Outlook

NECESIDAD DE CONTRATACIÓN_Contratar la elaboración de estudios, diseños, consultoría, trámites para la obtención de licencia de construcción y demás permisos necesarios del proyecto de punto de atención al ciudadano del Centro De Biotecnología Industria

Desde leidy johana alvarez gomez <lejovago@hotmail.com>
Fecha Jue 27/02/2025 18:09
Para Fanny Marcela Garcia Davila <fgarciad@sena.edu.co>
CC Fabian Yamid Espinosa Avendaño <fyespinosa@sena.edu.co>; Alejandro Esteban Castillo Ruiz <acastillor@sena.edu.co>; Maria Del Rosario Herrera Isaac <mherrerai@sena.edu.co>

2 archivos adjuntos (1 MB)
NECESIDAD DISEÑO PUNTO ATENCION CIUDADANO.pdf; FORMATO PPTO-CONTRATO_ PUNTO ATENCIÓN_v2.xlsx;

1. **DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD**

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA es un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio del Trabajo, encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los colombianos, ofreciendo y ejecutando la Formación Profesional Integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país, y en aras de alcanzar su visión estratégica de posicionarse como una organización de conocimiento para todos los colombianos, innovando permanentemente en sus estrategias y metodologías de aprendizaje, en total acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

El SENA busca crear espacios sociales de empleo y emprendimiento, cumpliendo las normas de decretadas por el Gobierno Nacional, con el fin de mejorar el servicio a los aprendices, empresarios, población vulnerable y público en general, con el fin de impactar de manera favorable en la población del Valle del Cauca y lograr que estas personas logren procesos de formación.

PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El punto de atención al ciudadano debe estar diseñado para ser fácilmente accesible para todos los usuarios, incluyendo personas con discapacidades. Esto implica una ubicación central, accesibilidad en transporte público, y la implementación de instalaciones adecuadas como rampas y baños adaptados.

Facilita el acceso a servicios públicos para todos los ciudadanos, asegurando que nadie quede excluido debido a barreras físicas o logísticas.

El diseño debe centrarse en ofrecer un servicio eficiente y amigable. Esto incluye la disposición del espacio para evitar largas filas, la implementación de tecnología para la gestión de citas y la atención rápida, y la capacitación del personal para brindar un trato cortés y eficaz.

El punto de atención debe estar diseñado para facilitar una comunicación clara entre el personal y los ciudadanos. Esto incluye señalización adecuada, puntos de información y opciones para recibir

asistencia oportuna y si es posible, en varios idiomas.

Es esencial que el diseño del punto de atención garantice la seguridad de los datos personales y ofrezca un entorno seguro tanto para los usuarios como para el personal. Esto incluye áreas privadas para la discusión de asuntos sensibles y medidas de seguridad física.

Un diseño eficiente debe considerar la disposición de los recursos, la circulación dentro del espacio y la integración de tecnologías que ayuden a gestionar flujos de trabajo, como sistemas de gestión de turnos y herramientas de digitalización.

El diseño debe incorporar prácticas sostenibles, como el uso de materiales acordes con el medio ambiente, eficiencia energética y la reducción de desechos.

El punto de atención debe ser flexible para adaptarse a cambios en la demanda y a nuevas tecnologías. La disposición del espacio debe permitir modificaciones sin grandes reformas.

El diseño debe centrarse en la experiencia del usuario, ofreciendo un ambiente agradable, intuitivo y fácil de navegar. Esto incluye la disposición del mobiliario, la iluminación y la decoración.

Es fundamental diseñar un punto de atención al ciudadano de manera integral, considerando no solo la funcionalidad del espacio, sino también la experiencia general del usuario.

El centro de Biotecnología Industrial cuenta con el espacio requerido para el punto de atención al ciudadano con un área aproximada de 192 m2

Según la norma NTC 6047 El estado colombiano debe velar por el servicio a la comunidad y las entidades de la administración pública deben tener como eje central a los ciudadanos en condiciones de igualdad como son: menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, persona de baja talla o en condición de discapacidad. Así mismo la obligación que tiene la administración pública en facilitar acceso a espacios físicos adecuados y dispuestos para brindar una atención adecuada a todo tipo de ciudadano.

En conclusión, el diseño y la adecuación del punto principal de atención al ciudadano del SENA Centro de Biotecnología Industrial es una necesidad latente por la mejora en la atención a nuestros usuarios internos y externos.