

 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 15 ENE 2025

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

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 <u>Fortalecimiento Institucional</u>
CÓDIGO DEL RUBRO	SECTOR <u>Gobierno Territorial</u>
	PROGRAMA <u>Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial</u>
	META <u>Fortalecer un (1) sistema de información de atención al ciudadano en el marco del proceso de modernización institucional.</u>
	NOMBRE DEL PROYECTO <u>Actualización del fortalecimiento en los procesos y modernización de la gestión institucional de Chía</u>
	CÓDIGO BPPIN <u>2024251750048</u>
(*) 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: Se requiere que el oferente acredite título Bachiller, el cual acreditará mediante la presentación del acta o diploma de grado. ✓ EXPERIENCIA: Se requiere que el oferente acredite una experiencia relacionada de 0 a 12 meses en actividades operativas, administrativas y/o atención al público. ✓

OBLIGACIONES
1. Apoyar en el recibo y entrega de la documentación que sea radicada en la ventanilla única del punto de atención al ciudadano y orientación (PACO), en sus dos áreas de intervención. 2. Apoyar la orientación, transferencia de información y trámite a los requerimientos que sean pertinentes, en sus dos áreas de intervención, para el desarrollo de los procedimientos de atención al usuario en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO). 3. Apoyar la orientación, transferencia de información y trámite de las solicitudes de los usuarios del Call Center ISSABEL de acuerdo a los lineamientos del protocolo de atención al usuario de la Alcaldía de Chía. 4. Apoyar en el trámite y radicación de la documentación allegada por los canales virtual, presencial y telefónico de acuerdo al protocolo de atención al usuario de la Alcaldía de Chía, en sus dos áreas de intervención. 5. Apoyar a la Dirección Centro de Atención al Ciudadano en caso que así se requiera, con las PQRSDF y actividades de atención y trámite de en los diferentes canales de atención (Presencial, Virtual, Telefónico y Correo electrónicos) y con que cuenta la Alcaldía municipal de Chía, en sus dos áreas de intervención.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
	CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA O INSUFICIENCIA DE PERSONAL EN PLANTA GLOBAL	CÓDIGO	GTH-FT-50-V3
		PÁGINA	1 de 2

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: Se requiere que el oferente acredite título Bachiller, el cual acreditará mediante la presentación del acta o diploma de grado. EXPERIENCIA: Se requiere que el oferente acredite una experiencia relacionada de 0 a 12 meses en actividades operativas, administrativas y/o atención al público.

OBLIGACIONES
1. Apoyar en el recibo y entrega de la documentación que sea radicada en la ventanilla única del punto de atención al ciudadano y orientación (PACO), en sus dos áreas de intervención. 2. Apoyar la orientación, transferencia de información y trámite a los requerimientos que sean pertinentes, en sus dos áreas de intervención, para el desarrollo de los procedimientos de atención al usuario en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO). 3. Apoyar la orientación, transferencia de información y trámite de las solicitudes de los usuarios del Call Center ISSABEL de acuerdo a los lineamientos del protocolo de atención al usuario de la Alcaldía de Chía. 4. Apoyar en el trámite y radicación de la documentación allegada por los canales virtual, presencial y telefónico de acuerdo al protocolo de atención al usuario de la Alcaldía de Chía, en sus dos áreas de intervención. 5. Apoyar a la Dirección Centro de Atención al Ciudadano en caso que así se requiera, con las PQRSDF y actividades de atención y trámite de en los diferentes canales de atención (Presencial, Virtual, Telefónico y Correo electrónicos) que cuenta la Alcaldía municipal de Chía, en sus dos áreas de intervención.

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 SE PRESENTA (Marque con una 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.	
La actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio.	

Por lo tanto, se declara que la contratación es únicamente transitoria, es decir, que no es definitiva.

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

III - JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

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