Tocancipá, 3 de noviembre de 2026

Ingeniero
JUAN CARLOS BALLÉN SÁNCHEZ
Gerente General
Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP

Atentamente presento el estudio de oportunidad y conveniencia para celebrar contrato de **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A. ESP."**.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP es la prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Tocancipá. Dentro de su gestión comercial le corresponde atender a los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales en todos sus requerimientos: peticiones, quejas, reclamos y recursos, solicitudes de servicio para usuarios nuevos, cambios de nombre, información sobre la facturación y orientación sobre los programas institucionales.

La Ley 142 de 1994 obliga a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a constituir una "oficina de peticiones, quejas y recursos", encargada de recibir, tramitar y responder las peticiones, reclamaciones y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios (artículo 153). La misma ley fija el término de quince (15) días hábiles para responder (artículo 158). Si la empresa no responde dentro de ese término, opera el silencio administrativo positivo a favor del usuario, con las consecuencias económicas y sancionatorias que ello implica ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. A su vez, la Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición y exige respuestas oportunas, de fondo y congruentes.

La empresa presta sus servicios a 24.098 usuarios, lo que refleja un incremento del 47,1 %. Del total de usuarios, 22.977 corresponden a uso residencial (95,35 %), 93 a usuarios oficiales e institucionales (0,39 %), 675 a usuarios comerciales (2,80 %) y 355 a usuarios industriales (1,47 %). El crecimiento de la base de usuarios ha incrementado de manera proporcional el volumen de solicitudes que llegan al área por los canales presencial, telefónico y electrónico, así como los registros que deben gestionarse en el sistema de correspondencia y facturación SYSMAN.

Actualmente el área de Atención al Usuario cuenta con un solo auxiliar de planta para desarrollar la totalidad de las actividades. Esto genera una sobrecarga de trabajo que impide cumplir todas las funciones establecidas en el Manual de Funciones y pone en riesgo

el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la calidad de la atención y la trazabilidad de la información.

De igual manera, el área de Almacén requiere apoyo logístico para la entrega oportuna y correcta de los materiales e insumos que solicitan las diferentes áreas operativas y administrativas, así como para el traslado y la entrega de materiales en las bodegas de la empresa, incluidas la sede principal y la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR). Las demoras en estas entregas afectan la continuidad de las labores operativas de acueducto, alcantarillado y aseo y la atención de los requerimientos de los usuarios.

La empresa no cuenta con personal de planta adicional que pueda asumir estas actividades, por lo que se requiere contratar una persona natural que preste el servicio de apoyo a la gestión en el área administrativa.

Por ello, se requiere garantizar la continuidad del servicio durante los meses de noviembre y diciembre de 2026, periodo de cierre de vigencia en el que se mantiene la demanda de atención por facturación, solicitudes de servicio y PQR, y en el que se deben consolidar los indicadores de gestión y de satisfacción del año.

Con esta contratación la empresa busca: (i) atender oportunamente y dentro de los términos de ley las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios, evitando la configuración del silencio administrativo positivo; (ii) mantener actualizado el registro y la trazabilidad de los trámites en SYSMAN; (iii) medir y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante encuestas, el calificador de servicio y el buzón de sugerencias; (iv) apoyar los programas institucionales y la gestión documental del área; y (v) apoyar la entrega oportuna de materiales e insumos a las áreas operativas y administrativas desde el Almacén y en las bodegas de la empresa. De esta manera se contribuye al cumplimiento del objeto social de la empresa, a la mejora continua del servicio y a la adecuada respuesta ante los entes de control.

2. DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO A CONTRATAR

2.1 Naturaleza del contrato:

Prestación de servicios

2.2 Objeto del contrato:

"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A. ESP.".

2.3 Características del bien, obra o servicio a contratar

En desarrollo del objeto contractual, EL CONTRATISTA se compromete a ejecutar las siguientes actividades:

1. Apoyar la radicación de solicitudes de cambio de nombre, validando la documentación soporte y garantizando su registro oportuno en el sistema.
2. Realizar apoyo el control, análisis y seguimiento periódico de las estadísticas mensuales del calificador de servicio, como herramienta para la toma de decisiones y la mejora del servicio al usuario.
3. Recibir, revisar y registrar en el sistema correspondiente las solicitudes de servicio presentadas por usuarios nuevos, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ESPT y garantizando su correcta radicación y la trazabilidad de la información.
4. Gestionar eficientemente las solicitudes e inquietudes recibidas por el canal telefónico de la empresa, ofreciendo información clara y asegurando que cada caso sea canalizado oportunamente al área responsable.
5. Apoyar el registro en el módulo de correspondencia y facturación SYSMAN las solicitudes de los usuarios, brindando información clara, adecuada y oportuna en la atención.
6. Diseñar, aplicar y realizar seguimiento a las encuestas de satisfacción de usuarios y suscriptores en la ventanilla de atención, así como al buzón de sugerencias, consolidando la información obtenida para retroalimentar los procesos y apoyar la mejora continua del servicio.
7. Verificar que las peticiones, carpetas o informes entregados por los usuarios estén completos, válidos y actualizados, garantizando que cumplan con los requisitos establecidos para su correcta radicación.
8. Apoyar la planeación, logística y ejecución de eventos institucionales y demás actividades inherentes al cumplimiento del objeto contractual.
9. Apoyar la entrega de materiales e insumos requeridos por las diferentes áreas operativas y administrativas, asegurando la entrega oportuna y correcta.
10. Realizar apoyo logístico en la entrega de materiales en las diferentes bodegas de la Empresa, incluyendo la sede principal y la PTAR, cuando se requiera.

2.4 Código UNSPSC:

En cuanto a la Codificación de Bienes y Servicios de acuerdo con el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, para el proceso de contratación se identifican los siguientes:

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
SERVICIOS DE OFICINA	80000000	80160000	80161500	80161504

SERVICIOS DE PLANIFICACIÓN DE REUNIONES	80000000	80160000	80161500	80161502
SERVICIOS SECRETARIALES O DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINA	80000000	80160000	80161500	80161501

2.5 Forma de Pago:

El valor total de la presente orden es por la suma de **CINCO MILLONES SIETE MIL SEISCIENTOS PESOS ($5.007.600) M/CTE.,** que la empresa pagará al contratista de la siguiente manera:
Primer pago por valor de **DOS MILLONES CIENTO DIECIOCHO MIL SEISCIENTOS PESOS ($2.118.600)** M/CTE. Y un segundo pago por valor de **DOS MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL PESOS ($2.889.000) M/CTE.**

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura o cuenta de cobro, el informe de actividades realizadas en el respectivo mes, la acreditación del pago de la seguridad social (EPS, AFP y ARL) y la certificación de recibido a satisfacción expedida por el supervisor del contrato, que para este caso es el Subgerente Administrativo. A cada pago se le aplicarán los descuentos y retenciones de ley que correspondan.

2.6 Plazo de ejecución del contrato:

El plazo de ejecución del contrato será de **UN (01) MES Y VEINTIDOS (22) DIAS**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

2.7 Lugar de ejecución del contrato:

El lugar de ejecución del contrato es el Municipio de Tocancipá – Cundinamarca, en las instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP, previa coordinación con el supervisor del contrato.

2.8 Obligaciones del contratista:

El contratista se compromete en lo siguiente

El contratista se compromete a: a) Cumplir con el objeto del contrato. b) Ejecutar idónea y oportunamente el objeto del contrato. c) Atender las peticiones y/o consultas que le indique el supervisor y se relacionen con el objeto del contrato. d) Cumplir las indicaciones, recomendaciones y/o sugerencias impartidas por el supervisor del contrato y las demás que sean inherentes al objeto de la contratación. e) Realizar los pagos a seguridad social EPS, ARL y AFP, y presentarla junto con la cuenta de cobro y/o factura según el caso. f) Cumplir

ARL y AFP, y presentarla junto con la cuenta de cobro y/o factura según el caso. f) Cumplir con las actividades establecidas en la propuesta, el estudio de oportunidad y conveniencia y el contrato. g) Mantener indemne a LA EMPRESA por cualquier circunstancia. h) Informar a LA EMPRESA de cualquier circunstancia que impida la correcta ejecución del contrato y tomar las medidas correctivas. i) Tener todos los radicados del SYSMAN contestados y cerrados de competencia en el momento de presentar la factura de pago. j) Cumplir con las demás obligaciones que se desprendan de la naturaleza del contrato k) Las demás asignadas por el supervisor.

2.9 Obligaciones de la empresa:

La empresa se compromete a: a) Realizar el pago del valor de la orden de prestación de servicios. b) Supervisar la ejecución del objeto contractual. c) Garantizar los medios físicos para que el contratista desarrolle sus actividades.

2.10 Plazo de liquidación:

De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo No. 001 de 2024 "POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A. ESP", articulo 79 parágrafo, no se requiere suscribir Acta de Liquidación.

2.11 Modalidad de selección:

Debe seleccionar cual es la modalidad de selección a aplicar y eliminar la que no apliquen.

De conformidad con el acuerdo 001 de 2024, mediante el cual se actualizó el manual de contratación de la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP., la modalidad de contratación utilizada para la presente necesidad es **ORDEN DE SERVICIO,** toda vez que la cuantía no supera los cuarenta (40) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

3. ETAPAS DE DISEÑO Y DESARROLLO

Planificación, control y cambios del diseño y desarrollo. NO APLICA. Por las características del contrato no se requiere.

4. INTERVENTORÍA/SUPERVISIÓN:

LA EMPRESA controlará, coordinará y vigilará la ejecución del presente contrato por intermedio del funcionario que delegue para ello el Gerente, quien tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

1. Velar por el cumplimiento cabal del objeto contractual. 2. Verificar el cumplimiento del objeto dentro del plazo consagrado. 3. Velar por el pago oportuno a EL CONTRATISTA de los valores acordados. 4. Velar por el pago de los aportes a seguridad social, para el

desarrollo de la orden o pago. 5. Elaborar certificado de cumplimiento en los casos que sea necesario para el desarrollo de la orden o pago. 6. Elaborar y suscribir las actas de inicio, cortes parciales y demás documentos que se requieran. 7. Tener en cuenta que toda aclaración con EL CONTRATISTA en relación con la orden debe ser por escrito. 8. Solicitar las modificaciones a la orden cuando las condiciones del servicio lo requieran. 9. Certificar respecto al cumplimiento de EL CONTRATISTA, documento que se constituye en requisito previo para cada uno de los pagos que debe realizar LA EMPRESA. 10. Sugerir, en caso de ser necesario, la suspensión temporal de la orden. Para estos efectos, el supervisor debe elaborar y suscribir las actas de suspensión y reinicio respectivas, remitiéndolas, a la Oficina Asesora Jurídica y de Contratación junto con el correspondiente certificado de modificación de las garantías presentadas por EL CONTRATISTA, para su debida aprobación.

5. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR/ MERCADO

A continuación, se presenta el análisis del sector económico con el fin de conocer el sector relativo al objeto contractual desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional técnica y de análisis de riesgo.

5.1 Estudio de la oferta:

NO APLICA. Por las características del contrato (prestación de servicios de apoyo a la gestión), el valor se establece con base en el estudio de la demanda del numeral 5.2.

5.2 Estudio de la demanda:

Se analizó el mercado en la plataforma del SECOP II (consulta en datos abiertos de SECOP II, datos.gov.co, realizada el 27 de octubre de 2026) y se evidenció que otras empresas de servicios públicos y entidades de régimen especial han celebrado en la vigencia 2026 los siguientes contratos con objeto similar:

	ENTIDAD	OBJETO	MODALIDAD	AÑO	VALOR DEL CONTRATO
1	EMPRESAS MUNICIPALES DE TULUÁ – EMTULUÁ E.S.P. (Valle del Cauca)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN APOYO AL PROCESO DE VENTANILLA ÚNICA, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS DEPENDENCIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE EMPRESAS MUNICIPALES DE TULUÁ EMTULUÁ E.S.P.	Régimen especial	2026	$16.504.200

	GUADUAS (Cundinamarca)	DESARROLLO DEL SUBPROCESO DE APOYO ADMINISTRATIVO EN ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE GUADUAS.			
3	ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE (Magdalena)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO JULIO MÉNDEZ BARRENECHE.	Régimen especial	2026	$27.000.000

5.3 Participación de las Mipymes en el mercado:

NO APLICA. Por tratarse de una orden de servicio con persona natural, no procede la limitación de la convocatoria a Mipymes.

5.4 Condiciones técnicas del bien o servicio en el mercado:

NO APLICA. Teniendo en cuenta las características del objeto a contratar no aplica.

5.5 Modelo financiero:

NO APLICA

5.6 Valor Estimado:

El valor estimado de la presente orden es de **CINCO MILLONES SIETE MIL SEISCIENTOS PESOS ($5.007.600) M/CTE**

5.7 Fuente de los Recursos:

NOMBRE	RUBRO	VALOR
Servicios prestados a la empresa y servicios de producción/ Agua potable y saneamiento Básico	2.4.5.02.08	$5.007.600

6. **ANÁLISIS DE RIESGOS EN LA CONTRATACIÓN:** Estimación, asignación y tipificación del riesgo previsible. Para determinar la matriz de riesgo se tendrá en cuenta la definición establecida en el Decreto 1082 de 2015- *Riesgo: Evento que puede generar*

efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del Proceso de Contratación o en la ejecución de un Contrato.

N°		1
Clase		General
Fuente		Interno
Etapa		Ejecución
Tipo		Operacionales
Descripción (que puede pasar y, como puede ocurrir)		Insuficiente cobertura en la atención al usuario debido a la alta demanda del servicio
Consecuencia de la ocurrencia del evento		Denuncias ante entidades de control. Pérdida de imagen institucional. Pérdida de interés de los usuarios para presentar PQR. Aumento de las quejas por parte de los usuarios.
A quien se le asigna		Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP Contratista
tratamiento/controles a ser implementados		Atender oportunamente las solicitudes de información de los usuarios. Seguimiento mensual a la atención de usuarios.
Impacto después del tratamiento	Probabilidad	3
	Impacto	Alto
	Valoración del Riesgo	7
	Categoría	Riesgo alto
Afecta la ejecución del contrato		No afecta la ejecución del contrato.
Persona responsable por implementar el tratamiento		Subgerencia Administrativa
Fecha estimada en que se inicia el tratamiento		Nov-2026
Fecha estimada en que se completa el tratamiento		Dic-2026
Monitoreo y medición	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Revisión y seguimiento de las actividades por medio del informe mensual.
	Periodicidad ¿Cuándo?	Mensual

N°		2
Clase		General
Fuente		Interno
Etapa		Ejecución
Tipo		Operacionales
Descripción (que puede pasar y, como puede ocurrir)		Desempeño insuficiente y falta de articulación del personal de apoyo contratado: riesgo de que el personal de apoyo del área de Atención al Usuario no cumpla con los niveles de desempeño esperados ni logre una integración efectiva con el equipo interno de la empresa, por desconocimiento de los procesos institucionales o fallas en la coordinación interna, lo que puede traducirse en reprocesos, baja calidad en la atención, pérdida de información y afectación de los tiempos de respuesta.
Consecuencia de la ocurrencia del evento		Acciones legales, demandas y reclamaciones.
A quien se le asigna		Contratista Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP
tratamiento/controles a ser implementados		Mejorar la efectividad y el direccionamiento de los requerimientos, realizando control de la información.
Impacto después del tratamiento	Probabilidad	2
	Impacto	Alto
	Valoración del Riesgo	6
	Categoría	Riesgo alto
Afecta la ejecución del contrato		Afecta la ejecución del contrato
Persona responsable por implementar el tratamiento		Subgerencia Administrativa
Fecha estimada en que se inicia el tratamiento		Nov-2026
Fecha estimada en que se completa el tratamiento		Dic-2026
Monitoreo y medición	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Revisión y seguimiento de las actividades por medio del informe mensual.
	Periodicidad ¿Cuándo?	Mensual

N°		3
Clase		General
Fuente		Interno
Etapa		Ejecución
Tipo		Operacionales
Descripción (que puede pasar y, como puede ocurrir)		Interrupción en la atención de usuarios por canales de recepción de PQRSD.
Consecuencia de la ocurrencia del evento		Acciones legales, demandas y reclamaciones.
A quien se le asigna		Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP Contratista
tratamiento/controles a ser implementados		Monitorear permanentemente el funcionamiento de los canales de atención habilitados. Establecer planes de contingencia y canales alternativos para recepción de PQRSD ante eventualidades. Realizar capacitaciones al personal para el manejo adecuado y simultáneo de los diferentes canales. Hacer seguimiento a la trazabilidad y respuesta de cada solicitud recibida por canal. Informar oportunamente a los usuarios sobre cambios, novedades o interrupciones en los canales de atención.
Impacto después del tratamiento	Probabilidad	2
	Impacto	Alto
	Valoración del Riesgo	6
	Categoría	Riesgo Alto
Afecta la ejecución del contrato		Afecta la ejecución del contrato
Persona responsable por implementar el tratamiento		Subgerencia Administrativa
Fecha estimada en que se inicia el tratamiento		Nov-2026
Fecha estimada en que se completa el tratamiento		Dic-2026
Monitoreo y medición	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Revisión y seguimiento de las actividades por medio del informe mensual.
	Periodicidad ¿Cuándo?	Mensual

7. Garantías:

NO APLICA. Por las características del contrato (orden de servicio con persona natural) no se exigen garantías.

8. CLÁUSULAS EXCEPCIONALES

NO APLICA. Por las características del contrato no aplica.

9. REQUISITOS HABILITANTES

Los aspectos relacionados con la verificación de las propuestas (requisitos de contenido jurídico, condiciones de experiencia, capacidad financiera y de organización), no dan lugar a puntaje, pero descalifican o habilitan las propuestas para proceder o no a la evaluación.

9.1 Requisitos jurídicos:

Documentos de contenido jurídico	APLICA /NO APLICA
Propuesta o cotización suscrita por el representante legal o persona autorizada	APLICA
Certificado de Existencia y Representación Legal no mayor a 30 días a la fecha de expedición.	N/A
Registro Único de Proponentes	N/A
Fotocopia de cédula del representante legal.	APLICA
Libreta Militar -Rep. legal o de persona natural	N/A
Hoja de Vida de La Función Pública.	APLICA
Declaración de Bienes y Rentas	APLICA
Certificado de antecedentes judiciales del representante legal vigente o de la persona natural	APLICA
Certificado del Registro Nacional de Medidas Correctivas	APLICA
Certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la Nación	APLICA
Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Republica.	APLICA
Copia del RUT actualizado	APLICA
Certificado expedido por el revisor fiscal o representante legal de personas jurídicas de encontrarse a Paz y Salvo en los pagos parafiscales durante los últimos seis (06) meses.	N/A
Certificado Registro de deudores alimentarios morosos (REDAM)	APLICA
Compromiso anticorrupción	N/A

Documentos de contenido jurídico	APLICA /NO APLICA
Cumplimiento de la inscripción en el aplicativo RADIAN demás para efectos del pago	N/A

9.2 REQUISITOS Técnicos:

De conformidad con lo analizado en el análisis del sector y estudio del mercado, el objeto, la cuantía del proceso, entre otros aspectos, se determinan los siguientes requisitos técnicos habilitantes para el proceso de contratación:

- Título de bachiller.
- Experiencia laboral de un (1) año en labores administrativas y/o similares.

9.3 Requisitos financieros:

No aplica para orden de servicio.

10. CAUSALES DE RECHAZO

Son causales de rechazo, las siguientes:

- Oferta por encima del presupuesto
- Cuando no se oferten las cantidades mínimas requeridas o no se encuentre justificación alguna para ofertar de forma parcial.
- La NO presentación de los documentos habilitantes dentro del término establecido en la invitación.
- Cuando se compruebe que un proponente ha interferido, influenciado, u obtenida correspondencia interna, proyectos de concepto de evaluación o de respuesta a observaciones, no enviados oficialmente a los proponentes.
- Cuando se compruebe confabulación entre los proponentes que altere de cualquier manera la aplicación del principio de selección objetiva.
- Cuando el proponente o alguno de sus integrantes se encuentre incurso en las causales de inhabilidades o incompatibilidad fijadas por la Constitución y la Ley.
- Cuando en la propuesta se encuentre información o documentos que no correspondan a la realidad que le permita cumplir un requisito mínimo.
- Cuando el objeto social de la firma, incluido en el certificado de existencia y representación Legal no faculte a la sociedad para desarrollar la actividad materia de la futura contratación.
- Cuando el oferente sea persona jurídica y se encuentre incurso en alguna de las causales de disolución o liquidación proferidas por autoridad competente.
- Cuando se presente más de una oferta por un mismo oferente o se ostente la calidad de representante legal o socio de más de una persona jurídica participante en el presente proceso de selección.

- Cuando el valor de la propuesta contenga precios artificialmente bajos y cuya justificación no sea válida para la Empresa.

Atentamente,

ELIANA PATRICIA BARÓN
SUBGERENTE ADMINISTRATIVA

Elaboró. Duván Farias – Apoyo subgerencia Administrativa
Revisó. Eliana Patricia Barón – Subgerente Administrativo
Alejandra Salgado – jefe Oficina Jurídica