

 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	12 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 afiliar 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 computo 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 pasar 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-tramites"; 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 acogiendo 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

 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

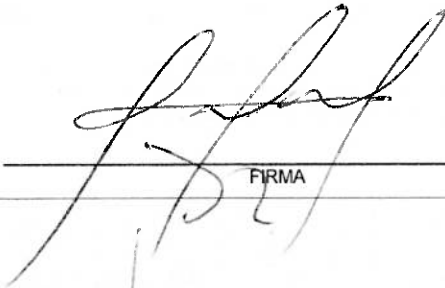
Así mismo se informa que la presente contratación SI () NO (X) está cobijada por un acuerdo internacional o un tratado de libre comercio vigente para el estado Colombiano, de conformidad por lo dispuesto en el anexo cuarto; lista de excepciones al aplicación de los acuerdos comerciales, numeral cinco 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.

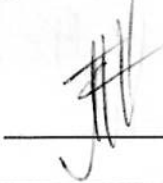
10. ANEXOS

- 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