	<b>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Código</b>	FT-ABS-002
		<b>Fecha Actualización</b>	25/12/2022
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>	<b>Versión</b>	002
		<b>Pág.</b>	1 de 6

**ESTUDIO NECESIDAD, OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA PARA CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA APOYO A LA GESTION DE ATENCION AL USUARIO DEL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DE VICHADA ELECTROVICHADA S.A E.S.P.**

**INFORMACIÓN GENERAL**

ÁREA SOLICITANTE	COMERCIAL
RESPONSABLE	COMERCIAL
FECHA DE ELABORACIÓN	20 DE ABRIL DE 2024
SUPERVISOR	LIDER COMERCIAL
APOYO TÉCNICO 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 de servicios 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 de 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 Contratación Departamental realizo auditoria 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



	<b>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Código</b>	FT-ABS-002
		<b>Fecha Actualización</b>	25/12/2022
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>	<b>Versión</b>	002
		<b>Pág.</b>	2 de 6

Empresa, los cuales incluyo el área Comercial con su dependencia de atención al usuario y la atención a cada una de sus solicitudes.

Que en el marco del proceso de certificación de calidad de la empresa se realizo la auditoria interna en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mediante la cual se audito 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 el área de comercialización es la encargada de los procesos de facturación, recaudo, cartera, atención al usuario y perdidas la cual se encarga de la fidelización de los objetivos del área. **1)** Administrar y gestionar los recursos necesarios para impulsar la organización; el desarrollo del sistema y la prestación de los servicios ofrecidos. **2)** Aumentar el grado de satisfacción de los clientes y usuarios prestando servicios con calidad y cumplimiento. **3)** Ser efectivos en la atención y resolución de los PQR recibidos por los clientes. **4)** Incrementar la eficiencia y efectividad del funcionamiento en cuanto a los procesos asociados al Sistema de Gestión de Calidad.

Por lo anterior, se busca de la mejora continua en el proceso de Atención al Usuario, de manera atenta y comedida, me permito solicitar se sirva autorizar el inicio del proceso de contratación que e relaciona a continuación.

### OBJETO A CONTRATAR

PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA APOYO A LA GESTION DE ATENCION AL USUARIO DEL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DE VICHADA ELECTROVICHADA S.A E.S.P.

### DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL OBJETO A CONTRATAR


El servicio a contratar tendrá las siguientes especificaciones técnicas:

ÍTEM	ACTIVIDAD	PERIODO	FORMA PAGO	V/UNIT	V/TOTAL
1	PRESTACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS PARA APOYO A LA GESTION DE ATENCION AL USUARIO DEL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DE VICHADA ELECTROVICHADA S.A E.S.P.	HASTA EL TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2024	OCHO (08) CUOTAS IGUALES	\$2.200.000,00	\$17.600.000,00

### OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EI CONTRATISTA, se obliga para con ELECTROVICHADA S.A. ESP a:** **1)** Atender cordialmente a las personas de la empresa ya las que lleguen a ella, para solicitar algún servicio. **2)** Atender oportuna y correctamente a los usuarios tanto en el recibo de quejas o reclamos



	<b>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Código</b>	FT-ABS-002
		<b>Fecha Actualización</b>	25/12/2022
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>	<b>Versión</b>	002
		<b>Pág.</b>	3 de 6


y su respectiva contestación. **3)** Atender las llamadas telefónicas de los usuarios, recibir la información y transmitirla en forma personal al interesado o comunicar la llamada. **4)** 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. **5)** 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. **6)** Proyectar de manera oportuna las respuestas a las peticiones, quejas o reclamos que interpongan los usuarios y cuya solución pueda ser dada de manera inmediata. **7)** Mantener constantemente actualizadas las cifras y estadísticas sobre las operaciones comerciales y de P.Q.R. que desarrollen. **8)** Elaborar el cierre diario de las solicitudes, quejas, peticiones y reclamos y consolidarlas para su presentación ante el jefe inmediato. **9)** 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. **10)** Recepcionar las solicitudes en materia de nuevos suscriptores y/o usuarios. **11)** 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. **12)** Llevar ordenadamente los registros de suscriptores y/o que solicitan los servicios de Energía. **13)** Elaborar mensualmente el informe de suscriptores y/o usuarios que solicitan los servicios de Energía, de acuerdo con las instrucciones del superior inmediato. **14)** Recibir, revisar, clasificar, Radicar, distribuir y controlar documentos, datos, elementos y correspondencia relacionados con los asuntos de la empresa. **15)** Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos. **16)** Velar por la buena imagen de la empresa y mantener bien presentada la oficina. **17)** Las demás actividades que le sean ordenadas por el jefe inmediato o superiores que sean afines con la naturaleza del cargo. **18) EL CONTRATISTA, DEBERÁ CUMPLIR DE MANERA ESTRICTA** todas las normas y protocolos De Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo a que haya lugar, para el ingreso de las instalaciones de ELECTROVICHADA S.A E.S.P., **18) EL CONTRATISTA, DEBERA CUMPLIR DE MANERA ESTRICTA** todos los protocolos y medidas necesarias de Bioseguridad exigidos por la empresa, así como las entidades de Orden Público atención a la ocurrencia de la Pandemia del COVID-19; **19)** Las demás que surjan en desarrollo del contrato siempre y cuando se ajustan con el objeto contractual.

**OBLIGACIONES DE ELECTROVICHADA S.A. ESP: 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. **5. Vigilar y Controlar el estricto cumplimiento por parte del CONTRATISTA de 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.**

#### GARANTÍAS

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



	<b>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Código</b>	FT-ABS-002
		<b>Fecha Actualización</b>	25/12/2022
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>	<b>Versión</b>	002
		<b>Pág.</b>	4 de 6

### PLAZO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución contractual será hasta el **TREINTA Y UNO (31) DE DICIEMBRE DE 2024** 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 y servicios profesionales**, 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 **DIECISIETE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$17.600.000.00)**, 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 del Vichada – **ELECTROVICHADA S.A. ESP**, para la vigencia fiscal de 2024. El cual cuenta con respaldo presupuestal.

### VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO



	<b>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Código</b>	FT-ABS-002
		<b>Fecha Actualización</b>	25/12/2022
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>	<b>Versión</b>	002
		<b>Pág.</b>	5 de 6

El valor del contrato será hasta por la suma de: es **DIECISIETE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$17.600.000.00)**, valor que **ELECTROVICHADA S.A. ESP**, pagará de la siguiente manera: **OCHO (08) CUOTAS IGUALES**, por valor de: **DOS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE., (\$2.200.000.00)** 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.

**PARÁGRAFO 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.

**PARÁGRAFO 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 Profesionales.
- Certificación de Estudios de Especialista (Si aplica).
- Tarjeta Profesional (Si Aplica).
- Certificación Vigencia Tarjeta Profesional (Si Aplica).
- 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 Delitos Sexuales.
- Certificado REDAM – Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
- Certificado de existencia y representación legal si es persona jurídica.
- Registro Único Tributario (RUT) Tener registrada la actividad.
- Acreditar los aportes al sistema de seguridad social integral.
- Declaración de no encontrarse incurso para contratar con Electrovichada S.A. E.S.P.
- Fotocopia del carnet de vacunas - COVID-19.
- Examen médico ocupacional vigente.

### ASPECTOS OPERATIVOS

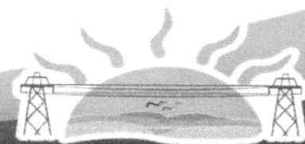
El contratista deberá ejercer sus labores dentro de las instalaciones de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Vichada de Electrovichada S.A E.S.P.






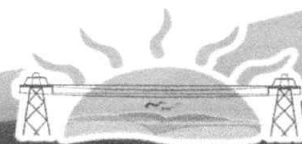
	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
	ESTUDIOS PREVIOS	Fecha Actualización	25/12/2022
		Versión	002
		Pág.	7 de 10


3	Especifico	2	Especifico
	Externo		Externo
	Ejecución		Ejecución
	Operacional		Regulatorio
	Riesgo por mal uso de la información.		Perjuicios que se puedan ocasionar al contratista por la ocurrencia de hechos de fuerza mayor o caso fortuito en los términos del contrato y de la legislación existente
	Se materializa cuando el contratista en cumplimiento de sus obligaciones administra información y la usa en actividades diferentes al desarrollo de su objeto contractual		
	Acciones Judiciales		Retrasos en la ejecución del contrato
3		3	
4		4	
7		7	
Alto		Alto	
Contratista		Contratista	
	Reducir las probabilidades de ocurrencia con divulgación de políticas sobre la administración de la información documental magnética. Monitoreo a las fuentes de información usadas por el contratista.		Las partes de mutuo acuerdo pacten la forma de retomar el equilibrio del contrato evitando perjuicio para las partes.
1		2	
1		2	
2		4	
Bajo		Bajo	
No		Si	
Supervisor del contrato		Supervisor y contratista	
Ejecución		Ejecución	
Terminación del contrato		Terminación del contrato	
A través del control y seguimiento que realice el supervisor del contrato y comunicación a los demás colaboradores que manejan información a fin de canalizar la misma.		Revisión por parte del contratista y supervisor del contrato	
Permanente		Permanente	



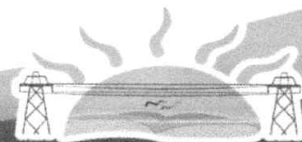
	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
		Fecha Actualización	25/12/2022
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión	002
		Pág.	8 de 10


5	4	Especifico	Especifico
Interno	Interno	Ejecución	Ejecución
Operacional	Operacional		
Riesgo por la tardanza de la activación de la ARL como requisito de ejecución.	Riesgo por la tardanza de la expedición del respectivo registro presupuestal como requisito de ejecución.		
Demora en el inicio de la ejecución del contrato	Demora en el inicio de la ejecución del contrato		
3	3		
2	2		
5	5		
Medio	Medio		
Contratista	Responsables de los procesos precontractuales.		
Soledad oportuna de la Afiliación de la ARL a la jefe de Talento Humano.	Expedición oportuna del respectivo registro presupuestal.		
1	1		
1	1		
2	2		
Bajo	Bajo		
No	No		
Supervisor del contrato y contratista	Componente Jurídico y Área Financiera		
Suscripción del contrato	Suscripción del contrato		
Afiliación de la ARL	Expedición del registro presupuestal		
requerimiento realizado por el supervisor al contratista a la Oficina de Talento Humano.	Mediante el Componente jurídico y el Área Financiera encargado de expedir el respectivo registro presupuestal.		
Posterior a la firma del contrato	Posterior a la firma del contrato		



	<b>ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>Código</b>	FT-ABS-002
		<b>Fecha Actualización</b>	25/12/2022
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>	<b>Versión</b>	002
		<b>Pág.</b>	9 de 10

7	Específico	6	Específico
	Externo		Externo
	Ejecución		Ejecución
	Operacional		Operacional
	Riesgo en cuanto a que el contratista pese a conocer que esta incurso en causal de inhabilidad suscriba el contrato.		Riesgo por presentación de información falsa, por parte del futuro contratista, en cuanto a no cumplir con el perfil exigido.
	Acciones judiciales y acciones contractuales.		Acciones judiciales y acciones contractuales.
3		3	
4		4	
7		7	
Alto		Alto	
Contratista		Contratista	
	Verificar que el futuro contratista en la hoja de vida incluye el Certificado de que no se encuentra incurso en causal de inhabilidad o incompatibilidad.		revisión por parte del Componente Jurídico y el Profesional de Compras y Suministros.
1		1	
1		1	
2		2	
Bajo		Bajo	
No		No	
	Dependencia solicitante de Función Pública, abogado Grupo de Gestión Contractual		Dependencia solicitante y contratista
	Desde el momento previo a la suscripción del contrato		Durante el proceso Pre- contractual
	Suscripción del contrato		Suscripción del contrato
	A través de la verificación que hace la dependencia solicitante a la hoja de vida y validación adicional que de dicha información que hace el abogado del Grupo de Gestión Contractual.		A través de la verificación que hace el Área solicitante de la necesidad en la Empresa, y la revisión de la hoja de vida, y de la documentación aportada por el contratista debidamente soportada v sea completamente legible para
	Previo a la firma del contrato		Previo a la firma del contrato y durante la ejecución del contrato.



	ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS	Código	FT-ABS-002
		Fecha Actualización	25/12/2022
	ESTUDIOS PREVIOS	Versión	002
		Pág.	10 de 10


8	Especifico	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 actividades asignadas a cada uno de los funcionarios	1	2	3	Bajo	No	Supervisor Designado	Abril de 2024	Junio de 2024	Seguimiento a la ejecución del contrato	Mensual
---	------------	---------	-----------	---------------	--	--	---	---	---	------	-------------	--	---	---	---	------	----	----------------------	---------------	---------------	---	---------

### SUPERVISIÓN

La supervisión del contrato estará a cargo del Área Administrativa de **ELECTROVICHADA S.A. E.S.P** y/o a quien el Representante legal de la misma designe para tal fin, quien se encargará de hacer el seguimiento a la ejecución del contrato, en los aspectos relacionados con el cumplimiento.

  
**ANDRES SEBASTIAN GUEVARA GARCIA**  
 Líder Comercial

  
**Aprobó: Carlos Eduardo Hernández**  
 Asesor Jurídico

  
**Revisó: Jeniffer Liset Patiño Montero**  
 Profesional Compras y Suministros

