

ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

CONTRATACIÓN DIRECTA

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN, PARA EL
DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE
RELACIÓN CON EL CIUDADANO, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL,
INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA.**

I. Introducción

Teniendo en cuenta lo contemplado en la Ley 1474 de 2011, por medio del 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, la cual establece en su artículo. 73, lo siguiente: *“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*.

Que, de igual forma, el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 establece lo siguiente: *“Artículo 17. Oficina de Relación con el Ciudadano. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, 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”*.

Que de acuerdo con el Plan De Desarrollo 2020-2023: “SOY BARRANQUILLA”, y el Decreto Acordal 0801 de 2020, mediante el cual se adopta la estructura Orgánica de la Administración Central del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, establece en su artículo 46, las siguientes funciones de la Oficina de Relación con el Ciudadano adscrita a la Secretaría General Distrital:

FUNCIONES PRIMARIAS	FUNCIONES SECUNDARIAS
Liderar al interior de la Alcaldía Distrital la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano, atendiendo las disposiciones definidas por las entidades competentes.	Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente.
	Estandarizar, implementar y verificar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.
	Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente.
	Promover la creación, el fortalecimiento y la administración de los canales de atención para el servicio al ciudadano, con el fin de tener una mejor interacción con ellos, en el marco de la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.
	Realizar la implementación de campañas dirigidas a las comunidades de las diferentes localidades del Distrito, enfocadas en dar a conocer los canales de atención y las sedes para acceder a la prestación de los servicios, de manera rápida y oportuna, en el marco de las responsabilidades y competencias asignadas.
Coordinar los procesos de caracterización de los ciudadanos y medición de la	Medir y realizar seguimiento a la percepción de los ciudadanos, sobre al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas cuando acceden a los servicios que presta la entidad,

percepción de su satisfacción de conformidad con lo establecido en la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano de MIPG y demás normatividad vigente.	determinando los métodos y herramientas para obtener esta información.
	Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos en la entidad, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
Coordinar los procesos de actualización y mejora permanentemente del Sistema Único de Información de Trámites o el que haga sus veces, de conformidad con lo establecido en las disposiciones legales vigentes.	Coordinar las actividades de actualización del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos, de conformidad con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Política de Trámites y Servicios.
	Coordinar el registro de la información sobre los procedimientos internos asociados a la gestión de trámites e información pública disponible, de conformidad con los términos y condiciones dispuestas en la normatividad vigente.
	Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos, en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización de estos y lo definido en la normatividad vigente.

El Plan de Desarrollo Distrital de Barranquilla 2020-2023 “Soy Barranquilla”, establece dentro de su Reto “Soy Conectada” la Política “Ciudad de gente conectada” y, dentro de esta, el Programa “Gobierno conectado con todos”, en el cual se destaca el Proyecto “Sistema Integral de Atención al Ciudadano”, el cual busca fortalecer los canales de atención presencial ubicados en las Alcaldías Locales, aumentando la oferta de trámites y servicios en cada localidad, acercando a los ciudadanos y facilitando el acceso. Cada Alcaldía Local contará con el personal idóneo para velar por el cumplimiento en lo referente al buen uso de la imagen institucional, a la aplicación adecuada del protocolo de atención, Manual de Atención al Ciudadano y de la Carta de Trato Digno. Así mismo se fortalecerán los canales de atención virtual y telefónico y se continuará con el seguimiento detallado y continuo para garantizarle al ciudadano las respuestas a sus PQRSD, enfocando los planes de mejoramiento a la calidad en las respuestas y a la oportunidad.

En virtud de lo anterior, el Distrito de Barranquilla ha implementado una estrategia integral de atención al ciudadano mediante el cual busca que la transparencia en la acción de la administración sea un valor permanente y presente a la hora de seleccionar los medios para materializar el fin del Estado, que es el bien común y la garantía de los derechos, ejecutado a través de toda la administración de forma cotidiana. Lo anterior, no pretende medir la labor constitucional de los funcionarios del Distrito, sino implementar buenas prácticas administrativas, producto de la interacción ciudadano-entidad, favoreciendo el principio de democracia participativa definido en la Constitución Política. Que, de igual de forma, los procesos de articulación con las 16 dependencias de la administración central del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla requieren de la coordinación permanente de cada uno de los puntos de atención al público, requeridos para una prestación efectiva de los servicios y trámites para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

Esta estrategia está enmarcada dentro del Pilar Ética Pública, Transparencia y Buen Gobierno, que busca consolidar el modelo de gestión ética con el propósito de fortalecer la confianza del ciudadano en la administración distrital y fortalecer la promoción de la ciudadanía en el marco de acciones éticas que incentiven cambios y transformaciones sostenibles, con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción y confianza de usuarios y grupos de interés con atención oportuna, gestión transparente y la desconcentración de los servicios de la administración.

Para desarrollar la estrategia mencionada el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, ha implementado salas de Atención al Ciudadano en las diferentes localidades del Distrito (Metropolitana, Suroriente, Norte Centro Histórico y Riomar). Así las cosas, se requiere contratar un equipo de apoyo que colabore en la gestión de las actividades logísticas de la dependencia para el buen funcionamiento del sistema de atención al ciudadano.

Por lo tanto, y acorde con las disposiciones constitucionales y legales vigentes y con el fin de satisfacer las necesidades y asegurar el cumplimiento de las metas del proyecto establecido, en el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2023 “Soy Barranquilla”, se hace necesario contratar la prestación de servicios de personas naturales que apoyen las diferentes actividades de asesoría, coordinación, estructuración, desarrollo y ejecución de los diversos canales y salas de atención al ciudadano de toda la entidad, que requieran atender los trámites de las demás dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla en desarrollo de sus funciones misionales.

La clasificación de los bienes y servicios, objeto del Proceso de Contratación, son los siguientes:

ÍTEM	CLASIFICACIÓN UNSPSC	CLASE
1	80111600	SERVICIO PERSONAL TEMPORAL

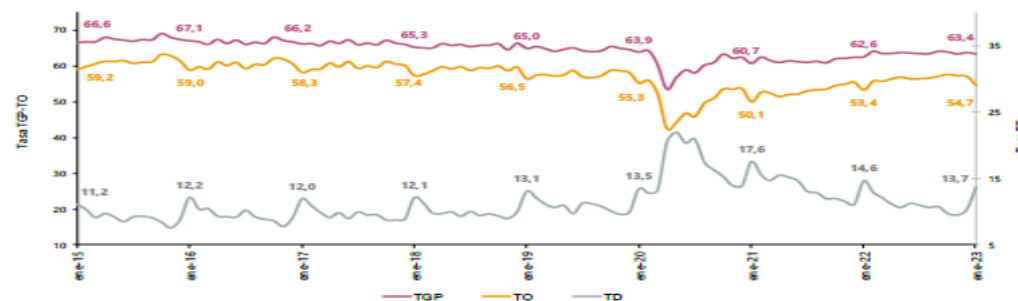
II. Análisis de Mercado

Fuente. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_ene_23.pdf (28 de Febrero de 2023)

Total Nacional Mensual

Para el mes de enero de 2023, la tasa de desempleo del total nacional fue 13,7%, mientras que en el mismo mes de 2022 se ubicó en 14,6%. La tasa global de participación se ubicó en 63,4%, mientras que en enero de 2022 fue 62,6%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 54,7%, lo que representó un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2022 (53,4%).

Gráfico 2. Tasa global de participación, ocupación y desempleo
Total nacional Enero (2015– 2023)



Fuente: DANE, GEIH.

Nota: datos expandidos con proyecciones de población, elaboradas con base en los resultados CNPV 2018.

Nota: cifras aproximadas a un decimal. Por efecto del redondeo los totales pueden diferir ligeramente del anexo.

Población ocupada según rama de actividad

En el mes de enero de 2023, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 21.492 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada

fueron Alojamiento y servicios de comida (1,6 puntos porcentuales); Actividades profesionales, científicas, técnicas y de servicios administrativos; Actividades artísticas, entretenimiento recreación y otras actividades de servicios; e Industrias manufactureras cada una con 1,0 puntos porcentuales, respectivamente.

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad[^]
Total nacional Enero (2015– 2023).

Rama de actividad	Total		Distribución %	Variación absoluta	Contribución en p.p.
	Enero 2022	Enero 2023			
Población ocupada	20.696	21.492	100	796	
Alojamiento y servicios de comida	1.255	1.592	7,4	336	1,6
Actividades profesionales, científicas, técnicas y de servicios administrativos	1.706	1.914	8,9	208	1,0
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1.644	1.849	8,6	205	1,0
Industrias manufactureras	2.069	2.270	10,6	201	1,0
Transporte y almacenamiento	1.471	1.662	7,7	191	0,9
Actividades inmobiliarias	184	245	1,1	62	0,3
Información y comunicaciones	386	431	2,0	45	0,2
Comercio y reparación de vehículos	3.904	3.913	18,2	10	0,0
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2.963	2.957	13,8	-6	0,0
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos [^]	639	628	2,9	-11	-0,1
Actividades financieras y de seguros	449	380	1,8	-68	-0,3
Construcción	1.551	1.402	6,5	-148	-0,7
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.457	2.244	10,4	-214	-1,0

Fuente: DANE, GEIH.

Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos[^] incluye la rama de Explotación de minas y canteras.

*Por aproximación de decimales, la suma de las proporciones y contribuciones puede diferir ligeramente con la información del anexo estadístico.

p.p.: Puntos porcentuales.

Nota: La distribución porcentual de la población ocupada puede diferir del 100% por la no inclusión de la categoría "No informa".

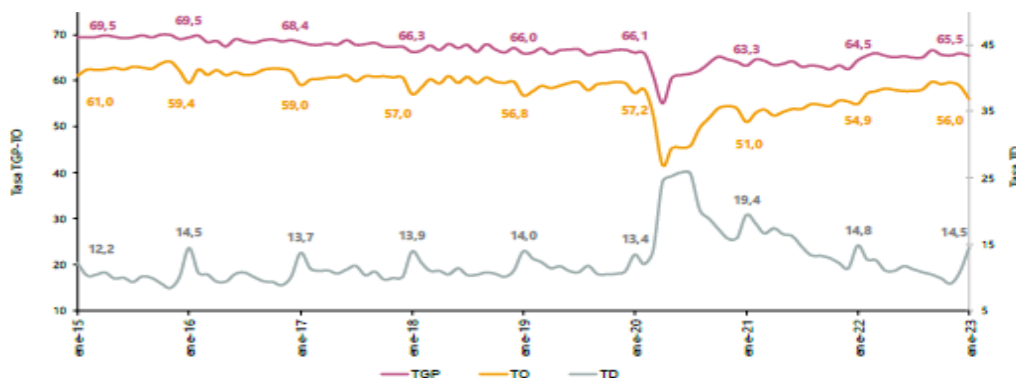
Nota: Poblaciones en miles.

Nota: Los datos de rama de actividad económica están calculados con base en CIIU Rev. 4 A.C.

Total 13 ciudades y áreas metropolitanas mensual

En enero de 2023, la tasa de desempleo en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 14,5%, la tasa global de participación 65,5% y la tasa de ocupación 56,0%. En enero de 2022 estas tasas se ubicaron en 14,8%, 64,5% y 54,9%, respectivamente.

Gráfico 3. Tasa global de participación, ocupación y desempleo
Total 13 ciudades y áreas metropolitanas Enero (2015– 2023).



Fuente: DANE, GEIH.

Nota: datos expandidos con proyecciones de población, elaboradas con base en los resultados CNPV 2018.

Nota: cifras aproximadas a un decimal. Por efecto del redondeo los totales pueden diferir ligeramente del anexo.

Fuente. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ems/bol_ems_diciembre_22.pdf (14 Febrero de 2023)

¹ https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_ene_23.pdf



Gráfico 1. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios

Total nacional

Diciembre 2022^p



Fuente: DANE – EMS

^p Cifra provisional

Variación anual de los ingresos nominales y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios (diciembre 2022 / diciembre 2021) En diciembre de 2022, todos los subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con diciembre de 2021.

Tabla 2. Variación anual del personal ocupado total y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Diciembre 2022^p / diciembre 2021

Clasificación CIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado total*	Permanente	Temporal directo	Agencias	Misión** Hora cátedra***
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)			
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	6,0	1,8	0,9	3,3	--
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	-0,7	0,4	0,5	-1,6	--
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	6,6	6,9	-0,9	0,6	--
J	División 58	Actividades de edición	1,0	1,6	-1,0	0,4	--
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	1,5	2,4	-1,0	0,2	--
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	5,2	2,0	0,6	2,6	--
J	División 61	Telecomunicaciones	-5,1	-4,1	-2,0	1,0	--
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	8,2	8,7	-0,1	-0,4	--
LN	Sección L, División 68	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	2,7	0,0	2,7	0,0	--
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	4,0	2,9	1,1	0,0	--
M	Clase 7310	Publicidad	5,5	3,6	1,3	0,5	--
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	3,0	0,0	1,2	0,3	1,5
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	3,6	7,2	-3,7	0,0	--
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	6,8	2,7	6,7	-2,7	--
P	Grupo 854	Educación superior privada	2,6	0,5	2,3	0,0	-0,1
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	3,8	2,4	1,8	-0,4	--
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	1,3	4,0	-1,8	-0,9	--
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	9,8	3,1	5,6	1,1	--

Fuente: DANE – EMS

^p Cifra provisional

(PP) Puntos porcentuales

* Incluye personal permanente, personal temporal directo y personal temporal contratado a través de agencias de suministro de personal.

** Personal en misión aplica para la sección N, divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130.

*** Personal hora cátedra aplica para la sección P - grupo 854.

Nota: por aproximación decimal, se puede presentar diferencia en la suma de las contribuciones frente a la variación total.



Variación anual del personal ocupado total y contribución por tipo de contratación, según subsector de servicios (diciembre 2022 / diciembre 2021) En diciembre de 2022, dieciséis de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en el personal ocupado total, en comparación con diciembre de 2021.

**Tabla 2. Variación anual del personal ocupado total y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Diciembre 2022^p / diciembre 2021**

Clasificación CIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado total ^p	Permanente	Temporal directo	Agencias	Misión ^{**} Hora cátedra ^{***}
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)			
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	6,0	1,8	0,9	3,3	--
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	-0,7	0,4	0,5	-1,6	--
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	6,6	6,9	-0,9	0,6	--
J	División 58	Actividades de edición	1,0	1,6	-1,0	0,4	--
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	1,5	2,4	-1,0	0,2	--
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	5,2	2,0	0,6	2,6	--
J	División 61	Telecomunicaciones	-5,1	-4,1	-2,0	1,0	--
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	8,2	8,7	-0,1	-0,4	--
LN	Sección L, División 68	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	2,7	0,0	2,7	0,0	--
M	Sección N, Divisiones 7710, 7729 y 7730	Actividades profesionales científicas y técnicas	4,0	2,9	1,1	0,0	--
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Publicidad	5,5	3,6	1,3	0,5	--
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	3,0	0,0	1,2	0,3	1,5
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	3,6	7,2	-3,7	0,0	--
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	6,8	2,7	6,7	-2,7	--
P	Grupo 854	Educación superior privada	2,6	0,5	2,3	0,0	-0,1
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	3,8	2,4	1,8	-0,4	--
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	1,3	4,0	-1,8	-0,9	--
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	9,8	3,1	5,6	1,1	--

Fuente: DANE – EMS

^p Cifra provisional

(PP) Puntos porcentuales

* Incluye personal permanente, personal temporal directo y personal temporal contratado a través de agencias de suministro de personal.

** Personal en misión aplica para la sección N, divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130.

*** Personal hora cátedra aplica para la sección P - grupo 854.

Nota: por aproximación decimal, se puede presentar diferencia en la suma de las contribuciones frente a la variación total.

2

III. Técnico

El objeto para la presente contratación es “**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN, PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA.**”. El Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, acorde con las disposiciones legales vigentes y con el objeto de satisfacer necesidades de la Secretaría General Del Distrito, considera necesario y oportuno Convenir a través de un contrato de prestación de servicios con un equipo de treinta y uno (31) personas naturales con experiencia comprobada, que apoyen en la gestión de las actividades logísticas de la dependencia para el buen funcionamiento del sistema de atención de la Oficina De Relación Con El Ciudadano.

²https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ems/bol_ems_noviembre_22.pdf





De los cuales los perfiles, experiencia, obligaciones específicas y valor de cada contratación se detallan a continuación:

PERFIL Y EXPERIENCIA	OBLIGACIONES ESPECIFICAS	VALOR DE CADA CONTRATO
Formación profesional de 9 semestres. Experiencia general de 30 meses.	1. Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. 2. Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. 3. Direcccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. 4. Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. 5. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Apoyar las visitas de seguimiento a las diferentes salas de atención para verificar el cumplimiento de los protocolos y directrices impartidas desde la Oficina de Relación con el Ciudadano. 7. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$18.181.816
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 16 meses.	1. Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. 2. Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. 3. Direcccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. 4. Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. 5. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$14.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 16 meses.	1. Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. 2. Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. 3. Direcccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. 4. Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. 5. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$14.000.000
Bachiller. Experiencia general de 27 meses.	1. Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. 2. Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.	\$ 12.500.000



	- Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 10 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$ 12.500.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 9 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$12.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 9 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$12.000.000
Bachiller. Experiencia general de 25 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.	\$12.000.000





	- Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	
Bachiller. Experiencia general de 25 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$12.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 9 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$12.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 9 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$12.000.000
Bachiller. Experiencia general de 25 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.	\$12.000.000





	- Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 9 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$12.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 6 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$10.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 6 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$10.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 6 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.	\$10.000.000





	- Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 6 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$10.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 6 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$10.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 6 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$10.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 6 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.	\$10.000.000





	- Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 5 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$9.200.000
Bachiller. Experiencia general de 20 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$8.800.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 4 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$8.600.000
Bachiller. Experiencia general de 18 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.	\$8.000.000





	- Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	
Bachiller. Experiencia general de 18 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$8.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 3 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$8.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 3 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$8.000.000
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 3 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.	\$8.000.000





	- Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	
Bachiller. Experiencia general de 18 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$8.000.000
Bachiller. Experiencia general de 16 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$7.000.000
Bachiller. Experiencia general de 20 meses.	- Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. - Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. - Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. - Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. - Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). - Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$7.000.000





LAS OBLIGACIONES GENERALES DE LOS CONTRATISTA SON:

- Efectuar el cargue en la plataforma SECOP II, de todos los documentos precontractuales exigidos en este documento, para la celebración de su contrato electrónico.
- Cumplir con las cotizaciones al Sistema de Seguridad Social Integral durante la ejecución del contrato.
- Mantener actualizados todos sus documentos en el Distrito, especialmente el RUT. En caso de algún cambio en su situación tributaria deberá presentar un nuevo RUT al área de cuentas de la Secretaría General y/o a la Oficina de Contabilidad de la Secretaría de Hacienda.
- Indicar al momento de presentar la propuesta si es o no responsable del IVA.
- Mantener actualizada la hoja de Vida y la Declaración de bienes y rentas en el Sigep.
- Realizarse el Examen Médico Ocupacional de conformidad con el Decreto 1072 de 2015 y mantenerlo vigente durante la ejecución del contrato.
- Afiliarse al Sistema de Riesgos Laborales.
- Asistir a las reuniones presenciales o virtuales que sean programadas por parte de la Secretaría General del Distrito.
- Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la esencia o naturaleza del contrato.
- Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato.
- Presentar al supervisor el del contrato un informe mensual sobre las actividades realizadas durante la ejecución del contrato.
- Prestar los servicios en los términos y condiciones establecidas y formuladas en la propuesta y requeridas por el Distrito.
- Contar con las herramientas necesarias para la prestación de su servicio.



IV. Análisis Económico

El valor de la presente contratación es de **de TRESCIENTOS VEINTICINCO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS DEICISEIS PESOS M/L (\$325.781.816.00)** Incluidos todos los Impuestos y/o tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato. el plazo de ejecución de los contratos es de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de inicio del mismo, una vez se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993 La Entidad estima que el contrato a celebrar es un contrato de Prestación de Servicios Profesionales y/o Apoyo a la Gestión, el cual se adelantará de acuerdo con lo establecido en el Literal h) del numeral 4° del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 y artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, reconociendo como modalidad de contratación correspondiente la CONTRATACIÓN DIRECTA.

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.

Código asignado: 8189

Para constancia se firma 10 de Marzo de 2023.



JOSE PAULL ROMERO ORTEGA
Profesional Universitario
Secretaría General del Distrito