

	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
		Fecha Actualización	25/12/2022
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión	002
		Pág.	1 de 7

ESTUDIO DE NECESIDAD, OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA PARA CONTRATAR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DE VICHADA ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.

INFORMACION GENERAL	
ÁREA SOLICITANTE	ÁREA COMERCIAL
RESPONSABLE	LÍDER COMERCIAL
FECHA DE ELABORACION	13 DE DICIEMBRE DE 2023
SUPERVISOR	POR DEFINIR
APOYO TECNICO AL SUPERVISOR	N/A
FUNDAMENTO LEGAL	ACUERDO N° 001 DE 2021 – LEY 142 DE 1994

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

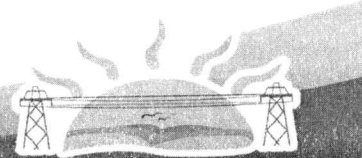
La Empresa de Energía Eléctrica del Vichada **ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.** se constituye legalmente mediante escritura pública N° 138 de 2002, como Sociedad Anónima con proyección a prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a la regulación de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, constituida como empresa de servicios públicos mixta sometida al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, teniendo como actividades principales las de compra, generación, distribución y comercialización de energía eléctrica.

El artículo 365 de la Constitución Política de 1991 establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del estado, por lo que es su deber constitucional asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional; situación que se ve reflejada en el inciso segundo del precitado artículo, al indicar que los servicios públicos pueden ser prestados *“por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares.”*

Que, la Ley 142 de 1994 es clara en afirmar en su artículo 4, que son esenciales todos los servicios públicos regulados en dicha norma, entre los cuales se encuentra el servicio de energía eléctrica, por lo que, aunado a las funciones de continuidad y eficiencia a cargo de las empresas prestadoras de servicios públicos, independientemente del régimen jurídico aplicable, consagrada en los artículos 11.1 y 136 inciso primero de la precitada ley, es que **ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.** tiene el deber de garantizar las condiciones necesarias, destinadas a evitar situaciones que pongan en peligro, o interrumpan la prestación del servicio público a su cargo.

Que, para garantizar la prestación del servicio de energía eléctrica en el departamento, la Empresa dispone de las diferentes áreas que respaldan dicha prestación, entre ellas el área Comercial, la cual se encarga de la comercialización del servicio a los usuarios, la misma tiene a su cargo las dependencias de Facturación, Cartera, Recaudo y Atención al usuario.

Que, en el mes de marzo de la vigencia 2021, la Contraloría Departamental realizó auditoría a la vigencia en mención de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento de Vichada **ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.**, mediante la cual se establecieron compromisos en busca de la mejora de los procesos administrativos de la Empresa, los cuales incluyó el área Comercial con su dependencia de atención al usuario, como proceso fundamental en la comunicación entre la Empresa y el usuario y la atención a cada una de sus solicitudes.



	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
		Fecha Actualización	25/12/2022
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión	002
		Pág.	2 de 7

Que en el marco del proceso de certificación de calidad de la empresa se realizó la auditoría interna en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mediante la cual se auditó el proceso de Atención al Usuario, se evidenciaron hallazgos significativos al mismo relacionada con el seguimiento a los indicadores de evaluación del proceso, la comunicación al cliente, los documentos soportes del proceso, entre otras.

Que actualmente la Empresa ELECTROVICHADA S.A. E.S.P., no cuenta con un personal de planta sujeto a las funciones de la dependencia de atención al usuario, generando carga laboral y rotaciones constantes en el personal administrativo del área comercial.

OBJETO A CONTRATAR

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DE VICHADA ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL OBJETO A CONTRATAR

El servicio a contratar tendrá las siguientes características:

ÍTEM	ACTIVIDAD	PERIODO	FORMA PAGO	V/UNIT	V/TOTAL
1	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DE VICHADA ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.	HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2023	UN (01) PAGO	\$2.000.000,00	\$2.000.000,00

ALCANCE DEL OBJETO

Durante el período comprendido a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio del contrato correspondiente, con duración de: **UN (01) MES**, contados a partir de la firma del acta de inicio.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA, se obliga para con **ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.**

a) **1)** Cumplir a cabalidad todos los ofrecimientos, condiciones y términos de la propuesta presentada, la cual hace parte integral del contrato celebrar, realizando las siguientes actividades: **a)** Atender cordialmente a las personas de la empresa y a las que lleguen a ella, para solicitar algún servicio; **b)** Atender oportuna y correctamente a los usuarios tanto en el recibo de quejas o reclamos y su respectiva contestación; **c)** Atender las llamadas telefónicas de los usuarios, recibir la información y transmitirla en forma personal al interesado o comunicar la llamada; **d)** Recibir, atender, radicar, tramitar y responder las peticiones, quejas o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten, los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta la empresa; **e)** Registrar en la base de datos las solicitudes presentadas por los usuarios del servicio de Energía, cumpliendo con los términos de ley para su respuesta oportuna; **f)** Proyectar de manera oportuna las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que interpongan los usuarios y cuya solución pueda ser dada de manera

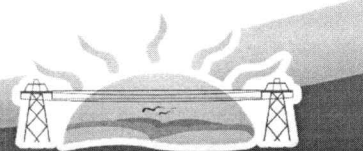
Sede Principal Calle 22 No. 9-40, Barrio Camilo Cortés, Puerto Carreño-Vichada

Subsedes: Cumaribo y Santa Rosalía (Vichada)

E-mail : info@electrovichada.com.co

Web site : www.electrovichada.com.co

Teléfonos: 3107908953-3208562583



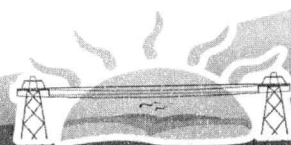
	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
		Fecha Actualización	25/12/2022
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión	002
		Pág.	3 de 7

inmediata; **g)** Mantener constantemente actualizadas las cifras y estadísticas sobre las operaciones comerciales y de P.Q.R. que desarrollen; **h)** Elaborar cierre diario de las solicitudes, quejas, peticiones y reclamos y consolidarlas para su presentación ante el jefe inmediato; **i)** Generar informe mensual compilando las principales quejas, peticiones y reclamos como también su solución y causas de no solución y reportarlo a la coordinación de la unidad para que sirva de base para la toma de decisiones; **j)** Recepcionar las solicitudes en materia de nuevos suscriptores y/o usuarios; **k)** Adelantar de manera oportuna en coordinación con el personal operativo de apoyo al área técnica las labores de visitas para identificar si tiene o no disponibilidad de servicios, realizando el contacto con los predios cuyos usuarios han solicitado un nuevo servicio; **l)** Llevar ordenadamente los registros de suscriptores y/o usuarios que solicitan los servicios de Energía; **m)** Elaborar mensualmente el informe de suscriptores y/o usuarios que solicitan los servicios de Energía, de acuerdo con las instrucciones del superior inmediato; **n)** Recibir, revisar, clasificar, radicar, distribuir y controlar documentos, datos, elementos y correspondencia relacionados con los asuntos de la empresa; **o)** Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos; **p)** Velar por la buena imagen de la empresa y mantener bien presentada la oficina; **q)** Las demás actividades que le sean ordenadas por el jefe inmediato o superiores que sean afines con la naturaleza del cargo. **2)** Acatar las instrucciones impartidas por el Supervisor durante la ejecución del objeto contractual y de manera general obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y en trabamientos en la ejecución contractual. **3)** Garantizar la confidencialidad y privacidad de la información que por razón del contrato deba manejar. **4)** Si a ello hubiere lugar, constituir las garantías del caso, según las condiciones establecidas en el presente contrato. **5)** Pagar los impuestos, tasas y tributos etc., a que hubiere lugar en razón del contrato. **6)** Estar inscrito en el Registro Único de Tributario –RUT. **7)** El contratista se compromete a ejecutar el presente contrato dentro de los parámetros legales establecidos para el desarrollo del objeto contractual. **8)** No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley que tengan por finalidad obligarlo a realizar u omitir algún acto o hecho. En tales eventos, **EL CONTRATISTA** deberá informar inmediatamente a **ELECTROVICHADA S.A. ESP** y demás autoridades competentes sobre el acaecimiento de tales sucesos **9)** Las demás que surjan en desarrollo del objeto contractual **10) EL CONTRATISTA, DEBERÁ CUMPLIR DE MANERA ESTRICTA con todas las normas y protocolos de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo a que haya lugar, para el ingreso a las instalaciones de ELECTROVICHADA S.A. E.S.P., 11) EL CONTRATISTA, DEBERÁ CUMPLIR DE MANERA ESTRICTA todos los protocolos y medidas necesarias de Bioseguridad exigidos por la empresa, así como las entidades de Orden Público, en atención a la ocurrencia de la Pandemia del COVID-19; 12)** Las demás que surjan en desarrollo del contrato siempre y cuando se ajusten con el objeto contractual.

OBLIGACIONES DE ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.: **ELECTROVICHADA S.A. ESP**, se obliga a: **1.** Pagar oportunamente el precio convenido en el Contrato de Prestación de Servicios. **2.** Efectuar la supervisión permanente del servicio a través del Supervisor. **3.** Facilitar los elementos y materiales necesarios para facilitar el buen desempeño de las funciones. **4.** Afiliar al **CONTRATISTA** a la Aseguradora de Riesgos Laborales.

GARANTÍAS:

Teniendo en cuenta a la naturaleza del contrato, no se le exige al contratista expedir garantía alguna, sin embargo, no se le exime de cumplir el objeto del contrato en los términos y condiciones establecidas en el mismo.



	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
		Fecha Actualización	25/12/2022
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión	002
		Pág.	4 de 7

PLAZO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución contractual será **HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2023** y se contará a partir de su perfeccionamiento, cumplimiento de los requisitos para su legalización y suscripción de Acta de inicio.

LUGAR DE EJECUCIÓN

EL CONTRATISTA se compromete a realizar las actividades objeto del contrato, en la sede principal de la empresa ubicada en la ciudad de Puerto Carreño (Vichada), ubicada en la calle 22 N° 9-40 del Barrio Camilo Cortes Román del Municipio de Puerto Carreño, de conformidad con su propuesta presentada.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Teniendo en cuenta la cuantía y tipo de contrato a celebrar **ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.**, adelantara el proceso de conformidad con lo establecido en el Capítulo VII numeral 3.1. Literal f) **Para la prestación de servicios personales - servicios técnicos y tecnológicos**, del Acuerdo N° 001 de 2021 (**REGLAMENTO INTERNO DE CONTRATACIÓN DE ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.**). En la modalidad de Contratación Sin Solicitud de Ofertas y/o Contratación Directa y en concordancia con la Ley 142 de 1994.

PRESTACIONES SOCIALES Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

EL CONTRATISTA se obliga a reconocer y pagar todas las prestaciones sociales establecidas en la Legislación Colombiana e igualmente está obligado a efectuar todos los pagos por concepto de Seguridad Social (EPS, Pensiones), Caja De Compensación Familiar, Impuesto CREE (sustituye las contribuciones parafiscales) y Subsidio de Transporte.

PARÁGRAFO 1.- La empresa **ELECTROVICHADA S.A. E.S.P** paga el 100% de ARL al contratista por considerarse de alto riesgo su labor en la organización.

Será responsabilidad del Contratista el mantenimiento de la seguridad en las labores ejecutadas y su entorno de actuación durante la realización de las mismas, así como del estado final en que éstas queden y su área circundante, tanto para impedir posibles accidentes como para evitar cualquier tipo de sanción por deterioro ambiental.

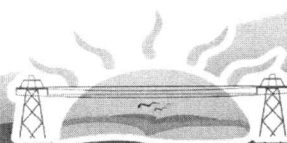
PRESUPUESTO OFICIAL Y FUENTE DE FINANCIACIÓN

El presupuesto oficial estimado para la realización del contrato es de: **DOS MILLONES DE PESOS (\$2.000.000.00)**, los cuales se imputarán con cargo al rubro presupuestal **2.4.5.02.08.02 SERVICIOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS** del presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento de Vichada – **ELECTROVICHADA S.A. ESP**, para la vigencia fiscal de 2023. El cual cuenta con respaldo presupuestal.

VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO

El valor del contrato será hasta por la suma de: **DOS MILLONES DE PESOS (\$2.000.000.00)**, valor que **ELECTROVICHADA S.A. ESP**, los cuales se pagarán de la siguiente manera: **UN (01) PAGO**, por valor de: **DOS**

Sede Principal Calle 22 No. 9-40, Barrio Camilo Cortés, Puerto Carreño-Vichada
Subsedes: Cumaribo y Santa Rosalía (Vichada)
E-mail : info@electrovichada.com.co
Web site : www.electrovichada.com.co
Teléfonos: 3107908953-3208562583



	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
		Fecha Actualización	25/12/2022
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión	002
		Pág.	5 de 7

MILLONES DE PESOS MCTE (\$2.000.000.00) cada una, previa presentación de: Equivalente a factura, informe de actividades desarrolladas, certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato y demás requisitos requeridos.

PARÁGRAFO 1.- El anterior valor cubre todos los conceptos requeridos para el desarrollo del Contrato de prestación de Servicios.

PARAGRAFO 2. Cada pago será cancelado previa presentación de las copias de los documentos que acrediten el pago mensual de sus obligaciones derivadas de la vinculación al Sistema General de Seguridad Social y Parafiscales si es el caso.

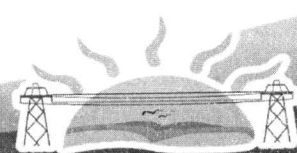
PARAGRAFO 3. El término para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se presente en debida forma la totalidad de los documentos exigidos para tal efecto. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del **CONTRATISTA** y no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

ASPECTOS TÉCNICOS

La persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que haya demostrado la idoneidad relacionada con el área de que se trate, sin necesidad de haber obtenido previamente varias ofertas, debe cumplir con el siguiente perfil y cumplimiento de requisitos:

- Hoja de Vida.
- Certificaciones de estudios
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía.
- Fotocopia de la libreta militar (hombres menores de 50 años)
- Certificado de antecedentes expedido por la Policía Nacional.
- Certificado de medidas correctivas.
- Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación.
- Certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la República.
- Certificado REDAM - Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
- Certificado de Inhabilidades por Delitos sexuales.
- Certificado de existencia y representación legal si es persona jurídica.
- Registro Único Tributario (RUT)
- Acreditar los aportes al sistema de seguridad social integral.
- Declaración juramentada de no estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades para contratar con ELECTROVICHADA S.A E.S.P.
- Examen médico ocupacional vigente.

ASPECTOS OPERATIVOS

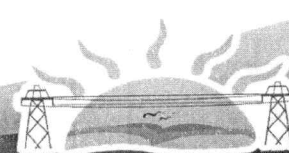


	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
		Fecha Actualización	25/12/2022
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión	002
		Pág.	6 de 7

El contratista deberá ejercer sus labores dentro de las instalaciones de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Vichada de ElectroVichada S.A E.S.P.

MATRIZ DE RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

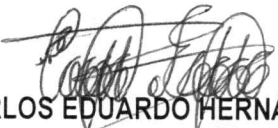
N	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad	Monitoreo y revisión
1	Específico	Interno	Ejecución	Operacionales	Retraso en las actividades a su cargo y por ende en el cumplimiento del contrato	Retraso en el desarrollo de las actividades propias del área ocasionando problemas de funcionamiento interno de la entidad	1	2	3	Bajo	Contratista	Seguimiento continuo al estado de las	1	2	3	Bajo	No	Supervisor Designado	Diciembre de 2023	Enero de 2043	Seguimiento a la ejecución del contrato	Mensual	



	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
		Fecha Actualización	25/12/2022
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión	002
		Pág.	7 de 7

SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato estará a cargo del funcionario que la Gerencia designe para tal fin, quien se encargará de hacer el seguimiento a la ejecución del contrato, en los aspectos relacionados con el cumplimiento de las actividades, condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios a suscribir.


CARLOS EDUARDO HERNÁNDEZ GARCÍA
 Asesor Jurídico


Revisó: ANDRÉS SEBASTIÁN GUEVARA GARCÍA
 Lider comercial


Elaboro: JENIFFER LISET PATIÑO MONTERO
 Profesional Compras y Suministros

