

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 5 ENE 2025

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

CÓDIGO DEL RUBRO

PDM "PDM" 2024-2027

LINEA Fortalecimiento Institucional

PROGRAMA 4599 Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial

META 262 Fortalecer un (1) sistema de información de atención al ciudadano en el marco de modernización institucional

NOMBRE DEL PROYECTO Actualización del fortalecimiento en los procesos y modernización de la gestión institucional de Chía

CÓDIGO BPPIN 2024251750048

(*) 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

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.

PERFIL REQUERIDO

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

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 tramite 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 tramite 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 tramite de en los diferentes canales de atención (Presencial, Virtual, Telefónico y Correo contáctenos) y con que cuenta la Alcaldía municipal de Chía, en sus dos áreas de intervención.

 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

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