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: telefónico, chat, 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, a través del Grupo de Relaciones con Grupos de Valor, dispone de canales de atención destinados a facilitar la interacción con la ciudadanía, suministrar información sobre los asuntos de competencia de la entidad y gestionar los requerimientos presentados por sus usuarios y grupos de valor. Para asegurar la continuidad y oportunidad de esta atención, se requiere contar con apoyo técnico para la operación de los canales telefónico y chat, así como para la gestión de las solicitudes escritas asignadas mediante el Sistema de Gestión Documental de la CRC.

En el canal telefónico, el apoyo comprende la recepción de llamadas, la identificación de las 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. También comprende la orientación sobre los derechos y deberes de los usuarios de servicios de comunicaciones y el direccionamiento de los asuntos que correspondan a otras dependencias o autoridades.

En el chat del asistente virtual se requiere atender las consultas que demanden intervención humana, identificar las necesidades de los usuarios y suministrar orientación de primer nivel mediante la consulta de información institucional y la aplicación de los protocolos definidos por la entidad.

En el canal escrito, el apoyo comprende la revisión, clasificación y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes asignadas mediante OnBase, especialmente las relacionadas con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Estas actividades incluyen la consulta de información institucional, la elaboración de proyectos de respuesta y el registro de las actuaciones realizadas, sin perjuicio de la revisión, aprobación y demás competencias decisorias que correspondan a los servidores públicos.

Debido a la naturaleza sincrónica de los canales telefónico y chat, las actividades asociadas a estos deberán desarrollarse en coordinación con las jornadas institucionales establecidas para su atención. Esta condición tiene como finalidad garantizar la disponibilidad del servicio durante las franjas en las que los canales se encuentran habilitados para la ciudadanía y no implica subordinación, disponibilidad permanente ni sujeción del contratista al régimen laboral o disciplinario aplicable a los servidores públicos. El contratista conservará su autonomía técnica y administrativa en la organización y ejecución de las actividades contratadas.

Debido a la naturaleza sincrónica de los canales telefónico y chat, las actividades asociadas a estos deberán desarrollarse en coordinación con las jornadas institucionales establecidas para su atención. Esta condición tiene como finalidad garantizar la disponibilidad del servicio durante las franjas en las que dichos canales se encuentran habilitados para la ciudadanía y no implica subordinación,

disponibilidad permanente ni sujeción del contratista al régimen laboral o disciplinario aplicable a los servidores públicos. El contratista conservará su autonomía técnica y administrativa en la organización y ejecución de las actividades contratadas.

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 cuatro (4) personas que acrediten la formación académica, los conocimientos y la experiencia necesarios para apoyar el desarrollo de las actividades operativas y técnicas requeridas. 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.
La contratación proyectada corresponde a un servicio individual de apoyo técnico a la gestión y no comprende la operación integral de un centro de contacto, el suministro o administración de infraestructura tecnológica, la provisión de plataformas de telefonía u omnicanalidad, la coordinación de un equipo de agentes ni la gestión empresarial de los canales de atención.

Con la contratación se busca fortalecer la capacidad operativa del Grupo, mejorar la oportunidad y consistencia de la orientación suministrada y garantizar la trazabilidad de las gestiones realizadas en los canales telefónico, chat y escrito, de conformidad con los protocolos, procedimientos y lineamientos institucionales.

Para la presente contratación, el apoyo requerido se circunscribe a los canales telefónico y chat, así como a la gestión de las solicitudes escritas asignadas, sin comprender la atención presencial.

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, 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.

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 y profesional, 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 a través del canal telefónico y chat 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. Atender las consultas que requieran intervención de un agente a través del chat del asistente virtual de la CRC, en coordinación con la jornada de atención al público establecida para este canal, identificando las necesidades de información de los usuarios, proporcionando orientación de primer nivel y direccionando los requerimientos que deban ser atendidos por otras dependencias o autoridades competentes, conforme a los procedimientos institucionales.
3. 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.
4. 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.
5. Revisar y gestionar las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas asignadas a través del Sistema de Gestión Documental de la CRC (OnBase), y elaborar los correspondientes proyectos de respuesta para revisión y aprobación del Líder de Consultas y Trámites o del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, según corresponda, dentro de los términos internos 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.Registrar, actualizar y organizar la información relacionada con las interacciones atendidas a través de los canales telefónico y chat, así como las gestiones efectuadas sobre las solicitudes escritas asignadas, 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 los informes y registros que permitan evidenciar la gestión realizada en el marco de las obligaciones contractuales, incluyendo, según corresponda, el número de llamadas atendidas, las consultas de chat gestionadas, las solicitudes escritas tramitadas, los casos direccionados, el estado de las solicitudes y las incidencias de las plataformas utilizadas. 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 hasta **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.**

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 que busca fortalecer y mantener la calidad y la atención a los grupos de valor que integran a la CRC, a través del posicionamiento como regulador único y convergente de los servicios de telecomunicaciones, postal y de contenidos audiovisuales, lo cual seguirá permitiendo la atención de las solicitudes de los grupos de valor a través del canal telefónico, atención personal, atención chat y respuestas	Brindar apoyo técnico para la atención y orientación a la ciudadanía y a los grupos de valor a través de los canales telefónico y chat, dentro de la jornada de atención al público establecida por la CRC, 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

		escritas dispuesto por la Entidad.				

El valor del contrato se financiará con recursos de la vigencia fiscal **2026** los cuales se encuentran respaldados con el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

N°	FECHA	VALOR	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO
21126	26/10/2026	$7.540.000,00	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, 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. de manera virtual.

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.

En el marco de la planeación contractual, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) adelantó un proceso de contratación a través del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de Servicios BPO III, con el propósito de garantizar la atención a la ciudadanía y a los diferentes grupos de valor mediante un Centro de Contacto. Para ello, la entidad estableció un presupuesto estimado y surtió las etapas previstas en dicho instrumento, incluyendo la solicitud de cotización (RFQ) dirigida a los proveedores habilitados. No obstante, las ofertas económicas recibidas superaron el presupuesto dispuesto por la CRC, lo que impidió adelantar la contratación bajo las condiciones inicialmente previstas. En consecuencia, el proceso fue declarado desierto, situación que evidenció la necesidad de evaluar alternativas de contratación acordes con la disponibilidad presupuestal y las necesidades operativas de la entidad.

A partir de estos resultados, la CRC identificó la necesidad de evaluar alternativas que permitieran dar continuidad a las actividades de atención y orientación a la ciudadanía y a los diferentes grupos de valor, considerando las características del servicio requerido, la disponibilidad de recursos y la capacidad operativa institucional. En este contexto, se contempló la contratación de servicios de apoyo técnico a la gestión como una alternativa con un alcance específico y diferenciado frente a la contratación de un servicio integral de Centro de Contacto, orientada al desarrollo de actividades técnicas de atención, orientación y gestión de requerimientos ciudadanos.

En particular, el servicio requerido comprende el apoyo técnico para la atención y orientación a través de los canales telefónico y chat mediante asistente virtual, así como para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes escritas relacionadas con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU), asignadas mediante el Sistema de Gestión Documental de la CRC (OnBase). Estas actividades requieren conocimientos técnicos y operativos relacionados con la atención a usuarios, los trámites y procedimientos institucionales, las disposiciones regulatorias aplicables y el manejo de herramientas tecnológicas, de conformidad con los protocolos y lineamientos establecidos por la entidad.

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 de atención y orientación a usuarios, gestión documental y trámite de peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes.

Este mercado está conformado principalmente por personas naturales con formación técnica profesional o tecnológica y experiencia relacionada con servicio al ciudadano, atención mediante canales telefónicos o digitales, gestión de solicitudes y utilización de sistemas de información.

La prestación de estos servicios se caracteriza por el desarrollo personal y autónomo de actividades técnicas y operativas. Su valor depende principalmente de la formación y experiencia requeridas, la complejidad de las actividades, el plazo y las condiciones de ejecución.

Para el presente proceso, el mercado relevante corresponde a servicios individuales de apoyo técnico y no a la operación integral de un centro de contacto, al no incluir infraestructura, plataformas, administración empresarial de canales ni coordinación de equipos de agentes.

3.2. ESTUDIO DE LA OFERTA

El mercado de servicios de apoyo técnico a la gestión está conformado por perfiles con formación y experiencia en atención a usuarios, servicio al ciudadano, gestión de peticiones, quejas y reclamos, manejo de herramientas tecnológicas y procesos de orientación e información. Estos perfiles pueden desempeñarse en entidades públicas y privadas que requieren actividades de interacción con usuarios, gestión de solicitudes y apoyo administrativo, lo que permite identificar una oferta potencial de contratistas con competencias relacionadas con el objeto contractual.

La prestación de estos servicios se caracteriza por el desarrollo de actividades técnicas y operativas mediante canales de atención telefónica, herramientas de comunicación digital y sistemas de gestión documental. Para ello, se requieren habilidades de comunicación, manejo de información, conocimiento de procedimientos institucionales y capacidad para utilizar aplicativos y herramientas tecnológicas, así como para elaborar respuestas de orientación y efectuar seguimiento a los requerimientos asignados.

En el caso de la CRC, la oferta relevante corresponde a perfiles técnicos que, además de contar con experiencia relacionada con la atención a usuarios, tengan la capacidad de adquirir y aplicar conocimientos sobre los trámites, servicios y disposiciones regulatorias de competencia de la entidad. En este sentido, la idoneidad del contratista se determina a partir de su formación, experiencia y competencias técnicas, considerando las particularidades de la atención telefónica, el chat mediante asistente virtual y la gestión de solicitudes escritas.

En consecuencia, el mercado ofrece perfiles potencialmente aptos para desarrollar servicios específicos de apoyo técnico a la gestión, bajo un alcance diferenciado de la operación integral de un Centro de Contacto. La selección del contratista deberá sustentarse en la verificación de su idoneidad y

experiencia relacionada con las actividades requeridas, de conformidad con las condiciones del objeto contractual y las necesidades del Grupo de Relaciones con Grupos de Valor.

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
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	EVELING KATERINE LUQUEZ JARAMILLO	**Valor total del contrato:** $4.600.000 **Valor equivalente por mes:** -Febrero: $3.172.413,79	**Fecha inicio:** 11/02/2025 **Fecha final:** 09/03/2025 **Duración efectiva:** 27 días	

No. Proceso	Entidad Contratante	Objeto	Proponente Adjudicatario (Contratista)	Vlr. del contrato suscrito	Plazo de Ejecución	Vigencia
		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.		-Marzo: $1.427.745,21		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
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	YURIANA JULIO RAMOS R	**Valor total del contrato:** $ 9.600.000 **Valor equivalente por mes:** -Febrero (13 días, del 18 al 30	**Fecha inicio:** 18/02/2025 **Fecha final:** 17/05/2025 **Duración efectiva:** 3 meses	2025

No. Proceso	Entidad Contratante	Objeto	Proponente Adjudicatario (Contratista)	Vlr. del contrato suscrito	Plazo de Ejecución	Vigencia
		trámites y servicios de la entidad, así como en la socialización de la oferta institucional a la ciudadanía por los distintos canales de servicio.		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		

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 se evidencian 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
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	16/01/2026	31/12/2026	$43.103.587

No. de Contrato	Contratista	Objeto	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Valor Total del Contrato
		homologación de equipos terminales móviles ETM.			
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. En este sentido, dichos contratos constituyen un marco de referencia para el presente proceso, al permitir identificar experiencias previas de la entidad en la contratación de servicios de apoyo a la gestión orientados a satisfacer necesidades de atención a usuarios. 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).

En atención 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 hasta **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 **CATHERINE SERNA PINEDA** para *"(…) prestar servicios de apoyo técnico para la atención y orientación a la ciudadanía y a los grupos de valor a través de los canales telefónico y chat, 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 toda vez que la misma procede 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, guardan relación directa con el funcionamiento de la entidad y no corresponden a servicios de consultoría.

5. IDONEIDAD Y EXPERIENCIA DEL CONTRATISTA:

El Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor recomienda la contratación de **CATHERINE SERNA PINEDA**, 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 COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S, OUTSOURCING S.A.S. BIC y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES 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 12/06/2025 hasta 30/11/2025
OUTSOURCING S.A.S. BIC	Contrato laboral	Prestación de servicios como agente de centro de contacto telefónico y chat.	$2.600.000	Desde 28/11/2022 hasta 23/08/2024
OUTSOURCING S.A.S. BIC	Contrato laboral	Prestación de servicios como agente de centro de contacto telefónico y chat.	$1.817.052	Desde 02/11/2021 hasta 25/11/2022
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A	Contrato laboral	Prestación de servicios como agente de centro de contacto telefónico y chat.	$1.817.052	Desde 02/12/2019 hasta 30/10/2021

La experiencia relacionada acreditada por el agente guarda correspondencia con las actividades desarrolladas en el marco de contratos suscritos a través del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios BPO. En particular, estos contratos contemplan perfiles de agentes de atención cuyas actividades se encuentran identificadas y clasificadas mediante los códigos establecidos en el catálogo de servicios del Acuerdo Marco, lo que permite reconocer las funciones y características asociadas a cada perfil. En este sentido, dicha clasificación constituye un referente técnico para establecer la relación entre la experiencia acreditada y las actividades previstas en el presente proceso

[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.

de contratación, considerando su correspondencia con la atención y orientación a usuarios, la gestión de solicitudes y el apoyo operativo requerido por la CRC.

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 **COMISIÓN 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 Tecnóloga en administración de redes de cómputo.

Experiencia relacionada:

• Experiencia profesional 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 PROFESIONAL	DESDE	HASTA
CATHERINE SERNA PINEDA	**M**	Técnico	36 meses	$ 3.333.266	$3.673.907

Teniendo en cuenta el perfil profesional y de experiencia, así como las calidades de la persona a contratar, la CRC encontró que el perfil requerido por esta Comisión es el de **CATHERINE SERNA PINEDA**. Considerando dicho perfil, así como los gastos en que debe incurrir el contratista por suscribir

un contrato con el Estado, tales como retenciones, y demás impuestos, la Entidad ha estimado que el valor del contrato corresponde a la suma de hasta **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. 21126 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 la futura contratista CATHERINE SERNA PINEDA cuenta con 73 meses y 8 días de experiencia relacionada 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 la mencionada 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

JENNY ASTRID ROJAS GRANADOS
Abogado Contratación