FUNDAMENTO LEGAL

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, en cumplimiento de lo señalado en el Estatuto General de la Contratación Estatal, especialmente acatando lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, y con lo descrito en el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, a través de la **Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano,** elabora los siguientes estudios previos:

1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD ESTATAL PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

(Numeral 1 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015)

La Constitución Política de 1991 se estableció como una constitución verde, ecológica, y amigable con el medio ambiente, entregando al estado por medio de las Corporaciones Autónomas Regionales, las facultades de protección, administración, manejo y aprovechamiento de los recursos naturales y medioambientales presentes en el territorio nacional.

Así las cosas y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8 superior, el estado tiene la obligación de proteger las riquezas culturales y naturales de la nación, función que desarrollará a través de las Corporaciones Autónomas Regionales y en concordancia con lo dispuesto en los artículos 79 y 80 constitucionales, en donde se establece el derecho de todas las personas a gozar de un ambiente sano, y la obligación del estado de planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, lo anterior en aras de garantizar un desarrollo sostenible, ejerciendo como autoridad ambiental y propendiendo siempre por prevenir, controlar y realizar seguimiento a los factores que generen o puedan generar un deterioro a los recursos naturales presentes en el territorio nacional.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo planteado en la Constitución Política de Colombia en materia de protección ambiental, se promulgó la Ley 99 de 1993 con la cual se creó el Sistema Nacional Ambiental - SINA, así como el Ministerio de Medio Ambiente, los Institutos de Investigación, algunas Corporaciones Autónomas regionales y de Desarrollo Sostenible, reordenó el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, y dictó otras disposiciones, entre la cuales se estableció en el titulo VI todo lo relacionado a las Corporaciones Autónomas.

El artículo 23 de la referida ley, determina que: *"Las Corporaciones Autónomas Regionales son entes corporativos de carácter público, creados por la ley, integrados por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica, dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargados por la ley de administrar, dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente".*

Por su parte, el artículo 30 de la citada disposición legal, determina el Objeto de tales entidades así: *"Todas las Corporaciones Autónomas Regionales tendrán por objeto la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente".*

Además de lo anterior, la Ley 99 de 1993, estableció en su artículo 31, entre otras, que son funciones de las Corporaciones Autónomas Regionales:

> *"1) Ejecutar las políticas, planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Nacional de Inversiones o por*

el Ministerio del Medio Ambiente, así como los del orden regional que le hayan sido confiados conforme a la ley, dentro del ámbito de su jurisdicción;

2) Ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente;

3) Promover y desarrollar la participación comunitaria en actividades y programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible y de manejo adecuado de los recursos naturales renovables.

4) Coordinar el proceso de preparación de los planes, programas y proyectos de desarrollo medioambiental que deban formular los diferentes organismos y entidades integradas del Sistema Nacional Ambiental (SINA) en el área de su jurisdicción y en especial, asesorar a los Departamentos, distritos y Municipios de su comprensión territorial en la definición de los planes de desarrollo ambiental y en sus programas y proyectos en materia de protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, de manera que se asegure la armonía y coherencia de las políticas y acciones adoptadas por las distintas entidades territoriales;

12) Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos, estas funciones comprenden expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos concesiones, autorizaciones y salvoconductos;

17) Imponer y ejecutar a prevención y sin perjuicio de las competencias atribuidas por la ley a otras autoridades, las medidas de policía y las sanciones previstas en la ley, en caso de violación a las normas de protección ambiental y de manejo de recursos naturales renovables y exigir, con sujeción a las regulaciones pertinentes, la reparación de daños causados;"

Por otra parte, para el desarrollo de la Planificación Ambiental Regional en el largo, mediano y corto plazo, las Corporaciones Autónomas Regionales cuentan con los siguientes instrumentos: El Plan de Gestión Ambiental Regional (PGAR), el Plan de Acción Cuatrienal -y el Presupuesto anual de rentas y gastos.

El Plan de Gestión Ambiental Regional es el instrumento de planificación estratégico de largo plazo de las Corporaciones Autónomas Regionales para el área de su jurisdicción, que permite orientar su gestión e integrar las acciones de todos los actores regionales con el fin de que el proceso de desarrollo avance hacia la sostenibilidad de las regiones.

Actualmente, la CRQ cuenta con el "Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR, 2020- 2039, DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO, CUENCA HIDROGRÁFICA DEL RÍO LA VIEJA", aprobado mediante Acuerdo Nº 002 del 19 de febrero de 2020 del Consejo Directivo de la entidad.

Ahora bien, las corporaciones autónomas regionales cuentan con un director general, el cual es el representante legal y su primera autoridad ejecutiva para un período de cuatro (4) años. En cumplimiento de lo anterior, el consejo directivo efectuó en el año 2023 la elección del director general para el periodo 2024-2027, el cual se posesionó el día primero de enero del año 2023.

En cumplimiento del Inciso 3 del artículo 2.2.8.4.1.22 Decreto 1076 de 2015, es deber del Director general presentar dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su posesión para aprobación del

consejo directivo el plan de acción que va a adelantar en su período de elección, dicho plan es el instrumento de planeación de las Corporaciones Autónomas Regionales, en el cual se concreta el compromiso institucional de estas para el logro de los objetivos y metas planteados en el Plan de Gestión Ambiental Regional. En él se definen las acciones e inversiones que se adelantarán en el área de su jurisdicción y su proyección será de 4 años.

Así pues, en cumplimiento de sus funciones, la entidad para la vigencia 2020-2023 expidió el plan de acción institucional denominado *"Protegiendo el patrimonio ambiental y más cerca del ciudadano"*, aprobado mediante acuerdo del consejo directivo No. 003 del 15 de mayo de 2020 ajustado por el acuerdo 004 del 30 de Junio de 2020, el cual a la fecha debe seguirse aplicando, pues como se dijo anteriormente, el Director General electo para el cuatrienio 2024-2027, debe presentar al consejo directivo el plan de acción que regirá en su periodo de administración dentro de los cuatro meses siguientes a su posesión; aunado a lo anterior, la entidad para el desarrollo de sus funciones misionales y por necesidad del servicio requiere la contratación de personal de apoyo y profesional con el fin de que coadyuven el cumplimiento de dichas actividades, además de apoyo en el proceso de estructuración del plan de acción.

La Corporación Autónoma Regional del Quindío, CRQ, para el cumplimiento de sus funciones y su misionalidad, ha definido procesos gerenciales, misionales, de apoyo y evaluación, para lo cual, ha definido en su estructura, la organización en Subdirecciones, Oficinas Asesoras y otras dependencias de apoyo.

Ahora bien, desde el año 1991 el país ha demostrado un gran interés por mejorar la calidad en la prestación de los servicios del Estado, al contemplar entre otros, tanto los principios guía de la actuación de los servidores públicos como la posibilidad de que la administración pública cuente con herramientas para cumplir sus metas en términos de calidad de la gestión y la satisfacción ciudadana. Por ello, es necesario traer a colación el Sistema de Desarrollo Administrativo, el cual, de acuerdo a lo establecido en el artículo 15 de la Ley 489 de 1998, *"es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional"*.

En este sentido, dicho sistema se encuentra fundamentado en las políticas de desarrollo administrativo formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Plan Nacional de Formación y Capacitación formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública en coordinación con la Escuela Superior de Administración Pública- ESAP.

Como consecuencia de lo anterior, el Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, estableció el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

Cabe mencionar que MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio; y cuyos objetivos se enmarcan en:

1. Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de la corporación.
2. Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de la corporación para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.

3. Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.
4. Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la corporación
5. Promover la coordinación con otras entidades públicas para mejorar su gestión y desempeño

El precitado Decreto manifiesta en su artículo 2.2.22.3.4. Ámbito de Aplicación que *"El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG se adoptará por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público. En el caso de las entidades descentralizadas con capital público y privado, el Modelo aplicará en aquellas en que el Estado posea el 90% o más del capital social."*

Para el caso de las entidades y organismos estatales sujetos a régimen especial, como es el caso de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, entre otras, aplicarán la política de control interno prevista en la Ley 87 de 1993; así mismo, les aplicarán las demás políticas de gestión y desempeño institucional en los términos y condiciones en la medida en que les sean aplicables de acuerdo con las normas que las regulan.

Así las cosas, la Corporación Autónoma Regional del Quindío a través de la Resolución 471 del 05 de marzo de 2019, adoptó el Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con la totalidad de las políticas de gestión y desempeño; y el cual, tomando como marco de referencia el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG emitido por el DAFP, se denominó para el caso de la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ como *"Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPG."*

Este Sistema Integrado de planeación y Gestión, esta soportado en la estructura por procesos que evidencian el que hacer de la Entidad. La aplicación del Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la Corporación Autónoma Regional del Quindío- CRQ ha tenido como propósito fundamental hacer más eficaz el Sistema, en aras de brindar cada día mayor satisfacción a los deseos, demandas y necesidades de los funcionarios, por esto deberá sensibilizarse tanto su aplicación, así como las responsabilidades y compromisos frente al mismo. En este sentido, el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, refleja la política, los objetivos, la identificación de los procesos y actividades, el análisis de cumplimiento de los requisitos de la norma por procesos; derivando la acción en las caracterizaciones que incluyen las responsabilidades en los diferentes niveles de organización. De lo anterior, es claro señalar que la correcta identificación y comprensión de los nuevos procesos, procedimientos y requisitos en cumplimiento de las normas, representan un gran avance para la Corporación, pues ellos permiten consolidar una cultura de mejoramiento continuo que se refleja en el mejor desempeño institucional, tal como ha quedado establecido en la Política del Sistema Integrado de Planeación y Gestión.

Ahora bien, siendo MIPG uno de los pilares fundamentales del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, se debe anotar que éste opera a través de la puesta en marcha de 7 dimensiones, las cuales funcionan de manera articulada e intercomunicada; y en ellas se agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional por proceso, lo cual permite que se implemente el modelo de manera adecuada y las cuales corresponde a:

1. Talento Humano.
2. Direccionamiento estratégico y planeación.
3. Gestión con valores para resultados.
4. Evaluación de resultados.
5. Información y comunicación.
6. Gestión del conocimiento y la innovación.
7. Control interno.

Es de anotar que cada una de estas 7 dimensiones se desarrolla a través de una o varias Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, determinadas en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de acuerdo a la obligatoriedad y/o aplicabilidad en la entidad; siendo estas:

1. *Planeación Institucional*
2. *Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público*
3. *Compras y Contratación Pública*[1]
4. *Talento humano*
5. *Integridad*
6. *Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*
7. *Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos*
8. *Servicio al ciudadano*
9. *Participación ciudadana en la gestión pública*
10. *Racionalización de trámites*
11. *Gobierno digital*
12. *Seguridad digital*
13. *Defensa jurídica*
14. *Mejora normativa*[2]
15. *Gestión del conocimiento y la innovación*
16. *Gestión documental*
17. *Gestión de la información estadística*[3]
18. *Seguimiento y evaluación del desempeño institucional*
19. *Control interno*

Es necesario anotar que en el año 2019, el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, durante sesión del dieciocho (18) de octubre de citado año, recomendó al Gobierno Nacional incorporar la política de gestión de la información estadística como política de gestión y desempeño institucional, cuyo líder es el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE; esto con el fin de que las entidades públicas generaran y dispusieran tanto información estadística, como registros administrativos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el líder de Política; esto para mejorar la efectividad de su gestión y planeación basada en evidencias, garantizando una continua disponibilidad de información de calidad a lo largo del ciclo de la política pública e incentivando la cultura estadística en la gestión.

En este sentido a través del Decreto 454 de 2020 *"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, con la incorporación de la política de gestión de la información estadística a las políticas de gestión y desempeño institucional"* se adoptó la política de gestión y desempeño institucional denominada ***"Gestión de la información estadística"***.

Aunado a lo anterior, el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, en sesión llevada a cabo el día 11 de diciembre de 2020 solicitó al gobierno central la incorporación de la "*política de compras y contratación pública*" a las políticas de gestión y desempeño institucional; la cual fue adoptada mediante el Decreto 742 del 2 de julio 2021 *"Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.22.2.1. del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, con el fin de incorporar la política de Compras y Contratación Pública a las políticas de gestión y desempeño institucional"*

De esta manera, la Corporación Autónoma Regional del Quindío, a través reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizada el día 27 de diciembre de 2021, teniendo en cuenta las disposiciones legales antes mencionadas, y una vez consultado al DAFP respecto de

---

[1] Aprobada por el Consejo de Gestión y Desempeño Institucional en Sesión del 11 de diciembre de 2020

[2] Establecida mediante Decreto 1299 del 25 de julio de 2018

[3] Adoptada mediante Decreto 454 de 2020

la pertinencia y/o aplicabilidad por parte de la corporación de las mismas (Decreto 454 de 2020 y 742 de 2021); aprobó la modificación de la Resolución 471 de 2019, a fin de incorporar tanto la *Política de Compras y Contratación Pública*, así como el ajuste de algunos aspectos para mejorar el funcionamiento del Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPG.

Derivado de lo anterior, la Corporación Autónoma Regional del Quindío, mediante Resolución 2900 del 31 de diciembre de 2021 *"Por medio de la cual se deroga la Resolución 471 de 2019 y se establecen nuevas disposiciones para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG al interior de la Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ"* incorporó como política de gestión y desempeño institucional la *"Política de Compras y Contratación Pública"*

Cabe resaltar que las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional se regirán por las normas que las regulan o reglamentan y se implementarán a través de planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias. Ahora bien, el acto administrativo en comento determinó las dependencias de la entidad que lideraran la gestión de cada una de dichas políticas, así mismo hizo hincapié en que los responsables de la implementación de estas políticas deberán establecer los equipos de trabajo o grupos de mejoramiento necesarios para dar cumplimiento e implementar las acciones y documentos que se requieran, acorde con los requerimientos legales e institucionales, grupos que deben contar con mínimo un representante de cada proceso.

En este sentido, siendo el Sistema Institucional de Planeación y Gestión, un sistema que agrupa el Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; su implementación operación y mantenimiento tiene un alcance transversal, es decir, que recae sobre toda la estructura organizacional de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, misma que cuenta con ocho unidades administrativas estructuradas así: Dirección General, Tres subdirecciones: Administrativa y Financiera, Gestión Ambiental y Regulación y control Ambiental, y cuatro oficinas asesoras: (Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Procesos Sancionatorios ambientales y Procesos Disciplinarios), se pone de presente que Dirección General cuenta con el proceso de Comunicaciones y con el Asesor De Dirección, el cual tiene a su cargo el proceso derivado de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano; y por tanto cada una de ellas debe aportar en el desarrollo de cada una de las políticas de gestión y desempeño acorde con los requisitos establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, o el cual lo actualice o sustituya, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, lo anterior, en concordancia con los planes de acción MIPG construidos por los procesos internos de la Entidad y las demás acciones que sean en procura de alcanzar los atributos de calidad de cada una de las 7 dimensiones del modelo. De esta manera la implementación, administración, mantenimiento, operación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se realizará a través del Grupo de MIPG, la Oficina Asesora de Planeación y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

En concordancia con lo anterior, en el marco de dicho apoyo, y específicamente en lo que respecta al presente proceso precontractual, es necesario anotar que de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 000780 del 23 de marzo de 2022 *"por medio de la cual se adopta la nueva estructura organizacional para Corporación Autónoma Regional del Quindío - CRQ"* expedida por el Director General de la entidad, la CRQ; tiene como complemento de su estructura organizacional básica, una estructura por procesos, entre los que se encuentran los procesos misionales, los cuales se encuentran descritos así *"agrupa aquellos procesos donde se ejecutan las políticas, planes, programas y proyectos propios de la Autoridad Ambiental. Los procesos misionales son servicio al cliente, Proceso Sancionatorio, Ejecución de políticas ambientales y Control y Seguimiento Ambiental"*.

No obstante lo anterior, la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano no tiene asignadas funciones específicas en dicho acto administrativo ya que ésta no es una dependencia sino un proceso que se encuentra adscrito a la Dirección General, dependencia que con base en las

funciones establecidas en el artículo 4 de la Resolución No. 000780 del 23 de marzo de 2022 ibidem, donde se encarga entre otras cosas de: *"Formular las políticas, estrategias, objetivos, planes, programas, proyectos acordes con lo dispuesto con la Constitución Política, los Preceptos de la Ley 99 de 1.993 y demás normas concordantes y complementarias"*; y , además de ello, el proceso de Servicio al Cliente cuenta con un Asesor de Servicio al Cliente Código 1020, Grado 05; cuyas funciones están determinadas por el manual de funciones de la entidad (Resolución N° 1861 del 14 de Septiembre de 2020), siendo éstas las siguientes:

1. *Asesorar a la Dirección General en la implementación de políticas, estrategias y procedimientos que conduzcan a mejorar el desempeño de la Corporación en el Servicio a la comunidad.*
2. *Asesorar al Director General y a la alta dirección para el establecimiento de los mecanismos de determinación y documentación de los requisitos de la ciudadanía por grupos de interés con el fin de asegurar que la Gestión de la Entidad esté orientada al cumplimiento de esos requisitos.*
3. *Asesorar el control sobre las Peticiones, Quejas y Reclamos que recibe la entidad de manera que se garantice su registro y control para el trámite oportuno y conduzca al mejoramiento de la gestión de acuerdo con la normativa vigente.*
4. *Asesorar a los responsables de la gestión documental de la Corporación en el registro, control y custodia de la documentación que se genera y se recibe haciendo uso adecuado de la tecnología disponible y asegurando la custodia física de la documentación en el archivo de gestión de la entidad.*
5. *Realizar la interpretación de las Encuestas de Satisfacción del Cliente que se aplican por grupos de interés con el fin de presentar al Director General los informes pertinentes y las recomendaciones de mejora a que haya lugar.*
6. *Realizar los registros del Componente de Satisfacción del Cliente e indicadores establecidos por la Corporación que permitan medir el desempeño institucional, de acuerdo con los procedimientos establecidos.*
7. *Asesorar el mantenimiento y la publicación de la información en la página Web de la Corporación de manera que se cumplan con los requisitos y parámetros del Índice de Integridad adoptado por el Gobierno Nacional y los Pactos de Transparencia suscritos.*
8. *Asesorar a los usuarios de manera adecuada, suficiente y completa sobre requisitos, trámites y procedimientos que se deben agotar para acceder a los servicios de la Corporación.*
9. *Asesorar el proceso de documentación y normalización de los procedimientos, cumplimiento de objetivos, indicadores, acciones de mejora y demás actividades necesarias para mantener el Sistema de Gestión, además todo lo relacionado con el mapa de riesgos, mapa anticorrupción y gobierno en línea, bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de acuerdo con la normativa vigente.*
10. *Realizar el registro de las estadísticas, memoria documental, gráfica, magnética y cualquier otra forma de archivo de manera que se asegure la trazabilidad del proceso y facilite la presentación de los informes exigidos por el Director General.*
11. *Asesorar la formulación de las políticas, planes, programas y proyectos de la Corporación haciendo presencia en los Comités Directivos y demás comités de alta dirección con el fin de asegurar la comunicación y fluidez de la información hacia y desde el despacho del Director General.*
12. *Realizar el enlace entre el Comité de Dirección y los servidores públicos que conforman la Corporación de manera que se asegure adecuados canales de comunicación, fluidez de la información e instrucciones precisas para el cumplimiento de las decisiones de la alta dirección.*
13. *Proponer la adopción de los Planes de Mejoramiento Institucionales, por procesos o individuales por funcionario, que le correspondan para asegurar el mejoramiento continuo y realizar el seguimiento y evaluación para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas.*
14. *Asesorar las actividades de diseño, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Corporación.*
15. *Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el superior jerárquico, de acuerdo con el área de desempeño y a la naturaleza del empleo.*

Ahora bien, tanto para la implementación, operación y mantenimiento del SIPG, como para la implementación de los planes de acción de las políticas institucionales de gestión y desempeño integradas al Sistema de Planeación Institucional de Planeación y Gestión, en el marco de la Planificación y Administración del Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG, la Corporación Autónoma Regional del Quindío, estableció desde su Plan de Acción Institucional 2020- 2023 *"protegiendo el patrimonio ambiental y más cerca del ciudadano"*, específicamente el Programa No 8. Denominado *"Fortalecimiento de la gestión y dirección de la Corporación Autónoma*

Regional del Quindío" el Proyecto No 24 que lleva por nombre "*Operación y Mantenimiento del Sistema Institucional de Planeación y Gestión"*. A su vez, este proyecto que contiene la Actividad No. 3 *"Implementar los Planes de Acción de las Políticas Institucionales de Gestión y Desempeño"*; la cual cuenta con la Acción POAI No. 2. *"Gestión de acciones para la contratación de personal profesional y/o de apoyo para el desarrollo de actividades de índole administrativa para la implementación de los planes de acción de las políticas institucionales de gestión y desempeño"*

Así mismo, es necesario anotar que la Corporación Autónoma Regional de Quindío, estableció en su Plan de Acción Institucional 2020 - 2023 "Protegiendo el patrimonio ambiental y más cerca del ciudadano", 8 programas, dentro de los cuales se encuentran 25 proyectos, de los cuales, el proceso de servicio al cliente tiene injerencia en 4 de ellos así:

- Proyecto 14. Información y conocimiento para la gestión ambiental.
- Proyecto 20. Organización y participación social
- Proyecto 24. Operación y mantenimiento del sistema institucional de planeación y gestión.
- Proyecto 25. Fortalecimiento de la gestión administrativa de la corporación.

En ese orden de ideas, para garantizar el cumplimiento sinérgico entre las funciones establecidas a cargo del proceso de servicio al cliente, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Grupo de MIPG, resulta necesario desarrollar acciones necesarias para la implementación de las siguientes políticas de gestión y desempeño, para el caso que nos ocupa:

- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Servicio al ciudadano
- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- Compras y contratación pública

Ahora bien, como se refirió anteriormente, el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, opera a través de la puesta en marcha de 7 dimensiones, dentro de las cuales se encuentra la dimensión ***"2. Direccionamiento Estratégico y Planeación"***, cuyo alcance se encuentra contemplado en los siguientes términos "(...) *El propósito de esta dimensión es permitirle a una entidad pública definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad."*[4]

De acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional:

- Planeación institucional
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- Compras y Contratación Pública

En este sentido, y para el caso que nos ocupa, la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano debe implementar la ***"Política de Compras y Contratación Pública"***, la cual tiene como propósito "(...) *permitir que las entidades estatales gestionen adecuadamente sus compras y contrataciones públicas a través de plataformas electrónicas, lineamientos normativos, documentos estándar, instrumentos de agregación de demanda y técnicas de aprovisionamiento estratégico que, como proceso continuo, estructurado y sistemático de generación de valor, les permita mejorar constantemente los niveles de calidad, servicio y satisfacción de las necesidades en sus procesos de adquisición. (...)"*[5] .

---

[4] Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5

[5] Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5

Ahora bien, conforme a lo establecido en Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, frente a los lineamientos generales para su implementación se contempla que las entidades estatales deben desarrollar las etapas que se describen a continuación y que llevarán a implementar una gestión estratégica de las compras y contrataciones públicas de manera eficaz y efectiva:

"(…)

a) *Estructurar el Plan Anual de Adquisiciones -PAA-.*
b) *Incorporar prácticas de Análisis de Datos*
c) *Incorporar prácticas de Abastecimiento Estratégico.*
d) *Promover la competencia.*
e) *Implementar Lineamientos de Buenas Prácticas (Guías, Manuales) y Documentos Estándar desarrollados por Colombia Compra Eficiente.*
f) *Emplear la plataforma transaccional SECOP II para facilitar la celeridad, economía y simplicidad en las actuaciones administrativas.*
g) Hacer uso de Instrumentos de Agregación de Demanda de la Tienda Virtual del Estado Colombiano[6].

De igual manera, el contrato estatal es una de las herramientas jurídicas mediante las cuales se exterioriza la actividad administrativa; y permite lograr el eficaz desarrollo de la acción del Estado dentro de una técnica jurídica de colaboración, cuyo propósito es la satisfacción del interés general y de las necesidades colectivas. De ello, se tiene que la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, para la ejecución de los programas y proyectos que se encuentran a su cargo y que se desarrollan en el marco de los proyectos institucionales y ambientales, debe adelantar procesos contractuales en todas sus modalidades, adelantando la etapa precontractual de los mismos hasta la elaboración de los estudios previos y posteriormente en la evaluación de las propuestas en la etapa correspondiente.

Lo anterior conforme a lo dispuesto en el artículo 31 numeral 6 de la Ley 99 de 1993, en el que dispone que la autoridad ambiental en su ejercicio misional celebra contratos y convenios con las entidades territoriales, otras entidades públicas y privadas y con las entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, con el fin de ejecutar de mejor manera alguna o algunas de sus funciones, cuando no correspondan al ejercicio de funciones administrativas.

La actividad contractual de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, conforme a su naturaleza jurídica, se encuentra sometida a las disposiciones establecidas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública contenido en la Ley 80 de 1993 y en las demás normas que lo modifiquen, deroguen o adicionen; situación que se encuentra contemplada en el artículo 24 de la Ley 1150 de 2007, así como en el artículo 2.2.8.4.1.9. del Decreto 1076 de 2015 y en el manual de contratación.

En desarrollo de ello, es pertinente anotar que la entidad cuenta con el Manual de Contratación, adoptado mediante el Acuerdo del Consejo Directivo No. 016 del 22 de Diciembre de 2021 "Por medio del cual se actualiza el manual de contratación y el manual de control y vigilancia de contratos de la Corporación Autónoma Regional del Quindío", el cual establece en su artículo 16 que:

"ARTÍCULO 16. ETAPAS DE LA ACTIVIDAD CONTRACTUAL: *En la actividad contractual adelantada por la Corporación Autónoma Regional del Quindío se distinguen las siguientes fases, o etapas; (i) Planeación, (ii) Selección, (iii) contractual y (iv) post-contractual.*

Etapa de Planeación: *La fase de Planeación hace referencia a todas las actividades necesarias para la estructuración del futuro Contrato y para las condiciones del proceso de selección, lo que comprende entre otros aspectos: Plan Anual de Adquisiciones, análisis del sector, Elaboración de los estudios previos,*

[6] Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5

análisis de costo de mercado, estructuración de los proyectos de pliegos de condiciones, verificación de la necesidad de contar con permisos, licencias o autorizaciones.

Etapa de Selección: *Esta fase hace referencia al inicio del correspondiente proceso de selección, conforme con la modalidad que corresponda. En aquellos que comprendan convocatorias públicas va desde la publicación de los avisos de convocatorias públicas y publicación de proyectos de pliegos de condiciones y comprende hasta la adjudicación. En aquellos procesos de selección que no requieren invitación pública, comprende desde la invitación o 27 desde la presentación de oferta según el caso y hasta la adjudicación del contrato.*
Etapa Contractual: *Hace referencia a la etapa dentro de la cual las partes ejecutan las obligaciones a las que se comprometen. Comprende desde el perfeccionamiento del contrato, la suscripción del acta de iniciación, hasta la entrega final del objeto del contrato o el vencimiento del plazo de ejecución, esta etapa incluye actividades tales como desarrollo de las obligaciones del contrato, control y seguimiento de actividades contractuales, recibo de bienes, obras o servicios, entre otras. (…).*" (Resaltos propios)

Además de lo anterior, para el caso de los contratos y convenios celebrados por la entidad, deben cumplirse los requisitos y documentos previos contenidos en el artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, los cuales son:

1. *La descripción de la necesidad que la Entidad Estatal pretende satisfacer con el Proceso de Contratación.*
2. *El objeto a contratar, con sus especificaciones, las autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución, y cuando el contrato incluye diseño y construcción, los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto,*
3. *La modalidad de selección del contratista y su justificación, incluyendo los fundamentos jurídicos.*
4. *El valor estimado del contrato y la justificación del mismo.*
5. *Los criterios para seleccionar la oferta más favorable.*
6. *El análisis de Riesgo y la forma de mitigarlo.*
7. *Las garantías que la Entidad Estatal contempla exigir en el Proceso de Contratación.*
8. *La indicación de si el Proceso de Contratación está cobijado por un Acuerdo Comercial*

En el transcurso de esta etapa, y conforme a lo dispuesto en el manual de contratación de la entidad, en su título III denominado *"Fase de planeación"*, las disposiciones establecidas en esta fase le son aplicables a todos los procesos de selección de contratistas que llegare adelantar la Corporación Autónoma Regional del Quindío, independientemente de la modalidad a través de la cual se adelante el procedimiento y comprende entre otros *"(…) IV. Elaboración de estudios previos. V. Elaboración de los análisis del sector. (…)"*.

Aunado a ello, el artículo 20 del precitado manual dispone:

> *"**ARTÍCULO 20. ESTUDIOS PREVIOS:** Los estudios y documentos previos (análisis de conveniencia y oportunidad, análisis de riesgo, análisis del sector, estudio del mercado, etc.) son el soporte de los pliegos de condiciones, o de los documentos que hagan sus veces, así como de las condiciones contractuales. Los estudios previos deberán ser elaborados por la dependencia de donde provenga la necesidad y se suscribirán por parte del subdirector o jefe de la oficina asesora, indicando para tales efectos los funcionarios y/o contratistas que intervinieron en su elaboración. El estudio previo deberá elaborarse con la suficiente antelación al inicio al proceso de selección o la elaboración del contrato según corresponda y deberán comprender como mínimo:*
>
> ***A. La descripción de la necesidad que la CRQ pretende satisfacer con el Proceso de Contratación.** Debe entonces señalarse de manera precisa en qué consiste la necesidad que debe ser atendida, teniendo en cuenta para ello los postulados de conveniencia y oportunidad. (…)*
>
> ***B. El objeto a contratar y sus especificaciones.** En este aspecto del estudio previo debe desarrollarse el siguiente contenido: (…)*
>
> ***C. La modalidad de selección del contratista y su justificación.** De conformidad con lo establecido en la ley 1150 de 2007, ley 1450 de 2011, ley 1474 de 2011, y el Decreto 1082 de 2015 la escogencia de contratistas por parte de Corporación Autónoma Regional del Quindío (…)*

D. Análisis que soporta el valor estimado del contrato. *Los estudios de mercado, serán adelantados por los jefes de las Unidades de donde proviene la necesidad y estos corresponden al análisis de costos que se realiza para calcular el valor del bien, obra o servicio que requiere ser contratado y que se podrá denominar como presupuesto oficial. (…)*

E. Los criterios para seleccionar la oferta más favorable. *En los estudios previos se identificará por parte de las áreas, técnica, jurídica y financiera los factores objetivos para determinar la oferta más favorable, (…)*

F. El análisis de riesgo a que se encuentra expuesta la actividad contractual y la ejecución del contrato, así como la forma de mitigarlo. *Debe indicarse en este aparte de los estudios previos los riesgos del contrato que ameritan ser tipificados, asignados y cuantificados, los cuales deben analizarse para todo tipo de contrato sin importar su valor, o su modalidad de selección, no obstante, su profundidad y contenido dependerán de las condiciones y complejidad propias de la modalidad de selección, del contrato y su valor. (…)*

G. Las garantías que la Corporación Autónoma Regional del Quindío contempla exigir en el Proceso de selección y al contratista. *Debe indicarse el tipo de garantías que de acuerdo con el contrato a celebrar son requeridas, tanto las establecidas para la fase precontractual (Garantía de seriedad de la oferta), como para la fase contractual o de ejecución, estableciendo las coberturas que será solicitadas en tiempo y valor, todo ello conforme con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015.*

H. El análisis referente a si el contrato se encuentre sometido a acuerdos comerciales*. Se debe establecer si el contrato a suscribir se encuentra cobijado por algún acuerdo comercial, para lo cual es necesario verificar la guía publicada por Colombia Compra Eficiente a este respecto (…)".*

De igual forma, la entidad cuenta con el procedimiento de contratos de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión de competencia del director general que hace parte del Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la entidad según código PR-J-05, el cual determina que a cargo de la dependencia donde surge la necesidad, se deben realizar las siguientes actividades:

- Realizar un análisis para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, además de un análisis del riesgo. De todo lo anterior se debe dejar constancia, dando cumplimiento a los artículos 2.2.1.1.1.6.1. y 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, teniendo en cuenta para ello el formato establecido en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión - FO-J-16, con el fin que estos documentos sirvan como soporte para la posterior elaboración de los estudios previos.
- Una vez se identifica la necesidad de la Corporación, y cuando la misma se enmarque dentro del Banco de Programas y Proyectos Ambientales BPPA CRQ, se debe solicitar a la Oficina Asesora de Planeación, previa verificación jurídica del objeto por parte de la Oficina Asesora Jurídica; la viabilidad correspondiente - FO-D-09, teniendo en cuenta para ello el formato establecido en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, debidamente articulada con los instrumentos de planificación de la entidad (Plan de Acción, Línea Estratégica, Programa, Proyecto, Actividad y Acciones, entre otros). Adicional a ello, deberá remitirse en documento adicional las actividades del contrato para su correspondiente aprobación por parte de la Oficina Asesora Jurídica. Lo antes mencionado no tiene aplicación para las necesidades que se enmarcan en el rubro de funcionamiento de la entidad.
- Una vez expedida la viabilidad del BPPA, remitir a las respectivas oficinas que adelantan el proceso, quienes deben diligenciar la ficha de información presupuestal, teniendo en cuenta para ello el formato establecido en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión denominado "Solicitud Certificado de disponibilidad presupuestal- FO-F-02", precisando entre otros aspectos el solicitante, el objeto, valor, forma de pago, la identificación del proyecto y rubro correspondiente, la cual debe estar firmada por el Jefe de Dependencia responsable del proceso y el profesional especializado del almacén de la Entidad, con el fin de verificar que el mismo se encuentre contemplado en el Plan Anual de Adquisiciones, remitiendo de forma ágil la documentación completa para revisión y autorización del Director General.
- Continuando con la etapa de planeación, y teniendo en cuenta la información generada con cada uno de los procedimientos anteriores, se procede con la elaboración del Estudio previo - FO-J-09, conforme a lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.2.1.5.1. del Decreto 1082 de 2015 y

demás normas concordantes, el cual debe ser diligenciado en el formato de gestión dispuesto para ello.

Así mismo, el manual de contratación de la entidad, dispuso:

*"**ARTÍCULO 20. ESTUDIOS PREVIOS:** Los estudios y documentos previos (análisis de conveniencia y oportunidad, análisis de riesgo, análisis del sector, estudio del mercado, etc.) son el soporte de los pliegos de condiciones, o de los documentos que hagan sus veces, así como de las condiciones contractuales. Los estudios previos deberán ser elaborados por la dependencia de donde provenga la necesidad y se suscribirán por parte del subdirector o jefe de la oficina asesora, indicando para tales efectos los funcionarios y/o contratistas que intervinieron en su elaboración. El estudio previo deberá elaborarse con la suficiente antelación al inicio al proceso de selección o la elaboración del contrato según corresponda y deberán comprender como mínimo*
***A. La descripción de la necesidad que la CRQ pretende satisfacer con el Proceso de Contratación.** Debe entonces señalarse de manera precisa en qué consiste la necesidad que debe ser atendida, teniendo en cuenta para ello los postulados de conveniencia y oportunidad.*

Siempre que sea posible, deberá señalarse las diferentes alternativas que existen para atender tal necesidad y cuál de ellas es la más recomendable para la Corporación Autónoma Regional del Quindío desde el punto de vista técnico, jurídico, económico, etc., verificando en todo caso que el contrato con el cual se atenderá la necesidad descrita se encuentre incluido en el Plan Anual de Adquisiciones.

El área responsable en el marco de su competencia como parte de la descripción de la necesidad de la contratación, señalará expresamente los antecedentes, causas y motivos genéricos y específicos que originan la necesidad en relación directa con la gestión y objeto de la Entidad. Así las cosas, la descripción de la necesidad se estructurará teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
***I. Diagnóstico de la necesidad:** Determinación de los antecedentes que originan la necesidad de la contratación que se pretende satisfacer, en relación directa con la gestión y objeto de la entidad, en los aspectos técnicos, jurídicos, financieros, etc.*
***II. Mecanismos o estrategias contractuales:** Planteamiento de las opciones o alternativas que existen en el mercado para satisfacer la necesidad determinada. **III. Verificación de la necesidad en el Plan de Adquisiciones:** Verificar que la necesidad se encuentra prevista en el plan de adquisiciones de la entidad.*
***IV. Conveniencia y oportunidad de satisfacer la necesidad:** Justificación de las razones e importancia de la contratación y la priorización de la misma, respecto de otros proyectos de la dependencia correspondiente, salvo situaciones imprevistas o de urgencia.*
***V.** Instrumentos de planeación ambiental. Determinar con respecto al contrato su coherencia con los planes de gestión ambiental.*

***B. El objeto a contratar y sus especificaciones.** En este aspecto del estudio previo debe desarrollarse el siguiente contenido:*
***I. Tipo De Contrato:** Antes de proceder a identificar el objeto del contrato, debe identificarse la tipología contractual que será utilizada, esto es, definir el tipo de contrato a suscribir, indicando si se trata de un contrato de obra, consultoría, prestación de servicios profesionales, compraventa, suministro, suministro e instalación, permuta, etc., pues de ello dependerán algunos aspectos como la modalidad de selección, o las obligaciones de la esencia y de la naturaleza, entre otros.*
***II. Objeto:** Deberá establecerse el objeto del contrato a suscribir, teniendo en cuenta que este debe ser de tal manera que pueda comprender las obligaciones o componentes del contrato, sin que se requiera describir todas las obligaciones en el objeto, pues para eso, están las cláusulas de obligaciones o las actividades descritas en el alcance del objeto a contratar.*
***III. Plazo de ejecución:** Conforme con los estudios técnicos debe establecerse el plazo dentro del cual se cumplirán o ejecutaran las obligaciones contractuales, los cuales pueden expresarse en días, meses o años. Cuando se trate de días es recomendable especificar si son calendario o hábiles*
***IV. Especificaciones Técnicas.** Hace referencia a las condiciones técnicas mínimas que deberá cumplir el bien, obra o servicio requerido, indicando entre otros; materiales, composición interna de los bienes, etc. En tratándose de prestación de servicios profesionales, o de apoyo en la gestión estas consisten en indicar las obligaciones a desarrollar y de ser el caso, el alcance de las mismas. En tratándose de consultoría deberán contener entre otras los documentos entregables, los resultados esperados y el alcance de la consultoría.*
***V. Forma de pago.** Debe establecerse la forma de pago establecida para el contrato, esto es, si será por mensualidad, quincenal, por avance, por porcentaje, si se tiene previsto entrega de anticipo o pago anticipado, etc. VI. Control y Vigilancia. Es necesario señalar a través de cual mecanismo se realizará control y vigilancia al contrato, esto es, si se hará a través de interventoría, o a través de supervisión, o las dos.*
***VII. Obligaciones de las partes.** Describa claramente las obligaciones que estarán a cargo de la CRQ y las que estarán a cargo del contratista. VIII. Plazo de Duración. Señalar el plazo que se propone de duración, o vigencia del contrato, lo cual comprende el plazo de ejecución del contrato, más el plazo estipulado para la liquidación de mutuo acuerdo del contrato.*

IX. Permisos, Licencias y Autorizaciones. *Es necesario verificar si el contrato a suscribir requiere de permisos, licencias y autorizaciones, caso en el cual deberá contarse con las mismas y adjuntarse a los estudios previos. De concluir que no se requieren de permisos, licencias, o autorizaciones, así deberá señalarse y justificarse de manera puntual en estudio previo*

C. La modalidad de selección del contratista y su justificación. *De conformidad con lo establecido en la ley 1150 de 2007, ley 1450 de 2011, ley 1474 de 2011, y el Decreto 1082 de 2015 la escogencia de contratistas por parte de Corporación Autónoma Regional del Quindío, se desarrollará de conformidad a las modalidades de selección de:*
(…)
E. Los criterios para seleccionar la oferta más favorable. *En los estudios previos se identificará por parte de las áreas, técnica, jurídica y financiera los factores objetivos para determinar la oferta más favorable, para tales efectos se tendrán en cuenta los criterios habilitantes, tales como; capacidad jurídica, capacidad financiera, capacidad organizacional, experiencia, y condiciones técnicas entre otros. De igual manera se definirán las condiciones de calificación para cada caso, pudiendo tener en cuenta, entre otros aspectos; el precio, la calidad, las condiciones de pago, y general todos aquellos aspectos objetivos que puedan determinar la favorabilidad de la oferta*
En todo caso, la Corporación Autónoma Regional del Quindío tendrá la facultad conforme con las normas vigentes para determinar los criterios de selección de los proveedores y las ofertas, los cuales se incorporarán en los pliegos de condiciones, o sus equivalentes en cada modalidad de selección.

Podrán ser considerados los factores de precio y/o calidad, de experiencia, apoyo a la industria nacional, de acuerdo a la modalidad de selección y en general, factores que de acuerdo con la naturaleza del objeto a contratar y el análisis de conveniencia expresado en los estudios previos de la contratación se establezcan, de forma adecuada y proporcional, para obtener la oferta más favorable para la entidad.

Los requerimientos que deberán cumplir en materia técnica las propuestas presentadas por los interesados, serán verificados como requisito habilitante o mínimo del proponente según sea el caso, así como los criterios ponderables a evaluar.

Se debe especificar los documentos o constancias técnicas a requerir para acreditar la idoneidad del oferente y su ofrecimiento, tales como certificaciones de cumplimiento de normas técnicas, certificaciones de experiencia, declaraciones de catálogos, muestras, entre otras.

ARTÍCULO 26. RADICACIÓN DOCUMENTOS PREVIOS EN LA OFICINA ASESORA JURÍDICA: *Una vez se cuente con todos los documentos y requisitos de la fase de planeación, estos serán radicados para su revisión, quien realizará análisis de los mismos y de ser necesario solicitará las correcciones o complementación que se requiera. Una vez verificados los documentos y aprobados se procederá a proyectar los documentos pertinentes para iniciar la fase de selección. (…)"*

De lo anterior, se tiene que para el desarrollo de la etapa precontractual de los procesos de contratación que pretenda adelantar la dependencia, resulta necesario adelantar una gestión jurídica propia del proceso, en la que se deben desarrollar actividades tales como estructuración y/o ajuste y/o reajuste de los estudios previos (el cual incluye un componente jurídico que debe ser observado) de acuerdo con los requerimientos que para el efecto disponga la Oficina Asesora Jurídica; aunado a las labores que para el efecto establezca el procedimiento interno del proceso de selección que se adelante, todo ello con el fin de adquirir y contratar los bienes, obras y/o servicios que la Corporación requiere para el normal desarrollo de sus actividades.

Es de anotar que, durante la vigencia 2023, se efectuaron 125 procesos de contratación directa, así como las modificaciones, adiciones y prórrogas adelantadas conforme a las necesidades presentadas, entre otros acopios contractuales, así mismo, se adelantó un (1) proceso de selección abreviada propio a la necesidad del contrato de correspondencia y/o mensajería para la entidad. En lo atinente al primer trimestre de la vigencia 2024, se encuentran planteados diferentes procesos de contratación directa, pasantía y mínima cuantía; entre los que se destacan la construcción jurídica de alrededor de sesenta (60) procesos precontractuales para la posterior celebración de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, propios de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano; de igual manera, la realización de una (01) pasantía (aprendiz SENA) que apoye la gestión documental de la comentada dependencia; todos estas labores jurídicas que requieren el apoyo y acompañamiento para su estructuración, impulso y/o ajuste.

Por otra parte, la Ley 1474 de 2011 en sus artículos 83 y 84 disponen, respectivamente:

> *"**ARTÍCULO 83. SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA CONTRACTUAL.** Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda.*
>
> *La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, la Entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos. (...)*
>
> ***ARTÍCULO 84. FACULTADES Y DEBERES DE LOS SUPERVISORES Y LOS INTERVENTORES.** La supervisión e interventoría contractual implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las obligaciones a cargo del contratista.*
>
> *Los interventores y supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual, y serán responsables por mantener informada a la entidad contratante de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando tal incumplimiento se presente. (...)"*

A su turno, el manual de contratación de la entidad, adoptado por el Acuerdo No. 016 de 2021, dispone en su artículo 70:

> *"**ARTÍCULO 70. OBLIGACIÓN DE REALIZAR CONTROL Y VIGILANCIA:** A todos los contratos que celebre la CRQ deberá designársele un supervisor o contratarse un interventor. Para tal efecto, previo al inicio del contrato, la CRQ notificará a través de oficio al servidor o contratista que haya sido designado para adelantar el control y vigilancia del respectivo acuerdo contractual. Con la notificación se hará entrega al supervisor o interventor de una copia del contrato sobre el cual ejecutará las actividades de control y vigilancia*
>
> ***PARÁGRAFO:** Los aspectos referentes a Supervisión e Interventoría de contratos se encuentran regulados en el manual de Control y seguimiento de contratos de la CRQ".*

Aunado a lo anterior, el Manual de Control y Vigilancia de Contratos de la Corporación Autónoma Regional del Quindío igualmente adoptado por el Acuerdo No. 016 de 2021, dispone en su artículo 18:

> *"**ARTÍCULO 18°. FUNCIONES Y/O OBLIGACIONES GENERALES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR.** Son funciones y atribuciones generales del supervisor, y obligaciones del interventor las indicadas en el contrato, así como las estipuladas en el presente manual, entre otras las siguientes:*
>
> *El supervisor designado, o el interventor contratado tendrán acceso a la carpeta del contrato sobre el cual ejercen control y vigilancia y podrán obtener copias, si así lo requiere de los estudios, documentos previos, términos de referencia, oferta, contrato y en general de todos los documentos que hacen parte del expediente contractual.*
>
> *El supervisor designado, o el interventor contratado, previo a la autorización del inicio del contrato sobre el cual ejercerá control y seguimiento, deberá informarse sobre organización, disposiciones normativas y contractuales, así como los métodos de trabajo de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, a fin de que le dé un trámite adecuado a la correspondencia, archivo documental, formatos y procedimientos establecidos para cumplir con las actividades de control y vigilancia.*
>
> *De igual manera es indispensable que el interventor o supervisor, previo al inicio del contrato sobre el cual ejerce control y vigilancia revise y verifique todos los documentos que hacen parte del contrato, tales como; estudios previos, análisis del sector, términos de referencia, especificaciones técnicas, minuta del contrato y en general todos los documentos necesarios para conocer las condiciones contractuales de tal manera que se garantice un correcto ejercicio del control y vigilancia del contrato.*
>
> *Para un correcto ejercicio del control y vigilancia del contrato se deberá contar con el apoyo y la colaboración de las áreas de la Corporación Autónoma Regional del Quindío que tengan relación directa con el desarrollo del objeto del contrato.*

Las funciones y atribuciones generales sobre las que recae el control y vigilancia de contrato, recaen sobre los siguientes aspectos: (A) administrativos, (B) Jurídico, (C) técnicos, (D) financieros, o contables, y (E) ambientales: (…)"

Y por su parte, en el artículo 19 ibídem, se establece las condiciones particulares adicionales a los lineamientos y funciones generales sobre el control y vigilancia de algunos tipos de contratos.

De esta manera, podrán ser designados como supervisores para realizar control y vigilancia de los contratos, los servidores públicos del CRQ de cualquier nivel, cuyas competencias funcionales tengan relación con el objeto del contrato o convenio, quien deberá contar con la idoneidad adecuada para controlar y vigilar el respectivo contrato. Así las cosas, y en cumplimiento de las disposiciones antes traídas a colación, son designados como supervisores, de los contratos que surgen de esta dependencia, los funcionarios adscritos a la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano.

En ese orden de ideas, y una vez agotado el trámite respectivo, y cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, por parte del contratista y de las dependencias responsables, el contratista y el supervisor designado conforme a la notificación realizada por la plataforma, deberán elaborar la correspondiente acta de inicio de conformidad al formato establecido en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, identificado con código FO-J-04 denominado *"Acta de inicio de contratos - Portal Único de Contratación SECOP II"*; de dicha acta de inicio se debe remitir copia a la Oficina Asesora Jurídica para su correspondiente revisión, y una vez se determine que la misma está conforme a los datos del expediente contractual, el supervisor designado del contrato procederá con la publicación de la misma en el Portal Único de Contratación SECOP II, estableciendo las fechas solicitas por la plataforma y el envío a la Oficina Asesora Jurídica para su correspondiente archivo en el expediente contractual el cual debe reposar en dicha dependencia.

Adicional a lo anterior, en la ejecución del contrato se puede presentar situaciones de fuerza mayor o caso fortuito o por común acuerdo entre las partes, que generen la terminación anticipada del mismo, la cual se realiza a través de un acta suscrita por el contratista y el ordenador del gasto de la entidad competente, frente a los acuerdos de voluntades por él suscritos. Así mismo, como producto de que dicha terminación anticipada, se debe suscribir el acta de liquidación respectiva. Es de anotar que dicha acta de liquidación debe ser suscrita de igual forma para los demás acuerdos de voluntades celebrados por la entidad, y que no se encuentren excepcionados en la ley, toda vez que es allí en donde se verifica la ejecución del objeto contractual, para determinar si el mismo se efectuó completamente y de acuerdo con la regulación en materia de contratación, es decir, según lo establecido en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2021 y en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, así como el cumplimiento de las especificaciones pactadas en el contrato. Adicional a ello, en la ejecución del contrato se presentan circunstancias que ameriten la suspensión de los contratos de esta oficina, lo cual por demás conlleva al reinicio de los mismos, para ello se requiere igualmente el diligenciamiento de las actas correspondientes según formatos dispuestos en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, FO-J-21 y FO-J-CA-33, respectivamente. Es de anotar que el trámite y revisión de dichas actas se encuentra en cabeza de la Oficina Asesora Jurídica, no obstante, para ello se requiere la proyección correspondiente por parte Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano previa radicación en aquella dependencia; por lo que se hace necesario contar con personal que apoye a los supervisores de los diferentes contratos a cargo de esta dependencia ya que estos tienen la función de la elaboración de las mismas.

Por otra parte, en la ejecución de los contratos celebrados por la entidad, los contratistas deben presentar sus cuentas de cobro cuya documentación se lleva a cabo a través de actas suscritas por el contratista y su supervisor, en las que se hallan i) las actas de recibo parcial, las cuales se suscriben periódicamente para registrar en ellas el progreso en la ejecución de las prestaciones pactadas y su finalidad, básicamente es la de permitir el cálculo del avance de la ejecución en relación con lo pactado así como el valor de lo que se ejecutó en ese periodo de tiempo y i) el

acta de terminación o pago final en la cual se verifica la ejecución del objeto contractual, para determinar si el mismo se efectuó completamente y de acuerdo con las especificaciones pactadas en el contrato. Actas que se encuentran acompañadas de informes de ejecución contractual, constancias de supervisión, entre otros documentos y soportes aportados en esta etapa. Razón por la cual se requiere apoyo, en la realización de acciones necesarias para el seguimiento a la ejecución contractual de los contratos a cargo de la dependencia, en concordancia con la herramienta dispuesta por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente denominada *"Guía para el ejercicio de las funciones de supervisión e interventoría de los contratos suscritos por las Entidades Estatales"*.

Así mismo, la vigilancia y control que se debe adelantar sobre la ejecución contractual es cada vez más compleja, como quiera que así lo determinan las exigencias normativas y sus decretos reglamentarios, los cuales han sufrido varias modificaciones en poco tiempo, por lo que en estos momentos se deben redoblar los esfuerzos para la revisión de la actividad contractual, que para el presente caso se circunscribe al componente administrativo del mismo.

En síntesis, para la materialización de lo antes descrito en el marco del proceso de contratación, la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano requiere adelantar el desarrollo de las actividades traídas a colación, propias de la etapa precontractual y contractual de los procesos que se adelanten en el marco de su competencia, conforme a sus necesidades para adquirir y contratar los bienes, obras y/o servicios que la Corporación requiere para el normal desarrollo de sus funciones. Para lo cual, se itera, deberá aplicar las normas que rigen la contratación pública, así como la implementación de los lineamientos relacionados a las buenas prácticas y documentos estándares vigentes señalados en la "Política de Compras y Contratación Pública", así como en los documentos internos de del Sistema Integrado de Planeación y Gestión – SIPG, entre otros.

Como se puede observar, dar cumplimiento a ello, conlleva para la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, partiendo del número de procesos que suele adelantar en cada vigencia conforme a sus necesidades, un gran volumen de actividades administrativas, y jurídicas a desarrollar, para el caso que nos ocupa, máxime cuando generalmente estos contratos se pretenden adelantar en conjunto para poder dar cumplimiento a las funciones que tiene a cargo la oficina durante la vigencia y por ende al Plan de Acción Institucional, razón por la cual, el desarrollo de estas actividades reviste gran relevancia para esta dependencia y debe adelantarse con la meticulosidad que amerita.

Por otra parte, otra de las dimensiones a través de las cuales opera el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, se encuentra la dimensión ***"4 Evaluación de resultados",*** cuyo alcance se circunscribe a *"(…) promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico. Tener un conocimiento certero de cómo se comportan los factores más importantes en la ejecución de lo planeado, le permite a la entidad (i) saber permanentemente el estado de avance de su gestión, (ii) plantear las acciones para mitigar posibles riesgos que la puedan desviar del cumplimiento de sus metas, y (iii) al final del periodo, determinar si logró sus objetivos y metas en los tiempos previstos, en las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con un uso óptimo de recursos. La Evaluación de Resultados permite también definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor."*[7].

De acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de la política de gestión y desempeño institucional denominada "Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.", en dichos lineamientos se encuentran:

[7] Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5

- Definir un área o servidor responsable del diseño, implementación y comunicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación.
- Revisar y actualizar los indicadores y demás mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos en la entidad y por otras autoridades.
- Evaluar el logro de los resultados.
- Evaluar la gestión del riesgo en la entidad.
- Evaluar la percepción de los grupos de valor.
- Documentar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación.
- Utilizar y aprovechar los resultados de los seguimientos y evaluaciones para la mejora continua.

Es de anotarse que cuando se hace referencia a *"Documentar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación"*; La documentación de los resultados permite a la entidad:

- Contar con la información básica para mejorar o reorientar su gestión.
- Implementar estrategias que permitan fortalecer aquellos aspectos de la gestión que presenten debilidades.
- Identificar y subsanar las posibles causas de las fallas, dar recomendaciones y priorizar requerimientos a través de planes de mejoramiento.
- Contar con una línea base para los siguientes ejercicios de Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- Disponer del insumo primordial para la elaboración de los informes de gestión que se suministran a los organismos de control u otros entes gubernamentales y para la rendición de cuentas, entre otros.

En desarrollo de ello, el proceso de servicio al cliente plantea la aplicación de los lineamientos de la ***"Política de Seguimiento y Evaluación del desempeño institucional"*** respecto de sus procesos a través de la documentación de los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación y adelantar ejercicios de autodiagnóstico.

En conexidad con lo expuesto, se tiene que en el marco de las actividades propias de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, se realizan constantes reuniones, comités y/o mesas de trabajo donde se exponen diferentes temáticas propias de la naturaleza del área, propendiendo por materializar las acciones jurídicas y administrativas que lleven a feliz término los proyectos trazados; verbi gracia, en el recorrido del anual 2023, se llevaron a cabo 20 encuentros, donde se requirió el viso jurídico y apoyo administrativo para otorgar las soluciones a los diferentes escenarios pendientes de resolución. Es así pues que, en atención al inicio de la labor pre y contractual de la entidad para la presente vigencia 2024; se planea la realización de diferentes reuniones y comités, los cuales requieren de un apoyo de orden tanto administrativo como jurídico, derivando de ello tareas que requieren de prolijidad y alto volumen, conllevando al sustento de contar con el apoyo y acompañamiento tanto jurídico como administrativo en los comités y/o reuniones programadas, a fin de generar una correcta trazabilidad y puesta en marcha de la prenombrada acción contractual.

En igual sentido, la extracción de la información para la retroalimentación en los sistemas operativos, también tendrá génesis en los consolidados que se deriven de los comités y/o reuniones que se programen por los supervisores del área; motivo por el cual, el profesional requerido, en la asistencia que realice a estas, luego de la respectiva relatoría, solidificará y filtrará las conclusiones que se deriven, así como los compromisos adquiridos.

Para lo anterior, la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano requiere contar con un apoyo adicional desde el componente jurídico en el desarrollo de acciones y actividades necesarias para el seguimiento a sus procesos de contratación de acuerdo con los lineamientos establecidos en la *"Política de Seguimiento y Evaluación de Desempeño Institucional."*, esto es, en el marco de la actividad contractual que adelanta la dependencia en el cumplimiento de los proyectos del Plan de Acción Institucional que se encuentran a su cargo, se desarrollan reuniones y comités con los

funcionarios de la misma, con el Director General, con la Oficina Asesora Jurídica y demás personal dispuesto para el proceso contractual, por lo que resulta necesario contar con apoyo y acompañamiento de orden jurídico en dichas actuaciones.

Aunado a la ya iterada ***Política de Seguimiento y Evaluación del desempeño institucional*** y congruente con esta, también es indispensable contar con la coadyuvancia de un profesional que desde su espectro jurídico, facilite la elaboración desde los tópicos cuantitativos y cualitativos de los informes propios del avance de la contratación del área, lo cual, devela la gestión adelantada y las necesidades a atender; libelos que de igual manera a la postre, sirven de base al desarrollo de los informes de gestión en las temporalidades requeridas.

Debe agregarse que, con dicha coadyuvancia, se logra obtener un enfoque directo y claro de las tareas adelantadas, máxime en el tramo contractual que empodera el inicio de la administración en vigencia, misma que representa la prolijidad de los diferentes procesos surtidos.

De otro lado, y en el marco de la implementación de los planes de acción de las políticas institucionales de gestión y desempeño, la Oficina Asesora de Planeación con el ánimo de realizar acciones e implementar la ***"Política de Servicio al Ciudadano",*** la cual establece *"(...) uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza. Su cabal cumplimiento implica que las entidades orienten su gestión a la generación de valor público y de un Estado abierto que diseña e implementa soluciones a la medida de las necesidades, preferencias y expectativas de la ciudadanía para la garantía de los derechos y el cumplimiento de obligaciones (...)"*[8].

Así mismo, en el marco de la dimensión antes referida, debe mencionarse la "**Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción**", la cual *"(...) permite a la entidad articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública"*

En cuanto a la ***Ley de Transparencia y Acceso a la información pública***, y para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, las entidades tienen la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información. Para ello, es necesario que el proceso de servicio al cliente, no solo brinde respuestas a derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, sino también que la información sea divulgada de manera oportuna, generando archivos de valor para el ciudadano; de la misma manera a través de esta política la dependencia se obliga a la publicación de la contratación en los sistemas del estado diseñados para esto, publicación que debe hacerse de manera oficiosa.

En esta perspectiva, es deber de todas las instituciones que adoptan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión generar las condiciones y capacidades institucionales que faciliten el diálogo efectivo con los grupos de valor; de igual forma, es necesario afianzar la promoción de capacidades, habilidades, valores, principios, derechos y deberes ciudadanos, para que todos los actores cuenten con los requerimientos que garanticen la generación permanente de valor público. Por lo anterior, los lineamientos de las políticas que intervienen en la relación del Estado

[8] Ibídem

con los ciudadanos se articulan de manera sistémica en el enfoque de Estado abierto en relación con todas las dimensiones de MIPG.

En ese orden de ideas, las entidades deben comunicar de manera precisa, certera y en lenguaje claro a sus usuarios sobre las condiciones que enmarcan la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o acceso a bienes y servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de garantizar a los ciudadanos y grupos de valor la atención oportuna de sus requerimientos y establecer las «reglas de juego» en la interacción Ciudadano – Estado. En síntesis, se requiere facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante servicios de la entidad y entender la gestión del servicio al ciudadano como una labor integral.

Es necesario precisar que el artículo 14 y siguientes de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Estas peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Con relación a los términos para su trámite y respuesta se tiene que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En ese orden de ideas, la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, debe comunicar de manera precisa, certera y en lenguaje claro a sus usuarios sobre las condiciones que enmarcan la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o acceso a bienes y servicios, y las respuestas a las solicitudes interpuestas, con el fin de garantizar a los ciudadanos y grupos de valor la atención oportuna de sus requerimientos y establecer las «reglas de juego» en la interacción Ciudadano – Estado.

Cabe resaltar que a esta dependencia, de manera constante recibe un número significativo de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de carácter interno y/o externo, generalmente provenientes de ciudadanos, entidades públicas, entes de control, entre otros, a los cuales se debe dar trámite de conformidad a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes y en los términos allí dispuestos, así como en atención a los lineamientos de la política que nos ocupa, y por ende proyectar la respuesta correspondiente, comunicar y/o notificar según corresponda; motivo por el cual se hace necesario contar con el apoyo de personal para

la proyección y/o revisión de respuesta a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de carácter interno y/o externo que llegan regularmente a la Oficina Asesora de Planeación.

Se tiene que para la vigencia 2023, la entidad recibió 9514 documentos, los cuales una vez ingresaron, fueron verificados y trasladados a la dependencia competente, todos filtrados por medio del Beesoft y donde la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano en algunos casos, resulta el competente para su debida resolución; aspecto ultimo que justifica el acompañamiento jurídico, por lo que se itera que desde dicho tópico en la temporalidad previamente aludida, se atendieron 119 de estos con acompañamiento de los profesionales en derecho contratados, aplicando la debida tramitología y con ello materializando la misionalidad de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, logrando satisfacer los intereses y expectativas de la ciudadanía y/o usuarios que se acercan a la entidad, especialmente asegurando la transparencia de las actuaciones administrativas como tal.

Es menester colegir que para el primer trimestre de la vigencia 2024 y dada la naturaleza propia de la misión de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, aunado al alto y continuo flujo de solicitudes que se presentan ante la ventanilla única, incluso las atenciones especiales que se desarrollan de manera directa en la dependencia, dicha tarea proseguirá, incluso, en un flujo dual al ya presentado, conclusión arribada por la experiencia aplicada en la gestión del proceso de servicio al cliente, libelos impetrados donde seguramente un amplio porcentaje serán de competencia del área en comento; todo ello, de conformidad a la dinámica y disposiciones del plan de acción, lo que hace evidente la latente necesidad de la coadyuvancia jurídica que debe estar presente para cumplir a satisfacción el procedimiento administrativo y de mandatos normativos en cada uno de ellos.

Adicionalmente, como lo impone el servicio al cliente, bajo la respectiva corresponsabilidad administrativa, se derivan distintas situaciones de índole jurídico, pues el desarrollo natural de estos trámites lleva consigo de manera permanente este aspecto para cumplir con los pregones constitucionales y legales; por lo que se avizora con claridad la pertinencia de contar con otro profesional en derecho que desarrolle su rol de manera directa, apoyando las actividades de orden jurídico que a diario considere la jefatura de la dependencia en cuanto a las necesidades de usuarios y del mismo personal de la dependencia a cargo.

Finalmente, se recalca que el área funcional de servicio al cliente, conforme al modelo organizacional de la entidad, cuenta con 7 funcionarios de planta de cargos de la entidad, los cuales obedecen a uno a nivel Asistencial, un Auxiliar Administrativo, cargo que actualmente se encuentra vacante de manera definitiva hasta tanto un elegible ocupe tal espacio, también se soslaya en dicha estructura organizacional dos Secretarías ejecutiva, se cuenta también con un Técnico Administrativo, Profesional Universitario y un profesional de libre nombramiento y remoción que actúa como Asesor; por lo que dicho personal no cuenta con perfiles jurídicos para cumplir a cabalidad con las funciones asignadas a la citada área; por lo que en contexto, es menester contar con apoyo de orden jurídico que coadyuve en el fortalecimiento de la gestión en general, así como las actividades mencionadas anteriormente, pues como se puede observar, no se cuenta con personal de planta idóneo para cubrir todos los frentes de acción.

De conformidad con lo anterior, y una vez esbozada la importancia de las actividades antes descritas y que deben desarrollarse a cabalidad, se puede concluir que se requiere contar con una persona natural que sea profesional en Derecho, con tarjeta profesional vigente, que cuente con una experiencia profesional mínima de dos (2) años en entidades públicas y/o privadas, a fin de que coadyuve desde el componente jurídico respecto a las necesidades administrativas del proceso de servicio al cliente en el marco de la implementación de las políticas institucionales de gestión y desempeño.

2 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

(Numeral 2 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015)

2.1 TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR: De conformidad con las obligaciones que ejecutará el futuro contratista y en razón a que se trata de actividades desarrolladas con autonomía, se trata en este caso de un **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES,** definido en el numeral 3, del artículo 32 de la ley 80 de 1993, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

2.2 OBJETO DEL CONTRATO A CELEBRAR:

Prestar servicios profesionales brindando apoyo y acompañamiento jurídico en las actividades inherentes al proceso de contratación, en sus diferentes etapas, así como las actividades propias del proceso de Servicio al Cliente y en el marco de la implementación de los planes de acción de las políticas institucionales de gestión y desempeño.

2.3. ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA:

1. Apoyar desde el componente jurídico la actividad precontractual y post contractual de los procesos de contratación que adelante el proceso de servicio al cliente, teniendo en cuenta las distintas modalidades de contratación regidas por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes.

   Descripción de la actividad: Apoyar en la proyección y/o revisión de los estudios y documentos, la proyección y/o revisión de liquidaciones de los contratos y/o convenios celebrados, para su posterior radicación en la oficina Asesora Jurídica para su aprobación.

2. Apoyar en la revisión jurídica de los documentos de naturaleza contractual que se generen en el marco de la actividad contractual que adelante el proceso de servicio al cliente.

3. Brindar apoyo y acompañamiento jurídico en los comités y/o reuniones programadas en el marco del proceso contractual adelantado por Servicio al Cliente, cuando sea requerido por el supervisor.

4. Brindar apoyo en la elaboración de estadísticas de los informes requeridos en el marco del proceso contractual adelantado por la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano.

5. Apoyar desde el componente jurídico en la proyección y/o revisión de las respuestas de derechos de petición, requerimientos, quejas y demás solicitudes, que ingresen al proceso de servicio al cliente, conforme a la asignación del supervisor.

6. Apoyar en las demás actividades de orden jurídico requeridas en el proceso de servicio al cliente cuando el supervisor lo requiera.

2.4. PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del futuro contrato será por un término de **CIENTO VEINTE DÍAS CALENDARIO (120)**, y el término empezará a contar a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

2.5. LUGAR DE EJECUCIÓN: El futuro contrato será ejecutado en el Departamento del Quindío

2.6. VALOR DEL CONTRATO: El valor estimado del futuro contrato asciende a la suma de **TRECE MILLONES DOSCIENTOS PESOS M/CTE ($13.200.000,oo),** el cual será cancelado con cargo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 17 del 11 Enero de 2024, rubro Otros Servicios Jurídicos N.C.P., Código 320906 - 2.3.3209.24.2.2.2.8.2.1.99 - 20 expedido por la

profesional de presupuesto de la Subdirección Administrativa y Financiera por valor de **TRECE MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($13.200.000,oo).**

2.7. FORMA DE PAGO: El valor del futuro contrato será cancelado por la CORPORACIÓN al CONTRATISTA, mediante cuatro (04) pagos parciales cada treinta (30) días calendario equivalentes a **TRES MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($3.300.000.oo)** cada uno, previa constancia de recibo a satisfacción suscrita por el supervisor del Contrato del cumplimiento parcial o total, según corresponda, de las obligaciones derivadas del objeto del Contrato, acompañada del informe de actividades, el acta parcial o de terminación y pago final, respectivamente, así como la constancia y verificación del pago de los aportes correspondientes a los sistemas de seguridad social integral.

2.8. SUPERVISIÓN: La Supervisión del futuro contrato será ejercida por LA CORPORACIÓN a través del **Asesor de Dirección** o quien haga sus veces, o quien el Director encargue mediante oficio, quien deberá en el ejercicio de sus funciones observar lo dispuesto en el artículo 4 y el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993 y los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, el manual de contratación de la entidad, así como el Manual de Supervisión e Interventoría adoptado por la Corporación y en las directrices internas de la entidad.

El supervisor que falte a su responsabilidad e incumpla las obligaciones de vigilancia y control permanente a la correcta ejecución contractual, responderá disciplinaria, civil y penalmente por sus acciones y omisiones en desarrollo de la supervisión que le fue asignada, según lo establecido en la Constitución, la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Arts. 83 y 84 y demás normas concordantes vigentes, así como lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad.

El supervisor no está facultado y por ende no podrá, en ningún momento adoptar decisiones que impliquen la modificación de los términos y condiciones previstos en el contrato, las cuales únicamente podrán ser adoptadas por el suscrito representante legal de la Corporación Autónoma Regional del Quindío, mediante la suscripción de modificaciones al contrato principal.

Es de anotar que la supervisión recae sobre la persona titular del cargo o en su defecto de quien haga sus veces con ocasión de falta temporal o definitiva del mismo, encargo, comisión, asignación de funciones, entre otras.

2.9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES A DESARROLLAR EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

A. DEL CONTRATISTA:

1. Guardar la respectiva confidencialidad de los asuntos sometidos a su conocimiento.
2. Presentar informes mensuales al supervisor, de las actividades ejecutadas del cumplimiento del objeto de este contrato.
3. EL (LA) CONTRATISTA deberá cumplir con los protocolos establecidos por el Gobierno Nacional, para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19, y los protocolos de bioseguridad adoptados por la Corporación Autónoma Regional del Quindío, mediante resolución Nro. 1729 del 01 de Septiembre de 2020, la cual a su vez fue modificada por la Resolución N° 361 del 3 de Marzo de 2021.
4. De conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y el artículo 1 de la ley 828 de 2003, EL (LA) CONTRATISTA deberá realizar los aportes a los Sistemas de Seguridad Social Integral (salud, pensión y ARL) durante toda la ejecución del contrato, lo cual se acreditará con la planilla debidamente cancelada teniendo en cuenta los porcentajes de ley, donde se pueda observar que se encuentra al día por tales conceptos, cumpliendo además con las obligaciones derivadas de la Ley 100 de 1993, los Decretos 1703 de 2002, 510 de 2003, la Ley 1562 de 2012, el artículo 41 inciso 2 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1273 de 2018 y demás

normas concordantes, así como las que las modifique, reglamente o adicione. Es de anotar que dicha situación deberá ser acreditada por EL (LA) CONTRATISTA, al momento de presentar su informe de actividades al supervisor del contrato como requisito para el pago respectivo.

5. Cumplir con los lineamientos del Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.
6. Asumir la totalidad de los gastos de transporte que se ocasionen por las actividades propias de la ejecución contractual dentro de la jurisdicción de LA CORPORACIÓN. PARÁGRAFO: Si para el desarrollo del presente contrato, se hace necesario el desplazamiento de EL (LA) CONTRATISTA a otras ciudades distintas a la jurisdicción de LA CORPORACIÓN, la Entidad podrá asumir los costos del respectivo desplazamiento.
7. Cumplir con los lineamientos de la Entidad en la conservación del medio ambiente, a través de la aplicación de la campaña cero papel, uso racional del agua, ahorro de energía, entre otras actividades destinadas a la protección y conservación del medio Ambiente.
8. Reportar al supervisor de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución del contrato.
9. Guardar total reserva de la información que por razón de sus obligaciones y desarrollo de sus actividades obtenga.
10. Suscribir conjuntamente con el supervisor del contrato, el acta de inicio y actas que se requieran.
11. Responder por los documentos físicos o magnéticos elaborados o entregados con ocasión de la ejecución del contrato, así como responder por la seguridad y el debido manejo de los documentos y registros propios de la Entidad, para que reposen en la dependencia correspondiente.
12. Administrar, conservar y entregar al término del contrato todos los archivos documentales producidos en desarrollo del objeto contractual y el Formato Único de Inventario Documental, en aplicación de la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo), y responder por el buen estado (salvo deterioro por su normal uso) de los bienes que le sean entregados para el cumplimiento del objeto contractual. Serán de propiedad de la Entidad Estatal los resultados de los estudios, investigaciones y en general los informes y trabajos realizados para cumplir el objeto de este contrato. EL (LA) CONTRATISTA no podrá hacer uso de los mismos para fines diferentes a los del trabajo mismo, sin autorización previa, expresa y escrita de la Entidad Estatal.
13. Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.
14. Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones, que se encuentren enmarcadas dentro del objeto del contrato, impartidas por el supervisor del contrato.
15. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato, evitando dilaciones y trabas, dando cumplimiento a los valores y principios consagrados en el Código de Integridad de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.
16. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligar a hacer u omitir algún acto o hecho en contra de la ley. Cuando se presenten tales peticiones o amenazas EL (LA) CONTRATISTA deberá informar inmediatamente de su ocurrencia a la entidad contratante y a las demás autoridades competentes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de los pactos o acuerdos prohibidos dan lugar a la declaratoria de caducidad.
17. Las demás que contribuyan a garantizar el cumplimiento del contrato y las que por su naturaleza le sean atribuibles conforme al objeto y alcance del mismo, en especial las señaladas en el artículo 5º de la ley 80 de 1993.

B. DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO:

1. Suscribir el acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
2. Hacer cumplir la ejecución del contrato a cabalidad, teniendo en cuenta lo señalado en los estudios previos, la propuesta y el contrato.
3. Suministrar la información y documentos necesarios que requiera EL (LA) CONTRATISTA para el cabal cumplimiento del objeto del contrato.
4. Realizar los pagos correspondientes previa certificación de cumplimiento suscrita por el Supervisor del Contrato en las condiciones pactadas.
5. Ejercer la supervisión del contrato para verificar el cumplimiento de las obligaciones de EL (LA) CONTRATISTA.
6. Verificar el cumplimiento del pago de la Seguridad Social Integral (salud, pensión y ARL) por parte de EL (LA) CONTRATISTA, de conformidad con el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y el artículo 1 de la ley 828 de 2003, durante toda la ejecución del contrato, teniendo en cuenta los porcentajes de ley, cumpliendo además con las obligaciones derivadas de la Ley 100 de 1993, los Decretos 1703 de 2002, 510 de 2003, la Ley 1562 de 2012, el artículo 41 inciso 2 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1273 de 2018 y demás normas concordantes, así como las que las modifique, reglamente o adicione.
7. Exigir a EL (LA) CONTRATISTA la información que considere necesaria sobre el desarrollo del mismo, en forma directa o a través del supervisor del contrato.
8. Intervenir en cualquier etapa del contrato a través del Supervisor.
9. Adelantar las gestiones pertinentes para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar, así como de hacer efectiva la garantía otorgada.
10. Verificar a través del supervisor, que la ejecución del presente contrato se realice en forma eficaz y oportuna.
11. Colaborar con EL (LA) CONTRATISTA en lo que sea necesario para el cabal cumplimiento de sus obligaciones.
12. Establecer los correctivos necesarios en caso de presentarse algún tipo de obstáculo, problema o irregularidad en el desarrollo del contrato.
13. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas y financieras existentes.
14. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución del contrato.
15. Las demás inherentes a este tipo de contrato y en especial las señaladas en el artículo 4° de la ley 80 de 1993.

3 MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL FUTURO CONTRATISTA Y JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

(Numeral 3 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015)

3.1 FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN.

El procedimiento de contratación se adelantará a través de causal de contratación directa, ya que al tratarse de un contrato de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión es pertinente darle aplicación a lo señalado en el literal h, numeral 4, del artículo 2 de la ley 1150 de 2007 y en concordancia con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015. Es de anotar que de conformidad a lo dispuesto en el inciso final del artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, el acto administrativo de justificación de la contratación directa, no será necesario en el presente caso.

3.2 JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Por tratarse de contrato de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, de conformidad a lo contemplado en el Artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, la entidad estatal puede contratar teniendo en cuenta la capacidad del proponente para ejecutar el objeto contractual, así como su idoneidad y/o experiencia directamente relacionada con el área de que se trata, sin ser necesario obtener varias ofertas. En este caso se requiere de una persona natural con los siguientes requisitos:

ÍTEM	REQUISITO MÍNIMO
IDONEIDAD	Persona natural que sea profesional en el área del derecho con tarjeta profesional vigente y que cuente con título de posgrado en áreas del derecho.
EXPERIENCIA	Que cuente con una experiencia profesional mínima de dos (2) años en entidades públicas y/o privadas

4 VALOR ESTIMADO DEL FUTURO CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO

(Numeral 4 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015)

Para todos los efectos legales y fiscales la eventual contratación se soportará en los valores consultados y establecidos en el mercado, los cuales se encuentran plasmados en el documento anexo denominado *"ANÁLISIS DEL SECTOR PARA CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN"*.

5 CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

(Numeral 5 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015)

En desarrollo del principio del deber de selección objetiva descrito en el artículo 29 de la ley 80 de 1993, y lo contemplado en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, el criterio de selección de la entidad se encuentra enmarcado en la capacidad del proponente para ejecutar el objeto contractual, así como el cumplimiento de los requisitos de idoneidad y/o experiencia solicitados, sin ser necesario obtener varias ofertas.

6 EL ANÁLISIS DE RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO

(Numeral 6 del artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015)

El análisis de riesgo y la forma de mitigarlo del presente proceso contractual se encuentra en documento anexo denominado *"ANÁLISIS DEL SECTOR PARA CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN"*.

7 GARANTÍAS Y MECANISMOS DE COBERTURA DEL RIESGO

(Numeral 7 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015)

Atendiendo el contenido del inciso 5 del artículo 7 de la Ley 1150 de 2.007 y lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015, y como quiera que se trata de un contrato de prestación de servicios cuyo valor NO supera el diez por ciento (10%) de la menor cuantía establecida para esta entidad, aunado al hecho que su valor se cancelará mediante pagos mensuales vencidos previa aprobación del supervisor del contrato, NO se exigirá al contratista la constitución de garantía para el desarrollo del objeto contractual.

8. INDICACIÓN SOBRE SI EL FUTURO CONTRATO ESTÁ COBIJADO POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE PARA COLOMBIA.

(Numeral 8 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015)

De conformidad con el Manual para el manejo de los acuerdos Comerciales en proceso de contratación, versión M-MACPC-14, literal D, publicado por Colombia Compra Eficiente, actualizado el 05 de febrero de 2019, este análisis no se efectúa para los procesos de contratación adelantados por la modalidad de selección de contratación directa.

Para constancia se firma en Armenia Q., en el mes de enero de 2024.

Catalina Mª Gómez M.

CATALINA MARIA GOMEZ MONTOYA
Asesora Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano

Revisó parte jurídica: Sebastián Enrique Castaño David- Profesional Especializado OAJ.
Aprobó parte jurídica: Johan Sebastián Pulecio Gómez –Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.