



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
FORMATO ESTUDIO PREVIO  
PARA DETERMINAR LA CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA CONTRATOS DE  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN**

<b>OBJETO:</b>	<i>Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional.</i>
<b>EDUCACIÓN Y/O FORMACIÓN</b>	<i>Título de tecnólogo o Aprobación de cuatro años de educación superior en áreas afines a Ciencias Administrativas, Económicas, Contables, Ingeniería Industrial, Sistemas, Sistemas de Información, Mercadeo y Publicidad, Derecho .</i>
<b>EXPERIENCIA RELACIONADA:</b>	<i>12 meses de experiencia relacionada.</i>
<b>VALOR Y FORMA DE PAGO:</b>	<i>Se fija como valor total para el contrato la suma de <b>Veintisiete Millones Setenta y Nueve Mil Novecientos Ochenta y Dos Pesos M/cte (\$27.079.982)</b>. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2022 por valor de <b>Novecientos Cincuenta Mil Ciento Setenta y Cinco Pesos M/cte. (\$950.175.)</b>, b) Once (11) pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2022, por valor de <b>Dos Millones Trescientos Setenta y Cinco Mil Cuatrocientos Treinta y Siete Pesos M/cte. (\$2.375.437)</b> cada uno.</i>
<b>PLAZO:</b>	<i>Once (11) meses y doce (12) días, sin exceder el 31 de diciembre de 2022</i>
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	<i>El domicilio contractual, en el que el contratista ejecutará el objeto del contrato, es la ciudad de Bogotá</i>
<b>SUPERVISOR:</b>	<i>La supervisión del contrato estará a cargo del Coordinador de Relaciones Corporativas e Internacionales, o quien el ordenador del gasto delegue por escrito</i>
<b>ORDENADOR DEL PAGO:</b>	<i>Director Regional Distrito Capital</i>

De conformidad con lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 20 del Decreto 1510 de 2013 Decreto compilado por el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, así como lo dispuesto en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, artículo 2.8.4.4.5 y subsiguientes del Decreto 1068 de 2015 y artículo 3º del Decreto 371 de 2021, la Dirección Regional del SENA, requiere contratar los servicios personales para atender la necesidad que a continuación se describe:

**1. Justificación de la necesidad de la contratación:**

El SENA es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio del Trabajo, encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país, como lo establece la Ley 119 de 1994, fortaleciendo las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y mayores resultados en los diferentes mercados.



La Entidad funciona desde su creación en permanente alianza entre el Gobierno, los empresarios y los trabajadores, con el firme propósito de aumentar la capacidad de progreso en Colombia a través del incremento de la productividad en las empresas y regiones, sin dejar de lado la inclusión social, alineados con la política nacional: Más empleo y menos pobreza. Por tal razón, se generan continuamente programas y proyectos de responsabilidad social, empresarial, formación, innovación, internacionalización y transferencia de conocimientos y tecnologías.

Mediante la expedición del Decreto 249 de 2004 “Por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA” se estableció que para el desarrollo de sus funciones el SENA, tendría una Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas. El artículo 13 de la precitada norma asignó las funciones a desarrollar por dicha dirección, las cuales deberán cumplirse a satisfacción por dicha dependencia, dentro de las cuales se encuentran.....“

1. *Proponer la formulación de políticas de promoción, mercadeo, comunicaciones y posicionamiento del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con el fin de garantizar una adecuada atención a los usuarios y aportantes.*
2. *Dirigir la gerencia corporativa institucional a través del relacionamiento directo con el sector empresarial y los clientes tanto internos como externos, y ejercer y dirigir la interlocución directa entre el sector productivo y todas las dependencias de la entidad.*
3. *Proponer el portafolio de servicios institucional y formular estrategias de promoción, comunicaciones, mercadeo y servicio al cliente, garantizando la atención integral de los usuarios y aportantes.*
4. *Segmentar los clientes internos y externos de la institución, con el propósito de formular y ejecutar estrategias de acuerdo con las características de los mismos.*
5. *Coordinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la recopilación sistemática de la información del mercado a partir de los clientes e instituciones afines al SENA y proveer información a las demás dependencias, para la formulación de planes, programas, proyectos y servicios.*
6. *Realizar evaluaciones y determinar el grado de satisfacción de los usuarios del SENA, siguiendo las metodologías establecidas por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo.*
7. *Coordinar con la Secretaría General, la realización de programas de capacitación y sensibilización de los servidores públicos del SENA, con el propósito de mejorar el servicio a los usuarios, trabajadores, alumnos, empresarios y la sociedad en general.*
8. *Proponer a las demás áreas la adecuación los programas, proyectos y servicios, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, aprendices, desempleados y el sector productivo en general.*
9. *Proponer la regulación del contrato de aprendizaje y diseñar mecanismos para la ampliación de la cobertura del contrato de aprendizaje.*
10. *Dirigir el seguimiento y control a la relación de aprendizaje por parte de los empleadores obligados, en los términos de la Ley [789](#) de 2002, sus decretos reglamentarios y las normas que las modifiquen.*
11. *Dirigir y controlar los procesos de recaudo y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones económicas y del contrato de aprendizaje de las empresas y empleadores del sector público y privado obligados en el marco de lo establecido legalmente.*



12. *Garantizar efectividad en la comunicación con los empleadores, para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del SENA, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten al SENA y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.*
13. *Establecer mecanismos de comunicación que permitan mantener contacto permanente con el sector empresarial, aprendices, organismos del gobierno, gremios, con el fin de ofrecer una respuesta oportuna y efectiva.*
14. *Estructurar proyectos de servicio al cliente, coordinar y organizar la divulgación masiva a los ciudadanos de los servicios de la entidad, manteniendo la imagen corporativa, de acuerdo con las políticas y objetivos trazados por el Director General, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones.*
15. *Coordinar las relaciones nacionales e internacionales del SENA con otras entidades de formación, dirigir la realización de eventos de carácter internacional, la formulación de proyectos de cooperación nacional e internacional y dirigir la ejecución de las acciones encaminadas a establecer relaciones, convenios, acuerdos, contratos y protocolos con organismos nacionales o internacionales, de conformidad con las políticas propuestas y adoptadas para tal efecto.*
16. *Dirigir y coordinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la promoción y transferencia de ciencia, tecnología y conocimiento en doble vía con países o entidades nacionales e internacionales, públicas o privadas, así como el diseño, implementación y actualización del sistema de información de cooperación.*
17. *Asesorar a las dependencias en los procesos propios de su área.*
18. *Implementar y mantener los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad y velar por el mejoramiento continuo de los mismos en la dependencia.*
19. *Coordinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la definición y aplicación de indicadores de gestión para los procesos de la dependencia y responder por las metas y los indicadores de gestión contemplados en los planes indicativos y operativos, programas y proyectos de la dependencia.*
20. *Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de sus dependencias.*

Que la Resolución 329 de 2016 del SENA, en su artículo 5, fusiona los grupos Internos de Trabajo Permanente, "Servicio a la Empresa" y "Servicio al Cliente", adscritos a la Dirección de Empleo y Trabajo y crean el grupo Interno de Trabajo Permanente denominado "Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente", atendiendo que las funciones que cumplen estos grupos están asignadas en el artículo 13 del Decreto 249 de 2004 a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General, se hace necesario suprimirlos de la Dirección de Empleo y Trabajo para que sean reasumidas por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, con el fin de garantizar la aplicación de los principios y reglas que rigen a la administración pública.

Que en el marco de los principios contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, especialmente los relacionados con la eficacia, la economía y la celeridad, encaminados a la innovación en la gestión para el mejoramiento de los procesos y resultados, se hace necesario establecer la conformación y funciones de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

Que la Resolución 1-1550 de 2019 del SENA, en su artículo 7, crea el grupo de trabajo permanente denominado Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual tendrá las siguientes funciones:



1. *Implementar a nivel nacional la política de servicio al ciudadano y definir lineamientos, canales de atención, aplicativos de gestión, procedimientos y actividades para la gestión y atención a los diferentes grupos de interés.*
2. *Formular estrategias de promoción y servicio al ciudadano, garantizando la atención integral de los grupos de interés, en articulación con las diferentes Direcciones, Oficinas y Regionales del SENA.*
3. *Caracterizar los clientes internos y externos con el fin de formular y ejecutar estrategias de servicio y atención de acuerdo con las características de los mismos.*
4. *Diseñar e implementar los prototipos de puntos de servicio al ciudadano de acuerdo con las asignaciones presupuestales disponibles.*
5. *Proponer las mejoras que se consideren pertinentes referentes a los canales de comunicación alternativos para empresarios y demás grupos de interés.*
6. *Realizar la medición e identificar el grado de satisfacción de los grupos de interés de la Entidad.*
7. *Suministrar periódicamente a las dependencias del SENA, los informes de resultado de las necesidades identificadas por los grupos de interés para la mejora y pertinencia de los servicios prestados por la entidad, a través de la medición de la satisfacción de usuarios.*
8. *Realizar el seguimiento y control a la atención de las comunicaciones con los diferentes grupos de interés, para identificar las necesidades relacionadas con los servicios del SENA a través de las peticiones externas que se presentan a la Entidad.*
9. *Proponer las mejoras que se consideren pertinentes al proceso de PQRS - peticiones externas de la Entidad.*
10. *Proponer e implementar la participación del SENA, en ferias, seminarios, foros, congresos y demás certámenes de carácter internacional en los que se requiera la promoción de los servicios institucionales, en articulación con las otras dependencias de la Dirección General, Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral.*
11. *Atender oportunamente la respuesta y el trámite de las tutelas que tengan relación con los procesos, procedimientos, programas, actuaciones y temas a cargo del Grupo; responder oportunamente las comunicaciones, peticiones y demás actuaciones administrativas que le correspondan, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al grupo de trabajo a solicitud del Director General, el Director(a) de Promoción y Relaciones Corporativas y Entes de Control.*
12. *Administrar las herramientas y canales asignados al Grupo para mejorar la accesibilidad a los servicios y trámites que brinda la Entidad, dirigido a los grupos de interés de la Entidad.*
13. *Definir el perfil para los grupos de trabajo dedicados al servicio al ciudadano a nivel nacional.*
14. *Proponer a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, la formulación y aplicación de indicadores en los procesos del grupo y responder por las metas e indicadores contemplados en los Planes de Acción y operativos, programas y proyectos del grupo.*
15. *Elaborar los informes que solicite la Dirección General y la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y los diferentes entes de control.*



16. Atender a nivel nacional en el SENA el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema Institucional de Gestión y Autocontrol que sean responsabilidad de la dependencia, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, o el que esté vigente para la entidad.

17. Promover y consolidar en coordinación con el área correspondiente, instrumentos para la generación de acuerdos, alianzas estratégicas, convenios interadministrativos y demás estrategias que contribuyan a la prestación oportuna y eficaz de los servicios ofrecidos por el SENA.

18. Las demás inherentes a la naturaleza y funciones del área.

En el sistema integrado de gestión y autocontrol del SENA, la oficina de Relaciones Corporativas tiene la función de realizar el Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente del SENA el cual hace parte integral de la red de procesos institucional y se identifica como un proceso de soporte que tiene como objetivo **“Establecer los parámetros para coordinar, controlar y gestionar oportunamente las Peticiones Externas (PQRS), que recibe la entidad de todas las partes interesadas pertinentes; con el fin de garantizar la respuesta, cumplimiento normativo y satisfacción del mismo”**; para el desarrollo de dicho objetivo, se tienen definidas actividades que están en consonancia con el plan nacional de desarrollo, plan estratégico institucional y plan de acción vigente: **Actualizar los modelos y sistemas de gestión de la entidad y Robustecer las alianzas estratégicas con entidades nacionales e internacionales** - Por medio de este objetivo se busca que la entidad mejore sus capacidades de gestión, evaluación y toma de decisiones, gracias a la actualización de todos los sistemas de gestión que permitan optimizar los procesos y servicios institucionales, ya que el SENA enfocará sus esfuerzos para propiciar la mejora continua institucional con el apoyo de cada uno de los sistemas adoptados, atendiendo las directrices de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás que le apliquen. El propósito es consolidar las alianzas estratégicas existentes, generar nuevas alianzas estratégicas con organizaciones nacionales e internacionales, así como apalancar recursos financieros en especie a través de éstas para fortalecer la formación profesional integral y los temas estratégicos que permitirán cumplir la misión y alcanzar la visión institucional. Se busca que el 100% de los recursos requeridos en el marco de las alianzas estratégicas, convenios y/o proyectos del SENA, el 60% sean aportados por el SENA y el 40% sean aportados en especie por el aliado de la entidad.

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA en el año 2020 creó el instructivo Buzón de Sugerencias, el cual constituye una guía para la radicación de sugerencias, felicitaciones y agradecimientos, que son depositados en el buzón de sugerencias el cual se encuentra ubicado en los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano – PPAC y en los puntos de información del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con la finalidad de unificar directrices a nivel nacional.

Los responsables de este proceso son. La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano a través del equipo PQRS de la Dirección General, el Grupo de Administración de Documentos a través de las unidades de correspondencia, las regionales a través del contratista Tecnólogo de Servicio al Ciudadano asignado al Punto Presencial de Atención, el Coordinador de Relaciones Corporativas o su delegado y el encargado del Punto de Información.

En el Marco Normativo adoptado, se encuentra:

**Constitución Política de Colombia – Artículo 23:** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.



**Ley 24 de 1992:** *“Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia”*

**Ley 190 de 1995:** *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”*

**Decreto 249 de 2004:** *“Por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA”.*

**Ley 1437 de 2011:** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*

**Ley 474 de 2011:** *“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”*

**Decreto Ley 019 de 2012:** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*

**Decreto 2482 de 2012:** *“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.*

**Decreto 2461 de 2012:** *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Actuales y Vigentes”.*

**Ley 1712 de 2014:** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*

**Ley 1755 de 2015:** *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”*

**Decreto 1499 de 2017:** *“Por medio de la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”*

**Decreto 491 de 2020:** *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se tomen medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el Marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*

**Norma Técnica Colombiana NTC 6047:** *“Accesibilidad del medio físico,. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración”.*

#### **Normatividad interna aplicable**

- **Resolución 01961 de 2001:** *“ Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA”.*
- **Resolución 122 de 2012:** *“Por la cual se crean y reorganizan los Grupos Internos de Trabajo Permanente, adscritos a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA”*
- **Resolución 359 de 2016:** *“Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición abnte el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA”*
- **Circular 123 de 2017:** *“Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes”*
- **Resolución 2259 de 2017:** *“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la resolución No. 359 de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se asignan*



*sus funciones”*

- **Circular 90 de 2018:** “Directrices para el trámite y término de respuesta a PQRS”
- **Circular 93 de 2018:** “Atención oportuna y de fondo a las peticiones (PQRS) que recibe el SENA”
- **Circular 97 de 2018:** “El respeto – valor de todo servidor público”
- **Resolución 1-1550 y 1-1552 de 2019:** “Mediante la cual se crea la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- **Circular 67 de 2020:** “Nuevos lineamientos en el SENA por Decreto 491 de 28/03/2020”
- **Circular 160 de 2020:** “Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes a través de OnBase”.
- **REGC-G-010.** “Guía Lineamientos sobre prototipos de puntos de atención al ciudadano”.

Hoy por hoy, ha sido clave para el desarrollo la presencia del SENA en la Región. El trabajo en el Grupo de Relaciones Corporativas de la Regional Distrito Capital, está enfocado en Implementar la estrategia PQRS descrita por Dirección general con el fin de ejercer control y seguimiento de las Peticiones Externas ingresadas, como también de las respuestas generadas.

Por lo tanto, la Regional Distrito Capital en el marco de estas actividades a través del grupo de Relaciones Corporativas debe garantizar una adecuada atención a los usuarios y aportantes, a través del relacionamiento directo con el sector empresarial y los clientes tanto internos como externos, y ejercer y dirigir la interlocución directa entre el sector productivo y todas las dependencias de la entidad; adicional y lo mas importante, realizar el seguimiento y control a la atención de las comunicaciones con los diferentes grupos de interés, para identificar las necesidades relacionadas con los servicios del SENA a través de las peticiones externas que se presentan a la Entidad.

De acuerdo con lo anterior y una vez realizado lo determinado en el Decreto 371 del 8 de abril de 2021 en su artículo 3 “Las entidades que hacen parte del Presupuesto General de la Nación deben realizar una revisión previa y rigurosa de las razones que justifiquen la contratación de personal para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión” y la Circular SENA No. 120 del 7 de julio de 2020, firmada por el Director General en la cual se menciona que la contratación de prestación de servicios debe realizarse únicamente con relación al personal indispensable para suplir actividades donde la planta de personal es insuficiente, por lo tanto, resulta necesaria la contratación puesto que surge en razón a que la Regional Distrito Capital no cuenta en su planta con el personal suficiente, por lo que se requiere contratar una (1) persona por el término de once (11) meses y doce (12) días cada uno, para que ejecuten el siguiente objeto: “**Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional**”.

Acorde con lo anterior y teniendo en cuenta el indicador de medición PQRS con una Meta de 0% **de Incumplimiento Normativo**, establecida por la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Dirección General para la vigencia 2021, que garantiza la efectividad en la comunicación con los ciudadanos para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del SENA, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan al SENA y realizando un seguimiento y control a la atención de las mismas, se requiere la contratación de un tecnólogo idóneo para atender lo siguiente:

- *Realizar seguimiento en apoyo a la estrategia detectando posibles acciones de mejora, así:*

**Diario:** Va dirigido a los subdirectores y Coordinadores de los diferentes Centros de Formación y Dependencias que cuentan con Peticiones Externa próximas a vencer en tiempo límite legal de respuesta.



**Semanal:** Va dirigido al director, subdirectores, coordinadores y colaboradores que presentan Peticiones Externas en vencimiento, próximas a vencer y en términos de acuerdo con el tiempo pactado de 15 días hábiles. Adicionalmente, se realiza un seguimiento semanal dirigido solamente a los colaboradores u apoyos en el seguimiento con el fin de que identifiquen posibles errores o inconvenientes con las Peticiones a cargo.

- Generar e implementar estrategias de comunicación adaptadas a las diferentes dependencias y centros de formación de la Regional Distrito Capital.
- Generar Informes estadísticos de cumplimiento de acuerdo a los indicadores PQRS de la Regional Distrito, así:

**Informe Preliminar - mensual:** Dirigido a los colaboradores encargados del seguimiento de las peticiones externas en los centros de formación y dependencias del despacho regional. En este informe se encuentra la totalidad de las PQRS pendiente de respuesta y la gestión que se ha adelantado por parte de encargados del trámite. El objetivo de este informe preliminar es que se genere una retroalimentación y claridad de la totalidad de comunicaciones radicadas de este tipo como de la fecha máxima legal de respuesta, estado y porcentaje de incumplimiento normativo de ser el caso.

**Informe Oficial – mensual:** Este informe visibiliza los resultados frente al indicador 0% de incumplimiento normativo en la Regional Distrito y está discriminado por centros de formación y dependencias del despacho regional. Este informe va dirigido al director, subdirectores y Colaboradores

- Realizar plan de Capacitación Regional en divulgación de la estrategia PQRS y en cumplimiento de la normatividad, a los 15 centros de formación.
- Dar cumplimiento al indicador de conocimiento PQRS el cual debe ser = o > a 90%
- Atender oportunamente los requerimientos de los usuarios, que ascienden a mas **13.000**.
- Registrar evidencias de gestión en el aplicativo CRM
- Identificar y brindar apoyo en solución de las diferentes problemáticas correspondiente al tramite de respuesta por el aplicativo On-Base
- Brindar atención oportuna y efectiva a los usuarios internos y externos de acuerdo a la promesa de valor del SENA, minimizando tiempos de respuesta para generar satisfacción respecto de su requerimiento, en el punto de atención ubicado en la Carrera 13 No 65-26.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario contar con un (1) tecnólogo con un alto grado de conocimiento y experticia en los diferentes temas que atiende el SENA desde el área de Relaciones Corporativas en la Regional Distrito Capital, que contribuirán al cumplimiento de la meta asignada a la Regional Distrito Capital, sensibilizando a los empresarios brindando de esta manera una atención integral y personalizada respecto a los servicios que el SENA ofrece con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de la Regional; interactuando con las empresas a través de visitas, eventos y comunicación a través de todos los canales de comunicación dispuestos para este fin, esto con el fin de poder brindar una atención oportuna y efectiva a la empresa de acuerdo con la oferta de valor del SENA, minimizando los tiempos de respuesta para generar satisfacción



respecto a sus requerimientos.

Tratándose de actividades en las que prima el intelecto y no existiendo en la planta de personal adoptada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 250 de 2004 y asignada a la **Regional Distrito Capital**, la alternativa legal con que cuenta la entidad para suplir la necesidad temporal que tiene, es mediante la celebración de un contrato de prestación de servicios personales, conforme al artículo 32 — numeral 3 de la Ley 80 de 1993, que establece: *“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.// En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable”*.

## **2. Obligaciones Específicas:**

1. Implementar los lineamientos del proceso PQRS en las dependencias de la Regional y Centros de Formación Profesional adscritos, ejecutando estrategias para que todos servidores y contratistas conozcan el reglamento interno, criterios normativos, tiempos de respuesta y acuerdos de nivel de servicio en relación con la atención y gestión de las PQRS.
2. Realizar seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones Externas – PQRS que reciban las Dependencias de la Regional y Centros de Formación Profesional adscritos, de acuerdo con la normatividad vigente y garantizando que las respuestas sean de fondo.
3. Apoyar a las dependencias de la Regional y Centros de Formación Profesional adscritos, en el redireccionamiento de las Peticiones Externas – PQRS para dar traslado a quien realmente compete: en la Dirección General, Dirección Regional, Centros de Formación Profesional, Dependencias o Grupos adscritos.
4. Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales en la elaboración de informes, reportes, alertas tempranas sobre las Peticiones Externas – PQRS y los requerimientos que se soliciten, acompañado de un análisis cuantitativo y cualitativo para la generación de acciones de mejora.
5. Registrar en la herramienta CRM las actividades tipo tarea, sobre la gestión realizada en el marco del seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones Externas – PQRS en la Regional y cargue de las evidencias en el repositorio que la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano disponga..
6. Contribuir al cumplimiento de las metas, estándares e indicadores de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.
7. Atender oportunamente los informes que solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.
8. Apoyar las actividades de divulgación dentro y fuera de la Entidad relacionadas con el objeto del contrato.
9. Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento.

## **3. Identificación del Contrato a Celebrar:**

El contrato a suscribir es de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión teniendo en cuenta los artículos 32 – numeral 3 de la Ley 80 de 1993, 2 – literal h) del numeral 4 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.



De conformidad con las normas mencionadas, este contrato en ningún caso genera relación laboral ni prestaciones sociales, no tiene subordinación y se celebrará por el término estrictamente indispensable.

#### **4. Competencias Técnicas y Personales:**

La persona natural deberá ejecutar el objeto del contrato a partir de los conocimientos y experiencia relacionada descritos en el presente estudio previo, además de contar con buenas relaciones interpersonales con clientes internos y/o externos, uso eficaz de las tecnologías de la información y de la comunicación, capacidad de trabajo en equipo y liderazgo.

#### **5. Domicilio Contractual:**

El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá.

#### **6. Fundamentos jurídicos que soportan la modalidad de selección:**

El objeto que se requiere contratar corresponde a la prestación de servicios personales, que de conformidad con lo establecido por el artículo 32 - numeral 3 de la Ley 80 de 1993 y 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, se celebrará bajo la modalidad de Contratación Directa.

#### **7. Justificación valor del contrato:**

El valor de los honorarios se determina de acuerdo con los criterios de selección objetiva establecidos conforme a la necesidad, al objeto, las obligaciones descritas en este documento, la formación académica y la experiencia exigida para la idónea ejecución del contrato, en concordancia con el Plan de Acción de la Entidad, el presupuesto asignado a la dependencia, el Plan Anual de Adquisiciones y la tabla de honorarios vigente.

Para poder adelantar por parte del SENA los trámites administrativos de pago, el contratista debe acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo y la cancelación de los aportes a la seguridad social como salud, pensión y riesgos laborales y demás documentos necesarios para el pago.

En caso de requerirse el desplazamiento del contratista a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del objeto contractual, el SENA pagará los gastos que cause el desplazamiento de conformidad con lo establecido en el acto administrativo vigente.

#### **8. Análisis de riesgos y forma de mitigarlos:**

Una vez analizada la matriz de riesgos anexa a este estudio previo respecto del cumplimiento del contrato a celebrar, y en aras de salvaguardar el interés patrimonial, la Entidad solicitará al futuro contratista constituir una garantía de cumplimiento del contrato.

#### **9. Garantías que debe asumir el contratista:**

El contratista deberá constituir a su costa y a favor del SENA, una garantía de cumplimiento sobre el 10% del valor total del contrato, en los términos señalados en la Sección 3 Subsección 1 del Decreto 1082 de 2015, la cual se mantendrá vigente durante el plazo de ejecución del contrato y



cuatro (4) meses más y se ajustará a los límites, existencia y extensión de los siguientes amparos: Cumplimiento del contrato. Este amparo cubre a la entidad estatal de los perjuicios derivados de a) incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; b) El incumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista c) Los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y d) El pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.

#### 10. Supervisión:

La supervisión del contrato estará a cargo de: el Coordinador de Relaciones Corporativas e Internacionales o quien designe el Ordenador del Pago o Director de Área o Jefe de Oficina.

En caso de ausencia parcial o total del supervisor, la misma será asumida por quien ocupe el cargo, sin necesidad de documento adicional alguno. Si no se da la situación anterior, el ordenador del pago Director Regional designará uno nuevo, para lo cual no se requerirá de modificación contractual y la nueva designación se comunicará a las partes mediante el SECOP II.

11. Proceso de contratación cobijado por un acuerdo comercial: SI \_\_\_\_\_ NO X

12. Proceso de contratación incluido en el plan de adquisiciones: SI X NO \_\_\_\_\_

#### 13. Criterios para seleccionar la oferta más favorable:

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, “*por tratarse de 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, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido varias ofertas*”.

#### 14. Análisis del Sector:

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015 y la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector G-EES-02 de Colombia Compra Eficiente, el análisis del sector en un contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, depende del objeto y de las condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural, conforme a lo indicado en la primera parte del presente documento.

##### 14.1 Idoneidad y experiencia.

De acuerdo con los soportes de idoneidad y experiencia allegados por el señor \_\_\_\_\_, se procede al análisis y verificación de los documentos y en consecuencia se certifica lo siguiente:

IDONEIDAD		
La siguiente verificación, se realiza atendiendo lo establecido en los estudios previos.	FORMACIÓN ACADÉMICA	
	CUMPLE	NO CUMPLE



EXPERIENCIA					EXPERIENCIA RELACIONADA	
ENTIDAD	Fecha de Ingreso (DD/MM/AAAA)	Fecha de Retiro (DD/MM/AAAA)	Meses	Días	SI	NO
					CUMPLE	NO CUMPLE
<b>TOTAL EXPERIENCIA RELACIONADA</b>						

**Nota:** Esta información se diligenciará como anexo al estudio previo.

#### 14.2 Estudio de la Oferta.

La Corte Constitucional, en Sentencia C-614 del 2009, señaló que el ejercicio de funciones permanentes en la Administración Pública debe hacerse con personal de planta y que todo vínculo contractual para el desempeño de funciones permanentes y propias del objeto de la entidad contratante debe ser retirado de la dinámica laboral administrativa, debido a que desdibuja el concepto de contrato estatal, vulnera derechos laborales y el artículo 125 de la Constitución Política que exige el mérito para el ingreso y permanencia al empleo público.

El uso de la modalidad del contrato de prestación de servicios resulta adecuado si se celebra en total observancia a la normativa que la regula, en el marco de la jurisprudencia de las Altas Cortes, pero también es cierto que, a pesar de las múltiples medidas adoptadas en materia de gestión y normativas, persiste el uso de esta modalidad para cumplir funciones de carácter permanente.

Es por ello que en el mercado colombiano existen múltiples profesionales y expertos en diferentes materias que prestan sus servicios a diversas entidades y cuyo objeto y obligaciones son similares a las que aquí se pretende contratar.

Sin embargo, una vez analizada la hoja de vida del futuro contratista, frente al objeto contractual, las obligaciones y la necesidad que se pretende satisfacer, el Director de la Regional Distrito Capital establece que el futuro contratista cumple con los requisitos señalados anteriormente.

#### 14.3 Estudio de la Demanda.

De conformidad con la información suministrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, a 31 de octubre de 2020, las entidades públicas contaban con 392.468 contratistas prestadores de servicios profesionales, de los cuales cerca del 30% estaban vinculados con entidades del orden nacional y 70% con entidades del orden territorial.

Para el presente contrato se tuvo como referente los siguientes contratos históricos de la Entidad, en los que se desarrollaron objetos y honorarios similares:



No. y año	Contratista	Objeto del contrato	Plazo	Valor contrato y forma de pago	Modalidad de selección
CO1.PCCNTR.2225766 de 2021	FRANCIA ALEJANDRA CABRERA M.	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, PQRS y CRM para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel regional	326 días	valor total contrato \$25.492.500. Forma de Pago: a) Once (11) pagos iguales por valor \$2.317.500	Contratación Directa
CO1.PCCNTR.1331865 de 2020	FRANCIA ALEJANDRA CABRERA M.	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, PQRS y CRM para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel Regional			Contratación Directa

#### 15. Recomendación al Ordenador del Gasto:

Que revisada y validada la documentación presentada por el futuro contratista en el SIGEP y verificado el cumplimiento de los requisitos de capacidad, idoneidad y/o experiencia requerida para la prestación del servicio y el cubrimiento de la necesidad reportada, se recomienda la contratación al ordenador del gasto, sin que sea necesario haber obtenido previamente varias ofertas, así mismo se verificó el cumplimiento de los toques, alternativas o exoneraciones establecidas en la tabla de honorarios vigente.

Se expide en la ciudad de Bogotá D.C., a los 9 de diciembre de 2021

**Enrique Romero Contreras**  
Director Regional

Proyectó: Sandra Martínez Vidal Cargo: Técnico 03 Grupo de Relaciones Corporativas 

Revisó: Carlos Eduardo Hernández H. – Coordinador Grupo de Relaciones Corporativas 

Revisó: Mayra Alejandra Carvajal Cargo: Contratista Despacho Regional Distrito Capital 