INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, Presentamos el estudio del sector para adelantar un proceso a través de contratación directa para **"PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES EN LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA - GRUPO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, PARA VALIDAR, ANALIZAR, TRAMITAR Y GESTIONAR DE MANERA OPORTUNA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE CARÁCTER MIXTO QUE SON PRESENTADAS A LA ENTIDAD POR CIUDADANOS Y/O BENEFICIARIOS, A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES INSTITUCIONALES Y GARANTIZAR LA RESPUESTA DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LAS DIRECTRICES DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP Y LAS FUNCIONES DEL GRUPO."**

PARÁGRAFO: De acuerdo con el objeto del presente contrato, la clasificación de bienes y servicios del sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos, en concordancia con el sistema electrónico de contratación pública es:

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
F	80	11	17	01

ASPECTOS GENERALES

La Unidad Nacional de Protección debe analizar los aspectos generales que orientan la movilidad y el desarrollo del mercado de servicios que son esenciales en el proceso de contratación y en relación directa con el objeto contractual.

De ello se identifican los siguientes aspectos:

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El presente análisis del sector parte de la necesidad justificada de la UNP, y en especial de la **OFICINA RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA** que tiene a su cargo el:

"Son funciones de la Oficina Relacionamiento con la Ciudadanía, las siguientes: 1. Liderar la estrategia institucional de relacionamiento con la ciudadanía, fortaleciendo los vínculos entre la UNP y los ciudadanos mediante políticas y acciones que promuevan la participación, la confianza pública, la transparencia y el acceso equitativo a la información. 2. Definir y dirigir la implementación de las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Racionalización de Trámites, asegurando su alineación

con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con los lineamientos nacionales aplicables. 3. Formular y actualizar el modelo institucional de relacionamiento y participación ciudadana, integrando la caracterización de grupos de valor, los canales de interacción y los lineamientos de servicio definidos por la Entidad. 4. Dirigir la estrategia institucional de acceso a la información pública, la actualización del portafolio de trámites y servicios, y la interoperabilidad de los canales de interacción ciudadana, promoviendo acciones de racionalización y mejora de la experiencia del usuario. 5. Asegurar la gestión integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) relacionadas con la interacción institucional de la ciudadanía con la UNP, garantizando oportunidad, trazabilidad y calidad en las respuestas, sin incluir las solicitudes asociadas al trámite de medidas de protección. 6. Diseñar e implementar mecanismos de evaluación de la experiencia ciudadana, a través de instrumentos de medición de satisfacción y percepción pública, orientados a la mejora continua y a la innovación en el servicio al ciudadano. 7. Coordinar los procesos institucionales de rendición de cuentas, audiencias públicas, espacios de diálogo y mecanismos de control social, garantizando su desarrollo conforme a los lineamientos nacionales y a los modelos de interacción y participación definidos por la Entidad. 8. Promover la cultura de servicio, integridad y participación en la Entidad, fortaleciendo las capacidades del personal en atención al ciudadano y fomentando una gestión institucional centrada en las personas. 9. Impulsar alianzas interinstitucionales, acciones de innovación social y mecanismos colaborativos orientados a mejorar la relación Estado–ciudadanía y la legitimidad institucional. 10. Liderar la caracterización, análisis y gestión de la información de los grupos de valor, incorporando datos de uso, percepción, experiencia y comportamiento ciudadano para orientar las estrategias institucionales de relacionamiento. 11. Realizar el seguimiento integral y la evaluación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, identificando riesgos, brechas, oportunidades de mejora y recomendaciones para la toma de decisiones y la sostenibilidad del proceso. 12. Las demás que le sean asignadas inherentes a la naturaleza de la dependencia."

Para contratar la prestación de servicios de un PROFESIONAL C3, que cuente con 19 meses de experiencia de acuerdo con la Resolución de honorarios vigente**,** con ello se garantiza su idoneidad para desarrollar el objeto del contrato a celebrarse.

ANÁLISIS DE LA OFERTA

El mercado colombiano cuenta con una oferta amplia de personas para PROFESIONAL C3. **1.Tramitar y registrar en el aplicativo de gestión documental las actuaciones para cada comunicación interna o externa, las cuales deben reposar sin excepción dejando la correspondiente evidencia de lo actuado entre ellas, verificando que la información que reposa en las diferentes comunicaciones emitidas cuente con la debida veracidad y la correspondiente presentación tanto de forma como de fondo.2.Proyectar la respuesta a las PQRSD que por su naturaleza no puedan ser asignadas a un único responsable (mixtas) y dar trámite a las mismas asignadas en sus usuarios del aplicativo de gestión documental, en términos de eficiencia y oportunidad, teniendo en cuenta el marco constitucional y legal que regula el derecho de petición, los procesos y procedimientos al interior de la UNP, manteniendo la debida reserva legal de la**

información y en especial las competencias asignadas en el Decreto 4065 de 2011.3.Remitir a las demás dependencias de la Entidad, la información solicitada para la elaboración de las respuestas de su competencia dentro de los términos legales establecidos en el marco de la articulación que corresponde a la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía; esto, en el marco de la articulación que corresponde al Grupo de Servicio a la Ciudadanía.4.Verificar el estado de trámite de las PQRSD mixtas y comunicaciones internas asignadas, garantizando el cumplimiento de los términos de ley y reportando oportunamente al supervisor del contrato las alertas o novedades que se presenten. 5.Aplicar los criterios de lenguaje claro, enfoque diferencial y servicio al ciudadano definidos por la Entidad para la redacción de las respuestas, garantizando coherencia, claridad y respeto a los derechos del peticionario, en especial frente a poblaciones en condición de vulnerabilidad.6.Brindar traslado por competencia de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que, previo análisis de fondo, no sean competencia de la Unidad Nacional de Protección, remitiéndolas a la entidad, autoridad u organismo competente dentro de los términos establecidos por la ley, e informando dicha actuación al peticionario conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de La Ley Estatutaria que regula el derecho fundamental de petición 1755 del año 2015. . Y que permita el correcto desarrollo de las funciones propias de **OFICINA RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**, contenidas en el Decreto 0019 de 2026. La determinación del perfil está relacionada con el conocimiento previo de las condiciones académicas, de experiencia y las labores desempeñadas anteriormente por el posible contratista.

La Unidad Nacional de Protección, en virtud de no contar con personal de planta suficiente para apoyar todos los asuntos que estén relacionados con la gestión administrativa de esta dependencia, requiere de los servicios de una persona natural que acredite el perfil necesario con la experiencia exigida.

No es necesario contratar una persona jurídica, toda vez que el conocimiento, experiencia y habilidad de la persona natural es suficiente y no requiere de una estructura administrativa y organizacional específica.

ANÁLISIS DE MERCADO

La Unidad Nacional de Protección debe analizar los aspectos generales que orientan la movilidad y el desarrollo del mercado de servicios que son esenciales en el proceso de contratación, y en relación directa con el objeto contractual.

De ello se identifican los siguientes aspectos:

- ✓ **Marco Económico**

La actividad económica está dividida en sectores económicos. El sector servicios o también llamado terciario; este sector incluye todas aquellas actividades que no generan mercancía en sí misma, pero son esenciales para el desarrollo de la economía, dentro de estas actividades hacen parte los servicios profesionales y de apoyo a la gestión. Con la salvedad de las divisiones sectoriales conforme a la actividad económica y no al grupo marco.

Actualmente este sector económico se encuentra en aumento, dada la demanda en este sector, pueden incluirse actividades económicas tales como:

- Servicios de Apoyo a la Gestión
- Prestación de servicios profesionales

En este caso, el objeto contractual descrito, se incluye en el sector terciario para la prestación de servicios.

✓ **Marco Regulatorio o legal**

Los contratos de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, están enmarcados entre otros, dentro de los siguientes aspectos legales:

De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3° del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, los contratos de prestación de servicios son "los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimiento especializados. En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable".

Por su parte el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 regula estos contratos de la siguiente forma:

"Artículo 2.2.1.2.1.4.9. Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales.

La Entidad Estatal, para la contratación de trabajos artísticos que solamente puedan encomendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos."

El artículo 3 del Decreto 1737 de 1998, modificado por el Decreto 2209 de 1998 señala que los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas "*sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizar las actividades que se contratarán. Se entiende que no existe personal de planta en el respectivo organismo, entidad, ente público o persona jurídica, es imposible atender la actividad con personal de planta, porque de acuerdo con los manuales específicos, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente, la inexistencia de personal suficiente deberá acreditarse por el jefe del respectivo organismo. Tampoco se podrán celebrar estos contratos cuando existan relaciones contractuales vigentes con objeto igual al del contrato que se pretende suscribir, salvo autorización expresa del jefe del respectivo órgano, ente o entidad contratante. Esta autorización estará precedida de la sustentación sobre las especiales características y necesidades técnicas de las contrataciones a realiza." (Resaltado* fuera de texto).

Sobre la diferencia entre contrato de prestación de servicios profesionales y el de apoyo a la gestión, el Consejo de Estado[1] ha señalado que:

"(…) serán entonces contratos de "prestación de servicios profesionales" todos aquellos cuyo objeto esté determinado materialmente por el desarrollo de actividades identificables e intangibles que impliquen el desempeño de un esfuerzo o actividad tendiente a satisfacer necesidades de las entidades estatales en lo relacionado con la gestión administrativa o funcionamiento que ellas requieran, bien sea acompañándolas, apoyándolas o soportándolas, al igual que a desarrollar estas mismas actividades en aras de proporcionar, aportar, apuntalar, reforzar la gestión administrativa o su funcionamiento con conocimientos especializados, siempre y cuando dichos objetos estén encomendados a personas catalogadas de acuerdo con

[1] Consejo de Estado, Sección Tercera, Sentencia 11001032600020110003900 (41719), 2 de diciembre de 2013, M. P. Jaime Orlando Santofimio

el ordenamiento jurídico como profesionales. En suma, lo característico es el despliegue de actividades que demandan la aprehensión de competencias y habilidades propias de la formación profesional o especializada de la persona natural o jurídica, de manera que se trata de un saber intelectivo cualificado.
(…)
e) El contrato de prestación de servicios de simple apoyo a la gestión.

"….se entiende entonces por contratos de "apoyo a la gestión" todos aquellos otros contratos de "prestación de servicios" que, compartiendo la misma conceptualización anterior, esto es, el desempeño de actividades identificables e intangibles, el legislador permite que sean celebrados por las entidades estatales pero cuya ejecución no requiere, en manera alguna, de acuerdo con las necesidades de la administración (previamente definidas en los procesos de planeación de la Entidad), de la presencia de personas profesionales o con conocimientos especializados.
Se trata entonces de los demás contratos de prestación de servicios, caracterizados por no ser profesionales o especializados, permitidos por el artículo 32 No 3o de la Ley 80 de 1993, esto es, que involucren cualesquiera otras actividades también identificables e intangibles que evidentemente sean requeridas por la entidad estatal y que impliquen el desempeño de un esfuerzo o actividad de apoyo, acompañamiento o soporte y de carácter, entre otros, técnico, operacional, logístico, etc., según el caso, que tienda a satisfacer necesidades de las entidades estatales en lo relacionado con la gestión administrativa o funcionamiento de la correspondiente entidad, pero sin que sean necesarios o esenciales los conocimientos profesionales o especializados para su ejecución, los cuales, como se ha advertido, se reservan exclusivamente para el "contrato de prestación de servicios profesionales", y no para éstos de simple "apoyo a la gestión".
(…)

Así las cosas, conviene, para mayor claridad expositiva, precisar que en el marco del contrato de simple prestación de servicios de apoyo a la gestión, las necesidades que pretenden ser satisfechas por la Administración no comprometen, en modo alguno las actividades que son propias de conocimientos profesionales o especializados; aun así, ello no excluye que dentro de esta categoría conceptual se enmarquen actividades de carácter técnico las cuales, requiriendo un despliegue intelectivo, no recaen dentro del concepto de lo profesional, así como otras necesidades en donde, según las circunstancias, el objeto contractual demanda la ejecución de acciones preponderantemente físicas o mecánicas; es decir, se trata de una dualidad de actividades dentro del concepto "de simple apoyo a la gestión"; unas con acento intelectivo y otras dominadas por ejecuciones físicas o mecánicas. Lo distintivo, en todo caso, es que no requiere que sean cumplidas con personal profesional."

Ahora bien, la modalidad de selección bajo la cual las entidades estatales pueden contratar la prestación de los servicios profesionales y de apoyo a la gestión es la contratación directa, tal y como lo establece 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:

- Literal H, Numeral 4 del Artículo 2 de la Ley 1150 de 2007: *"(…) 4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos: (…) h) Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales".*

- El artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 dispone: *"Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.*

  Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la entidad; así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales (…)".

Firmado digitalmente por DANIEL EDUARDO MEDINA OCAMPO

DANIEL EDUARDO MEDINA OCAMPO
JEFE DE OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	**MARIA CAROLINA HERNANDEZ POVEDA-** Enlace de Contratación		17/11/2026

Revisó	**DANIELA MARITZA RODRIGUEZ-** SERVIDOR PUBLICO Y/O CONTRATISTA		17/11/2026
Aprobó	**DANIEL EDUARDO MEDINA OCAMPO - JEFE DE OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA**		17/11/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			

Archívese en: [Diligencie la ruta de disposición final (almacenamiento) del documento ya sea físico o Digital cumpliendo los lineamientos y directrices establecidos por Gestión Documental].