COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

CERTIFICA

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial, con personería jurídica, con autonomía administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con funciones claramente establecidas en la Constitución y la Ley.

Que el Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor recomienda la contratación de la señora **CATHERINE SERNA PINEDA**, para prestar 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, por cuanto acredita formación académica de nivel tecnólogo en administración de redes de cómputo y experiencia relacionada para el perfil requerido, particularmente en actividades de servicio al ciudadano, atención y orientación de usuarios, gestión de solicitudes y operación de canales de atención telefónicos y digitales, contando con los conocimientos, competencias y experiencia necesarios para el adecuado desarrollo del objeto contractual.

Que revisada la hoja de vida y los soportes aportados por la señora **CATHERINE SERNA PINEDA**, se verificó que acredita formación académica de nivel tecnólogo en administración de redes de computadores y experiencia relacionada superior a la exigida para el perfil requerido, superando los 36 meses de experiencia en actividades asociadas a atención y orientación a usuarios, servicio al ciudadano, gestión de solicitudes y operación de canales de contacto telefónico y digital. Asimismo, se constató su experiencia como agente de centro de contacto y atención al cliente en empresas especializadas en servicios BPO y atención de usuarios, desarrollando actividades afines a las requeridas por la CRC.

Que de igual manera se verificó que cumple los requisitos mínimos de formación académica y experiencia previstos para la Categoría "M" de la Circular de Honorarios vigente de la CRC, la cual exige formación técnica y treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada. Que en consecuencia se considera que **CATHERINE SERNA PINEDA** cuenta con los conocimientos, competencias y experiencia necesarios para ejecutar las actividades de apoyo técnico relacionadas con la atención y orientación presencial a la ciudadanía, la gestión de peticiones, quejas y reclamos, y el manejo de herramientas tecnológicas e institucionales requeridas para el desarrollo del objeto contractual.

La presente certificación se expide en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Elaborado por: Jenny Rojas
Revisado por: Margarita Gil Garzón.
Radicado: 2026201856

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