

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

FECHA: FEBRERO 2025

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACION QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACION.

Que el artículo 365 de la Constitución Política de 1991 señala que *"Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares..."*.

Conforme a lo anterior mediante el Acuerdo 015 de 2015, expedido por el honorable consejo municipal de Leticia, se creó y reglamentó la Unidad de Servicios Públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Leticia.

Que los prestadores servidores públicos domiciliarios se suscriben al régimen de derecho privado, para colocarlas en condiciones de igualdad con los particulares, en la forma que mejor garantice la libre competencia..." de conformidad con el artículo 31 de la Ley 142 de 1994, el cual fue modificado por el artículo 3 de la Ley 689 de 2001, en desarrollo a lo dispuesto en los artículos 333 y 365 de la Constitución Política.

Que el artículo 31 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 3° de la Ley 689 de 2001, establece que *"Los contratos que celebren las entidades estatales que presten los servicios públicos a lo que se refiere esta Ley no estarán sujetas a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, salvo en lo que la presente Ley disponga otra cosa....."*, por tanto, los contratos que celebren las entidades que presten servicios públicos domiciliarios, sometidas a la Ley 142 de 1994 se rigen por normas de derecho privado.

Que, en atención a la funciones establecidas en el artículo segundo del acuerdo 015 de 2015, la USPDL debe contar con una persona natural o jurídica que cumpla con las funciones de apoyo en el área de atención al ciudadano, toda vez que, en la planta de personal de la administración municipal no existe personal con las funciones de atención de usuario, recepción y tramite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); de igual forma, la USPDL requiere contar con los servicios de una persona capacitada e idónea para guiar a los usuarios y ciudadanía en general sobre los trámites, procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la USPDL. Así las cosas, se requiere de una persona que se encargue de hacer seguimiento y control a todas las solicitudes de cualquier índole que ingrese a la USPDL, dado el volumen de usuarios y la cantidad de requerimientos diarios que se generan y demás actividades inherentes al cargo a ocupar.

Así mismo, es importante tener presente que las actividades antes descritas deberán estar articuladas o ejercidas bajo el horario de atención al público que cuenta la USPDL, el cual comprende para la jornada de la mañana a partir de las 07:00 am a 11:00 am y para la jornada de la tarde desde las 02:00 pm a 05:00 pm.

Corolario a lo anterior, es menester indicar que, la Alcaldía de Leticia cuenta con 89 cargos en la planta de personal de la administración central, de los cuales solo tres se encuentra asignados a la

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025	Fecha: 2025	Página 1 de 2

- Necesidad

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

FECHA: ENERO 2025**ASUNTO: ESTUDIOS PREVIOS – PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

En acatamiento a lo establecido en el Manual de Contratación adoptado por la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios, en donde según lo dispuesto en el Artículo 31 y 32 de la ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Ley 689 de 2001, el régimen legal aplicable a los actos y contratos de la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios, es el derecho privado, por consiguiente se procede a formular el correspondiente estudio previo, en el cual se analiza la necesidad y la conveniencia, a fin de que le sirvan como importante elemento de juicio frente a la determinación que en tal sentido haya de tomar, con miras a celebrar un contrato de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TÉCNICO CON EXPERIENCIA PARA APOYAR EL ÁREA DE CORRESPONDENCIA, ATENCIÓN AL CIUDADANO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA USPDL.**, por consiguiente se procede a realizar el estudio previo, de conformidad con lo señalado en la norma y desarrollando todas las acciones administrativas necesarias para adelantar el presente proceso contractual.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y JUSTIFICACION QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACION.

Que el artículo 365 de la Constitución Política de 1991 señala que *"Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares..."*.

Conforme a lo anterior mediante el Acuerdo 015 de 2015, expedido por el honorable consejo municipal de Leticia, se creó y reglamentó la Unidad de Servicios Públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Leticia.

Que los prestadores servidores públicos domiciliarios se suscriben al régimen de derecho privado, para colocarlas en condiciones de igualdad con los particulares, en la forma que mejor garantice la libre competencia..." de conformidad con el artículo 31 de la Ley 142 de 1994, el cual fue modificado por el artículo 3 de la Ley 689 de 2001, en desarrollo a lo dispuesto en los artículos 333 y 365 de la Constitución Política.

Que el artículo 31 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 3° de la Ley 689 de 2001, establece que *"Los contratos que celebren las entidades estatales que presten los servicios públicos a lo que se refiere esta Ley no estarán sujetas a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, salvo en lo que la presente Ley disponga otra cosa....."*, por tanto, los contratos que celebren las entidades que presten servicios públicos domiciliarios, sometidas a la Ley 142 de 1994 se rigen por normas de derecho privado.

Que, en atención a la funciones establecidas en el artículo segundo del acuerdo 015 de 2015, la USPDL debe contar con una persona natural o jurídica que cumpla con las funciones de apoyo en el área de atención al ciudadano, toda vez que, en la planta de personal de la administración municipal no existe personal con las funciones de atención de usuario, recepción y trámite de las

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025	Fecha: 2025	Página 1 de 10

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS); de igual forma, la USPDL requiere contar con los servicios de una persona capacitada e idónea para guiar a los usuarios y ciudadanía en general sobre los trámites, procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la USPDL. Así las cosas, se requiere de una persona que se encargue de hacer seguimiento y control a todas las solicitudes de cualquier índole que ingrese a la USPDL, dado el volumen de usuarios y la cantidad de requerimientos diarios que se generan y demás actividades inherentes al cargo a ocupar.

Así mismo, es importante tener presente que las actividades antes descritas deberán estar articuladas o ejercidas bajo el horario de atención al público que cuenta la USPDL, el cual comprende para la jornada de la mañana a partir de las 07:00 am a 11:00 am y para la jornada de la tarde desde las 02:00 pm a 05:00 pm.

Corolario a lo anterior, es menester indicar que, la Alcaldía de Leticia cuenta con 89 cargos en la planta de personal de la administración central, de los cuales solo tres se encuentra asignados a la USPDL, correspondiente al empleo denominado director técnico, código: 009, grado: 01. Poniendo en evidencia la insuficiencia de personal para atender de manera oportuna y adecuada todos los procesos y procedimientos descritos anteriormente dentro de la USPDL.

Dicho lo anterior, se considera adecuado y necesario para satisfacer la necesidad evidenciada con la suscripción de un contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión de un auxiliar con la idoneidad y experiencia requerida para atender los asuntos que demande el área de atención al ciudadano de la USPDL.

2. OBJETO A CONTRATAR, ACTIVIDADES A DESARROLLAR E IDENTIFICACION DEL CONTRATO.

2.1 Descripción del Objeto a Contratar.

De acuerdo con la necesidad existente el objeto de la futura contratación consistirá en la: **P PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TÉCNICO CON EXPERIENCIA PARA APOYAR EL ÁREA DE CORRESPONDENCIA, ATENCIÓN AL CIUDADANO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA USPDL**

2.2 Actividades.

Obligaciones del Contratista:

1. Prestar atención al público en general en relación con los servicios públicos prestados por la USPDL
2. Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia interna y externa de la USPDL.
3. Brindar apoyo en la atención, telefónica y virtual de los ciudadanos que acuden a la USPDL, asegurando un trato amable y oportuno.
4. Orientar a los usuarios en trámites básicos o canalizar las solicitudes hacia las áreas responsables
5. Registrar en los sistemas designados las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentados por los ciudadanos.
6. Apoyar el seguimiento a las PQR, notificando a las áreas encargadas y verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
7. Apoyar la supervisión del equipo de atención al usuario y tramite de PQR'S de la USPDL
8. Realizar una adecuada gestión documental del archivo generado en la recepción y tramite de PQR'S de la USPDL

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025		Fecha: 2025
		Página 2 de 10

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

9. Participar en las diferentes campañas desarrolladas por el área comercial de la USPDL
10. Asistir a todas las oportunidades de capacitación dispuestas por la USPDL para el área comercial y administrativa de la USPDL
11. Realizar actividades adicionales relacionadas con la gestión de correspondencia, atención al ciudadano y PQR que sean requeridas por la USPDL, dentro del marco del objeto contractual.

2.3 Clasificación UNSPSC

La clasificación de los bienes y servicios, objeto del Proceso de Contratación, son los siguientes:

ITEM	CLASIFICACIÓN UNSPSC	PRODUCTO
1	80161504	servicios de oficina
2	80110000	Servicios de Recursos Humanos

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SUS FUNDAMENTOS JURIDICOS.

3.1 Identificación del Contrato a Celebrar.

El contrato a celebrarse corresponde a **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TÉCNICO CON EXPERIENCIA PARA APOYAR EL ÁREA DE CORRESPONDENCIA, ATENCIÓN AL CIUDADANO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA USPDL**

3.2 Fundamentos Jurídicos que soportan la modalidad de selección:

3.2.1 Régimen Jurídico aplicable.

La ley 142 de 1994 en su artículo 31 y 32 establece la modalidad por la cual deben las empresas de servicios públicos domiciliarios contratar; conforme lo anterior, esta contratación se fundamenta en el acuerdo N° 001 de 2015 expedido por la Junta Municipal de Servicios Públicos de Leticia, "por medio del cual se adopta el manual de contratación de la unidad de servicios públicos", donde en el numeral 13 del artículo décimo tercero del acuerdo en cita se estableció respecto a la modalidad oferente único: **ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: MODALIDAD DE OFERENTE ÚNICO: No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, se podrá contratar sin pluralidad de oferentes en los siguientes eventos: (...) 13) para la contratación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión"**

4. ANALISIS DEL SECTOR, EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO.

4.1 ANÁLISIS DEL SECTOR

4.1.1 Perspectiva Legal

En relación con los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión tenemos que, es el bilateral cuyo fin es el desempeño de actividades identificables celebrados por las entidades estatales pero cuya ejecución no requiere, en manera alguna, de acuerdo con las necesidades de la

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025	Fecha: 2025	Página 3 de 10

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

administración (previamente definidas en los procesos de planeación de la Entidad), de la presencia de personas profesionales o con conocimientos especializados, sean estas naturales o jurídicas.

Se trata entonces de los demás contratos de prestación de servicios, caracterizados por no ser profesionales o especializados, esto es, que involucren 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”.

En conclusión, el concepto de “apoyo a la gestión” entraña un claro apoyo a la actividad que requiere contratar La Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Leticia, en el proceso de contratación.

4.1.2 Perspectiva Comercial

4.1.2.1 Análisis de la Oferta y La demanda

Para el efecto, La Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Leticia analizo procesos de contratación de las entidades compradoras asociados a la clase 80161504, servicio de oficina, se pudo identificar contratos similares al que pretende contratar que se resumen así:

No. de proceso Año	Entidad	Objeto	Plazo	Valor Total
ICSC-0956-2020	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá- E.S.P.	Prestar los servicios administrativos de apoyo a la división servicio acueducto zona 4, así mismo en la elaboración y formulación de conceptos, a las peticiones, quejas o reclamos – pqr presentados por los usuarios y efectuar el seguimiento y control de los oficios asignados a la división servicio acueducto zona 4.	Cinco (05) meses	\$12.082.500
DUEN 264 DE 2021	Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín	Prestación de servicios como contratista independiente, sin vínculo laboral por su propia cuenta y riesgo como Apoyo para la atención de PQRS en ejecución del Contrato CW 116538 celebrado entre Empresas Varias de Medellín y el ITM "	Veintiún (21) meses y diez (10) días	\$25.424.800
CPS-AP-315-2022	Municipio de Pamplona	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRAZABILIDAD DE LOS TRÁMITES DE LAS PQRD POR MEDIO DE LA PLATAFORMA GOBIERNO EN LÍNEA (TRÁMITES GEL) PARA LA ALCALDÍA DE PAM	Tres meses y quince días	\$5.250.000
E020623-001	Empresa de servicios públicos municipal el banco	PRESTACION DE SERVICIOS COMO AUXILIAR DE PQR DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO, MAGDALENA.	Tres meses	\$4.500.000
CD-347 DE 2024	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA ENELAR E.S.P	APOYO DE UN TECNICO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRS REALIZADAS POR LOS USUARIOS EN EL CENTRO POBLADO DE PANAMA	Dos meses	\$3.706.000

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL

Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL

Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL

Ruta: CONTRATOS 2025

Fecha: 2025

Página 4 de 10

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

Una vez obtenido el parámetro anterior para la fijación del valor objeto de la presente contratación, la entidad procedió a verificar el historio de contratación de prestación de servicios de apoyo a la gestión, así:

Año	Objeto	Plazo	Valor Total
2020	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TÉCNICO PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES EN EL MARCO DE LA REACTIVACIÓN ECONOMICA PARA LA REALIZACIÓN DEL ANALISES DE MERCADOS DE LOS SECTORES ECONOMICOS DEL MUNICIPIO DE LETICIA Y GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO DE LA SCMAT.	30 días	\$1.600.000
2021	PRESTACION DE SERVICIOS DE UN TECNICO EN SISTEMAS PARA APOYO A LA GESTION EN EL AREA DE ASEGURAMIENTO, MANEJO OPERATIVO DE CRUCES DE BASES DE DATOS Y ANALISIS DE LA INFORMACION, DEPURACION Y CRUCE CONSTANTE DE LA BASE DE AFILIADOS DEL SGSSS DEL MUNICIPIO DE LETICIA.	Seis (06) meses	\$ 11.164.848
2021	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TECNICO EN EL AREA DE ATENCION AL USUARIO Y PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR).	SEIS (06) MESES	\$11.164.848
2022	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TÉCNICO COMO APOYO AL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA USPDL	CINCO (05) MESES	\$8.726.305
2023	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TÉCNICO COMO APOYO AL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA USPDL	Veintinueve (29) días y un (01) mes	\$3.775.581
2024	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TÉCNICO COMO APOYO AL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA USPDL.	DIECISEIS DIAS Y CINCO MESES	\$14.340.806

4.1.3 Perspectiva Financiera

Después de realizar el análisis correspondiente, se identificó que por tratarse de la contratación de una persona natural no se hace viable considerar esta perspectiva dado que la condición financiera (indicadores financieros) del contratista no incide de manera alguna en el cumplimiento del contrato ni en el desempeño de la entidad y por tal motivo no se procede a su desarrollo.

4.1.4 Perspectiva Organizacional

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 (en el caso en particular, la USPDL se rige por el manual de contratación y la ley 142 de 1994), siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad y/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.

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025	Fecha: 2025	Página 5 de 10

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA.
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

Así las cosas, con el ánimo de verificar la idoneidad y experiencia de la persona natural que se pretende contratar y sin que sea necesario que la USPDL obtenga varias ofertas para el presente proceso de contratación se fijó un perfil mínimo que debe ser acreditado por el futuro contratista, por la naturaleza del contrato de prestación de servicios, por las calidades de la persona a contratar, que debe acreditar los estudios necesarios y suficientes para el desempeño de las actividades descritas en la necesidad presentada, que deberán ser:

- **Académicos:** Título de Técnico o haber cursado seis semestres de educación superior certificada.
- **Experiencia:** Experiencia laboral certificada superior dos (2) años.
- Hoja de vida en el formato de la Función Pública SIGEP-2023.
- Declaración juramentada de Bienes y Rentas 2022.
- Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía ampliada al 150%
- Certificado de antecedentes judiciales expedido por la Policía Nacional
- Certificado vigente de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación.
- Certificado vigente antecedentes fiscales expedido por la Contraloría.
- Certificado de Antecedentes judiciales.
- Certificado Registro Nacional de Medidas Correctivas
- RUT a partir del año 2020 en adelante
- Copia del Ultimo pago de aportes al Sistema Nacional de Seguridad Social
- Certificado de Cuenta Bancaria
- Certificado médico de Salud Ocupacional de ingreso vigente.
- Estudios de técnicos, tecnólogos o profesionales
- Certificado de delitos sexuales- Policía Nacional

Para efecto de adelantar la presente contratación de apoyo a la gestión, dentro de la contratación directa, se requiere que la persona natural o jurídica que preste el servicio, deba reunir los requisitos mínimos necesarios descritos anteriormente.

4.1.5 Perspectiva Técnica

4.1.5.1 Obligaciones del Contratista

Obligaciones Del Contratista:

1. Prestar atención al público en general en relación con los servicios públicos prestados por la USPDL
2. Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia interna y externa de la USPDL.
3. Brindar apoyo en la atención, telefónica y virtual de los ciudadanos que acuden a la USPDL, asegurando un trato amable y oportuno.
4. Orientar a los usuarios en trámites básicos o canalizar las solicitudes hacia las áreas responsables
5. Registrar en los sistemas designados las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentados por los ciudadanos.

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025	Fecha: 2025	Página 6 de 10

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

6. Apoyar el seguimiento a las PQR, notificando a las áreas encargadas y verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
7. Apoyar la supervisión del equipo de atención al usuario y tramite de PQR'S de la USPDL
8. Realizar una adecuada gestión documental del archivo generado en la recepción y tramite de PQR'S de la USPDL
9. Participar en las diferentes campañas desarrolladas por el área comercial de la USPDL
10. Asistir a todas las oportunidades de capacitación dispuestas por la USPDL para el área comercial y administrativa de la USPDL
11. Realizar actividades adicionales relacionadas con la gestión de correspondencia, atención al ciudadano y PQR que sean requeridas por la USPDL, dentro del marco del objeto contractual.

4.1.6 Valor Estimado del Contrato y Forma de pago:

El valor estimado para el pago de los honorarios del nivel SERVICIOS ASISTENCIALES, se toma teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución No. 0003 de 2025 en donde se establecen los honorarios para los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión de la Alcaldía de Leticia, así mismo como se tiene en cuenta las calidades de la persona natural y la experiencia en el sector, sin que se supere el tope máximo allí fijado, como se expone:

Servicio	Duración	Valor mensual	Valor veintinueve días	Valor total
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TÉCNICO CON EXPERIENCIA PARA APOYAR EL ÁREA DE CORRESPONDENCIA, ATENCIÓN AL CIUDADANO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA USPDL	Cuatro días y cuatro meses	\$ 2.220.000	\$ 296.000	\$ 9.176.000

Del anterior estudio realizado con ocasión a la necesidad presentada por la USPDL, arrojó como presupuesto estimado la suma de **NUEVE MILLONES CIENTO SETENTA Y SEIS MIL PESOS (\$9.176.000) M/CTE.**, correspondiente a cuatro días y cuatro meses, valor que individualmente no supera la mínima cuantía.

El contrato se pagará con cargo a los recursos del Presupuesto General de la USPDL para la Vigencia Fiscal Comprendida entre el 1º de Enero y el 31 de diciembre de 2025, Rubro 2.1.5.02.08.28.02.1.2.3.2.27 Servicios Técnicos-Servicios Públicos, de conformidad con el certificado de disponibilidad presupuestal expedido por la Secretaría Financiera de la Entidad, recursos que deben ser ejecutados en la correspondiente vigencia.

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025	Fecha: 2025	Página 7 de 10

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA.
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

4.2 Forma de Pago:

un primer pago, equivalente a cuatro (04) días por el valor de **DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL PESOS (\$296.000)MCTE** y cuatro (4) pagos mensuales de **DOS MILLONES DOSCIENTOS VEINTE MIL PESOS (\$2.220.000) MCTE** previa presentación de cuenta de cobro por parte del contratista presentación de certificado expedido por el Director Técnico de la U.S.P.D.L, de haber recibido la prestación del servicio y cumplimiento de las funciones del contrato a satisfacción y estar a paz y salvo por concepto de seguridad social, los cuáles serán pagados dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes causado, previa certificación de cumplimiento expedida por el Director Técnico de la U.S.P.D.L. **PARÁGRAFO.** Para efectos de la presente cláusula, el contratista se obliga a presentar periódicamente la afiliación vigente en el sistema de seguridad social en salud, pensión y riesgos profesionales.

El valor de los honorarios establecidos en el presente estudio previo se encuentra en concordancia con la tabla de honorarios vigente, expedida por el despacho del Alcalde mediante Resolución No. 0003 de 2025 para los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

5 LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

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 (en el caso en particular, la USPDL se rige por el manual de contratación y la ley 142 de 1994), siempre y cuando la entidad estatal verifique la idoneidad y/o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que dicha entidad haya obtenido previamente varias ofertas.

Así las cosas, con el ánimo de verificar la idoneidad y experiencia de la persona natural que se pretende contratar y sin que sea necesario que la USPDL obtenga varias ofertas para el presente proceso de contratación se fijó un perfil mínimo que debe ser acreditado por el futuro contratista, por la naturaleza del contrato de prestación de servicios de Apoyo a la Gestión, por las calidades de la persona a contratar, que debe acreditar los estudios necesarios y suficientes para el desempeño de las actividades descritas en la necesidad presentada, teniendo en cuenta las calidades enunciadas en el numeral 4.1.4. del presente estudio.

6 ANALISIS DEL RIESGO.

La Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Leticia, siguiendo los lineamientos impartidos por el manual de contratación de la USPDL elaboró la Matriz de Riesgos que incluye todos los Riesgos identificados en el Proceso de Contratación de prestación de servicios, estableciendo su clasificación, la probabilidad de ocurrencia estimada, su impacto, la parte que debe asumir el Riesgo, los tratamientos que se puedan realizar y las características del monitoreo más adecuado para administrarlo, como se muestra a continuación:

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025	Fecha: 2025	Página 8 de 10

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

N	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad
1	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Retrasos en la proyección y entrega de documentos, actividades, tareas y productos, asignados por la USPDL.	Retrasos e incumplimiento de los términos, establecidos para dar trámite a las diferentes actividades que solicite la USPDL.	Posible	Mayor	Alto	Alta
2	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Retrasos en la revisión de los documentos, actividades, tareas y productos, entregados a la USPDL.	Retrasos e incumplimiento de los términos, establecidos para dar trámite a las diferentes actividades que le sean asignadas por la USPDL.	Posible	Mayor	Alto	Alta

N	Asignación	Tratamiento y a	Impacto después del tratamiento				Monitoreo y Revisión				
			Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Afecta el equilibrio económico del contrato	Persona Responsable por el tratamiento	Fecha estimada de inicio del tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Como se realiza el monitoreo	Cuando se realiza el monitoreo
1	Contratista	Retrasos en la proyección y entrega de documentos, actividades, tareas y productos, asignados por la USPDL	Raro	Mayor	Medio	NO	Director Técnico de la USPDL	Febrero de 2025	Junio de 2025	Seguimiento al cumplimiento del acuerdo interno de trabajo	Quincenal
2	Alcaldía del Municipio de Leticia	Definición de un procedimiento, entrega, revisión y aprobación de documentos, actividades, tareas y productos, asignados por la USPDL	Raro	Mayor	Medio	NO	Director Técnico de la USPDL	Febrero de 2025	Junio de 2025	Seguimiento al cumplimiento del acuerdo interno de trabajo	Quincenal

7 LAS GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

De conformidad con la ley 1150 de 2007 y el decreto 1510 de 2013 compilado en el decreto 1082 de 2015 que establece: Artículo 2.2.1.2.1.4.5. No obligatoriedad de garantías. En la contratación directa la exigencia de garantías establecidas en el Título III de las disposiciones especiales del presente

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025		Fecha: 2025
		Página 9 de 10

 ALCALDÍA DE LETICIA – AMAZONAS NIT: 899999302-9	ESTUDIOS PREVIOS		 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA.
	Código: USPDL-01	Versión: 1.0-2018	
	Área o Dependencia: UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		

decreto no es obligatoria y la justificación para exigirlos o no debe estar en los estudios y documentos previos.

8 CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR

CLASE DE CONTRATO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

PLAZO DE EJECUCIÓN: CUATRO DIAS Y CUATRO MESES

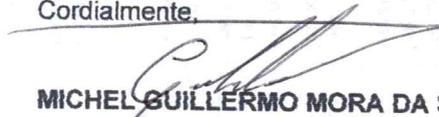
LUGAR DE EJECUCIÓN: MUNICIPIO DE LETICIA – AMAZONAS

SUPERVISIÓN: DIRECTOR TÉCNICO UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE LETICIA.

A efecto del perfeccionamiento y ejecución del contrato a suscribirse se hace necesario los siguientes documentos: 1) Estudio previo, 2) Certificado de Disponibilidad Presupuestal, 3) Firma de contrato, 4) Registro Presupuestal.

Con la presentación de este estudio, queda demostrada la existencia de un requerimiento, para suplir la necesidad de los servicios administrativos y transversales que necesita la entidad para satisfacer las necesidades.

Cordialmente,



MICHEL GUILLERMO MORA DA SILVA
 DIRECTOR TÉCNICO UNIDAD DE SERVICIOS
 PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA

MICHEL GUILLERMO MORA DA SILVA
 Director Técnico de la Unidad de Servicios Públicos
 Domiciliarios del Municipio de Leticia.

Elaboró: Luis Cicery – Abogado Contratista - USPDL	Revisó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL	Aprobó: Michel Guillermo Mora da Silva – Director Técnico USPDL
Ruta: CONTRATOS 2025		Fecha: 2025
Página 10 de 10		



MUNICIPIO DE LETICIA
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA



SOLICITUD CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

FECHA: 17 de febrero de 2025

PARA: **JOSE DAVID PADILLA ROCHA**
Secretario Financiero

DE: **MICHEL GUILLERMO MORA DA SILVA.**
Director Técnico de la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Leticia

VALOR: NUEVE MILLONES NOVECIENTOS DIECISEIS MIL PESOS M/CTE (\$ 9.916.000.00)

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN TECNICO CON EXPERIENCIA PARA APOYAR EL ÁREA DE CORRESPONDENCIA, ATENCIÓN AL CIUDADANO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) DE LA USPDL

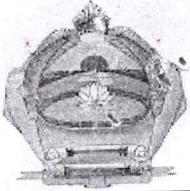
RUBRO: 2.1.5.02.08.28.02.1.2.3.2.27 Servicios Técnicos - Servicios Públicos.

Cordialmente,

MICHEL GUILLERMO MORA DA SILVA
DIRECTOR TÉCNICO UNIDAD DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA

MICHEL GUILLERMO MORA DA SILVA.
Director Técnico de la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Leticia
Email: unidadserviciospublicos@leticia-amazonas.gov.co





REPUBLICA DE COLOMBIA
Alcaldia Municipal de Leticia
COMPROMISO PRESUPUESTAL

Fecha de Impresión: 4/03/2025
Hora de Impresión: 7:49:33a.m.
Pagina 1 de 1

NÚMERO: 1154

Fecha: 25/02/2025

Dependencia: COMPARTIDAS

Certifico compromiso presupuestal por valor de: \$ 9.176.000,00

(NUEVE MILLONES CIENTO SETENTA Y SEIS MIL Y 00 / 100 PESOS ML.)

Con cargo a:

DISPONIBILIDAD	RUBRO	NOMBRE	C.COSTOS	FUENTE	VALOR
602	2.1.5.02.08.28.02.1.2.3.2.27	Servicios Técnicos - Servicios Públicos	COMPARTIDAS	1.2.3.2.27	9,176,000.00

Dentro del presupuesto de Egresos de la vigencia: 2025

A favor de: 1090492557 ROSA ANGELICA PLATA

Por concepto de: PRESTACION DE SERVICIOS DE UN TECNICO CON EXPERIENCIA PARA APOYAR EL ÁREA DE CORRESPONDENCIA, ATENCION AL CIUDADANO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJÁS Y RECLAMOS (PQR) DE LA USPDL.SEGUN CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 060 DE 2025

FUNCIONARIO DE PRESUPUESTO