

	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA GENERAL NIT. 890399029-5		
	SOLICITUD DE LA NECESIDAD		2022

TRD: 1.01-12.14-339-2022

Santiago de Cali, 21 de octubre del 2022

Doctora
MARIA LEONOR CABAL SANCLEMENTE
Secretaría General Departamento Valle del Cauca
Ciudad

Cordial saludo,

De manera atenta y respetuosa, presento a usted la necesidad de realizar la contratación de una persona, con perfil idóneo para realizar la ejecución y el desarrollo del proyecto "FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN EL VALLE DEL CAUCA". De igual forma se solicita la realización de los documentos que corresponden a la etapa precontractual y contractual.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR.

OBJETO: En desarrollo del PROYECTO FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN EL VALLE DEL CAUCA, contratar la prestación de los servicios de apoyo a la gestión para la Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca con el fin de lograr las Metas de Resultados y de Producto del Proyecto.

OBLIGACIONES:

1. Documentar los avances en implementación del modelo del Servicio al Ciudadano.
 - 1.1 Proporcionar a los ciudadanos y partes interesadas, información y orientación con relación a la oferta institucional y mejoras del servicio implementadas en la Entidad.
 - 1.2. Llevar registro de los Ciudadanos atendidos en la Oficina Territorial.
2. Orientar a los ciudadanos sobre el procedimiento para el registro de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias) por los canales de atención disponibles en la Entidad.

[Firma manuscrita]

	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA GENERAL NIT. 890399029-5		
	SOLICITUD DE LA NECESIDAD		2022

TRD: 1.01-12.14-339-2022

3. Orientar a los ciudadanos de forma clara y concisa el propósito de la aplicación de las encuestas de percepción y acompañar el diligenciamiento del formato que sirve como herramienta para la consolidación de datos.
4. Orientar a los ciudadanos de forma clara y concisa el propósito de la aplicación de las encuestas de caracterización y acompañar el diligenciamiento del formato que sirve como herramienta para la consolidación de datos.
5. Revisar diariamente el Sistema de Administración documental SADE, darle trámite a la correspondencia digitalizada, contestando adecuadamente, subiendo al sistema las respuestas con los soportes escaneados y así mantener la bandeja vacía de su usuario.
6. Cumplir con el objeto del contrato en los términos aquí consignados.
7. Actuar con diligencia, honestidad, transparencia y respeto en el cumplimiento de las obligaciones.
8. Presentar informes mensuales de actividades con los respectivos soportes.
9. Guardar la debida confidencialidad y reserva respecto de toda la información y documentos que por razón del contrato llegue a conocer, y por ende éste no podrá realizar su publicación, divulgación y utilización para fines propios o de terceros no autorizados obligación deberá ser cumplida por el (la) CONTRATISTA aún después de terminado el contrato.
10. Desplazarse a su propio costo por los municipios del Departamento del Valle del Cauca, previo requerimiento por parte del supervisor en caso de ser necesario.
11. Y todas aquellas actividades que el supervisor o el contratante le indiquen mediante oficio y que tengan relación con objeto para el cual fue contratado

FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA NECESIDAD:

Que, conforme al artículo 305 de la Constitución Política, corresponde al Gobernador dirigir la acción administrativa del Departamento, asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo.

Que, conforme lo que indica el artículo 209 de la Constitución Nacional, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA GENERAL NIT. 890399029-5		
	SOLICITUD DE LA NECESIDAD		
			2022

TRD: 1.01-12.14-339-2022

Que es deber de las autoridades administrativas coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Que la ORDENANZA No.539 del 05 de junio de 2020 "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo del Departamento del Valle del Cauca para el período 2020-2023: "VALLE INVENCIBLE" para lo cual está dispuesto la realización del proyecto denominado "FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN EL VALLE DEL CAUCA".

A continuación, se relaciona la cadena de valores por POAI del Plan De Desarrollo Departamental "VALLE INVENCIBLE" 2020-2023.

Plan de Desarrollo:	"VALLE INVENCIBLE" 2020-2023
Pilar:	5. Gestión territorial compartida para una buena gobernanza
Línea de Acción:	LA 503 Fortalecimiento Institucional.
Objetivo Específico:	Fortalecer la capacidad de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano MIPG
Programa:	50301 Valle del Cauca institucionalidad con Resultados
Subprograma:	5030101 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con integridad y calidad
Meta (s) de Resultado:	1. MR50301002. Aumentar en 5% el índice de desempeño institucional de la entidad durante el período de gobierno
Meta (s) de Producto:	1. MP503010100202 Implementar un modelo departamental de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano anualmente durante el período de gobierno 2. MP503010100203. Operativizar 1 Centro Integrado de Servicios (CIS) en el Departamento del Valle del Cauca durante el período de gobierno 3. MP503010100205. Implementar 1 Política de Servicio al Ciudadano bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el período de gobierno. 4. MP503010100207. Implementar una Política de Racionalización de Trámites bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el período de gobierno

Que, la Directiva Presidencial No. 10 de 2002, por medio de la cual se fijan las bases y los principios orientadores de la acción gerencial de los funcionarios para la modernización de la administración pública, contempla, dentro de sus acciones de corto plazo, la creación y consolidación de un Estado gerencial que comprenda una gestión transparente e íntegra, austera en el manejo de los recursos públicos y al servicio del ciudadano.

Handwritten signature

	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA GENERAL NIT. 890399029-5		
	SOLICITUD DE LA NECESIDAD		2022

TRD: 1.01-12.14-339-2022

Que, el Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES, en desarrollo de la Directiva Presidencial No. 10 de 2002, definió los lineamientos generales, el alcance y los mecanismos de evaluación de la modernización de la administración pública. Este nuevo modelo de gestión pública orientado al ciudadano, quedó enmarcado dentro del Programa de Renovación de la Administración Pública, Documento Conpes 3248 de 2003 aunado a las disposiciones que contiene el Conpes 3294 de 2004 mediante el cual se establecen los lineamientos generales para la renovación de la administración pública enfocados en la gestión por resultados y reforma del sistema nacional de evaluación.

Que, el punto de partida del Programa de Renovación de la Administración Pública fue definir lo que debía hacer o no el Estado colombiano, del tipo de relación que debía tener con la sociedad civil y del análisis de los procesos estructurales que la administración pública debía adelantar en función del interés general y de la infraestructura tecnológica disponible, por lo que se hizo necesario “repensar” la administración pública nacional en dos (2) dimensiones: una dimensión vertical y otra transversal.

Que, dentro del conjunto de reformas transversales en cabeza del Programa de Renovación de la Administración Pública, el enfoque hacia el ciudadano se materializó a través de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Documento Conpes 3649 de 2010, cuyo objetivo central era contribuir a la generación de confianza y satisfacción por parte de los ciudadanos en relación con los servicios ofrecidos por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos aunado al Conpes 3785 de 2013 mediante el cual se establece la Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

Que, con el fin de guardar coherencia estratégica con la Directiva Presidencial No.10 de 2002, los Documentos Conpes 3248 de 2003 y 3649 de 2010, el Plan Nacional de Desarrollo vigente, entre otras normas y herramientas para el servicio al ciudadano, la Gobernación del Valle del Cauca buscó coordinar acciones para mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar trámites y servicios que respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de la población.

Que, dado el carácter transversal del servicio al ciudadano y la falta de articulación entre las dependencias de la administración central que ofrecen trámites y servicios

	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA GENERAL NIT. 890399029-5		
	SOLICITUD DE LA NECESIDAD		2022

TRD: 1.01-12.14-339-2022

de cara a la comunidad, se ha generado la necesidad del proyecto FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN EL VALLE DEL CAUCA, que desarrolle acciones concisas para atender las necesidades y expectativas de la población e incrementar los niveles de confianza y satisfacción de la ciudadanía en relación con los productos y servicios ofrecidos por la Administración Pública en un entorno de atención ciudadana integral.

Que, el Departamento del Valle del Cauca, mediante Decreto 1-3-1638 de octubre de 2020, ajustó la estructura de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca y definió las funciones de sus Dependencias.

Que, el Decreto 1-3-1638 de 2020, en su Artículo 3, indica que *"La Administración Departamental tendrá al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia y de interés público en la prestación de sus servicios, lo cual será referente principal del sistema de evaluación de desempeño individual y organizacional de gestión para resultados e impactos, que desarrollará y aplicará sistemáticamente"*.

Que, el Decreto 1-3-1638 de 2020, en su Artículo 75, define como misión de la Secretaría General *"Ejecutar acciones administrativas de coordinación institucional, de refrendación de las actuaciones administrativas y de gestión de la imagen institucional de la Administración Central del Departamento"*. De igual forma, define como una de las responsabilidades y funciones de la Secretaría General la de *"Dirigir y hacer seguimiento al sistema de servicio y atención al ciudadano, recepcionando y gestionando las peticiones o quejas o reclamos o denuncias que formule la ciudadanía relacionados con los servicios que presta la Gobernación del Valle del Cauca"*, motivo por el cual, tiene a su cargo la ejecución del Proyecto de inversión "FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN EL VALLE DEL CAUCA", debidamente autorizado por el Departamento Administrativo de Planeación, por lo que resulta indispensable disponer de los bienes y servicios necesarios para el óptimo desarrollo del mismo.

Por su parte, el Decreto 1-3-1638 de 2020, en su Artículo 33, define las Subdirecciones Técnicas de Apoyo a la Gestión como *"reparticiones administrativas que contribuyen al desempeño de las secretarías o departamentos administrativos"*



	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA GENERAL NIT. 890399029-5		
	SOLICITUD DE LA NECESIDAD		2022

TRD: 1.01-12.14-339-2022

o subsecretarías o subdirecciones apoyando al titular de la dependencia en funciones y actividades de gestión interna de recursos necesarios para su adecuado y efectivo funcionamiento o de apoyo a la gestión". Y en su Artículo 82, numeral 7, establece como responsabilidad y función de la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión la de "Formular las estrategias y gestionar las acciones de mejora del servicio al cliente y atención al ciudadano en PQRS".

Que, mediante Oficio No. 20178020315491 del 22 de mayo de 2017, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, DNP, informó que la Gobernación del Valle del Cauca había sido seleccionada como una de las entidades priorizadas para desarrollar la Estrategia de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios y extendieron su invitación a trabajar en su implementación con miras a alcanzar los siguientes beneficios: - Aumentar la capacidad de respuesta y mejorar la gestión en materia de servicio al ciudadano de la entidad, mediante acompañamiento técnico por parte del PNSC; - Lograr la apropiación e implementación de herramientas e instrumentos formulados por el PNSC, para la consolidación de la gestión de servicio al ciudadano de la entidad; y - Dirigir esfuerzos para la consolidación del modelo de servicio de la entidad, a través del diseño e implementación de un diagnóstico del estado actual y la definición de un plan de acción.

Que, mediante Oficio SADE 284704 del 5 de junio de 2017, la Gobernación del Valle del Cauca dio respuesta al oficio mencionado en el apartado anterior, confirmando la disposición e interés de la Administración Departamental en participar del acompañamiento territorial del Programa para el mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano.

Que, mediante Acta de Inicio de Instalación del Acompañamiento PNSC – DNP "Metodología de Mejoramiento de Sistemas de Servicio al Ciudadano" del 5 de julio de 2017, se dio inicio al acompañamiento institucional por parte del DNP, con el objetivo de fortalecer la gestión del servicio al ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca y definir las reglas de juego del ejercicio.

Que, el Departamento del Valle del Cauca, implementó de manera autogestionada la herramienta dispuesta por el PNSC del DNP para realizar el diagnóstico del estado actual del sistema de servicio al ciudadano de la entidad y, posterior a eso, el PNSC formuló las recomendaciones que deben ser incluidas en el Plan de Acción

	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA GENERAL NIT. 890399029-5		
	SOLICITUD DE LA NECESIDAD		
			2022

TRD: 1.01-12.14-339-2022

de la Gobernación.

Que, con el propósito de implementar las acciones contenidas en el Plan de Acción producto del diagnóstico realizado por el PNSC, el proyecto de inversión "FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN EL VALLE DEL CAUCA", contempla el desarrollo de las actividades: - Elaborar y monitorear instrumentos para la documentación de los trámites y otros procedimientos administrativos OPA, Efectuar acompañamiento a las dependencias que tengan tramites, servicios y otros procesos administrativos (OPA) identificados, para la implementación de los lineamientos relacionados con la política de racionalización de trámites., Implementar herramientas de gestión como (encuestas, matrices, informes, registro de usuarios y reportes de seguimiento); para facilitar la prestación del servicio a la ciudadanía., Reportar y evaluar los avances en implementación del modelo del servicio al ciudadano., Elaborar y brindar asistencia técnica a las dependencias del nivel central en la implementación de instrumentos para la política de servicio al ciudadano., Implementar el plan de acción que permita fortalecer la política de servicio al ciudadano y Elaborar los estudios requeridos para implementar el Centro Integrado de Servicios (CIS).

De conformidad con las funciones y responsabilidades adscritas a la Secretaría General del Departamento y a la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión de la Secretaría General (Decreto 1-3-1638/2020 – Art. 75 y 82), para el óptimo desarrollo del proyecto "FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN EL VALLE DEL CAUCA", se requiere el cumplimiento de ciertas actividades DE APOYO A LA GESTION en la Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca, necesarios para el desarrollo de proyecto.

De acuerdo a lo anterior y revisada la planta de personal de la entidad, se ha podido establecer que no se cuenta con personal suficiente que atienda funciones o desarrolle actividades iguales o relacionadas con el asunto objeto de contratación.

Por consiguiente, se ha expedido certificación por la Subsecretaría de Recursos Humanos, en la cual se hace constar que en la planta global de cargos del Departamento no hay personal suficiente para atender las actividades del proyecto FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL

[Firma manuscrita]

	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SECRETARÍA GENERAL NIT. 890399029-5		
	SOLICITUD DE LA NECESIDAD		2022

TRD: 1.01-12.14-339-2022

MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN EL VALLE DEL CAUCA, por lo cual es menester contratar la Prestación de Servicios DE APOYO A LA GESTION, a fin de dar cumplimiento a las funciones u objetivos de la Secretaría General del Departamento del Valle del Cauca.

El Decreto 1-3-0023 del 7 de enero de 2020 indica la delegación para contratación directa de prestación de servicios en cabeza de cada uno de los Secretarios de Despacho, Directores de Departamento Administrativo, Altos consejeros, Gerentes, Directores y Jefes de Oficina adscritos al Despacho de la Gobernadora, incluyendo todas las actividades precontractuales, contractuales y post contractuales.

En consecuencia, la Secretaría General del Departamento del Valle del Cauca, requiere contar con los servicios de una persona natural idónea para el desarrollo del proyecto "FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN EL VALLE DEL CAUCA".

Cordialmente,



JAVIER EDUARDO ULLOA VERA

Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión.
Secretaría General de la Gobernación del Valle.

Revisó: Lina María Jordán Gallo – Jefe Oficina Asesora Jurídica-Secretaría General.
Proyectó: Harold Andrés Torres Saa - Contratista