

|                                                                                                                   |                                                                                                  |        |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|
| <br>ALCALDÍA MUNICIPAL<br>DE CHÍA | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                                                                       |        |              |
|                                                                                                                   | SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA<br>O INSUFICIENCIA DE PERSONAL EN LA PLANTA<br>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 <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | INVERSIÓN (*) <input checked="" type="checkbox"/>                                                                              |
| 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.✓<br><br>EXPERIENCIA: El oferente deberá acreditar una experiencia relacionada de 0 a 12 meses en actividades operativas, administrativas y/o atención al público.✓ |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| OBLIGACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <ol style="list-style-type: none"><li>Apoyar en el recibo y entrega de documentación en la ventanilla hacia adentro del Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO).</li><li>Apoyar con la orientación y brindando información a los usuarios en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO).</li><li>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.</li><li>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.</li><li>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.</li></ol> |  |

|                                     |
|-------------------------------------|
| III - JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD |
|-------------------------------------|

|                                                                                                                    |                                                                                                  |        |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|
| <br>ALCALDÍA MUNICIPAL<br>DE CHÍA | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                                                                       |        |              |
|                                                                                                                    | SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA<br>O INSUFICIENCIA DE PERSONAL EN LA PLANTA<br>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,

|                                                                          |                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>JAIME HUGO DIAZ AVILA</b><br>Director Centro de Atención al Ciudadano | <br>FIRMA |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|

EL(LA) SUSCRITO(A) DIRECTOR(A) DE FUNCIÓN PÚBLICA  
DEL MUNICIPIO DE CHÍA

CERTIFICA QUE

La Secretaría General – Dirección Centro de Atención al Ciudadano presentó solicitud de Certificación de inexistencia o insuficiencia de personal de la planta global, para adelantar el proceso de contratación de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, con base en el siguiente perfil técnico y/o profesional:

| 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.<br><br>EXPERIENCIA: El oferente deberá acreditar una experiencia relacionada de 0 a 12 meses en actividades operativas, administrativas y/o atención al público. |
| OBLIGACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <div><div>1.</div><div>Apoyar en el recibo y entrega de documentación en la ventanilla hacia adentro del Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO).</div></div> <div><div>2.</div><div>Apoyar con la orientación y brindando información a los usuarios en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO).</div></div> <div><div>3.</div><div>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.</div></div> <div><div>4.</div><div>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.</div></div> <div><div>5.</div><div>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.</div></div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Teniendo en consideración el objeto contractual, las obligaciones y el perfil requerido y previa revisión de los empleos que conforman la planta global de personal, así como los manuales específicos de funciones y competencias laborales, se procede a certificar la inexistencia o insuficiencia de personal en la Alcaldía de Chía, debido a:

| CAUSAL DE INEXISTENCIA O INSUFICIENCIA                                                                                                             | CASO QUE APLICA<br>(Marque con un X) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| No existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio en la dependencia solicitante. |                                      |
| Existe personal en la planta, pero este no es suficiente.                                                                                          | X                                    |
| El desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio.                                       |                                      |

Las actividades a ejecutar son de carácter eminentemente transitorio, es decir, que las mismas no corresponden al ejercicio de funciones permanentes de la Administración Municipal.

La Secretaría solicitante es la responsable de garantizar que los servicios personales y/o de apoyo a la gestión que son contratados con personas que cuentan con el perfil y la debida idoneidad, para dar avance al cumplimiento del proyecto y las metas asociadas a este, establecidas en el Plan de Desarrollo y que no ejercerá funciones propias de la dependencia (cuando afecten recursos de inversión).

La Secretaría solicitante debe tener en cuenta las Resoluciones 3508 de 2019 y 2952 de 2019, (acto administrativo vigente de la Entidad y/o aquellos que los modifiquen y/o adicione); ya que el análisis realizado por la Dirección de Función Pública, se enfoca en la necesidad remitida por la Secretaría versus los manuales específicos de funciones y competencias laborales vigentes a la fecha de la solicitud.

Esta certificación se firma en Chía, a los 5 días del mes de AGO del año 2024

MARÍA ALEJANDRA NAVARRETE ARTUNDUAGA  
NOMBRE DIRECTOR(A) DE FUNCIÓN PÚBLICA

  
FIRMA

|                                                                                                                    |                                                                               |        |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------|
| <br>ALCALDÍA MUNICIPAL<br>DE CHÍA | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO                                                    |        |              |
|                                                                                                                    | CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA O INSUFICIENCIA<br>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.