



La suscrita Secretaria de Planeación del Municipio de Chía, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 78 del Acuerdo No. 35 de 2005 Norma orgánica del Presupuesto General del Municipio de Chía y sus entidades Descentralizadas

HACE CONSTAR

1. Que el proyecto se encuentra registrado en el banco de programas y proyectos de inversión municipal; con las siguientes especificaciones:

Fecha de Realización: 12/08/2024				Constancia de Registro No.	20240679
INFORMACIÓN GENERAL DEL PLAN DE DESARROLLO					
Plan de Desarrollo		"Chia En Acción" 2024 - 2027			
Programa MGA		Línea estratégica		Fortalecimiento institucional	
				Sector MGA	
				45. Gobierno territorial	
				4599. Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial	

Código BPIN	2024251750048	Nombre del Proyecto	Actualización del fortalecimiento en los procesos y modernización de la gestión institucional de Chía				
Seguimiento y Monitoreo a Indicadores del Plan de Desarrollo 2024 - 2027							
Meta Producto			Indicador de Producto MGA		Vigencia 2024		
262. Fortalecer un (1) sistema de información de atención al ciudadano en el marco del proceso de modernización institucional			Sistemas de información actualizados		Programado	Ejecutado	Ejecución Presupuestal Acumulada
					1	0	\$ 0.00
Producto MGA			Rubro Presupuestal	Nombre rubro CCPEI		Valor Solicitado	
4599028 - Servicios de información actualizados			24114459920242517500480282.3.2.02.02.009	Servicios para la comunidad, sociales y personales		\$ 15.275.000,00	
ESTADO FINANCIERO DEL PROYECTO - RECURSOS ASIGNADOS PARA LA VIGENCIA SEGÚN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL A LA FECHA DE EXPEDICIÓN DE LA CONSTANCIA (SECRETARÍA DE HACIENDA)							
Fuente	Nombre de Fuente	Apropiación Inicial	Ajustes y/o Modificaciones	Valor Solicitado	Acumulado solicitado a Banco Proyectos	Total Ejecutado	% Ejecución
1301 R.B. SUPERAVIT LIBRE ASIGNACIÓN		\$ 0.00 \$	149.700.000,00	\$ 15.275.000,00	0	\$ 15.275.000,00	10%
						Saldo por Ejecutar	
						\$ 15.275.000,00	

2. Que conforme a la solicitud presentada por la Secretaría, la Secretaría de Planeación del municipio de Chía, emite constancia de viabilidad en el marco de las actividades del proyecto en mención y explícitas en el presente certificado, respecto a la actividad descrita a continuación, por corresponder al propósito del proyecto viabilizado de acuerdo al Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027

Descripción de actividad vinculada al proyecto según PA.		Código Actividad		202402768
APOYAR EN EL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL				
Valor en Letras:	QUINCE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS ML	Total	\$ 15.275.000,00	

Revisó GINETTE UNIBUSO OROZCO
Profesional Universitario
Banco de Proyectos

Revisó ROSA ANTONIA ORTIZ
Profesional Universitario
Seguimiento Financiero

Revisó DIANA PATRICIA DIAZ OVALLE
Directora(a) Planificación del Desarrollo

Aprobó YAKIN CHAPARRO SALINAS
Secretaría de Planeación

• Este formato hace parte del proceso del Sistema de Seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal, y a los Proyectos de Inversión radicados en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Municipal
• Es responsabilidad de cada dependencia, la correcta ejecución de los recursos asignados para la realización del objeto del proyecto y las actividades en mención, para lo cual debe cumplir con los requisitos legales, así mismo contribuir a los resultados tangibles específicos y verificables, en tiempo y cantidad, y deben aportar de manera directa al cumplimiento de las metas del plan de desarrollo, razón por la cual en el contrato deben quedar con precisión las obligaciones contractuales y los productos que se pretenden lograr
• Las cifras relacionadas, el CCEPT, CPC y la destinación de las Fuentes de Financiación, son revisadas y aprobadas por la Dirección Financiera con la Solicitud de Disponibilidad Presupuestal anexa
• Los presupuestos y demás anexos son avalados y aprobados por cada Dependencia
• La presente certificación tiene validez para su utilización hasta el 31-dic-2024



 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA O INSUFICIENCIA DE PERSONAL EN LA PLANTA GLOBAL	CÓDIGO	GTH-FT-49-V3
		PÁGINA	1 de 2

FECHA DE SOLICITUD _____

I - INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE	
NOMBRE	JAIME HUGO DIAZ AVILA
CARGO	Director Centro de Atención al Ciudadano
DEPENDENCIA	Dirección Centro de Atención al Ciudadano
ASUNTO	Solicitud de Certificación de inexistencia o insuficiencia de personal en planta global

II - INFORMACIÓN DEL PROCESO CONTRACTUAL	
De manera atenta me permito solicitar Certificación de inexistencia o insuficiencia de personal de la planta global con los siguientes perfiles técnicos y/o profesionales, para adelantar el proceso de contratación de la Secretaría bajo mi responsabilidad, con base en la siguiente información y justificación:	
TIPO DE GASTO	
FUNCIONAMIENTO ☐	INVERSIÓN (*) ☒
NOMBRE DEL RUBRO	EJE Fortalecimiento Institucional✓
CÓDIGO DEL RUBRO	SECTOR Gobierno Territorial
	PROGRAMA Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial
	META Fortalecer un (1) sistema de información de atención al ciudadano en el marco del proceso de modernización institucional.
	NOMBRE DEL PROYECTO fortalecimiento en los procesos y modernización de la gestión institucional
	CÓDIGO BPPIN
(*) Por tratarse de contratación directa de prestación de servicios profesionales y/o apoyo a la gestión de personas naturales, afectando recursos con cargo al presupuesto de gastos de inversión, CONFIRMO que las obligaciones, objeto y perfil requeridos anteriormente son transitorias y no corresponden al ejercicio de las funciones misionales de la Alcaldía, si no al cumplimiento de los planes, programas y metas del Plan de Desarrollo para la presente vigencia, por lo tanto se encuentran registradas en el proyecto de inversión viabilizado por el Banco Municipal de Programas y Proyectos de Inversión.	

INFORMACIÓN CONTRACTUAL	
OBJETO	PERFIL REQUERIDO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CARA AL CIUDADANO ✓	IDONEIDAD: El oferente deberá contar con título Bachiller, el cual acreditará mediante la presentación del acta o diploma de grado.✓ EXPERIENCIA: El oferente deberá acreditar una experiencia relacionada de 0 a 12 meses en actividades operativas, administrativas y/o atención al público.✓

OBLIGACIONES	
- Apoyar en el recibo y entrega de documentación en la ventanilla hacia adentro del Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO). - Apoyar con la orientación y brindando información a los usuarios en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO). - Apoyar en la orientación y brindando información a los usuarios en el Call Center ISSABEL de acuerdo a los lineamientos del protocolo de atención al usuario de la Alcaldía de Chía. - Apoyar en el trámite y radicación de la documentación allegada por el canal virtual, de acuerdo al protocolo de atención al usuario de la Alcaldía de Chía. - Apoyar a la Dirección Centro de Atención al Ciudadano en caso que así se requiera, con relación a la ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera en los diferentes canales de atención (Presencial, Virtual, Telefónico y Correo contáctenos) con que cuenta la Alcaldía municipal de Chía.	

III - JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA O INSUFICIENCIA DE PERSONAL EN LA PLANTA GLOBAL	CÓDIGO	GTH-FT-49-V3
		PÁGINA	2 de 2

En mi calidad de Director del centro de Atención al Ciudadano, informo que una vez verificada la planta de personal, los cargos y perfiles ubicados para el ejercicio de las funciones de la dirección a mi cargo y de acuerdo con lo establecido en los manuales específicos de funciones y competencias laborales vigentes a la fecha de la presente solicitud, y de conformidad con la siguiente justificación:

Se pretende satisfacer la necesidad de apoyar a la Dirección Centro de Atención al Ciudadano con el objetivo de acelerar el avance del modelo de la gestión pública al servicio del ciudadano en el área de la ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, con el fin de seguir el mejoramiento de la estrategia de atención al ciudadano dando cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano que de acuerdo a los numerales 2 y 16 del Art 34 del Decreto municipal 40 de 2019 la responsabilidad misional está a cargo de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano y como una de sus funciones, la cual le corresponde la de N° 16 "Coordinar con las diferentes dependencias, entidades públicas y privadas, la prestación de los servicios que a cada uno compete en los puntos de contacto de atención presencial, administrados y coordinados directamente por la Oficina" al igual que N° 2 "Proporcionar los trámites, servicios y productos, de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.", por lo que se hace necesario entender los servicios que por competencia le correspondan a la Dirección Centro de Atención al Ciudadano y demás solicitudes de recibo de PQRSF sobre cada una de las Peticiones que el Municipio debe contestar, por lo cual se debe realizar un recibo oportuno a los usuarios en la ventanilla hacia adentro y hacia afuera y revisar sus respectivos anexos de una manera mucho más rápida y ágil para que los usuarios no se vean afectados con dicho procedimiento; en consecuencia el Municipio de Chía previendo que en la planta existe personal, sin embargo éste no es suficiente, para desarrollar la prestación del servicio de apoyo en el recibo, por lo cual se ha establecido contratar una persona que acredite la idoneidad necesaria para cumplir con estas actividades.

En consecuencia, la Dirección de Función Pública a certificado que existe personal en la planta del Municipio, sin embargo, éste no es suficiente, para desarrollar la prestación del servicio de apoyo a la gestión con relación al modelo de la gestión pública al servicio del ciudadano en el área de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano y todo lo que se necesite para garantizar el servicio y cumplir las actividades a saber.

Cordialmente,

JAIME HUGO DIAZ AVILA Director Centro de Atención al Ciudadano	 FIRMA
--	--

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA O INSUFICIENCIA DE PERSONAL EN PLANTA GLOBAL	CÓDIGO	GTH-FT-50-V3
		PÁGINA	2 de 2

La anterior certificación se expide teniendo en cuenta lo establecido en:

- a El numeral 3, artículo 32 de la Ley 80 de 1993, consagra: "Son contratos de prestación de servicios 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 conocimientos especializados".
- b El artículo 1 del Decreto 2209 de 1998, define: "El artículo 3 del Decreto 1737 de 1998 quedará así:
"ARTÍCULO 3º - 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 realizar".
- c El literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, establece: "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"
- d El Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, en su artículo 2.2.1.2.1.4.9 señala: "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.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	ESTUDIO PREVIO Y ANÁLISIS DEL SECTOR CONTRATACIÓN DIRECTA	CÓDIGO	GEC-FT-77-V3
		PÁGINA	1 de 10

El presente estudio se elabora, en cumplimiento de los Principios que rigen la Contratación Estatal y en virtud de lo establecido en artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto Único Reglamentario No.1082 de 2015; el cual se desarrolló en los siguientes términos:

DATOS GENERALES	
FECHA DE EMISIÓN DEL ESTUDIO	AGO 2024
SECRETARÍA QUE ELABORA EL ESTUDIO	DIRECCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SECRETARIA GENERAL
MODALIDAD DE SELECCIÓN	CONTRATACIÓN DIRECTA
OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CARA AL CIUDADANO
1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.	
Que el Alcalde Municipal tiene como atribución Constitucional, cumplir y hacer cumplir la Constitución, la Ley, los Decretos del Gobierno, las Ordenanzas y los Acuerdos del Concejo; dirigir la acción Administrativa del Municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo. La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2° establece el servicio al ciudadano como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato las entidades de la Administración Pública deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia para garantizar el goce efectivo de los derechos de todos los ciudadanos. Esta responsabilidad de servicio a la comunidad es reforzada en el artículo 123 Constitucional que establece que los servidores públicos “están al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.” Que la Ley 692 de 8 de julio de 2005 dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. En el año 2013 el Consejo Nacional de Política Económica y Social aprobó el documento CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013 y adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano con el cual nace el Modelo de la gestión pública al servicio del ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. La Entidad líder encargada de definir, acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano es el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el marco de las competencias asignadas por el Decreto 430 de 2016, es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas del orden nacional y territorial, así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación aplicables a todos los organismos de la administración pública. El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) también tiene competencias relacionadas con el fortalecimiento de los mecanismos de prevención y mitigación de actos de corrupción en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, algunas de estas competencias están orientadas a que las entidades territoriales como el municipio de Chía atienda los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) <i>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública</i>, el Decreto Ley 2106 de 2019 <i>Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública</i> y la Ley 2052 de 2020 <i>Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones</i>. en el cual el artículo 17 de esta Ley dispone que debe existir una OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO en la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, los cuales deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado - Ciudadano	

definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

De acuerdo con la normativa vigente, la administración municipal de Chía tiene la obligación de cumplir con estas disposiciones, responsabilidad que recae en la Dirección del Centro de Atención al Ciudadano, tal como se establece en el Decreto Municipal N° 40 del 16 de mayo de 2019, titulado "Por el cual se establece el manual básico de la administración municipal de Chía y se adopta la estructura organizacional interna de la administración central del municipio de Chía".

El Artículo 34 del Decreto Municipal N° 40 de 2019 define las funciones de la Dirección del Centro de Atención al Ciudadano, que es responsable de gestionar la relación con el ciudadano y liderar la implementación de políticas que fortalezcan la relación entre el Estado y los ciudadanos, según lo estipulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El numeral 3 del Artículo 34 establece que, en el municipio de Chía, la Dirección del Centro de Atención al Ciudadano tiene la función de efectuar la promoción, fortalecimiento, creación y administración de los canales determinados para el servicio al ciudadano, buscando garantizar el mejor, más eficiente y equitativo acceso a los servicios de la Alcaldía Municipal de Chía.

Por último, el numeral 5 del Artículo 34 señala que una de las responsabilidades misionales de la Dirección del Centro de Atención al Ciudadano es orientar y supervisar el funcionamiento y la calidad de los centros de atención personalizada y de los medios de atención virtual y telefónica que se adopten para la prestación de los diferentes servicios al ciudadano.

Por lo antes enunciado el municipio de Chía requiere para el desarrollo de sus actividades, en cumplimiento de las funciones institucionales inherentes a su objeto legal y naturaleza jurídica, garantizar la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano en sus dos áreas de acción de ventanilla hacia afuera y de ventanilla hacia adentro.

Los canales de atención con los que cuenta la Alcaldía de Chía a disposición de los ciudadanos para garantizar sus derechos son:

- Canal presencial – Puntos de Atención y Orientación al Ciudadano PACO
- Canal Telefónico – Por medio de Call Center (ISABEL) línea 8844444
- Canal Virtual – Por medio de la herramienta de agendamiento virtual y video llamada PACO VIRTUAL
- Canal Electrónico – correo contactenos@chia.gov.co

El Municipio de Chía debe seguir dando avances en el cumplimiento de la política nacional de servicio del ciudadano y con el fin de seguir la implementación del modelo de la gestión pública al servicio del ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por la Alcaldía de Chía, Igualmente se materializan los planteamientos del CONPES 3785 de 2013, especialmente los relacionado con las Políticas de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano, el modelo define dos áreas de intervención: **ventanilla hacia adentro** y **ventanilla hacia fuera**, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollan acciones específicas, así:

- **Ventanilla hacia adentro:** Relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las dependencias de la Alcaldía de Chía; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de la Alcaldía.
- **Ventanilla hacia afuera:** Atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de la Alcaldía en el territorio de su jurisdicción; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

El Municipio de Chía estableció en el Plan de Desarrollo 2024-2027 la Política de Atención al Ciudadano en el programa "Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial", cuya meta producto es

En virtud de lo anterior, y considerando que la Dirección del Centro de Atención al Ciudadano ha experimentado un incremento del 166% en el volumen de atención al usuario desde el año 2019 hasta el año 2023, es evidente que la demanda de atención por parte de los usuarios del municipio de Chía ha aumentado significativamente. Para garantizar una atención adecuada, es necesario contar con el apoyo de ocho (8) personas bachilleres, para la atención al usuario, y un (1) profesional en ingeniería de sistemas para brindar soporte a los sistemas de información.

Dado que la política de atención al ciudadano establece la importancia de la transferencia de conocimiento en cada entidad, estas personas contribuirán a fomentar una cultura institucional propia del municipio en la atención al ciudadano. Este esfuerzo está alineado con el modelo planteado en el CONPES 3785 de 2013, que aborda la atención tanto en la ventanilla interna como externa.

Se estima una curva de aprendizaje de al menos tres (3) meses para que el personal adquiera el conocimiento necesario en la atención al ciudadano, tanto en la ventanilla interna como externa, con el objetivo de generar un impacto positivo y lograr la satisfacción de los usuarios de la Alcaldía de Chía. Esta estrategia incluye diversas actividades específicas para cada ventanilla, las cuales se detallan a continuación:

Ventanilla hacia dentro:

1. Recepción de solicitudes y trámites: Recibir las solicitudes, documentos o trámites que los ciudadanos presenten de manera virtual, presencial y telefónica.
2. Registro y gestión de información: Registrar adecuadamente la información proporcionada por los ciudadanos en los sistemas o formatos establecidos.
3. Orientación y asesoramiento: Brindar orientación y asesoramiento a los ciudadanos sobre los trámites, procedimientos o servicios ofrecidos por la entidad.
4. Resolución de consultas: Resolver las consultas de los ciudadanos de manera clara y precisa, proporcionando la información necesaria para satisfacer sus necesidades.
5. Coordinación interna: Coordinar con otras áreas o departamentos internos para garantizar una respuesta oportuna y eficiente a las solicitudes de los ciudadanos.

Ventanilla hacia fuera:

1. Entrega de documentos y trámites: Entregar los documentos, certificados o trámites procesados a los ciudadanos que hayan realizado gestiones de manera virtual, presencial y telefónica.
2. Información sobre estado de trámites: Informar a los ciudadanos sobre el estado de sus trámites o solicitudes previamente realizadas.
3. Recolección de opiniones y sugerencias: Recolectar opiniones, sugerencias o quejas de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad.
4. Atención a reclamos: Atender y canalizar los reclamos o quejas de los ciudadanos de manera adecuada y conforme a los protocolos establecidos.
5. Promoción de servicios: Promover los servicios, programas o campañas que la entidad ofrece para el beneficio de los ciudadanos.

En consecuencia, la Dirección de Función Pública a certificado que existe personal en la planta del Municipio, sin embargo, éste no es suficiente, para desarrollar la prestación del servicio de apoyo a la gestión con relación al modelo de la gestión pública al servicio del ciudadano en el área de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano y todo lo que se necesite para garantizar el servicio y cumplir las actividades a saber.

Es importante destacar que la necesidad de este personal de apoyo a la gestión se encuentra contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones, asegurando así su ejecución conforme a los lineamientos y objetivos establecidos para el presente año.

2. OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES, LAS AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDAS PARA SU EJECUCIÓN CUANDO EL CONTRATO INCLUYE DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN, LOS DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.

2.1 OBJETO A CONTRATAR:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CARA AL CIUDADANO

- 9. Acatar las instrucciones, sugerencias, observaciones y orientaciones escritas por el Supervisor del contrato y el Municipio de Chía.
- 10. Suscribir a tiempo las actas requeridas por parte del Municipio (supervisor y/o interventor) como constancias de la ejecución del contrato.
- 11. Presentar las cuentas de cobro del valor del contrato, anexando todos sus soportes y documentos necesarios para ello, dentro de los plazos convenidos, en la plataforma SECOP II, si es caso
- 12. Acreditar sus pagos de SSI como cotizante independiente y cuando fuere el caso, se obliga a afiliarse a los terceros que emplee para la ejecución del contrato a una entidad promotora de salud, de manera tal que se garantice la cobertura de los diferentes riesgos y en especial de accidentes de trabajo (Decreto 1295 de 1994), y a aplicar en forma estricta los controles y obligaciones que le competen, de acuerdo con lo establecido en la ley 789 de 2002, ley 828 de 2003, el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes o complementarias, en materia de aportes a seguridad social, y pago de parafiscales, vigentes a la fecha de presentación de la oferta y durante la vigencia del contrato.
- 13. Las demás que por ley o contrato le correspondan.

2.5.2 OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO: El Municipio se obliga para con el contratista a lo siguiente:

- 1. Expedir el registro presupuestal del contrato.
- 2. Iniciar la ejecución del contrato en la plataforma SECOP II.
- 3. Brindar la colaboración y proporcionar la información y/o documentación que sea necesaria para el adecuado cumplimiento del contrato.
- 4. Pagar el valor del contrato en la cantidad, forma y oportunidad pactadas.
- 5. Resolver las peticiones y consultas que le haga el contratista dentro de los términos legales.
- 6. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.
- 7. Suscribir el acta de terminación a través del supervisor encargado.
- 8. El municipio asignará un equipo de cómputo para realizar las actividades contractuales cuando sea el caso de lo contrario el contratista debe tener su propio PC para poder suplir la actividad emanada del objeto contractual.

- 2.6 TIPO DE CONTRATO: Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión.
- 2.7 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: Municipio de Chía
- 2.8 PLAZO DE EJECUCIÓN: Cuatro (4) meses sin exceder el 20 de diciembre de 2024
- 2.9 SUPERVISOR DEL CONTRATO: Director del Centro de Atención al Ciudadano
- 2.10 PLAZO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO: De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 217 del Decreto 019 de 2012 "Decreto Anti-trámites"; para los contratos de Prestación de Servicios Profesionales y Prestación de Servicios de Apoyo a la Gestión no será obligatorio la liquidación del contrato, en tal sentido y acogiéndose la normatividad vigente para el presente contrato se prescindirá de la liquidación del mismo.

3 LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

3.1 MODALIDAD DE SELECCIÓN: Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión

Contratación Directa, causal de prestación de servicios profesionales, artículo 2.2.1.2.1.4.9 Decreto 1082 de 2015.

3.1.1. JUSTIFICACIÓN: La modalidad fue establecida tomando como referencia la necesidad que se pretende satisfacer, la naturaleza y el objeto a contratar, las obligaciones y el valor del presupuesto oficial.

3.2 FUNDAMENTO JURÍDICO:

La selección del contratista es por la modalidad de Contratación Directa, de acuerdo con lo señalado en 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, por tratarse de un contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión estatal.

Dispone el mencionado artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 que corresponde a: "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."

Se contrata directamente con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y cuente con la idoneidad y/o experiencia directamente relacionada con el área de que se trate.

El contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión estatal, entendido como servicios 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.

En consecuencia, el servicio que se contrata se enmarca dentro de los parámetros señalados, por lo que se justifica la contratación directa.

4. ESTUDIO DEL SECTOR

En cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y economía, el municipio realizó el presente análisis sobre la necesidad de "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CARA AL CIUDADANO" con el fin de dar apoyo en la Dirección Centro de Atención

				ORIENTACIÓN PACO A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN CON RELACIÓN AL MODELO DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL SERVICIO DEL CIUDADANO		
2023	CPSAG 356-2023	DIRECTA	DAVID SANTIAGO BUITRAGO BELTRÁN	PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN CON RELACIÓN A LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO DEL CIUDADANO	20.000.000	8 Meses

En este análisis encontramos, que durante los últimos años la alcaldía realizo contratos con objeto similar y con servicios con características similares.

De acuerdo con el alcance que tuvieron estos contratos, se pudo constatar que en los contratos se prestaron servicios de las mismas características.

5. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO, INCLUYENDO FUENTE Y RECURSOS

5.1. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: Doce millones ciento cuatro mil pesos M/cte. (\$ 12.104.000)

5.1.1. JUSTIFICACIÓN:

Por ser contratación directa se ordena el gasto por este valor sin recibir previamente varias ofertas.

Así mismo, para la determinación del valor del contrato, se atendieron los criterios establecidos en Decreto N.º 047 de enero 09 de 2024, "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA TABLA DE PERFILES Y HONORARIOS, COMO REFERENTE PARA DETERMINAR LOS HONORARIOS Y REMUNERACIÓN DE SERVICIOS DE LOS CONTRATISTAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN DEL SECTOR CENTRAL DEL MUNICIPIO DE CHÍA", la cual se anexa a los presentes estudios previos y análisis del sector.

Se deja constancia que, de acuerdo al criterio establecido, este ya incluye los costos por concepto de impuestos contribuciones, y demás que fueron tenidos en cuenta.

El valor total del presupuesto oficial estimado para el presente proceso de selección es la suma de Doce millones ciento cuatro mil pesos M/cte. (\$ 12.104.000), incluidos todos los impuestos a que haya lugar y gastos directos e indirectos en que deba incurrir el contratista.

DESCUENTOS TRIBUTARIOS. La Alcaldía Municipal de Chía efectuará los descuentos de Ley del orden Nacional y Municipal vigentes, de acuerdo con la información tributaria suministrada por el Contratista a la Entidad y con la actividad objeto del Contrato.

5.1.2. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:

De acuerdo con el análisis del sector el valor del presente contrato está acorde a las condiciones del mercado y al Decreto 047 del 9 de enero de 2024, para el presente contrato se cuenta con la disponibilidad presupuestal expedida por la Secretaría de Hacienda, el soporte del mismo reposa en el proceso contractual.

5.2 FORMA DE PAGO: Cuatro (04) pagos mensuales, vencidos y sucesivos por la suma de tres millones veintiséis mil pesos m/cte. (3.026.000).

Dichos pagos se realizarán previo el lleno de los siguientes requisitos:

- Presentación de informe de actividades y/o de ejecución del contrato
- Acreditación de pagos de seguridad social integral y parafiscales cuando corresponda
- Certificación de cumplimiento expedida por parte del supervisor del contrato
- Presentación de Factura y o cuenta de cobro cuando corresponda.
- Copia del RUT

IMPUESTOS:

De conformidad con lo señalado en el Estatuto de Rentas Acuerdo 107 de 2016, Artículo 293.- EXCLUSIONES. <Artículo modificado por el artículo 11 del Acuerdo 114 de 2017. Quedan excluidos del cobro de la estampilla pro cultura y Estampilla para el Bienestar del Adulto Mayor, los contratos y/o de prestación de servicios, de igual forma el Artículo 319B. Parágrafo 1 Estarán exentos de la Tasa Pro- deporte y Recreación los convenios y contratos de condiciones uniformes de los servicios públicos domiciliarios, de prestación de servicios suscritos con personas naturales, educativos y los que tienen que ver con el refinanciamiento y el servicio de la deuda pública

5.3 ANTICIPO / PAGO ANTICIPADO: NO APLICA

6. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MAS FAVORABLE

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	ESTUDIO PREVIO Y ANÁLISIS DEL SECTOR CONTRATACIÓN DIRECTA	CÓDIGO	GEC-FT-77-V3
		PÁGINA	10 de 10

Teniendo en cuenta la modalidad de contratación, el objeto del contrato, plazo de ejecución y valor del mismo. De conformidad a lo consagrado en el Artículo 2.2.1.2.1.4.5 Decreto 1082 de 2015, no se exige garantías para el contrato resultante del presente proceso de Contratación Directa.

9. LA INDICACIÓN DE SI EL PROCESO DE CONTRATACIÓN ESTA COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL

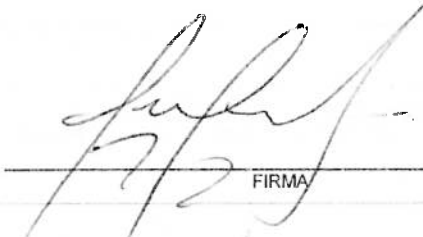
Así mismo se informa que la presente contratación SI () NO (X) está cobijada por un acuerdo internacional o un tratado de libre comercio vigente para el estado Colombiano, de conformidad por lo dispuesto en el anexo cuarto; lista de excepciones al aplicación de los acuerdos comerciales, numeral cinco el cual señala "los contratos de empleo público y medidas relacionadas", del manual para el manejo de los acuerdos comerciales en los procesos de contratación, expedido por Colombia Compra Eficiente los contratos de prestación de servicios están exceptuados a la publicación de acuerdos comerciales.

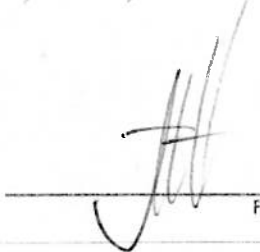
10. ANEXOS

- Certificado de Disponibilidad Presupuestal - CDP.
- Certificación de inexistencia o insuficiencia de personal de planta

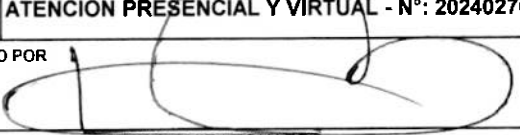
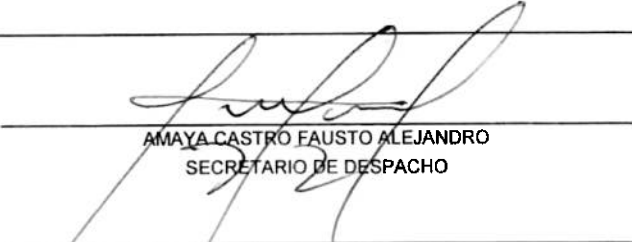
FAUSTO ALEJANDRO AMAYA CASTRO
Secretario General
Aprobó

JAIME HUGO DIAZ AVILA
Director Centro de Atención al Ciudadano
Elaboró


FIRMA


FIRMA

10

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA											
	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP)							CÓDIGO	GF01-01-FE02			
								VERSIÓN	N° 9 01/01/2021			
DEPENDENCIA SOLICITANTE	SECRETARIA GENERAL					FECHA	DD	MM	AÑO		2024002233	
							06	08	2024			
AFECTACIÓN PRESUPUESTAL POSIBLE A SOLICITAR											TIPO DE SOLICITUD	
GASTOS DE INVERSIÓN											INICIAL	
											ADICIÓN (*)	
		Rubro	Descripción								Valor	
RUBRO CCPET	241		Administración Central									
RUBRO CCPET	24114		Secretaría general									
RUBRO CCPET	2411445		Sector: Gobierno territorial									
RUBRO CCPET	241144599		Programa: Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial									
RUBRO CCPET	2411445992024251750048		Proyecto: Actualización del fortalecimiento en los procesos y modernización de la gestión institucional de Chía									
RUBRO CCPET	2411445992024251750048028		Producto: Servicios de información actualizados									
RUBRO CCPET	24114459920242517500480282.3.2.02.02.009		CCPET: Servicios para la comunidad, sociales y personales									
FUENTE	1301		R.B. SUPERÁVIT LIBRE ASIGNACIÓN									
CPC	91119		Otros servicios de la administración pública n.c.p.								15,275,000.00	
TOTAL ESTA SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP)											15,275,000.00	
OBJETO DE LA SOLICITUD	APOYAR EN EL PUNTO DE ATENCION AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION PRESENCIAL Y VIRTUAL - N°: 202402768											
AUTORIZADO POR	 DONOSO RUIZ LEONARDO ALCALDE MUNICIPAL  AMAYA CASTRO FAUSTO ALEJANDRO SECRETARIO DE DESPACHO											

Proyectó y Revisó MEDINA GIL JOSE MARIO

Revisó AMAYA CASTRO FAUSTO ALEJANDRO

Aprobó AMAYA CASTRO FAUSTO ALEJANDRO

PROFESIONAL UNIVERSITARIO

SECRETARIO DE DESPACHO



	ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA	CÓDIGO SGC
	NIT :899999172-8	VERSIÓN SGC
	Carrera 11 No 11 - 29 Tel: 884-44-44	FECHA SGC
Certificado de Disponibilidad Presupuestal		

Número: 2024001489

14/08/2024

EL SUSCRITO SECRETARIO DE HACIENDA

CERTIFICA:

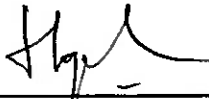
Que una vez revisada la Base de Datos de presupuesto correspondiente a la vigencia fiscal del año 2024 se encontró que existe disponibilidad presupuestal para cubrir el siguiente gasto:

	Codigo	Descripción	Valor
RUBRO CCPET	241	Administración Central	
RUBRO CCPET	24114	Secretaría general	
RUBRO CCPET	2411445	Sector: Gobierno territorial	
RUBRO CCPET	241144599	Programa: Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial	
RUBRO CCPET	2411445992024251750048	Proyecto: Actualización del fortalecimiento en los procesos y modernización de la gestión institucional de Chía	
RUBRO CCPET	2411445992024251750048028	Producto: Servicios de información actualizados	
RUBRO CCPET	24114459920242517500480282.3.2.02.02.009	CCPET: Servicios para la comunidad, sociales y personales	15,275,000.00
FUENTE	1301	R.B. SUPERÁVIT LIBRE ASIGNACIÓN	15,275,000.00
C	91119	Otros servicios de la administración pública n.c.p.	
Total Disponibilidad:			15,275,000.00

Número(s) Banco de Proyectos: 20240679
OBJETO: APOYAR EN EL PUNTO DE ATENCION AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION PRESENCIAL Y VIRTUAL

Son:	QUINCE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS M/C	
Dependencia	SECRETARIA GENERAL	
Responsable	MUNICIPIO DE CHIA	Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO

NOTA Este certificado tiene validez para su utilización hasta: 31/12/2024



Visto Bueno Presupuesto	GOMEZ DEVIA HECTOR PROFESIONAL UNIVERSITARIO 93366987
-------------------------------	---

Elaboró	GOMEZ DEVIA HECTOR
Modificó	GOMEZ DEVIA HECTOR
Imprimió	ALVARADO SILVA NUBIA ROSMERY

