ANEXO NRO 2. ESPECIFICACIONES TECNICAS

MODALIDAD CONTRACTUAL: Contratación Directa.
OBJETO: Aunar esfuerzos y fortalecer las capacidades municipales para la adopción e implementación de la Política Publica de Atención al Ciudadano.
PRESUPUESTO: NOVECIENTOS MILLONES DE PESOS M.L ($900.000.000) exento de IVA así:

- El Departamento de Antioquia aportará la suma de: ($600.000.000.) SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS ML exento de IVA.

- Cada Municipio conveniante, se vincula aportando en especie la suma de ($10.000.00) diez millones de pesos M.L, para un total de aportes en especie de TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS M.L ($300.000.000) Exentos de IVA, de los recursos administrados.

PLAZO: Cinco (5) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, sin superar el 12 de diciembre de 2025.

La Gobernación de Antioquia en cabeza de la Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos y directamente la Dirección de Relación Estado Ciudadano propone realizar con los municipios del departamento un convenio de asociación, que permita acompañar, asesorar y mejorar los procesos de atención a los ciudadanos en los territorios antioqueños.

Basados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo "Por Antioquia Firme" 2024 – 2027, en la Línea Estratégica 5 Autonomía desde la gobernanza, con su objetivo "Promover la autonomía territorial, dinamizando la generación de ingresos y de capacidades para el desarrollo del territorio y la transformación de la calidad de vida de la población, articulando la prestación de bienes y servicios públicos en redes territoriales".

De igual manera el programa Relacionamiento Estado – Ciudadanía que busca: "Mejorar la eficiencia administrativa, promueve la transparencia y facilita el acceso a la información por parte de los ciudadanos. Además, contempla el diseño e implementación de estrategias y acciones para mejorar la confianza de la ciudadanía en el Estado".

El indicador de producto que sustenta el convenio es:

NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FORMA DE CÁLCULO f	META 2024 - 2027	DEPENDENCIA RESPONSABLE
Entidades, organismos y dependencias asistidas técnicamente en atención a la ciudadanía (Alcaldías, hospitales y empresas de servicios)	Número	No acumulado	90	Secretaria de Servicios y Suministros, siendo hoy Talento Humano Y Servicios Administrativos.

Alianzas para el desarrollo

La Ordenanza 17 de 2018 por medio de la cual se Adopta La Política Pública de Atención a la Ciudadanía del departamento de Antioquia, desarrollada en el Plan Departamental de Atención al Ciudadano, implementada en el Modelo Integral de Atención al Ciudadano en sus Líneas estratégicas, Direccionamiento Estratégico, Cualificación del Talento Humano, Administración y fortalecimiento de los canales de atención, Gestión Eficiente de Trámites y Servicios, Gestión Eficiente de PQRSDF y Mejoramiento del ciclo de servicio.

Con el convenio de asociación se pretende emprender un proceso para acompañar, asesorar y mejorar los procesos de atención a los ciudadanos, basados en la adopción e implementación de la Política Pública de Atención a los ciudadanos, teniendo en cuenta los siguientes componentes:

- Política Publica de Atención a la Ciudadanía.
- PQRSDF
- Trámites municipales
- Ferias de Servicio Corregimentales o Veredales

Alcance: El propósito que se espera con el convenio de asociación, será la adopción de la Política pública de atención a la ciudadanía, la creación de su Comité municipal, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que ingresan a la entidad a través de los canales oficiales designados, la Gestión de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad que se deben registrar, actualizar o eliminar en la plataforma SUIT, conforme a las disposiciones legales vigentes y las directrices de racionalización de trámites y dejar capacidad instalada que dé continuidad a los procesos de atención a al ciudadano.

Cada uno de estos componentes tendrán algunas actividades que pueden ser presenciales y virtuales.

Política Publica de Atención a la Ciudadanía.

Objetivo: Adoptar, fortalecer e implementar la política Pública de Atención a la Ciudadanía por parte de las entidades territoriales, que les permita mejorar sus indicadores de servicio a la ciudadanía, participación, Rendición de cuentas y trasparencia y acceso a la información pública.

Se realizarán las siguientes actividades:

- Reunión de socialización y aportes de los directivos y servidores públicos de la entidad al documento.
- Aprobación y firma acto administrativo que adopta la Política Pública de Atención al Ciudadano por parte del señor(a) alcalde o alcaldesa.
- Diseñar el Plan de Acción del Comité Municipal de Atención a la ciudadanía, y su reglamento interno.
- Socialización con los funcionarios de la Alcaldía y comunidad en general de la Política Publica de Atención al Ciudadano.

Diseñar estrategias para el seguimiento de las PQRSDF.

Objetivo: Diseñar, gestionar y hacer seguimiento a las PQRSDF de las entidades del departamento, en este caso las alcaldías, que le permitan a mejorar sus indicadores y garantizar la atención efectiva de las necesidades de los ciudadanos a través de los derechos de petición.
Se realizarán las siguientes actividades:

- Revisar y actualizar la matriz de clasificación de las PQRSDF que ingresan a la entidad.
- Revisar, actualizar o diseñar el procedimiento de gestión de PQRSDF
- Establecer los formatos para el registro, clasificación y seguimiento a las respuestas de las PQRSDF que ingresan a la entidad.
- Socialización con los servidores públicos municipales sobre el proceso de Gestión de las PQRSDF.
- Diseñar una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el procedimiento de gestión de las PQRSDF

Actualizar los trámites municipales en el SUIT

Objetivo: Definir, identificar y actualizar los lineamientos técnicos y operativos para la correcta actualización de la información de los trámites en la Plataforma SUIT, conforme a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de facilitar una gestión eficiente y transparente de cara a la ciudadanía.

Se realizarán las siguientes actividades:

- Realizar un diagnóstico sobre los trámites registrados por la entidad, identificando necesidades de actualización o creación de nuevos trámites.
- Elaborar las hojas de vida de los trámites registrados en el SUIT.
- Actualizar los tramites existentes y crear los nuevos trámites identificados
- Socialización con los servidores públicos municipales los procedimientos para la actualización permanente de los trámites registrados en la plataforma SUIT.
- Diseñar una estrategia de comunicación para socializar con la comunidad el procedimiento de gestión de los trámites.

Ferias de Servicio Corregimentales y/o Veredales

Objetivo: Coordinar las ferias de Servicio Corregimentales o Veredales en los municipios, espacio que servirá para descentralizar la oferta institucional de la alcaldía a estos territorios, permitiendo la cercanía de los ciudadanos con la entidad y que no se tengan que trasladar a la centralidad del municipio.

- Realizar ferias de servicios y trámites descentralizadas en los corregimientos y/o veredas

MUNICIPIOS PRIORIZADOS

Subregión	Municipios	Categoría	Asistencia al taller SI/NO	Política 11 Servicio al Ciudadano	Política 12 Racionalización de Trámites	promedio	# Trámites SUIT
BAJO CAUCA	EL BAGRE	6	SI	31,7	19,2	25,5	92
BAJO CAUCA	NECHÍ	6	SI	40	16,7	28,4	73
MAGDALENA MEDIO	PUERTO BERRIO	6	SI	50	25.8	37,9	105
MAGDALENA MEDIO	MACEO	6	NO	18,8	12	15,4	84
NORDESTE	CISNEROS	6	SI	44,8	17,9	31,4	64
NORDESTE	SAN ROQUE	6	SI	70,2	67,8	69,0	88
NORTE	SAN JOSÉ DE LA MONTAÑA	6	SI	19,3	8,3	13,8	8
NORTE	DONMATÍAS	6	SI	29,9	19,2	24,6	75
NORTE	SAN ANDRÉS DE CUERQUIA	6	SI	34,1	25,9	30,0	89
NORTE	ENTRERRÍOS	6	SI	54,3	14,3	34,3	97
OCCIDENTE	FRONTINO	6	SI	9,8	3,9	6,9	85
OCCIDENTE	SABANALARGA	6	SI	25,8	7,4	16,6	40
OCCIDENTE	EBÉJICO	6	SI	40,7	12,5	26,6	68
OCCIDENTE	LIBORINA	6	SI	62,4	28,6	45,5	88
ORIENTE	ALEJANDRÍA	6	SI	10,4	8,7	9,6	87
ORIENTE	GUATAPÉ	6	SI	29,8	3,7	16,8	82
ORIENTE	SAN RAFAEL	6	SI	29,5	18,8	24,2	61
ORIENTE	EL PEÑOL	6	SI	35,8	17,9	26,9	86
SUROESTE	VALPARAÍSO	6	SI	27,1	11,1	19,1	57
SUROESTE	HISPANIA	6	SI	17,6	24	20,8	98
SUROESTE	SALGAR	6	SI	23,4	19,2	21,3	68
SUROESTE	URRAO	6	SI	19,6	24	21,8	81
SUROESTE	ANDES	6	SI	36,7	22,2	29,5	14
URABÁ	MUTATÁ	6	SI	25,6	3,7	14,7	50
URABÁ	SAN PEDRO DE URABÁ	6	SI	45,7	25	35,4	88

URABÁ	ARBOLETES	6	SI	29,5	16,0	22,8	88
URABÁ	CHIGORODÓ	6	SI	15,9	30,8	23,4	87
URABÁ	SAN JUAN DE URABÁ	6	SI	36,8	19,2	28,0	49
URABÁ	VIGÍA DEL FUERTE	6	SI	37,7	29,6	33,7	79
URABÁ	MURINDÓ	6	SI	71,3	41,1	56,2	86

PERFIL PROFESIONAL

Previa revisión y aprobación del perfil por parte del Departamento de Antioquia, los municipios convenientes, deberán contratar los servicios de un (1) profesional o tecnólogo en Derecho o Ciencias Administrativas, para apoyar la implementación y fortalecimiento de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, así como la gestión integral de trámites y de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

PERFIL REQUERIDO:

Se requiere un profesional o tecnólogo en Derecho, Administración Pública, Administración de Empresas o áreas afines, que cuente con conocimientos y experiencia en áreas clave para el fortalecimiento de la gestión institucional, particularmente en la atención al ciudadano, manejo de peticiones ciudadanas y soporte a procesos administrativos.
Requisitos mínimos del perfil:

- Formación académica: Profesional o tecnólogo en Derecho o Ciencias Administrativas.

Conocimientos específicos en:

- Herramientas informáticas básicas y manejo de software ofimático.
- Estructura y funcionamiento del Estado colombiano.
- Acciones municipales y procedimientos administrativos locales.
- Gestión de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).
- Buenas prácticas en servicio al cliente.
- Habilidades deseables: Comunicación asertiva, capacidad de análisis, orientación al servicio y trabajo en equipo.

VALOR HONORARIOS:

- Honorarios mensuales: $3.500.000 (tres millones quinientos mil pesos M/cte).
- Reconocimiento por gastos de viaje mensuales: $500.000 (quinientos mil pesos M/cte).

- Duración del contrato: Cinco (5) meses, sin superar el 12 de diciembre de 2025.
- Modalidad contractual: Contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015.

COMITÉ ASESOR Y EVALUADOR,

EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS
Profesional Universitario
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos/ Dirección de relación Estado Ciudadano.
Rol logístico

CATALINA BARCO RESTREPO
Profesional Universitario
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos.
Rol logístico

CARLOS MARIO URIBE ZAPATA
Profesional Universitario
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos / Dirección de relación Estado Ciudadano.
Rol Técnico

MARIA CAMILA YEPES CANO
Profesional Contratista
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos / Dirección de relación Estado Ciudadano.
Rol jurídico