

## ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR

### CONTRATACION DIRECTA

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA.**

## I. INTRODUCCION

El Decreto Acordal 0941 de 2016, mediante el cual se adopta la estructura Orgánica de la Administración Central del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, establece en su artículo 53, las siguientes funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental adscrita a la Secretaria General del Distrito:

FUNCIONES PRIMARIAS	FUNCIONES SECUNDARIAS
<p>Desarrollar e implementar de manera progresiva las políticas que contribuyan al mejoramiento de la prestación del Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Brindar información al ciudadano del portafolio de Trámites y Servicios del Distrito.</p>
	<p>Implementar las directrices emitidas en la política de Atención al Ciudadano para fortalecer la cultura de servicio al interior del Distrito, de acuerdo con los Protocolos de Atención establecidos.</p>
	<p>Ejercer control para el cumplimiento de la Normatividad Vigente en cuanto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y los requisitos establecidos en el Portafolio de Trámites y Servicios.</p>
	<p>Promover la creación, el fortalecimiento y la administración de los canales de atención para el servicio al ciudadano, con el fin de tener una mejor interacción con ellos.</p>

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

En virtud de lo anterior, el Distrito de Barranquilla ha implementado una estrategia integral de atención al ciudadano mediante lo dispuesto en el plan de desarrollo “Barranquilla Capital de Vida”, **PROGRAMA UNA ALCALDIA DE PUERTAS ABIERTAS**, mediante el cual busca que la transparencia en la acción de la administración sea un valor permanente y presente a la hora de seleccionar los medios para materializar el fin del Estado, que es el bien común y la garantía de los derechos, ejecutado a través de toda la administración de forma cotidiana. Lo anterior, no pretende medir la labor constitucional de los funcionarios del Distrito, sino implementar buenas prácticas administrativas, producto de la interacción ciudadano-entidad, favoreciendo el principio de democracia participativa definido en la Constitución Política.

Esta estrategia está enmarcada dentro del Pilar Ética Pública, Transparencia y Buen Gobierno, que busca consolidar el modelo de gestión ética con el propósito de fortalecer la confianza del ciudadano en la administración distrital y fortalecer la promoción de la ciudadanía en el marco de acciones éticas que incentiven cambios y transformaciones sostenibles, con el objetivo de incrementar el nivel

de satisfacción y confianza de usuarios y grupos de interés con atención oportuna, gestión transparente y la desconcentración de los servicios de la administración.

Para desarrollar la estrategia mencionada el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, ha implementado salas de Atención al Ciudadano en las diferentes localidades del Distrito (Metropolitana, Suroriente, Norte Centro Histórico y Riomar).

La contratación se justifica en consideración a que no existe suficiente personal en planta, que le permita cumplir con esta función. Tal como lo certifica la Secretaria Distrital de Gestión Humana en documento anexo al presente estudio

El servicio a suministrar cuenta con el Código UNSPSC presentado a continuación:

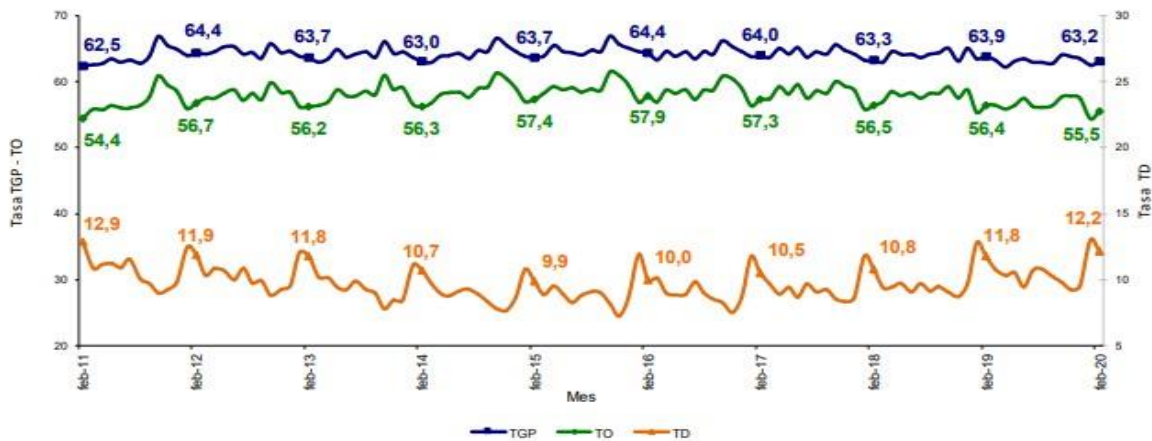
ITEM	Clasificación UNSPSC	Clase
1	80111600	Servicio de personal Temporal



## II. ANALISIS DEL MERCADO

Para el mes de febrero de 2020, la tasa de desempleo fue 12,2%, la tasa global de participación 63,2% y la tasa de ocupación 55,5%. En el mismo mes del año anterior estas tasas fueron 11,8%, 63,9% y 56,4%, respectivamente.

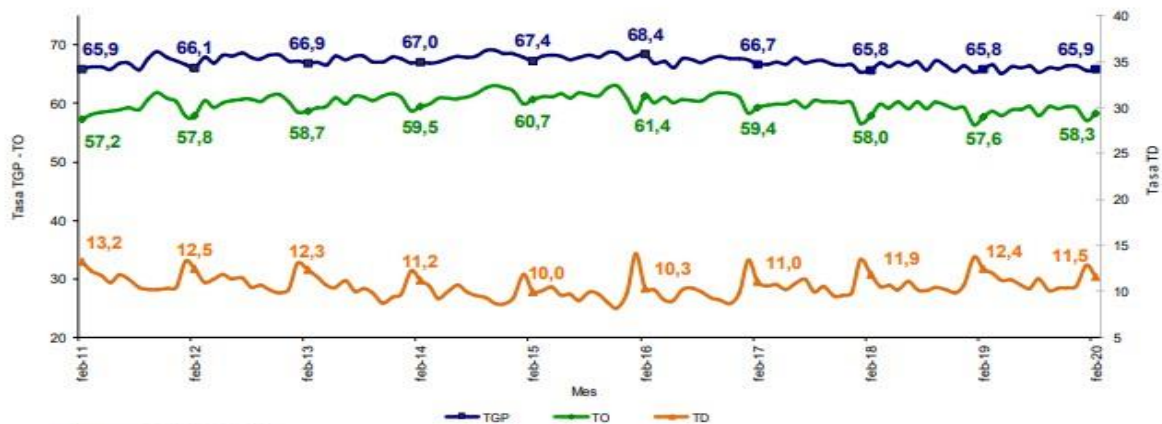
**Gráfico 2. Tasa global de participación, ocupación y desempleo Total nacional Febrero (2011 – 2020)**



Fuente: DANE, GEIH.

En febrero de 2020, la tasa de desempleo en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 11,5%, la tasa global de participación 65,9% y la tasa de ocupación 58,3%. Para el mismo mes de 2019 se ubicaron en 12,4%, 65,8% y 57,6%, respectivamente<sup>1</sup>.

**Gráfico 3. Tasa global de participación, ocupación y desempleo Total 13 ciudades y áreas metropolitanas Febrero (2011 – 2020)**



Fuente: DANE, GEIH.

<sup>1</sup> [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol\\_empleo\\_feb\\_20.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_feb_20.pdf)



**Variación anual de los ingresos nominales y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios (febrero 2020 / febrero 2019)**

En febrero de 2020, dieciséis de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con febrero de 2019.

**Tabla 1. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios  
Febrero 2020<sup>p</sup> / febrero 2019**

Sección	División	Descripción	Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			
			Ingresos nominales Variación (%)	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías Contribución (PP)	Otros Ingresos
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	12,4	12,0	0,1	0,3
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	7,8	7,3	0,0	0,6
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	13,1	12,9	0,0	0,2
J	División 58	Actividades de edición	3,8	1,8	1,4	0,6
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	44,1	34,0	8,6	1,6
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	-3,9	1,2	0,0	-5,0
J	División 61	Telecomunicaciones	6,5	3,0	3,4	0,0
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	18,5	17,2	1,7	-0,5
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	6,5	7,1	-0,7	0,1
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	-7,3	-7,3	-0,1	0,1
M	Clase 7310	Publicidad	8,6	9,1	-0,2	-0,3
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	3,3	3,6	-0,2	-0,2
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	24,9	24,8	0,0	0,1
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	14,2	13,7	0,0	0,5
P	Grupo 854	Educación superior privada	4,0	3,1	0,0	1,0
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	9,7	9,8	-0,1	0,0
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	3,8	3,5	0,3	0,0
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	16,2	14,3	0,5	1,5

Fuente: DANE – EMS

<sup>p</sup> Cifra provisional

(PP) Puntos porcentuales

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

**Variación anual del personal ocupado total y contribución por tipo de contratación, según subsector de servicios (febrero 2020 / febrero 2019)**

En febrero de 2020, diez de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en el personal ocupado total, en comparación con febrero de 2019<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ems/bol\\_ems\\_febrero\\_20.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ems/bol_ems_febrero_20.pdf)



**Tabla 2. Variación anual del personal ocupado total y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios  
Febrero 2020<sup>P</sup> / febrero 2019**

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

Fuente: DANE – EMS

<sup>p</sup> Cifra provisional

(PP) Puntos porcentuales

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

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

### III. Técnico

La Secretaria General del Distrito requiere la contratación de 39 personas naturales que atiendan con oportunidad y celeridad a la comunidad que requiere información de los tramites y servicios que se llevan a cabo en las diferentes dependencias de la Administración central y desarrolle el programa “Una Alcaldía de Puertas Abiertas”.

A continuación, se detallan las obligaciones específicas, valor de contrato de cada uno y el plazo de ejecución:

EXPERIENCIA	OBLIGACIONES ESPECIFICAS	VALOR	PLAZO DE EJECUCION
1 persona natural con formación profesional 3 años de experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad.</li> <li>Gestionar los PQRSD que le sean asignados.</li> <li>Coordinar la notificación de las Resoluciones de Desembargo de cuentas emitidas por la Gerencia de Gestión de Ingresos</li> <li>Apoyar en las actividades que le sean asignadas por el jefe o el supervisor.</li> <li>Realizar un informe mensual de ciudadanos atendidos en la sede asignada.</li> </ul>	\$37.596.000	Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
1 persona natural con formación profesional 2 año de experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad.</li> <li>Gestionar los PQRSD que le sean asignados.</li> <li>Coordinar el plan de capacitación anual para los funcionarios de Atención al Ciudadano.</li> <li>Apoyar en las actividades que le sean asignadas por el jefe o el supervisor.</li> </ul>	\$34.112.000	Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
1 Bachiller 1 año y 3 meses de experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	\$29.848.000	Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.



<p>1 Bachiller 1 año y 2 meses de experiencia general</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$29.241.336</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>1 Bachiller 1 año de experiencia general</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$29.120.000</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>5 Bachilleres. 10 meses de experiencia general</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$25.584.000 c/u</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>1 persona natural con formación profesional 6 meses de experiencia general</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$25.584.000</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>

<p>10 Bachilleres 8 meses de experiencia general</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$25.064.000 c/u</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>4 Bachilleres 7 meses de experiencia general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$24.960.000 c/u</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>1 Bachiller 6 meses de experiencia general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> <li>• Gestionar los PQRSD que le sean asignados.</li> <li>• Apoyar en las actividades que le sean asignadas por el jefe o el supervisor.</li> </ul>	<p>\$23.878.400</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>



<p>3 Bachilleres 5 meses de experiencia general</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$22.172.800 c/u</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>1 bachiller. 5 meses de experiencia general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$21.931.000</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>2 Bachilleres 5 meses de experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$21.722.136 c/u</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>1 Bachiller 4 meses de experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$21.632.000</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>



<p>1 Bachiller 3 meses de experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$21.320.000</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>1 Técnico 2 meses de experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad.</li> </ul>	<p>\$21.320.000</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>1 Tecnólogo 2 meses de experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad.</li> </ul>	<p>\$21.320.000</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>1 Bachiller 2 meses de experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$20.893.600</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>

<p>1 Bachiller de 2 meses de experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$17.600.000</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>
<p>1 Bachiller de 2 meses de experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar las actividades de Atención al Ciudadano en la sede que sea asignada de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz.</li> <li>• Apoyar la Atención a los Ciudadanos por los Diferentes canales que se le sea asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual).</li> <li>• Aplicar los protocolos de Atención, según el canal asignado.</li> <li>• Conocer y aplicar el Manual de Atención al Ciudadano.</li> <li>• Conocer y Aplicar la Carta de Trato Digno.</li> <li>• Conocer el Manual de Tramites y Servicios de la Entidad</li> </ul>	<p>\$17.544.800</p>	<p>Hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.</p>

### OBLIGACIONES GENERALES

- Acreditar la afiliación a la seguridad social integral (salud, pensión y riesgos laborales) y presentar mensualmente el pago correspondiente.
- Cumplir de buena fe el objeto del contrato.
- Asumir los gastos y riesgos que implica el desarrollo del contrato bajo su propia responsabilidad.
- Desarrollar el contrato en los términos y condiciones establecidas.
- Realizar las actividades encomendadas de manera oportuna y eficiente.
- Asistir a las reuniones que convoque el supervisor del contrato.
- Presentar mensualmente informe de actividades.
- Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que garanticen su cabal cumplimiento.

#### IV. ANALISIS ECONOMICO

El valor total de las contrataciones es de **NOVECIENTOS SESENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS TRES MIL OCHOCIENTOS OCHO PESOS M/L (\$961.303.808)**, y todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

La modalidad implantada para el presente proceso es el de contratación directa, conforme a lo señalado en el Decreto 1082 de 2015 artículo 2.2.1.2.1.4.9., SUBSECCIÓN 4.

***Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales.***

Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales.

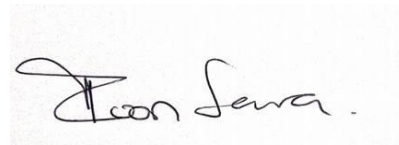
Para constancia se firma en Barranquilla el 17 de abril del 2020.

**Código asignado: 4650**

**Consecutivo: 48-028**



**JAIME MIRANDA ESQUIVEL**  
Asesor Externo  
Secretaria General del Distrito



**IVON LARA DE LA CRUZ**  
Asesora Externo  
Secretaria General del Distrito