

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/operaciones/EMS/bol-EMS-may2023.pdf> (14 de Agosto de 2023)

Gráfico 1. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios
Total nacional
Junio 2023p / junio 2022



Fuente: DANE – EMS
p Cifra provisional



Variación anual de los ingresos nominales y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios (junio 2023 / junio 2022)

En junio de 2023, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con junio de 2022.

Tabla 1. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios
Junio 2023p / junio 2022

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.				Ingresos nominales	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías	Otros Ingresos
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)			
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	5,1		4,2	0,1	0,8
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	-4,5		-4,1	0,0	-0,3
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	17,8		16,9	0,6	0,3
J	División 58	Actividades de edición	-3,4		-6,7	0,2	3,1
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	19,4		6,5	7,2	5,7
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	12,5		9,5	0,0	3,0
J	División 61	Telecomunicaciones	-4,0		-1,8	-1,9	-0,4
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	18,1		15,2	2,2	0,7
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	21,2		21,7	0,0	-0,5
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	-7,3		-7,5	0,1	0,1
M	Clase 7310	Publicidad	15,7		17,4	0,0	-1,7
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	7,6		7,6	0,0	0,0
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	6,7		6,7	0,0	0,0
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	18,4		18,5	-0,3	0,2
P	Grupo 854	Educación superior privada	10,7		9,4	0,0	1,3
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	15,8		15,8	-0,1	0,0
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	21,0		20,9	0,0	0,1
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	13,3		11,6	1,3	0,4

Fuente: DANE – EMS

p Cifra provisional

(PP) Puntos porcentuales

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 (junio 2023 / junio 2022)

En junio de 2023, once de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en el personal ocupado total, en comparación con junio de 2022.

Tabla 2. Variación anual del personal ocupado total y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Junio 2023p / junio 2022



Clasificación CIIU 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	-0,6	2,6	-2,0	-1,3	--
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	-9,0	-0,8	-4,1	-4,1	--
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	3,5	4,7	-0,5	-0,7	--
J	División 58	Actividades de edición	-6,5	-2,5	-3,8	-0,2	--
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	24,2	16,9	5,0	2,3	--
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	6,6	1,0	2,8	2,8	--
J	División 61	Telecomunicaciones	-8,1	-6,3	-0,4	-1,3	--
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	-0,5	1,2	-1,0	-0,6	--
LN	Sección L, División 68 Sección N, Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	2,2	3,3	-0,9	-0,2	--
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	3,6	3,8	0,4	-0,6	--
M	Clase 7310	Publicidad	5,1	2,5	3,2	-0,6	--
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	-6,0	-0,1	-0,7	0,5	-5,8
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-3,4	8,4	-10,6	-1,2	--
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	5,2	1,8	4,1	-0,7	--
P	Grupo 854	Educación superior privada	1,7	0,5	1,8	-0,1	-0,6
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	5,1	2,1	3,1	-0,1	--
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	2,1	3,0	-0,7	-0,2	--
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	5,3	2,2	2,9	0,2	--

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 de los salarios y contribución por tipo de contratación, según subsector de servicios (junio 2023 / junio 2022)

En junio de 2023, todos los subsectores de servicios presentaron variación positiva en los salarios, en comparación con junio de 2022.

Tabla 3. Variación anual de los salarios y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Junio 2023p / junio 2022





Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado sin agencias	Permanente	Temporal directo	Misión** Hora cátedra***
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	14,8	14,5	0,3	--
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	15,1	7,1	8,0	--
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	13,3	10,2	3,1	--
J	División 58	Actividades de edición	10,0	10,0	0,0	--
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	2,2	2,1	0,1	--
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	7,6	4,8	2,8	--
J	División 61	Telecomunicaciones	18,6	16,7	1,9	--
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	17,4	17,2	0,2	--
LN	Sección L. División 68	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	12,0	10,0	1,9	--
M	Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Actividades profesionales científicas y técnicas	13,3	9,8	3,6	--
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Publicidad	11,2	7,1	4,0	--
N	Clase 7310	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	16,4	3,6	8,6	4,1
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de centros de llamadas (Call center)	10,9	15,8	-4,8	--
N	Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	6,4	0,5	6,0	--
P	División 82 excepto Clase 8220	Educación superior privada	8,8	4,9	4,4	-0,4
Q	Grupo 854	Salud humana privada con internación	15,8	10,3	5,5	--
Q	Clase 8610	Salud humana privada sin internación	11,9	10,7	1,2	--
S	División 86 excepto Clase 8610	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	15,1	9,2	5,9	--

Fuente: DANE – EMS

p Cifra provisional

(PP) Puntos porcentuales

* Hace referencia a la variación de los salarios promedio del personal ocupado total excluyendo al personal 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.

1

Fuente: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-jun2023.pdf> (31 de Julio 2023)

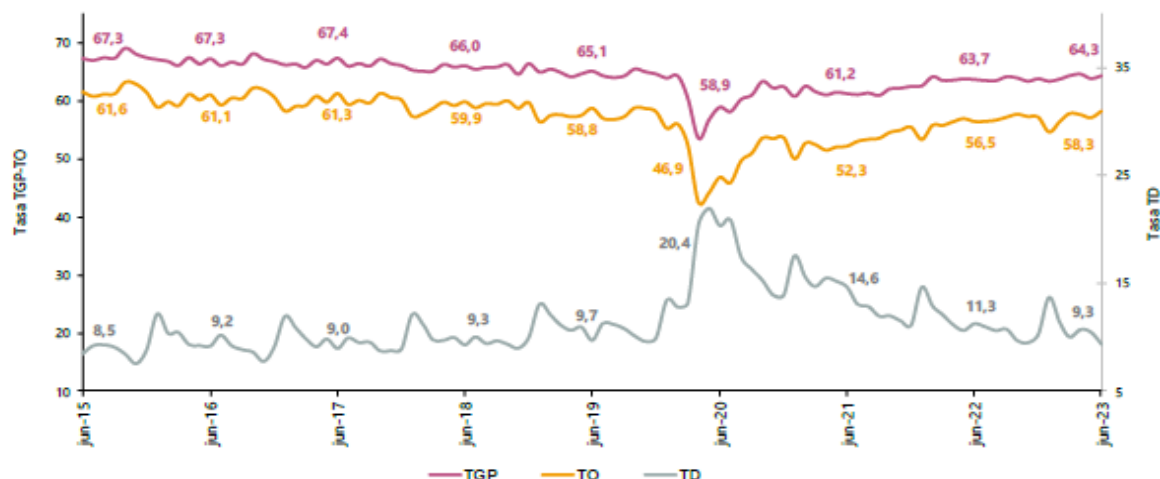
Total nacional mensual

Para el mes de junio de 2023, la tasa de desempleo del total nacional fue 9,3%, lo que representó una disminución de 1,9 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2022 (11,3%). La tasa global de participación se ubicó en 64,3%, en junio de 2022 fue 63,7%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 58,3%, lo que representó un aumento de 1,8 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2022 (56,5%).

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

¹ <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMS/bol-EMS-may2023.pdf>





Fuente: DANE, GEIH.

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

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

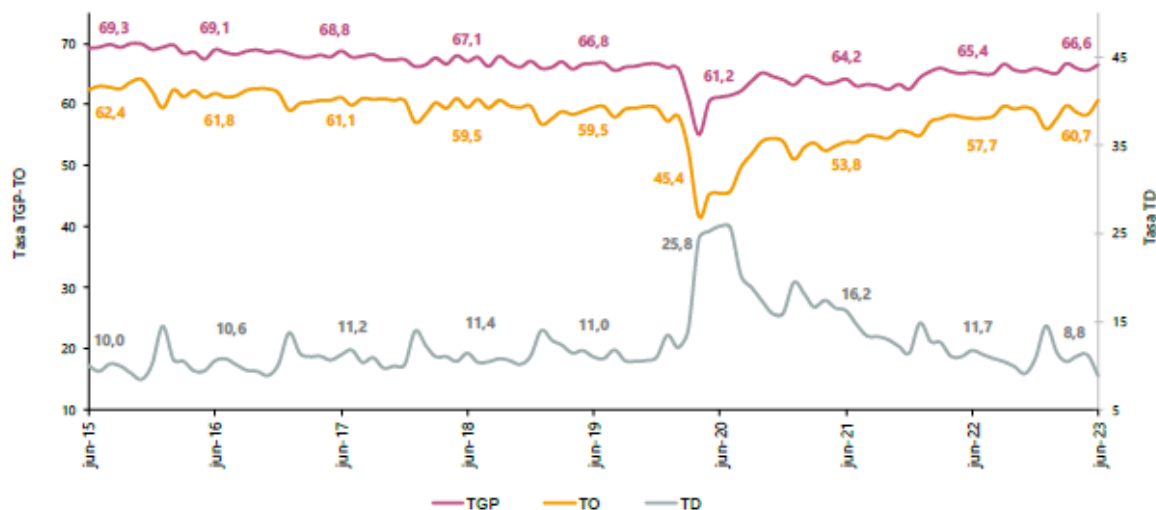
Total 13 ciudades y áreas metropolitanas mensual

En junio de 2023, la tasa de desempleo en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 8,8%, lo que representó una disminución de 2,9 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2022 (11,7%). La tasa global de participación se ubicó en 66,6%, en junio de 2022 fue 65,4%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 60,7%, lo que representó un aumento de 3,0 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2022 (57,7%).

Gráfico 3. Tasa global de participación, ocupación y desempleo

Total 13 ciudades y áreas metropolitanas

Junio (2015 - 2023)



Fuente: DANE, GEIH.

Nota: datos expandidos con proyecciones de población, elaboradas con base en los resultados del 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 junio de 2023, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 23.052 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1,2 puntos porcentuales); seguido de Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos (1,2 puntos porcentuales) y Transporte y almacenamiento (0,7 puntos porcentuales).

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad*
Total nacional Junio (2022 - 2023)

Rama de actividad	Total				
	Junio 2022	Junio 2023	Distribución % 2023	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	22.023	23.052	100	1.030	
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.584	2.853	12,4	269	1,2
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.554	1.820	7,9	266	1,2
Transporte y almacenamiento	1.601	1.746	7,6	146	0,7
Actividades artísticas, entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios	1.928	2.033	8,8	105	0,5
Alojamiento y servicios de comida	1.509	1.601	6,9	92	0,4
Comercio y reparación de vehículos	3.970	4.058	17,6	88	0,4
Actividades inmobiliarias	203	269	1,2	66	0,3
Industrias manufactureras	2.258	2.316	10,0	58	0,3
Actividades financieras y de seguros	394	428	1,9	34	0,2
Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos [^]	657	675	2,9	18	0,1
Construcción	1.625	1.627	7,1	2	0,0
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.264	3.256	14,1	-8	0,0
Información y comunicaciones	474	367	1,6	-107	-0,5

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.

Población fuera de la fuerza laboral según tipo de actividad

Total Nacional

Para junio de 2023, la población fuera de la fuerza laboral fue 14.096 miles de personas en el total nacional. Esta población se concentró principalmente en Oficios del hogar (55,2%), y Estudiando (22,9%).

Tabla 3. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población fuera de la fuerza laboral
Total nacional Junio (2022 - 2023)

Tipo de actividad	Total Nacional				
	Junio 2022	Junio 2023	Distribución % 2023	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población fuera de la fuerza laboral	14.159	14.096	100,0	-62	
Oficios del Hogar	8.017	7.788	55,2	-230	-1,6
Estudiando	3.228	3.223	22,9	-5	0,0
Otros	2.913	3.086	21,9	172	1,2

Fuente: DANE, GEIH.

Otros²: Incapacitado permanente para trabajar, rentista, pensionado, jubilado, personas que no les llama la atención o creen que no vale la pena trabajar.

p.p.: Puntos porcentuales.

Nota: Poblaciones en miles.

²<https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-jun2023.pdf>

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 (30) 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.

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

PERFIL Y EXPERIENCIA	OBLIGACIONES ESPECIFICAS	VALOR DE CADA CONTRATO	FECHA PLAZO DE EJECUCIÓN
Formación profesional de 9 semestres de Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Eléctrica o afines. Experiencia general de 24 meses.	1. Apoyar en la implementación del modelo, políticas, reglas y estándares de: organización, almacenamiento e integración de los datos de acuerdo al sistema Barranquilla Inteligente. 2. Apoyar la actualización de las bases de datos de los softwares de atención de la Oficina de Relación con el Ciudadano. 3. Apoyar en la integración de la base de datos de la secretaria al datalake del sistema Barranquilla inteligente. 4. Apoyar la recopilación de la información que ingrese al sistema Barranquilla inteligente, presentar informes de la misma cada vez que sea requerida por la Jefe de Oficina. 5. Recopilar la información a actualizar. 6. Apoyar desde su perfil el proceso de transformación digital al interior de la Oficina de Relación con el Ciudadano y en la implementación de los procesos de mejora que requiera para la integración a Barranquilla Inteligente. 7. Apoyar a la oficina en sus procesos de transformación digital para la mejora de los servicios. 8. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$17.200.000	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 20 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. 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. 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 en la proyección, elaboración y revisión de certificaciones de contratos suscritos con el Distrito.	\$15.743.700	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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



	7. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.		
Título técnico. Experiencia general de 35 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. 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. 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.	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 19 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. 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. 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.	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 19 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. 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. 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.	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Bachiller. Experiencia	1. Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con	\$14.600.000	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de





general de 35 meses.	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. 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. 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.		2023.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
Acreditar título técnico. Experiencia general de 28 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. 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. 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.	\$14.188.608	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.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
Acreditar título técnico. Experiencia general de 28 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. 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. 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.	\$14.188.608	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.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
Bachiller. Experiencia general de 28 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	\$13.400.000	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.contados a partir de la fecha de inicio del mismo, una vez se





	la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. 3. 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. 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.		cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993
Bachiller. Experiencia general de 28 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. 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. 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.	\$13.400.000	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.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
Acreditar título técnico. Experiencia general de 28 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. 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. 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.	\$14.188.608	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.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
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. 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.	\$14.188.608	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.contados a partir de la fecha de inicio del mismo, una vez se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución





	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.		dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993
Acreditar título tecnológico. Experiencia general de 25 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. 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. 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 en la proyección, elaboración y revisión de certificaciones de contratos suscritos con el Distrito. 7. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato	\$13.301.820	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 12 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. 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. 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 en la proyección, elaboración y revisión de certificaciones de contratos suscritos con el Distrito. 7. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	\$12.852.000	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 19 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. Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. contados a partir de la fecha de inicio del mismo, una vez se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución





	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.		dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993
Acreditar título tecnológico. Experiencia general de 35 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. 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. 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.	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 19 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. 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. 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.	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 19 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. 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. 4. Apoyar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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



	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.		
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 19 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. 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. 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.	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 19 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. 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. 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.	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 19 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. 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. 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).	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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





	6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.		
Acreditar título tecnológico. Experiencia general de 35 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. 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. 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.	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 19 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. 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. 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.	\$15.518.788	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Formación profesional de 10 semestres. Experiencia general de 18 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. 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. 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.	\$14.994.000	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
Acreditar título tecnológico. Experiencia	1. Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con	\$14.188.608	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de



general de 30 meses.	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. 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. 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.		2023.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
Acreditar título técnico. Experiencia general de 28 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. 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. 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.	\$14.188.608	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.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
Bachiller. Experiencia general de 28 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. 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. 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.	\$12.000.000	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.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
Acreditar título técnico. Experiencia general de 28 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	\$14.188.608	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023.contados a partir de la fecha de inicio del mismo, una vez se





	la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. 3. 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. 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.		cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993
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. 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. 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	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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
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. 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. 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	Hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2023. 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

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.

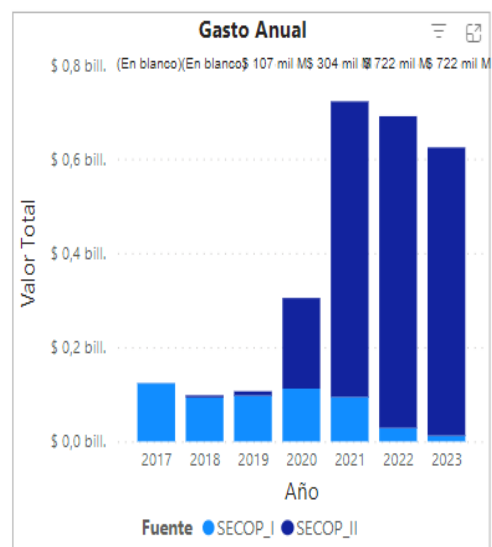
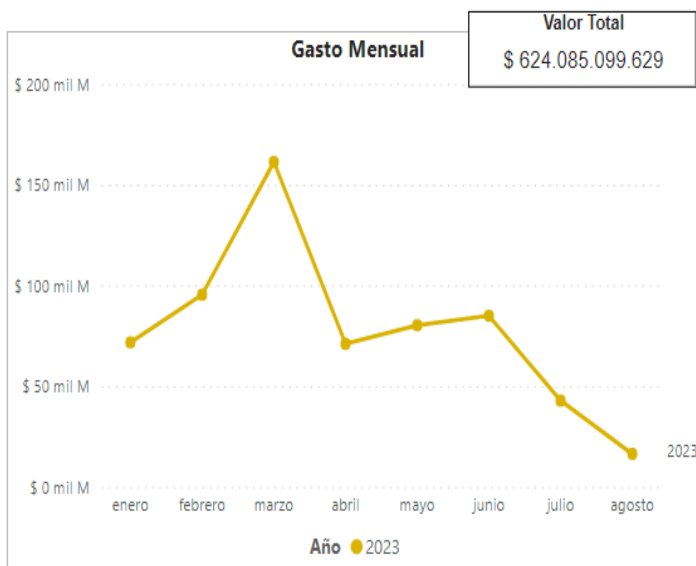




- Mantener actualizados todos sus documentos en el Distrito, especialmente el RUT. En caso de algún cambio en su situación tributaria deberá presentar un nuevo RUT al área de cuentas de la Secretaría General y/o a la Oficina de Contabilidad de la Secretaría de Hacienda.
- Indicar al momento de presentar 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.

ANALISIS DE LA OFERTA

Fuente: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibG94MGY4MWZmZmUtNGJlYy00YTBlTGZyYmYtZGE2NGRkZDA1YTJlIiwidCI6IjdiMDkwNDILTIONTEtNDikMC04Y2IxLTc5ZDVIM2Q4YzFIZSIsImMiOiR9&pageName=ReportSection17ad17361e56dd6a009c>





ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

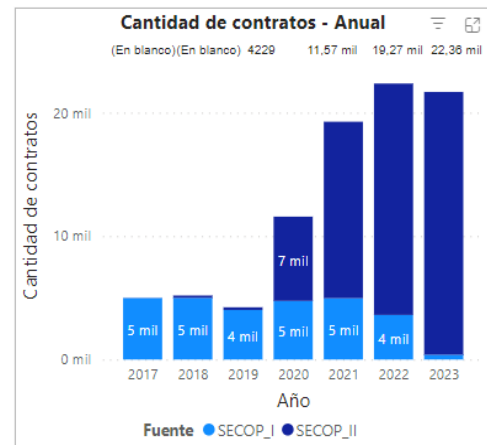
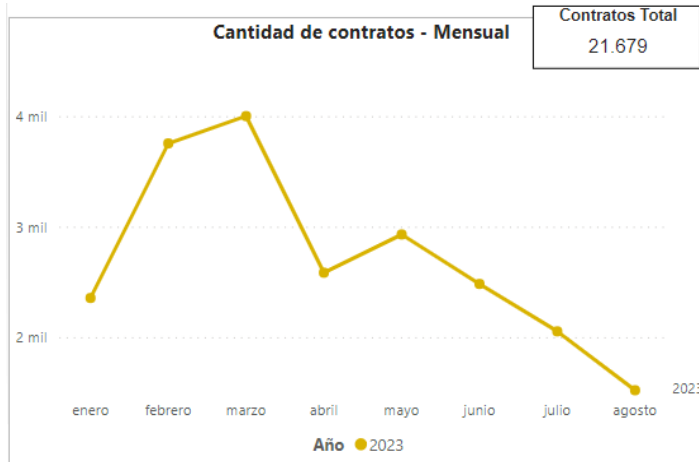
NIT 890.102.018-1



SG-CER103099



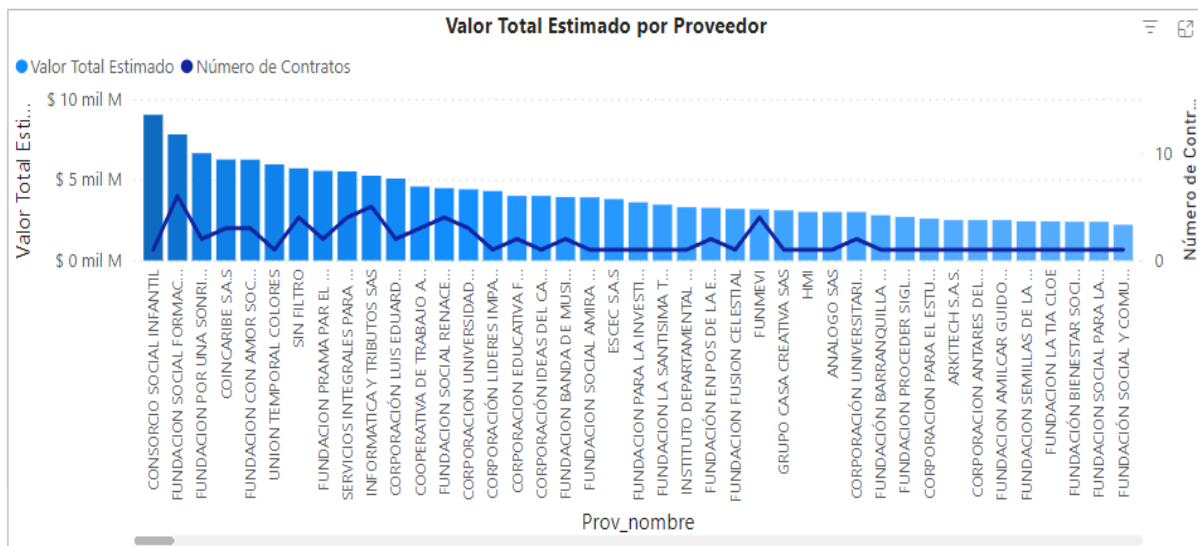
SA-CER756031



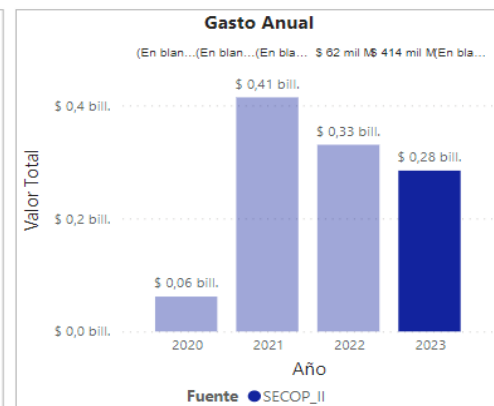
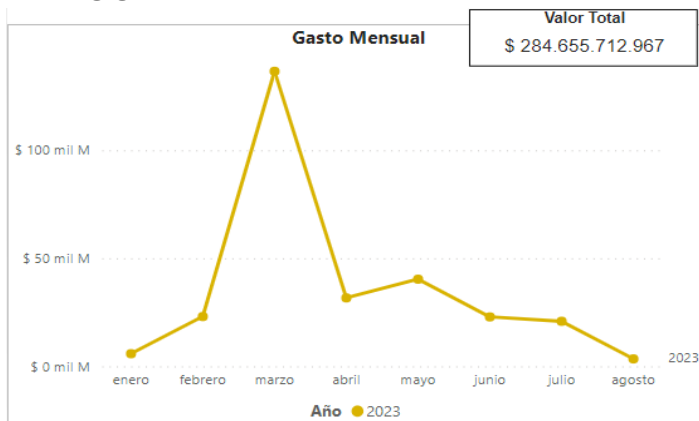
Valor Contratación
\$ 624 mil M

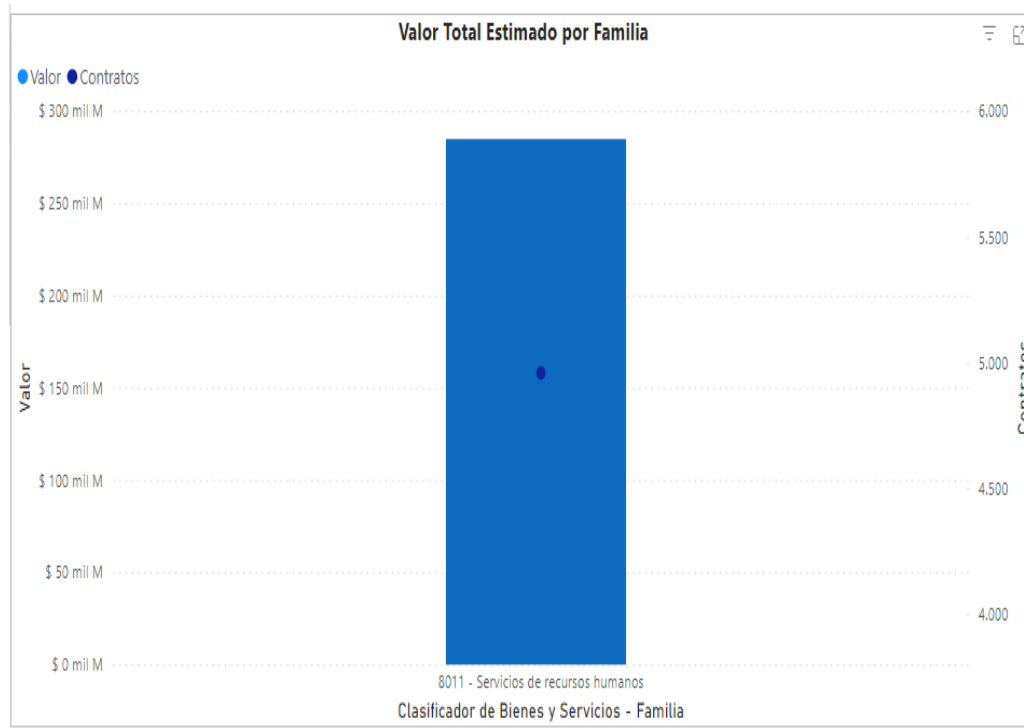
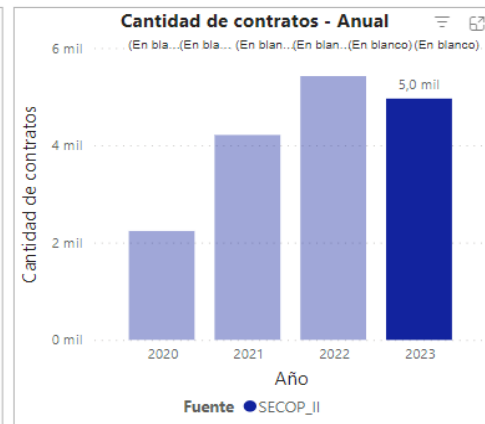
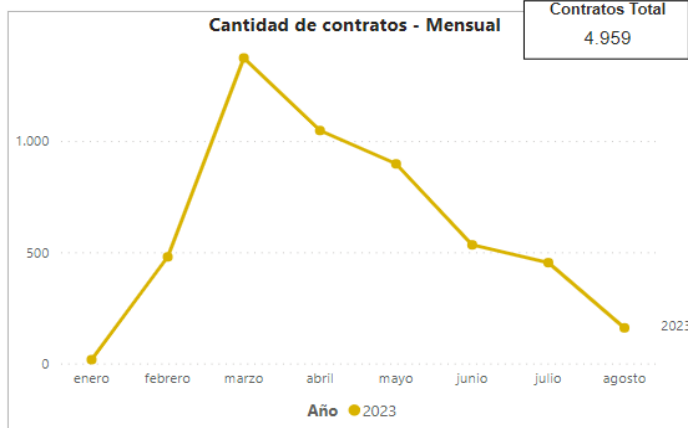
Número de Proveedores
14.00 mil

Número de Contratos
21,68 mil



ANÁLISIS DE LA DEMANDA





Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2023			Total		
	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
8011 - Servicios de recursos humanos	4959	\$ 284.655.712.967	100,00%	4959	\$ 284.655.712.967	100,00%
801116 - Servicios de personal temporal	4959	\$ 284.655.712.967	100,00%	4959	\$ 284.655.712.967	100,00%
Total	4959	\$ 284.655.712.967	100,00%	4959	\$ 284.655.712.967	100,00%



IV. Análisis Económico

El valor de la presente contratación es de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES TREINTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/L (\$441.037.232.00)** Incluidos todos los Impuestos y/o tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato. 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: 8803

Para constancia se firma 22 de Agosto de 2023.



JOSE PAULL ROMERO ORTEGA

Profesional Universitario
Secretaría General del Distrito