FECHA DE ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS PREVIOS: (DD/MM/AAAA)	30 de agosto 2023
NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE DILIGENCIA EL ESTUDIO PREVIO:	**ANDRÉS PARODI ANDRADE**
DEPENDENCIA SOLICITANTE:	ATENCION AL CIUDADANO
TIPO DE CONTRATO:	Prestación De Servicios Profesionales.
PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES No.	No. 003

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La Personería Distrital de Barranquilla es un organismo de cara a la atención al ciudadano en sus más altos estándares de altruismo, como agente del Ministerio Público se encarga de velar por los derechos de los ciudadanos atendiendo a la ciudadanía con sus peticiones de manera efectiva, oportuna, a fin de que reciban por parte de la Personería Distrital de Barranquilla una atención con alto sentido de pertenencia a sus necesidades, de manera que garantice los derechos constitucionales y legales del ciudadano.

La Ley 136 de 1994 en los Artículos 178 y 181 consagra y desarrolla las funciones de la Personería Municipal como un ente con autonomía Financiera y Administrativa, integradas al sistema nacional de defensa de los derechos humanos, y que ejercerá en el municipio las funciones del Ministerio Público que le confiere la Constitución Política y la ley, así, como las que reciba por delegación de la Procuraduría General de la Nación. En los aspectos administrativos las personerías contarán con una planta de personal, conformada, al menos por el personero y un secretario.

La Personería Distrital de Barranquilla trabaja en aras de la mejora continua y del aseguramiento frente a la consecución de los objetivos, como entidad encargada de garantizar en el ámbito del Distrito de Barranquilla los fines del Estado Social de Derecho y en especial la oficina de atención al ciudadano vela por los diferentes grupos de valor, en su inclusión, difusión y protección de los Derechos del ciudadano a una atención con los estándares de eficiencia, eficacia.

La planta de personal de la Personería Distrital de Barranquilla cuenta con personeros delegados, jefes de oficina, asesores, profesionales universitarios y otros servidores que cumplen distintas funciones, en las Personerías delegadas y demás despachos, sin embargo, se ha determinado que la mayoría de las dependencias no cuentan con el personal idóneo y suficiente requerido, para el cumplimiento de la misión institucional y administrativa de la Personería Distrital.

La Personería adoptó mediante acto administrativo, manuales de procesos y procedimientos que son imperiosos su cumplimiento por parte de los funcionarios y contratistas para generar mayor eficiencia y eficacia en la gestión y en el cumplimiento de la norma ISO:9001.

La oficina de Atención al Ciudadano tiene como propósito: Participar en la elaboración del plan estratégico, plan de acción, plan anual de adquisiciones, indicadores de gestión y mapa de riesgos asociados con la gestión de la dependencia, elaborar manual de protocolo para el grupo de atención al ciudadano, y capacitar al personal para su puesta en práctica. Velar porque los procedimientos y el manual de protocolo se lleven a cabo.

Corresponde también a la oficina de Atención al Ciudadano elaborar e implementar procedimientos, mecanismos e instrumentos para hacer más eficientes las actividades a cargo del grupo, así como los ajustes o acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas propuestas. Aplicar métodos y procedimientos que garanticen la calidad, eficiencia y eficacia

en la gestión y operación del grupo. Brindar orientación al ciudadano respecto de los trámites y servicios que ofrece la entidad a través de los diferentes canales de atención. Implementar proceso de recopilación de datos del usuario a través de los canales de atención al ciudadano dispuestos por la Entidad, considerando la ley 1581 2012 Habeas Data; con el fin de la estructuración de bases de datos que promuevan una mejor y más segura atención al ciudadano. Promover la operación del Servicio al Ciudadano con enfoque diferencial y lenguaje claro. Radicar, clasificar, direccionar y tramitar en forma oportuna según el procedimiento establecido, las comunicaciones oficiales externas e internas de la entidad acorde con los canales de comunicación establecidos. Participar en la elaboración de las políticas públicas de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

La elaboración de los planes institucionales con miras al servicio al ciudadano. Coordinar la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias que presenten los ciudadanos ante la Personería Distrital de Barranquilla; atender las que sean de la competencia de la dependencia, y las que correspondan a los acuerdos de niveles de servicio que se establezcan con las dependencias del Entidad. Atender las peticiones de los ciudadanos por los diferentes canales de atención, establecidos por la Entidad; presencial, correo electrónico, telefónico, entre otros. Verificar el adecuado funcionamiento de los canales de atención al ciudadano mediante la mejora continua de los mismos, y gestionar las mejoras correctivas o de modernización tecnológicas que sean requeridas para brindar la atención al ciudadano con altruismo, excelencia, eficacia, eficiencia. Realizar el seguimiento a la gestión de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Solicitudes de Información Pública para verificar el cumplimiento de los términos de respuesta o traslado a autoridad competente y generar alertas tempranas a las dependencias de la entidad. Mantener constante comunicación con las dependencias de la entidad para evitar la congestión en sus procesos y verificar que se responda en los términos de ley. Promover que las respuestas a las peticiones de los ciudadanos se surtan en los términos de ley. Realizar mediciones de percepción y niveles de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los trámites, productos y servicios ofrecidos por la Personería Distrital de Barranquilla, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora, en coordinación con comunicaciones y la oficina de planeación. Conceptuar y socializar los datos recopilados ante la supervisión competente de la atención al ciudadano con el fin de mejorar la gestión, depuración y consolidación de bases de datos con el fin de conocer e identificar las características que presentan los usuarios.

Establecer y consolidar que gestión documental y biblioteca reciban, redireccionen y en ellas repose la documentación pertinente de atención al ciudadano, con ayuda de los procedimientos, mecanismos e instrumentos dispuestos para la recopilación de datos e información suministrada por el ciudadano, con el fin de mantener la documentación al día. Elaborar y consolidar los informes que solicite el Despacho del Personero Distrital, Personero Auxiliar y los que exija la Ley. Mantener actualizados y a disposición de los usuarios internos y externos, la documentación del procedimiento de Atención al Ciudadano, carta de trato digno y los protocolos de Servicio al Ciudadano. Dar respuestas a las peticiones que por su naturaleza o su contenido no ameritan traslado a otras entidades ni direccionamiento a otras dependencias. Las demás funciones que le asigne el Personero Distrital y Personero Auxiliar, acorde con la naturaleza del grupo.

La oficina de Atención al Ciudadano no cuenta con el personal idóneo y suficiente para atender las múltiples funciones en materia de la eficiente atención a los diferentes grupos de valores, y demás funciones necesarias para atender al usuario con el más alto sentido de eficiencia, debido a la

	amplia funcionalidad que tiene la oficina de Atención al ciudadano en materia de establecer un canal de atención integro desde todos sus requerimientos a bien del ciudadano, se hace entonces necesario en relación a lo descrito, contratar algunos con un equipo interdisciplinario que pueda satisfacer estas necesidades mínimas requeridas por parte del despacho.
NIVEL DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS	

Código	Nombre Segmento	Código	Nombre Familia	Código	Nombre Clase
80000000	Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	80110000	Servicios de recursos humanos	80111600	Servicios de personal temporal

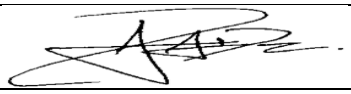
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, SUS ESPECIFICACIONES E IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR:	**OBJETO DEL CONTRATO:**	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA BRINDAR APOYO A LA PERSONERÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA EN EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS ASIGNADAS EN LA CONSTITUCIÓN, LA LEY Y EN TODAS AQUELLAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS FINES ESTATALES
	DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR: El objeto a contratar comprende la contratación de un equipo interdisciplinario que preste sus servicios a la Personería Distrital de Barranquilla. En este sentido, se requiere de la contratación de un equipo de bachilleres, auxiliares administrativos, técnicos, tecnólogos para que apoyen la gestión de la oficina de atención al usuario, en aras que la misma funcione de manera más operativa la entidad y brindar a los interesados una respuesta oportuna a sus inquietudes, solicitudes, etc.	

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, SU JUSTIFICACIÓN, PLAZO Y FORMA DE PAGO	**VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO**	Se estima entonces que, el valor del presente proceso se establecerá en la suma total relacionada en el anexo No. 1
	ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO OFICIAL	Se realizó el análisis económico del sector, teniendo en cuenta los valores de mercado los cuales se obtuvieron mediante cotizaciones y valores históricos de contratos similares desarrollados por parte de la entidad y entidades cuya naturaleza jurídica es similar.
	FORMA DE PAGO	La forma de pago será la establecida en el anexo No. 1 del presente estudio Previo.
	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	El plazo de ejecución será el señalado en el anexo No. 1 del presente estudio Previo, una vez se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993.
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	No. 0219 POR LA SUMA DE CINCUENTA Y SEIS MILLONES DE PESOS ($56.000.000) expedido por la Directora Administrativa y Financiera	
LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:	Distrito de Barranquilla	
OBLIGACIONES	a) Cumplir a cabalidad con el objeto del contrato. b) Realizar seguimiento y control de los asuntos y actividades que le sean asignadas. c) Presentar mensualmente informe detallado de gestión de actividades. d) Cumplir con el pago al sistema de seguridad social.	

GENERALES DEL CONTRATISTA:	e) Cumplir con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, articulo 2.2.4.6.28. (En caso de que aplique). f) Asistir puntualmente a las reuniones convocadas. g) Hacer buen uso de los equipos tecnológicos y elementos de oficina suministrados para las actividades requeridas en el desarrollo del objeto contractual. h) Cumplir con las demás obligaciones, especificaciones y actividades señaladas en el estudio previo y con aquellas que se deriven de la esencia o naturaleza del Contrato.
OBLIGACIONES DE LA PERSONERÍA:	a) Obrar de buena fe en el desarrollo del Contrato. b) Cancelar el valor del Contrato en la forma y términos establecidos en este contrato. c) Permitir el desarrollo y ejecución del Contrato por parte del CONTRATISTA. d) Asumir los riesgos que le correspondan, de conformidad con lo establecido en el cuadro de asignación de riesgos contenido de acuerdo con las reglas del Proceso de Contratación. e) Exigir al CONTRATISTA, la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato. f) Adelantar las gestiones y acciones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias y garantías a que hubiese lugar. g) Ejercer la supervisión en la ejecución de las obligaciones del CONTRATISTA, en los términos del artículo 83 de la Ley 1474 de 2011. h) Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la esencia o naturaleza del presente Contrato.
FUNDAMENTOS JURÍDICOS DE LA MODALIDAD DE SELECCIÓN:	Contratación directa de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 2 Sección 1 subsección 4 del Decreto 1082 de 2015 Teniendo en cuenta el objeto a contratar, y lo establecido en el literal h del numeral 4 del artículo 2 Ley 1150 de 2007, la modalidad de selección para la escogencia del contratista será la de contratación directa en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.
SUPERVISOR:	Designado en el señalado anexo No. 1 del presente estudio Previo.
LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	De conformidad con inciso final del artículo 217 del Decreto 019 de 2012, el cual modifica el artículo 60 de la ley 80 de 1993, para los contratos de prestación de servicios profesionales de apoyo a la gestión no será obligatoria su liquidación. En caso de que se requiera, se practicará de acuerdo a los términos establecidos en la Ley.

CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE	
REQUISITOS HABILITANTES.	
EXPERIENCIA:	Se requiere la contratación conforme lo relacionado en el anexo No. 1 del presente estudio Previo.
FACTORES DE EVALUACIÓN:	Idoneidad y experiencia.
ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLO.	Anexo. Análisis de Riesgos
ANÁLISIS DE EXIGENCIAS DE GARANTÍAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS	De conformidad con lo establecido en el Artículo 2.2.1.2.1.4.5., en la contratación directa la exigencia de garantías establecidas en la Sección 3, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1.del presente decreto no es obligatoria y la justificación para exigirlas o no debe estar en los estudios y documentos previos.

DE NATURALEZA CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL, DERIVADOS DEL CUMPLIMIENTO DEL OFRECIMIENTO O DEL CONTRATO, ASÍ COMO LA PERTINENCIA DIVISIÓN DE LAS MISMAS.	

CONSTANCIA DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE ANÁLISIS DE LAS ENTIDADES ESTATALES	Se deja constancia que la entidad cumplió con el deber de análisis para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo.
FIRMA:	
NOMBRE:	**ANDRÉS PARODI ANDRADE**
CARGO:	**COORDINADOR DE LA OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
PROYECTÓ:	**M. CABALLERO**
REVISÓ:	