

5

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	ESTUDIO PREVIO Y ANÁLISIS DEL SECTOR CONTRATACIÓN DIRECTA	CÓDIGO	GEC-FT-77-V2
		PÁGINA	1 de 11

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:	20 MAR 2024
SECRETARÍA QUE ELABORA EL ESTUDIO:	DIRECCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
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 CON RELACIÓN A LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO DEL 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 así: Que el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) 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. Que el Decreto Ley 2106 de 2019 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Que la Ley 2052 de 2020 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. Que el Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 dispone que la OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear	

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	ESTUDIO PREVIO Y ANÁLISIS DEL SECTOR CONTRATACIÓN DIRECTA	CÓDIGO	GEC-FT-77-V2
		PÁGINA	2 de 11

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.

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

Que por la anterior normatividad la administración municipal de Chía tiene la obligación de dar cumplimiento a estas y cuya función recae en la Dirección Centro de Atención al Ciudadano por medio del Decreto Municipal N° 40 del 16 de mayo de 2019 " POR EL CUAL SE ESTABLECE EL MANUAL BASICO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CHÍA Y SE ADOPTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE CHÍA"

Que el Artículo 34 del Decreto Municipal N° 40 del 16 de mayo del 2019 establece las funciones para la Dirección Centro de Atención al Ciudadano como responsable del cumplimiento de la relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la Alcaldía la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Que el numeral 3. del Artículo 34 del Decreto Municipal N° 40 del 16 de mayo del 2019 dispone en el municipio de Chía- Cundinamarca que la Dirección Centro de Atención al Ciudadano tiene la función de: "Efectuar la promoción, fortalecimiento, creación y administración de los canales que se determinen para el servicio al ciudadano, buscando llevar a éste el mejor, más eficiente y equitativo acceso a los servicios de la Alcaldía Municipal de Chía."

Que el numeral 5 del Art 34 del Decreto 40 de 2019 enuncia como responsabilidad misional, la función de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano el "Orientar y supervisar el funcionamiento y 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 Decreto 2482 de 2012, especialmente los relacionadas con las Políticas de Desarrollo Administrativo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, y de Eficiencia Administrativa, 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:

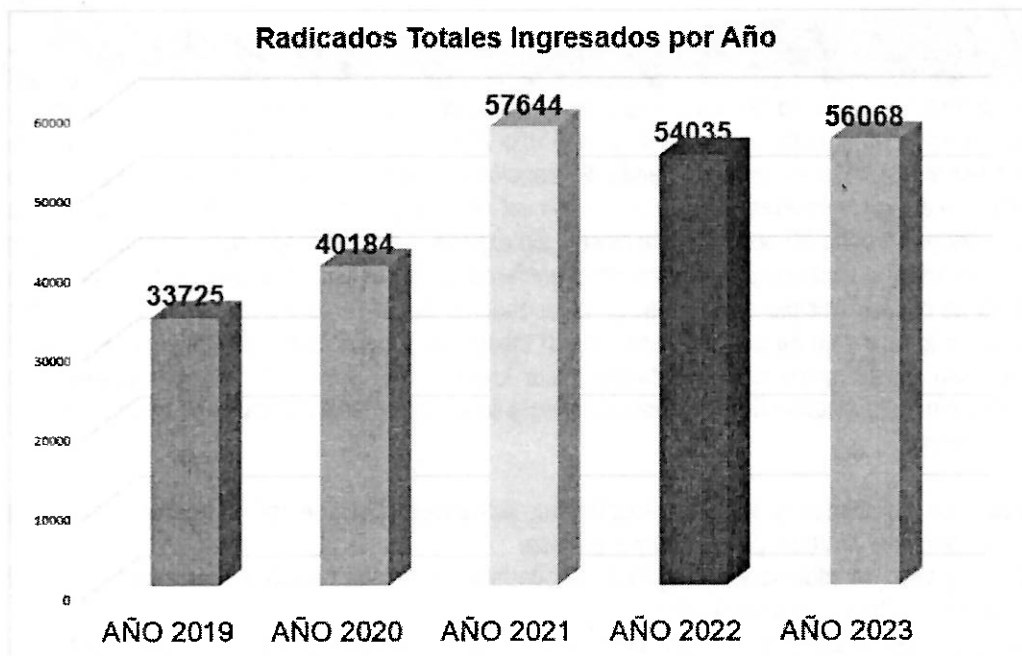
- **Ventanilla hacia adentro:** Relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las dependencias de la Alcaldía de Chía; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos 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 su Política de Atención al Ciudadano un programa, cuya meta producto es realizar una (1) estrategia de servicio al ciudadano que sea acorde y ajustada a la reglamentación legal en la materia, la cual compromete recursos públicos de inversión para su implementación, y tiene tareas frecuentes para su cumplimiento así:

1. Necesidad de talento humano en la Dirección Centro de Atención al Ciudadano y sus Puntos de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO) creados mediante Resolución 2334 del 14 de julio de 2021. (recursos de inversión)
2. Herramienta de correspondencia mejorada o nueva para la sinergia en tiempo real de todas las dependencias del nivel central del municipio de Chía.

Por lo antes expresado se requiere de ocho (8) personas para el 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 ventanilla hacia afuera, personas que prestarán su apoyo en la Dirección Centro de Atención al Ciudadano con el fin de seguir el avance y mejoramiento de la estrategia de atención al ciudadano dando cumplimiento a la Política de Desarrollo Administrativo de Transparencia y Servicio al Ciudadano, toda vez que revisada las cifras estadísticas del municipio de Chía de sus Puntos PACO de la ventanilla hacia adentro podemos realizar el siguiente análisis:



INFORME ESTADO PQRS AÑO 2023			
1. RADICACIONES DE INGRESO CORRYCOM Y SAC			
La información que se plasma a continuación corresponde a los reportes de cantidad de solicitudes ciudadanas radicadas en el sistema de radicación de correspondencia (CORRYCOM) el cual es usado por la Alcaldía Municipal de Chía a excepción de la Secretaría de Educación, que utiliza la plataforma de radicación sistema de atención al ciudadano (SAC) por exigencia del Ministerio de Educación para conservar la certificación.			
1.1 RADICACIONES DE INGRESO CORRYCOM			
Total solicitudes del 1 de enero a 31 de diciembre de 2023 - Alcaldía de Chía - Sistema Corrycom			PORCENTAJE
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL DE RADICADOS	ANÁLISIS	
Interno	2.187	Son solicitudes que se hacen desde la misma entidad por parte de funcionarios o ex funcionarios (Certificación laboral, inclusión de novedades de nómina, solicitud de cesantías, solicitud de vacaciones, situaciones administrativas) además aquí se clasifican las circulares.	5%
OPAS	718	Corresponde a asistencia técnica rural. "Desde el segundo semestre se clasifican como "OTROS" debido a que ya no existen OPAS según DAFP".	2%
Otros	13.806	Otro tipo de solicitudes (Ej: Acción de tutela, Acción de cumplimiento, Despacho comisoño, etc.)	34%
PQRSDF	16.088	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones	40%
Trámite	7.673	Conjunto de pasos o requisitos establecidos por el DAFP que dan cumplimiento a las leyes, por lo cual son exigibles y oponibles por los ciudadanos a las entidades. En el corrycom están creados los trámites que están registrados en la plataforma SUIT exceptuando los trámites que realiza la Secretaría de Educación dado que esta Secretaría maneja el aplicativo SAC y además la mayoría de trámites se pueden realizar en línea.	19%
TOTAL GENERAL	40.472	Con corte al 31 de diciembre de 2023 se recibieron un total de 20.195 solicitudes de Ciudadanos y fueron radicadas a través del sistema de correspondencia CORRYCOM; de los cuales 7.890 corresponden a PQRSDF.	100%
Fecha de elaboración: 11 de enero de 2024. Corrycom			



ALCALDÍA
DE CHÍA

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta que en la Dirección Centro de Atención al Ciudadano presenta un volumen alto de atención al usuario, comparando con el año 2019 hasta el año 2023, ha venido en aumento en un 166%, podemos ver el alto volumen en la demanda de atención que requieren los usuarios del municipio de Chía con relación a los años anteriores y es evidente y excesivo, lo cual se debe garantizar dicha atención, por lo antes dicho se hace necesario el apoyo de ocho (8) personas bachilleres sin experiencia relacionada en la atención al usuario toda vez que la política de atención al ciudadano establece una transferencia de conocimiento en cada entidad y generando así una cultura propia de cada municipio en la atención al ciudadano, por lo tanto dichas personas serán capacitadas y tendrán una curva de aprendizaje de por lo menos tres (3) meses para lograr dicho conocimiento en la atención, tanto en la ventanilla hacia dentro como en la ventanilla hacia fuera, y así generar un impacto positivo para lograr la satisfacción del usuario de la Alcaldía de Chía, esta estrategia tiene diferentes actividades en cada ventanilla así:

Ventanilla hacia dentro:

- Recepción de solicitudes y trámites: Recibir las solicitudes, documentos o trámites que los ciudadanos presenten de manera virtual, presencial y telefónica.
- Registro y gestión de información: Registrar adecuadamente la información proporcionada por los ciudadanos en los sistemas o formatos establecidos.
- Orientación y asesoramiento: Brindar orientación y asesoramiento a los ciudadanos sobre los trámites, procedimientos o servicios ofrecidos por la entidad.
- Resolución de consultas: Resolver las consultas de los ciudadanos de manera clara y precisa, proporcionando la información necesaria para satisfacer sus necesidades.
- 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:

- 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.
- Información sobre estado de trámites: Informar a los ciudadanos sobre el estado de sus trámites o solicitudes previamente realizadas.
- Recolección de opiniones y sugerencias: Recolectar opiniones, sugerencias o quejas de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad.
- Atención a reclamos: Atender y canalizar los reclamos o quejas de los ciudadanos de manera adecuada y conforme a los protocolos establecidos.

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	ESTUDIO PREVIO Y ANÁLISIS DEL SECTOR CONTRATACIÓN DIRECTA	CÓDIGO	GEC-FT-77-V2
		PÁGINA	6 de 11

1. Apoyar en el recibo y entrega de documentación en la ventanilla hacia adentro del Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO).
2. Apoyar con la orientación y brindando información a los usuarios en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO).
3. 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.
4. 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.
5. 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.

OBLIGACIONES GENERALES

1. Concertar con el supervisor la fecha de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato.
2. Responder por cualquier tipo de reclamación, judicial o extrajudicial, que instaure, impulse o en la que coadyuve el personal, los subcontratistas o un tercero contra el Municipio, por causa o con ocasión del contrato.
3. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás trabajos que se le soliciten en desarrollo del contrato.
4. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entramamientos.
5. Cumplir con la totalidad de los alcances descritos en el contrato, sus anexos y demás soportes que lo anteceden, los cuales hacen parte integral del contrato.
6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
7. Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato.
8. Informar oportunamente al Municipio sobre eventualidad que pueda surgir y que implique retraso en el desarrollo del contrato.
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.

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 (04) meses

2.9 SUPERVISOR DEL CONTRATO: Director del Centro de Atención al Ciudadano

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	ESTUDIO PREVIO Y ANÁLISIS DEL SECTOR CONTRATACIÓN DIRECTA	CÓDIGO	GEC-FT-77-V2
		PÁGINA	7 de 11

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 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:

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 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 CON RELACIÓN A LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO DEL CIUDADANO." con el fin de dar apoyo en la Dirección Centro de Atención al Ciudadano y seguir el avance y mejoramiento de la estrategia de atención al ciudadano dando cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

A) 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

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	ESTUDIO PREVIO Y ANÁLISIS DEL SECTOR CONTRATACIÓN DIRECTA	CÓDIGO	GEC-FT-77-V2
		PÁGINA	11 de 11

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

FAUSTO ALEJANDRO AMAYA CASTRO
Secretario General
Aprobó

JAIME HUGO DIAZ AVILA
Director Centro de Atención al Ciudadano
Elaboró



FIRMA



FIRMA