COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

DE CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO

EN EL ARTÍCULO 2.8.4.4.5 DEL DECRETO 1068 DE 2015

LA COORDINADORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

CERTIFICA

Que 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 que 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.

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en desarrollo de sus funciones de protección de los derechos de los usuarios y relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, requiere garantizar la adecuada operación de los canales de atención y orientación al ciudadano, así como la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes de competencia de la Entidad.

Que el Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor tiene a su cargo actividades relacionadas con la atención presencial a la ciudadanía, el suministro de información institucional, la orientación a los grupos de valor y el trámite de requerimientos ciudadanos, actividades que demandan apoyo permanente para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Que, debido al volumen de interacciones y solicitudes ciudadanas que se atienden a través de los diferentes canales de servicio de la CRC, y con el fin de asegurar una atención eficiente, oportuna y de calidad, se considera conveniente celebrar simultáneamente diferentes contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión con personas que cuenten con la formación y experiencia requeridas, para desarrollar actividades de atención y orientación presencial a la ciudadanía y a los grupos de valor, así como de apoyo en la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas de competencia de la Entidad.

Que, en consecuencia, resulta procedente celebrar contratos de prestación de servicios con diferentes personas naturales para ejecutar simultáneamente el siguiente objeto contractual: "El CONTRATISTA se compromete con LA COMISIÓN a prestar, con autonomía técnica y administrativa, servicios de apoyo técnico para la atención y orientación de la ciudadanía y de los grupos de valor a través de los canales telefónico y chat, en coordinación con las jornadas institucionales establecidas para dichos canales, así como para apoyar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas que le sean asignadas, de conformidad con los procedimientos, protocolos y lineamientos de la CRC.".

Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

Que la contratación simultánea no genera duplicidad de pagos ni superposición injustificada de actividades, dado que responde al volumen de solicitudes, la continuidad de la atención presencial y la distribución operativa de las cargas de trabajo.

Para constancia se firma en Bogotá, D.C., a los veintisiete (27) días del mes de octubre de 2026.

DIANA GISSELA WILCHES TORRES
Coordinadora de Gestión Administrativa y Financiera

Proyectado por: Jenny Rojas
Revisado por: Margarita Gil Garzón
Radicado: 2026201856