidad, mediante la recepción y gestión de consultas habituales que puedan ser atendidas de manera inmediata, con base en la información institucional disponible y sin requerir análisis especializado. Lo anterior comprende la identificación de las necesidades de información de los usuarios, el suministro de orientación clara, precisa y actualizada y el direccionamiento de aquellos requerimientos que, por su naturaleza o complejidad, deban ser atendidos por las dependencias competentes, de conformidad con los protocolos y lineamientos institucionales.
2. Orientar a los usuarios sobre los derechos y deberes establecidos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU), incluyendo los mecanismos para presentar peticiones, quejas y reclamos ante los operadores, los procedimientos para su atención y las condiciones regulatorias aplicables a la prestación de los servicios de comunicaciones, con base en la información y los lineamientos dispuestos por la CRC.
3. Brindar orientación técnica y operativa sobre los trámites y servicios a cargo de la CRC, incluyendo la homologación de equipos terminales móviles, el Registro de Números Excluidos (RNE), Recursos de Identificación, Espacios Institucionales y Mensajes Cívicos, orientación al pago de contribuciones y los registros de proveedores, entre otros, así como apoyar a los usuarios en la identificación de requisitos, el diligenciamiento de formularios y el uso del portal de Trámites CRC, de conformidad con los procedimientos institucionales.
4. Atender y elaborar las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU), asignados a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC (OnBase), dentro de los términos internos de respuesta establecidos por la entidad, utilizando la herramienta de respuestas dispuesta por la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor y de conformidad con los procedimientos y lineamientos institucionales.
5. Registrar, actualizar y organizar la información relacionada con las interacciones y solicitudes atendidas de manera presencial en las oficinas de la CRC, así como las gestiones efectuadas sobre las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas asignadas a través del Sistema de Gestión Documental (OnBase), mediante el uso de los aplicativos y herramientas tecnológicas institucionales, con el fin de facilitar la consulta de antecedentes, el seguimiento de los requerimientos y la trazabilidad de las actuaciones realizadas.
6. Apoyar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas asignadas, verificando el estado de las gestiones realizadas e identificando aquellos requerimientos que necesiten información adicional, complementación o direccionamiento a las dependencias competentes, de conformidad con los procedimientos y lineamientos institucionales.
7. Aplicar los protocolos de atención y orientación a usuarios, las bases de conocimiento, los modelos de respuesta y demás lineamientos definidos por la CRC, mediante la consulta y utilización de la información institucional disponible, contribuyendo a la calidad, consistencia y oportunidad de la atención brindada a través de los canales asignados.
8. Presentar al supervisor del contrato los informes de actividades y las evidencias de las gestiones realizadas durante la ejecución contractual, incluyendo información sobre las

interacciones atendidas a través del canal presencial, así como sobre las solicitudes escritas gestionadas, de conformidad con los mecanismos de seguimiento establecidos por la entidad.

9. Desarrollar las demás actividades de apoyo técnico que guarden relación directa con el objeto contractual y sean requeridas por el supervisor del contrato, en el marco de la atención y orientación a la ciudadanía y a los grupos de valor, de conformidad con los procedimientos y lineamientos establecidos por la CRC.

2.5 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El plazo de ejecución será contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previa verificación del perfeccionamiento del contrato, la expedición del respectivo registro presupuestal y el inicio de la cobertura ante la ARL, y hasta el 31 de diciembre de 2026. Para efectos de la estimación presupuestal se proyecta como fecha de inicio el 3 de noviembre de 2026. Si el inicio efectivo ocurre en una fecha posterior, el valor se reconocerá proporcionalmente al servicio efectivamente prestado.

2.6 VALOR DEL CONTRATO:

De acuerdo con el estudio de mercado realizado, la Entidad ha estimado un presupuesto oficial para la presente contratación de **SIETE MILLONES CIENTO DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($7.102.887), INCLUIDO IVA Y TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES DIRECTAS E INDIRECTAS A QUE HAYA LUGAR.**

Buenos días La determinación del valor estimado del contrato se realizó con base en un análisis de mercado objetivo, verificable y acorde con precios de referencia, evitando consultas cerradas o direccionadas, en aplicación de buenas prácticas de contratación transparente y eficiencia del gasto público.

2.7. ANÁLISIS SOBRE LA COHERENCIA DEL GASTO: ADECUACIÓN DEL CONTRATO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, PROYECTO DE INVERSIÓN, PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La presente contratación desarrolla el Plan Estratégico Institucional, así:

PILAR ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
P1. Bienestar y derechos de usuarios y audiencias	P1.O1. Garantizar un marco regulatorio actualizado para la protección de los derechos de los usuarios y audiencias, así como la prestación de servicios en condiciones de calidad.
	P1.O3. Promover la apropiación del marco regulatorio por parte de los usuarios, así como la disposición de herramientas que faciliten el ejercicio de derechos y la toma de decisiones de los usuarios y audiencias.

El contrato está contenido en el siguiente **Proyecto de Inversión** y en el **Plan Anual de Adquisiciones** para la vigencia **2026,** en los siguientes términos:

PROYECTO DE INVERSIÓN			**PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES**			
CODIGO BPIN	**NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN**	**RELACIÓN ENTRE LA CONTRATACIÓN Y EL OBJETIVO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN**	**Descripción del Elemento**	**Duración**	**Valor Estimado**	**Modalidad Contractual**
2018011000144	Estudios que permitan generar un entorno abierto, transparente y participativo para los agentes del ecosistema digital	La presente contratación contribuye al cumplimiento del objetivo del proyecto de inversión orientado a fortalecer y mantener la calidad de la atención brindada a los grupos de valor de la CRC, en el marco de su posicionamiento como regulador único y convergente de los sectores de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales. En este sentido, la contratación permitirá dar continuidad a las actividades de atención y orientación presencial a la ciudadanía en las oficinas de la entidad, así como apoyar la gestión y elaboración de respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas, de conformidad con los procedimientos y lineamientos institucionales.	Brindar apoyo técnico para la atención y orientación presencial a la ciudadanía y a los grupos de valor en las oficinas de la CRC, dentro de la jornada de atención al público establecida por la entidad, así como para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas, conforme a los procedimientos y lineamientos institucionales.	2 meses	$7.540.000	Prestación de Servicios

El valor del contrato se financiará con recursos de la vigencia fiscal **202x** los cuales se encuentran respaldados con el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

Nº	FECHA	VALOR	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO
20926	26/10/2026	$7.540.000	C-2301-0400-1-40401C-2301029-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE DIVULGACIÓN DE LA REGULACIÓN EN MATERIA TIC Y POSTAL - ESTUDIOS QUE PERMITAN GENERAR UN ENTORNO ABIERTO, TRANSPARENTE Y PARTICIPATIVO PARA LOS AGENTES DEL ECOSISTEMA DIGITAL NACIONAL

2.8. FORMA DE PAGO:

LA COMISIÓN pagará el valor total del contrato en mensualidades iguales, vencidas y sucesivas cada una por un valor de **TRES MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS SIETE PESOS M/CTE ($ 3.673.907), INCLUIDO IVA Y TODOS LOS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR,** previa entrega del informe y su respectiva certificación de cumplimiento a satisfacción correspondiente por parte del supervisor del contrato. El **primer pago** se realizará proporcional al tiempo de servicio efectivamente prestado. Cada pago corresponderá a la real y efectiva prestación del servicio basado en meses de treinta (30) días.

En consecuencia, los pagos que se efectúen por fracción de mes serán liquidados de manera proporcional, teniendo como referente para el cálculo, el valor de los honorarios o servicios mensuales que equivalen a los servicios prestados durante el periodo a cancelar, proporcional al valor mensual pactado. Una vez realizado el primer pago, considerando la prorrata establecida en éste, los saldos sin ejecutar que hubieren sido asignados para el mismo, serán liberados por la Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera, con el fin de garantizar la adecuada gestión de los recursos durante la presente vigencia, previa solicitud con el supervisor del contrato**.**

La Comisión cancelará al contratista el valor del contrato en forma mensual una vez verificado el cumplimiento idóneo de las actividades realizadas o los servicios prestados durante el periodo facturado, previa certificación de cumplimiento suscrita por el supervisor del contrato.

2.9. CONDICIONES PARA EL PAGO:

Para el pago el contratista debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Correcta presentación de la cuenta de cobro o factura electrónica de acuerdo con lo que corresponda. Para validación de la factura electrónica ante la DIAN, la misma debe ser enviada al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, registrando en el asunto la siguiente información: ***#$23-08-00; número del contrato suscrito con la CRC; dirección electrónica del supervisor del contrato#$*** y posteriormente remitirla a la CRC con todos los documentos soportes a la dirección electrónica atencioncliente@crcom.gov.co.
b) Registrar en el sistema SECOP II, la cuenta de cobro o factura con sus correspondientes soportes.
c) Expedición del certificado de cumplimiento y recibo a satisfacción de las obligaciones a cargo del contratista en el periodo respectivo, por parte del supervisor.

d) Acreditar la afiliación y pago al Sistema de seguridad social y parafiscales, conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2003, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 06 de 2004 y el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007.
e) El pago será cancelado en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de ley; previa publicación en la plataforma del Secop II, de la cuenta de cobro o factura según corresponda, la cual deberá estar debidamente aprobada por el supervisor.

2.10. SUPERVISIÓN:

LA COMISIÓN ejercerá la supervisión del presente contrato a través de la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor directamente a través de su coordinador, o quien asigne el ordenador del gasto a través de memorando interno. En el evento de cambio de supervisor, no será necesario modificar el contrato, y la designación se efectuará mediante comunicación suscrita por el ordenador del gasto y dirigida al supervisor designado, con copia al contratista y a la carpeta del contrato, quien vigilará la correcta ejecución del objeto contractual y coordinará el adecuado cumplimiento del contrato en comento, de conformidad con las leyes contractuales y el manual de supervisión de **LA COMISIÓN**. En caso de ausencia temporal o definitiva del servidor público que ostenta la calidad de supervisor del contrato, la supervisión será ejercida de manera inmediata por el superior jerárquico del mismo.

2.11. LUGAR DE EJECUCIÓN: El presente contrato será ejecutado en la ciudad de Bogotá D.C.

3. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO Y ESTUDIO DE MERCADO:

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y los lineamientos de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, el análisis del sector económico debe desarrollarse de manera proporcional a la naturaleza, alcance y complejidad del objeto contractual, considerando las condiciones técnicas, económicas y legales aplicables a la prestación del servicio requerido.

Para el presente proceso, el análisis se orienta a identificar las condiciones del mercado relacionadas con la prestación de servicios de apoyo técnico para la atención y orientación presencial a la ciudadanía y a los grupos de valor en las oficinas de la CRC, así como para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas asignadas mediante el Sistema de Gestión Documental (OnBase). Estas actividades requieren perfiles con formación técnica y experiencia relacionada con la atención a usuarios, el manejo de herramientas tecnológicas, la gestión de información y la aplicación de procedimientos institucionales, de acuerdo con las características particulares del servicio.
Como antecedente de planeación, la CRC evaluó la contratación de un servicio integral de Centro de Contacto a través del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO III, cuyas cotizaciones superaron el presupuesto disponible. No obstante, dado que este modelo comprende componentes y condiciones de prestación diferentes a los servicios individuales de apoyo técnico a la gestión, sus valores no constituyen referentes directamente comparables para determinar los honorarios del presente contrato. En consecuencia, el estudio de mercado toma como referencia contratos de

prestación de servicios con características similares, considerando la naturaleza de las actividades, los perfiles de formación y experiencia, los valores y los plazos de ejecución, así como los parámetros establecidos por la CRC para la determinación de honorarios.

Desde la perspectiva de la oferta, el mercado de servicios de apoyo técnico a la gestión comprende perfiles con formación y experiencia relacionadas con la atención a usuarios, la gestión de solicitudes, el manejo de herramientas de información y comunicación y el desarrollo de actividades administrativas y operativas. En este sentido, la contratación proyectada requiere verificar la idoneidad y experiencia relacionada con el objeto contractual, de manera que se cuente con las competencias necesarias para desarrollar las actividades de orientación de primer nivel y gestión de requerimientos ciudadanos.

Desde la perspectiva económica, la estimación del valor contractual deberá considerar las características del servicio, el perfil técnico requerido, la experiencia relacionada, el plazo de ejecución y las condiciones de prestación. Para ello, se tendrán como referentes los valores de contratos de prestación de servicios con objetos y actividades similares, así como los parámetros establecidos por la CRC para la determinación de honorarios, procurando que el valor estimado guarde correspondencia con las condiciones del servicio y los recursos presupuestales disponibles.

En este contexto, los resultados del proceso adelantado mediante el Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO III constituyen un antecedente relevante del análisis de mercado, al evidenciar que las condiciones económicas ofertadas para la prestación integral del servicio de Centro de Contacto superaron el presupuesto previsto por la entidad. Este resultado motivó la evaluación de un modelo de contratación con un alcance técnico y operativo diferenciado, orientado a satisfacer necesidades específicas de atención y orientación a la ciudadanía, sin que ello implique equiparar los servicios de apoyo a la gestión con la operación integral de un Centro de Contacto.

En consecuencia, el análisis del sector y los antecedentes de mercado permiten sustentar la alternativa de contratación de servicios de apoyo técnico a la gestión, considerando la insuficiencia de personal de planta disponible, las necesidades operativas del Grupo de Relaciones con Grupos de Valor y la disponibilidad presupuestal de la CRC. Esta alternativa busca contribuir a la continuidad, oportunidad y calidad de la atención brindada a la ciudadanía y a los diferentes grupos de valor, mediante el desarrollo de actividades técnicas específicas, de conformidad con las disposiciones aplicables a la contratación estatal.

3.1. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

El servicio objeto de contratación se ubica en el mercado de servicios de apoyo técnico a la gestión, especialmente en actividades relacionadas con atención y orientación a la ciudadanía, gestión documental y trámite de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes.

Este mercado está conformado principalmente por personas naturales con formación técnica laboral, profesional o tecnológica y experiencia relacionada con servicio al ciudadano, atención a usuarios, gestión de solicitudes y utilización de herramientas ofimáticas y sistemas de información. La oferta se encuentra tanto en el sector público como en el privado, debido a que este tipo de actividades es requerido por organizaciones que disponen de canales de atención y mecanismos de interacción con sus usuarios.

La prestación de estos servicios se caracteriza por el desarrollo personal y autónomo de actividades técnicas y operativas, sin que ello implique el ejercicio de competencias decisorias reservadas a los servidores públicos. Su valor depende principalmente de la formación y experiencia requeridas, la complejidad de las actividades, el plazo de ejecución y las condiciones particulares de prestación.

Para la presente contratación, el mercado relevante corresponde a servicios individuales de apoyo técnico y no a la operación integral de un centro de contacto, pues el alcance no comprende la provisión de infraestructura, plataformas tecnológicas, administración de canales ni suministro o coordinación de equipos de trabajo.

3.2. ESTUDIO DE LA OFERTA

El mercado de servicios de apoyo técnico a la gestión comprende perfiles con formación académica técnica laboral, profesional o tecnológica en áreas relacionadas con administración, gestión administrativa, servicio al cliente, asistencia administrativa y otras disciplinas afines a la atención a usuarios. Estos perfiles pueden desarrollar actividades de orientación, gestión de solicitudes, manejo de información y apoyo operativo en entidades públicas y privadas que requieren mecanismos de interacción con la ciudadanía, tales como entidades administrativas, prestadores de servicios y organizaciones con procesos de atención al público.

En cuanto a la experiencia, las actividades de esta naturaleza demandan conocimientos prácticos en atención y orientación a usuarios, gestión de peticiones, quejas y reclamos, manejo de aplicativos institucionales, herramientas ofimáticas y sistemas de gestión documental. Para el caso de la CRC, se requiere contar con un perfil de formación técnica laboral, profesional o tecnológica, con experiencia relacionada con estas actividades y competencias para brindar atención presencial, orientación de primer nivel y apoyo en la gestión de requerimientos escritos. Estas capacidades resultan pertinentes para el desarrollo de actividades que requieren habilidades de comunicación, organización de información, consulta de fuentes institucionales y aplicación de procedimientos y protocolos establecidos por la entidad.

Desde la perspectiva económica, los honorarios asociados a la prestación de estos servicios pueden variar en función de la formación académica, la experiencia acreditada, la complejidad de las actividades, el nivel de responsabilidad, las condiciones de ejecución y el plazo contractual. En este sentido, los antecedentes contractuales de otras entidades públicas y de la propia CRC constituyen referentes para identificar condiciones económicas comparables, considerando las particularidades de los perfiles requeridos y los servicios contratados, sin que necesariamente exista identidad entre los objetos y obligaciones analizados.

En particular, la prestación del servicio requerido por la CRC comprende actividades técnicas y operativas de atención y orientación presencial a la ciudadanía y a los grupos de valor en las oficinas de la entidad, así como el apoyo en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas mediante el Sistema de Gestión Documental (OnBase). Estas actividades requieren conocimientos relacionados con los trámites, servicios y disposiciones regulatorias de competencia de la CRC, así como la utilización de herramientas tecnológicas, bases de conocimiento y modelos institucionales para la elaboración de proyectos de respuesta, sujetos a revisión y aprobación por parte de las instancias correspondientes, sin que ello implique la emisión de conceptos especializados o el ejercicio de funciones decisorias.

En consecuencia, el análisis de la oferta permite identificar perfiles con formación y experiencia relacionadas con la naturaleza técnica y operativa del servicio, así como los principales factores que inciden en sus condiciones de prestación y valoración económica. Estos elementos, junto con los antecedentes contractuales comparables identificados en el estudio de la demanda, constituyen insumos para sustentar la estructuración del presente proceso, considerando las necesidades operativas del Grupo de Relaciones con Grupos de Valor y las características particulares de la atención presencial y la gestión de solicitudes escritas de la CRC.

3.3. ESTUDIO DE LA DEMANDA

3.3.1. Procesos de otras entidades:

Se consultaron procesos de otras entidades, también regidas por la Ley 80 de 1993, para lo cual se tomó información que reposa en la página de Colombia Compra Eficiente y se seleccionó una muestra de procesos realizados en el último año, así:

No. Proceso	Entidad Contratante	Objeto	Proponente Adjudicatario (Contratista)	Vlr. del contrato suscrito	Plazo de Ejecución	Vigencia
530 de 2026	COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	Prestar servicios técnicos de apoyo a la gestión al Grupo de Atención a PQRSD y Orientación al Ciudadano; en la atención; suministro de información y orientación a la ciudadanía en los asuntos de competencia de la Comisión Nacional del Servicio Civil y apoyar las actividades de divulgación y socialización de la oferta institucional en ferias de servicios; jornadas de atención; capacitaciones y demás espacios de interacción con la ciudadanía definidos por la Entidad.	GLORIA ISABEL MONTOYA RINCON	**Valor total del contrato:** $11.764.159 **Valor equivalente por mes:** -Septiembre (16 días): $1.759.126,58 - Octubre: $3.298.362,34 - Noviembre: $3.298.362,34 - Diciembre: $3.298.362,34	**Fecha inicio:** 15/09/2026 **Fecha finalización:** 31/12/2026 **Duración efectiva:** 3 meses y 17 días	2026

No. Proceso	Entidad Contratante	Objeto	Proponente Adjudicatario (Contratista)	Vlr. del contrato suscrito	Plazo de Ejecución	Vigencia
CPS-036-2025	CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Prestar servicios profesionales de apoyo a la gestión en la oficina de responsabilidad fiscal - coordinación de participación ciudadana de la contraloría municipal de Valledupar; desarrollando actividades relacionadas con la atención y orientación a la ciudadanía; acompañamiento en procesos de control social; apoyo en la organización de eventos y capacitaciones ciudadanas.	EVELING KATERINE LUQUEZ JARAMILLO	**Valor total del contrato:** $4.600.000 **Valor equivalente por mes:** -Febrero: $3.172.413,79 -Marzo: $1.427.745,21	**Fecha inicio:** 11/02/2025 **Fecha final:** 09/03/2025 **Duración efectiva:** 27 días	2025
623-2026	MINISTERIO DE CIENCIA; TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	El CONTRATISTA se obliga a prestar a la ENTIDAD; con plena autonomía; técnica y administrativa los servicios de apoyo a la gestión a la Secretaría General del Ministerio de Ciencia; Tecnología e Innovación; en el proceso de orientación y servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad; así como el trámite oportuno y radicación de las peticiones; quejas; reclamos; denuncias y sugerencias allegadas por los grupos de interés y de valor acorde	JUAN PABLO MARTINEZ CAÑON	**Valor total del contrato:** $ 15.009.501 **Valor equivalente por mes:** -Agosto (11 días, del 20 al 30): $1.260.339,78 -Septiembre: $3.437.290,31 -Octubre: $3.437.290,31 -Noviembre: $3.437.290,31 -Diciembre: $3.437.290,31	**Fecha inicio:** 20/08/2026 **Fecha final:** 31/12/2026 **Duración efectiva:** 4 meses y 11 días	2026

No. Proceso	Entidad Contratante	Objeto	Proponente Adjudicatario (Contratista)	Vlr. del contrato suscrito	Plazo de Ejecución	Vigencia
5382025	AGENCIA DE DESARROLLO RURAL	Prestar los servicios de apoyo a la gestión a la secretaría general de la agencia de desarrollo rural; en las actividades de orientación a los ciudadanos en los trámites y servicios de la entidad, así como en la socialización de la oferta institucional a la ciudadanía por los distintos canales de servicio.	YURIANA JULIO RAMOS R	**Valor total del contrato:** $ 9.600.000 **Valor equivalente por mes:** -Febrero (13 días, del 18 al 30 comercial): $1.386.666,67 -Marzo: $3.200.000,00 -Abril: $3.200.000,00 -Mayo (17 días, del 1 al 17): $1.813.333,33	**Fecha inicio:** 18/02/2025 **Fecha final:** 17/05/2025 **Duración efectiva:** 3 meses	2025

De la revisión de los procesos contractuales adelantados recientemente por otras entidades públicas, se evidencia la utilización de contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión para atender necesidades institucionales relacionadas con actividades técnicas, operativas y de atención a la ciudadanía. En este sentido, los contratos consultados constituyen insumos relevantes para el estudio de mercado, en la medida en que permiten identificar antecedentes recientes sobre la utilización de mecanismos de contratación similares, sin que necesariamente exista identidad entre los objetos, obligaciones o condiciones particulares de ejecución.

Asimismo, para la selección de los procesos analizados se tuvieron en cuenta criterios de comparabilidad relacionados con la naturaleza de los servicios contratados, los valores totales, los plazos de ejecución y los requisitos de formación académica y experiencia exigidos. En particular, se identificaron criterios similares asociados a la vinculación de perfiles con formación técnica profesional o tecnológica y experiencia relacionada con la atención y orientación a usuarios a través de diferentes canales de atención, la gestión de solicitudes y el desarrollo de actividades de apoyo institucional. Estos elementos constituyen referentes relevantes para identificar las competencias requeridas en la prestación de servicios de esta naturaleza.

No obstante, es importante señalar que la definición de los requisitos de formación y experiencia responde a las necesidades particulares de cada entidad, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones, las características de los servicios que presta y el alcance de las actividades contratadas. Por tanto, si bien los procesos revisados presentan similitudes en los perfiles requeridos, cada entidad establece de manera autónoma las condiciones de idoneidad y experiencia que considera pertinentes para satisfacer sus necesidades, sin que ello implique la exigencia de requisitos idénticos entre los contratos analizados.

En consecuencia, los antecedentes seleccionados constituyen un marco de referencia para fortalecer el estudio de mercado de la CRC, al permitir identificar condiciones comparables en términos de modalidad contractual, formación académica, experiencia relacionada, valores y plazos de ejecución. Estos elementos aportan criterios técnicos y económicos para sustentar la estructuración del presente proceso, particularmente en lo relacionado con la contratación de un perfil técnico con experiencia en atención a usuarios, conforme a las necesidades operativas del Grupo de Relaciones con Grupos de Valor y los parámetros establecidos por la entidad.

3.3.2. Histórico de contratos ejecutados por la CRC:

Por otro lado, de conformidad con los registros históricos que tiene la Entidad, mediante los procesos de selección de contratistas que han suministrado este tipo de servicios en la Comisión durante el último año, el cual se evidencia en el cuadro que aparece a continuación:

No. de Contrato	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Valor Total del Contrato
Cto. 09 de 2026	KAREM JULIETH MOLINA SANTANA	Prestar apoyo técnico a la coordinación de gestión administrativa y financiera en el desarrollo de actividades operativas y administrativas; incluyendo la atención en la recepción institucional; la canalización de correspondencia y el soporte en procesos internos de gestión ambiental; bienes y servicios; ejecutadas de manera autónoma; sin subordinación ni vínculo laboral con la entidad. el uso de recursos físicos o tecnológicos de la entidad para la ejecución del contrato; será exclusivamente facilitar el desarrollo.	13/01/2026	31/12/2026	$44.132.375
Cto. 10 de 2026	CAROLINA GONZALEZ	Prestar apoyo técnico a la coordinación de gestión administrativa y financiera en el desarrollo de actividades operativas y administrativas; incluyendo la atención en la recepción institucional; la canalización de correspondencia y el soporte en procesos internos de talento humano. ejecutadas de manera autónoma; sin subordinación ni vínculo laboral con la entidad. el uso de recursos físicos o tecnológicos de la entidad para la ejecución del contrato será exclusivamente para facilitar el desarrollo.	13/01/2026	31/12/2026	$44.132.375

No. de Contrato	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Valor Total del Contrato
Cto. 03 de 2026	JAVIER ENRIQUE OVALLE BURBANO	Brindar soporte técnico especializado para analizar solicitudes de homologación y emitir conceptos técnicos de viabilidad; en cumplimiento de las directrices establecidas en el plan de acción 2026 de la comisión de regulación de comunicaciones; orientado a la homologación de equipos terminales móviles ETM.	16/01/2026	31/12/2026	$43.103.587
Cto. 06 de 2026	SERGIO ANDRES BOHORQUEZ PERDOMO	Prestación de servicios profesionales orientados a brindar soporte técnico para el análisis de solicitudes y apoyar la planeación; atribución; asignación; recuperación; administración y gestión de los recursos de identificación a cargo de la comisión de regulación de comunicaciones CRC; en cumplimiento de las directrices establecidas en el plan de acción 2026.	16/01/2026	31/12/2026	$50.222.800

Del análisis de los antecedentes contractuales de la CRC, particularmente aquellos asociados a la vigencia 2026, se evidencia que los contratos relacionados guardan relación con el desarrollo de actividades de atención y orientación a la ciudadanía y a los diferentes grupos de valor, a través de canales de atención telefónica, presencial y escrita. Si bien los objetos y obligaciones pueden presentar diferencias en su alcance, estos antecedentes aportan elementos relevantes para el análisis de la demanda y la estructuración de la contratación proyectada, considerando la naturaleza del servicio, las actividades requeridas y las necesidades operativas del Grupo de Relaciones con Grupos de Valor.

3.4. JUSTIFICACIÓN VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

De acuerdo con las necesidades operativas y técnicas identificadas para el desarrollo de actividades de atención y orientación a la ciudadanía y a los grupos de valor de la CRC, así como para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas, la entidad estableció el presupuesto oficial del contrato tomando como referencia los parámetros definidos en la Circular de Honorarios vigente de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Enatención a las características del servicio, la formación académica y la experiencia requeridas, así como las actividades técnicas previstas, se tomó como referencia la categoría M de la Circular de Honorarios vigente de la CRC y se estableció un valor de honorarios mensuales de **TRES MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS SIETE PESOS M/CTE ($3.673.907)**, considerando la atención de canales sincrónicos, la gestión de solicitudes escritas, el manejo de herramientas institucionales y el conocimiento técnico necesario para brindar orientación de primer nivel, en concordancia con el perfil requerido y el alcance del objeto contractual.

Teniendo en cuenta que el periodo de ejecución comprende la prestación del servicio durante el mes de noviembre (28 días, contados a partir del 03 de noviembre) y el mes de diciembre completo (30 días comerciales), el costo total estimado del contrato se desglosa y proyecta de la siguiente manera:

- Valor día de honorarios: 3.673.907 / 30 días = $122.563.57
- Primer Pago (Mes de Noviembre - 28 días de ejecución efectiva): 28 días * $130.000 = $3’428.980
- Segundo Pago (Mes de Diciembre - 30 días / mes completo): $3’673.907
- VALOR TOTAL ESTIMADO DEL CONTRATO: $3’428.980+ $3’673.907= **$7.102.887**

En virtud del análisis realizado, el presupuesto oficial total destinado para el presente proceso de selección será de hasta la suma de **SIETE MILLONES CIENTO DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($7.102.887), INCLUIDO IVA Y TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES DIRECTAS E INDIRECTAS A QUE HAYA LUGAR.**

Dichos valores incluyen todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conlleven la celebración y ejecución total del contrato que resulte del presente proceso de selección.

En consecuencia, el valor estimado del contrato resulta coherente con la naturaleza y el alcance de los servicios de apoyo técnico requeridos, así como con las actividades de atención y orientación a usuarios que se pretenden desarrollar. Asimismo, guarda relación con los valores de honorarios reconocidos en contrataciones anteriores asociadas a actividades similares de atención a la ciudadanía y gestión de requerimientos, constituyendo un referente para la determinación del presupuesto oficial. De esta manera, el valor proyectado se ajusta a las necesidades operativas de la CRC y no supera los recursos presupuestales dispuestos para la presente contratación, atendiendo criterios de razonabilidad, proporcionalidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

4. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN:

La modalidad de selección pertinente para contratar la prestación de servicios HECTOR FABIO CALDERON GARZON para *"(…) prestar servicios de apoyo técnico para la atención y orientación a la ciudadanía y a los grupos de valor a través del canal de atención presencial, así como para apoyar la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas, de conformidad con los procedimientos y lineamientos establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).”*, corresponde a la contratación directa para la prestación de **servicios de apoyo a la gestión**, de conformidad con 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. Las actividades requeridas son de naturaleza técnica y operativa, se relacionan directamente con el funcionamiento de la entidad y no corresponden a trabajos de consultoría.

5. IDONEIDAD Y EXPERIENCIA DEL CONTRATISTA:

El Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor recomienda la contratación de **HECTOR FABIO CALDERON GARZON**, quien cuenta con formación académica de nivel técnico y experiencia relacionada con actividades de atención y orientación a usuarios, servicio al ciudadano, gestión de solicitudes y manejo de herramientas tecnológicas, conforme a la información y los soportes acreditados en su hoja de vida.

Su perfil resulta acorde con las actividades previstas en el objeto contractual, particularmente aquellas relacionadas con la atención de consultas a través de canales telefónicos y digitales, el suministro de información de primer nivel, la gestión de peticiones, quejas y reclamos y el uso de sistemas de información para el registro y seguimiento de requerimientos.

En este sentido, la formación, los conocimientos y la experiencia acreditados permiten sustentar su idoneidad para desarrollar las actividades de apoyo técnico requeridas por el Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, contribuyendo a la adecuada atención y orientación a la ciudadanía y a los diferentes grupos de valor de la CRC, de conformidad con los procedimientos y lineamientos institucionales.

A continuación, se relacionan las cinco (5) últimas experiencias acreditadas por la COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S, DATA FILE S.A. y ALMARCHIVOS S.A [1]:

ENTIDAD CONTRATANTE	NO. DE CONTRATO O CARGO	OBJETO	VALOR MENSUAL	PLAZO
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S	Contrato laboral	Prestación de servicios como agente de centro de contacto telefónico y chat.	$3.502.800	Desde 01/12/2025 hasta 31/10/2026
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S	Contrato laboral	Prestación de servicios como agente de centro de contacto telefónico y chat.	$2.135.250	Desde 08/05/2025 hasta 30/11/2025
COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S	Contrato laboral	Prestación de servicios como agente de centro de contacto telefónico y chat.	$1.950.000	Desde 08/05/2024 hasta 30/11/2024
DATA FILE S.A.	Contrato laboral	Auxiliar administrativo	--	Desde 14/07/2022 hasta 14/07/2023
ALMARCHIVOS S.A	Contrato laboral	Auxiliar administrativo	--	Desde 02/07/2019 hasta 03/03/2020

[1] La demás experiencia acreditada se puede verificar en los anexos de su hoja de vida, los cuales son igualmente anexos de los presentes estudios previos.

La experiencia acreditada por el contratista comprende principalmente actividades de atención y orientación a usuarios a través de centros de contacto (call center), las cuales guardan relación directa con las necesidades del servicio a contratar, particularmente en la identificación de requerimientos, el suministro de información, la gestión de consultas y la aplicación de protocolos de atención. Adicionalmente, cuenta con experiencia en actividades de gestión documental, archivo y apoyo operativo, que complementan su perfil mediante el desarrollo de competencias relacionadas con la recepción, clasificación, organización y manejo de información, así como el seguimiento de solicitudes y requerimientos. En este sentido, la experiencia acreditada constituye un antecedente pertinente para sustentar la idoneidad del contratista, considerando que las competencias adquiridas resultan aplicables a las actividades de atención y orientación presencial a la ciudadanía, así como a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas previstas en el objeto contractual.

Por lo anterior, el valor de la contratación está determinado por los criterios fijados para la categoría M de la Circular de honorarios No. 006 del 27 de noviembre de 2025, establecida por la CRC, en la cual se encuentra registrada la tabla de honorarios de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la **COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**.

Con dichos lineamientos y de conformidad con el análisis previo efectuado por la **CRC** en cuanto a la necesidad de la contratación y las obligaciones que estarán a cargo de la persona requerida, se estableció la experiencia y formación necesarias que se expone a continuación:

Perfil requerido:

Formación académica: Título de formación técnica laboral en áreas de sistemas, telecomunicaciones, informática, desarrollo informático, tecnologías de la información, procesos administrativos, gestión documental, gestión empresarial, asistencia administrativa o áreas afines.

Nota: El requisito de formación académica establecido corresponde al nivel mínimo requerido para la adecuada ejecución de las actividades objeto del contrato. En consecuencia, podrá acreditarse mediante un título de nivel superior al exigido, siempre que guarde relación con las áreas de formación señaladas. La acreditación de un nivel de formación superior por parte del contratista no modifica el perfil mínimo requerido.

• Título: Tecnólogo en gestión del talento humano

Experiencia relacionada:

• Experiencia certificada de 36 meses.

Perfil conforme a Tabla de Honorarios:

Conforme a los criterios y pautas fijadas la Circular de Honorarios No. 006 del 27 de noviembre de 2025, el perfil del contratista se enmarca en la siguiente clasificación:

"Tabla de honorarios, perfiles y requisitos"

	CATEGORÍA	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	DESDE	HASTA
HECTOR FABIO CALDERON GARZON	**M**	Técnico	36 meses	$ 3.333.266	$3.673.907

Teniendo en cuenta el perfil y experiencia, así como las calidades de la persona a contratar, la CRC encontró que el perfil requerido por esta Comisión es el de **HÉCTOR FABIO CALDERÓN GARZÓN**. Considerando dicho perfil, así como los gastos en que debe incurrir el contratista por suscribir un contrato con el Estado, tales como pólizas de seguros, retenciones, y demás impuestos, la Entidad ha estimado que el valor del contrato corresponde a la suma de **SIETE MILLONES CIENTO DOS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($7.102.887), INCLUIDO IVA Y TODOS LOS IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES DIRECTAS E INDIRECTAS A QUE HAYA LUGAR,** respaldado con el CDP No. 20926 del 26 de octubre de 2026, expedido por el funcionario que hace las veces de jefe de Presupuesto de la Entidad.

NOTA: El área con iniciativa de gasto certifica que el perfil propuesto cumple con los requisitos mínimos de formación académica, experiencia e idoneidad establecidos en la Circular de Honorarios vigente de la Entidad, de conformidad con las actividades y obligaciones asociadas al objeto contractual.

En ese sentido, el área deja constancia de que el futuro contratista **HECTOR FABIO CALDERON GARZON** cuenta con la experiencia relacionada suficiente y con formación académica, acreditando el conocimiento técnico y la trayectoria requeridos para el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

Así mismo, el área verificó que el perfil propuesto guarda correspondencia con la necesidad identificada y con el nivel de complejidad técnica de las actividades a desarrollar, razón por la cual considera que el mencionado contratista cuenta con la experiencia e idoneidad necesarias para ejecutar el objeto contractual de manera adecuada.

6. REQUISITOS Y DOCUMENTOS NECESARIOS: A continuación, se relaciona el listado de documentos que el contratista se compromete a aportar para su contratación:

- Propuesta firmada por el contratista (de acuerdo con el valor estipulado en los estudios previos)
- Formato de Hoja de vida de la Función Pública persona natural firmado (Formato SIGEP II).
- Copia de la cédula de ciudadanía legible por ambas caras.
- Tener definida la situación a militar (Cuando aplique).
- Certificado vigente de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación.
- Certificado vigente de antecedentes fiscales de la Contraloría General de la República.
- Certificación vigente de antecedentes judiciales expedido por la Policía Nacional.
- Registro Nacional de Medidas Correctivas actualizado
- Registro Único Tributario (RUT).
- Diploma y Acta de Grado del Pregrado y Posgrados en caso de que aplique

- Certificado de cuenta Bancaria actualizado. (De fecha de expedición de no más de 30 días calendarios)
- Exámenes médicos ocupacionales (tienen vigencia de 3 años a la fecha de firma del contrato)
- Certificaciones de experiencia profesional y/o laboral según lo solicitado en el estudio previo.
- Certificado de afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral-Salud y Pensiones (De fecha de expedición de no más de 30 días calendario).
- Certificación de la ARL, una vez firmado el contrato.
- Certificación REDAM
- PACO
- Anexo de autorización de tratamiento de datos personales
- Anexo Conflicto de Interés

7. ANÁLISIS, TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO

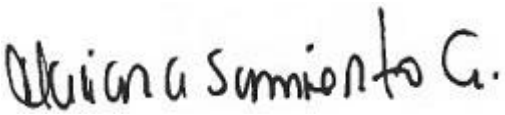
Los riesgos de la presente contratación consisten en no contar con el profesional idóneo para lograr los resultados satisfactorios del objeto contractual; sin embargo, tal como se establece en el presente documento, tal eventualidad es concordante frente al conocimiento previo de las calidades personales y profesionales de quién adelantará la labor, además se contará con la supervisión del contrato y el recibo a satisfacción, para que proceda el certificado de cumplimiento y posterior pago.

RIESGO	MITIGACIÓN	RESPONSABLE
No contar con el profesional idóneo para lograr los resultados satisfactorios del objeto contractual	Se tiene conocimiento previo de las calidades personales y profesionales de quien adelantará la labor, su conocimiento, experiencia y dominio sobre los temas objeto de contrato.	LA ENTIDAD 100%
No consecución de los resultados	Se contará con la supervisión del contrato y el recibo a satisfacción, para que proceda el certificado de cumplimiento y pago posterior.	LA ENTIDAD 50% El CONTRATISTA 50%
Dificultades en integrar los resultados del objeto del contrato a los proyectos y necesidades de a CRC	Se integrará el contratista a los grupos de trabajo relacionados con los temas objeto de contrato y se cuenta con trabajo en equipo y desarrollo conjunto de actividades.	LA ENTIDAD 50% EL CONTRATISTA 50%

8. ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS:

De conformidad con los presentes estudios y documentos previos de esta contratación, en atención a la naturaleza del objeto, a la cuantía del contrato, circunscrito a la modalidad de contratación directa, y que además se configuran herramientas adecuadas de seguimiento y control para la eficaz ejecución del mismo, así como en razón a que se pactan cláusulas excepcionales y que la forma de pago se prevé en un esquema adecuado de verificación de cumplimiento, no se solicita la constitución de garantías respecto del presente contrato, de conformidad con lo dispuesto especialmente en el Artículo 7 de la Ley 1150 de 2007 y en el Articulo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto Nacional 1082 de 2015.

El presente análisis fue realizado por quienes suscriben el documento con cuyo contenido se comprometen dentro del ámbito de sus respectivas competencias funcionales.





MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

DIEGO ALEJANDRO DURÁN ESPITIA
Líder del Proyecto



JOHAN HERRERA
Abogado Contratación