Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación
Secretaría General

paraíso de todos

TRD: 1.07.17.13-278 - 2024

Distrito Especial de Santiago de Cali, 10 de Mayo del 2024

Doctora
LIZA NATHALIA RODRÍGUEZ GALVIS
Secretaria General
Departamento Valle del Cauca

Asunto: Solicitud de Necesidad

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta que ésta dependencia tiene a cargo el desarrollo del proyecto "FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA", y reconociendo la necesidad de disponer del personal necesario para garantizar el óptimo desarrollo del mismo, solicito adelantar la etapa pre - contractual y contractual de los servicios PROFESIONALES de una persona idónea para llevar a cabo la ejecución de las actividades del proyecto.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR.

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

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Elaborar e implementar herramientas de gestión para facilitar la prestación del servicio a la ciudadanía: 1.1. Participar de las visitas, reuniones internas o externas, requerir información, realizar inspección y elaborar los informes de seguimiento de conformidad con los procedimientos internos. 1.2. Elaborar una herramienta de programación, control y seguimiento a los eventos, reuniones o espacios que generen información de interés para el ciudadano. 1.3. Apoyar en el proceso de implementación de la política de racionalización y automatización de trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad, identificando experiencias exitosas, oportunidades de mejora o debilidades sobre las acciones implementadas en la entidad. 2. Apoyar las acciones para la ejecución de la estrategia de comunicación de la oferta institucional, que facilite el acceso a la información pública. 3. Realizar campañas de promoción para divulgar las actividades que se adelanten desde el proceso de servicio al ciudadano. 4. Divulgar y difundir la gestión del Gobierno

Departamental respecto al modelo de Atención al Ciudadano. 5. Apoyar en los ejercicios de intercambio de información y conocimiento entre dependencias en el marco de los procesos y procedimientos del Departamento del Valle del Cauca, con el fin de divulgar a los ciudadanos los trámites y otros procedimientos administrativos. 6. Ofrecer información al ciudadano validando la claridad y homogenización de las comunicaciones asignadas, mediante la aplicación del lenguaje claro, según las características del lector. 7. Cumplir con el objeto del contrato en los términos aquí consignados. 8. Actuar con diligencia, honestidad, transparencia y respeto en el cumplimiento de las obligaciones. 9. Presentar informes mensuales de actividades con los respectivos soportes. 10. Desplazarse a su propio costo por los municipios del Departamento del Valle del Cauca, previo requerimiento por parte del supervisor en caso de ser necesario. 11. Y todas aquellas actividades que el supervisor o el contratante le indiquen mediante oficio y que tengan relación con objeto para el cual fue contratado..

FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA NECESIDAD:

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

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

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

Que la Ordenanza No.539 del 05 de junio de 2020 "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo del Departamento del Valle del Cauca para el período 2020-2023 tiene contemplado el proyecto denominado "FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA".

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

PLAN DE DESARROLLO 2020-2023	
LINEA TERRITORIAL	5. Gestión Territorial compartida para una buena Gobernanza.
LINEA DE ACCIÓN	LA 503 Fortalecimiento Institucional.

TRD: 1.07.17.13-278 - 2024

PROGRAMA	50301 Valle del Cauca institucionalidad con Resultados
SUBPROGRAMA	5030101 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con integridad y calidad
META DE RESULTADO	MR50301002. Aumentar en 5% el índice de desempeño institucional de la entidad durante el período de gobierno
METAS DE PRODUCTOS	MP503010100202 Implementar un modelo departamental de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano anualmente durante el período de gobierno.
	MP503010100203. Operativizar 1 Centro Integrado de Servicios (CIS) en el Departamento del Valle del Cauca durante el período de gobierno
	MP503010100205. Implementar 1 Política de Servicio al Ciudadano bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el período de gobierno
	MP503010100207. Implementar una Política de Racionalización de Trámites bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el período de gobierno

Que, el Decreto 1-17-1310 de 2022, en su Artículo 75, define como misión de la Secretaría General la de *"Ejecutar acciones administrativas de coordinación institucional, de refrendación de las actuaciones administrativas y de gestión de la imagen institucional de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca"*. De igual forma, define como una de las responsabilidades y funciones de la Secretaría General la de *"Dirigir y hacer seguimiento al sistema de servicio y atención al ciudadano, recepcionando y gestionando las peticiones o quejas o reclamos o denuncias que formule la ciudadanía relacionados con los servicios que presta la Gobernación del Valle del Cauca"*, motivo por el cual tiene a su cargo la ejecución del Proyecto de inversión *"Plan de Desarrollo 2020 - 2023"*, debidamente autorizado por el Departamento Administrativo de Planeación, por lo que resulta indispensable disponer de los bienes y servicios necesarios para el óptimo desarrollo del mismo.

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

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

Que, el punto de partida del Programa de Renovación de la Administración Pública fue

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

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

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

Que, dado el carácter transversal del servicio al ciudadano y la falta de articulación entre las dependencias de la administración central que ofrecen trámites y servicios de cara a la comunidad, se ha generado la necesidad de propender por el FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA que desarrolle acciones concisas para atender las necesidades y expectativas de la población e incrementar los niveles de confianza y satisfacción de la ciudadanía en relación con los productos y servicios ofrecidos por la Administración Pública en un entorno de atención ciudadana integral.

Que, el Decreto 1-17-1310 de 2022 en su Artículo 3, indica que *"La Administración Departamental tendrá al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia y de interés público en la prestación de sus servicios, lo cual será referente principal del sistema de evaluación de desempeño individual y organizacional de gestión para resultados e impactos, que desarrollará y aplicará sistemáticamente".*

Que, el Decreto 1-17-1310 de 2022, en su Artículo 33, define las Subdirecciones Técnicas de Apoyo a la Gestión como *"reparticiones administrativas que contribuyen al desempeño de las secretarías o departamentos administrativos o subsecretarías o subdirecciones apoyando al titular de la dependencia en funciones y actividades de gestión interna de*

recursos necesarios para su adecuado y efectivo funcionamiento o de apoyo a la gestión". Y el numeral 7 del artículo 82, establece como responsabilidad y función de la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión de la Secretaría General la de *"Formular las estrategias y gestionar las acciones de mejora del servicio al cliente y atención al ciudadano en PQRDs".*

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

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

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

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

Que, con el propósito de implementar las acciones contenidas en el Plan de Acción producto del diagnóstico realizado por el PNSC, el proyecto de inversión "FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA", contempla el desarrollo de las actividades: Elaborar y monitorear instrumentos para la documentación de los trámites y otros procedimientos administrativos OPA; Efectuar acompañamiento a las dependencias que tengan tramites, servicios y otros procesos administrativos (OPA) identificados, para la

implementación de los lineamientos relacionados con la política de racionalización de trámites; Implementar herramientas de gestión como (encuestas, matrices, informes, registro de usuarios y reportes de seguimiento) para facilitar la prestación del servicio a la ciudadanía; Reportar y evaluar los avances en implementación del modelo del servicio al ciudadano; Elaborar y brindar asistencia técnica a las dependencias del nivel central en la implementación de instrumentos para la política de servicio al ciudadano e Implementar el plan de acción que permita fortalecer la política de servicio al ciudadano.

De conformidad con las funciones y responsabilidades adscritas a la Secretaría General del Departamento del Valle del Cauca, para el óptimo desarrollo de las actividades del proyecto "FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA", se requiere la prestación de servicios PROFESIONALES.

El Decreto 1082 de 2015 en su Libro 2 Parte 2, Titulo 1 Capitulo 2 Sección 1, Subsección 4, artículo 2.2.1.2.1.4.9., establece que: *"Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita".*

El Decreto 1-22-0073 del 12 de enero de 2024, modificado por el Decreto 1.22-0108 del 22 de enero de 2024, indica la delegación para contratación directa de prestación de servicios en cabeza de cada uno de los Secretarios de Despacho, Directores de Departamento Administrativo, Altos consejeros, Gerentes, Directores y jefes de Oficina adscritos al Despacho de la Gobernadora, incluyendo todas las actividades precontractuales, contractuales y post contractuales.

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

Por consiguiente, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y la Subdirección de Gestión Humana del Departamento del Valle del Cauca, ha expedido certificación en la que indica que en la planta global de cargos del Departamento del Valle del Cauca, no hay personal suficiente para atender las actividades del proyecto FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA.

TRD: 1.07.17.13-278 - 2024

En consecuencia, se realiza la presente solicitud de necesidad con el objetivo de adelantar el trámite precontractual y contractual que permita contar con los servicios de una persona idónea para el desarrollo del proyecto "FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA".

Atentamente,

JAVIER EDUARDO ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General
Departamento del Valle del Cauca.

Proyectó y Revisó: Jorge Reyfred Pérez Solarte – Jefe de Oficina Asesora de Jurídica