Estudio Previo No: 16696

ORGANISMO:

SECRETARIA DE TALENTO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

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.

1.1. Descripción de la Necesidad

El artículo 209 de la Constitución Política, establece que #(#) 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#; es decir, de la misma forma en que los ciudadanos tienen derecho a conocer la información respecto de la gestión y actividades que adelantan las entidades estatales, éstas y sus funcionarios, tienen la obligación de producir y divulgar información sobre los procesos que adelantan, con el pleno objetivo de mejorar la prestación de los servicios a su cargo.

La Ley 489 de 1998, en su artículo 6 dispone:

"Principio de coordinación: En virtud del principio de coordinación y colaboración las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales, en consecuencia, prestarán su colaboración a las demás entidades para facilitar el ejercicio de sus funciones y se abstendrán de impedir o estorbar su cumplimiento por los órganos, dependencias y entidades titulares".

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.

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
Mediante la celebración de los convenios 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.
- Capacitación y fortalecimiento en el proceso de PQRSDF
- Implementación y/o mejora en los trámites municipales
- Descentralización de la oferta institucional mediante el desarrollo de ferias de servicio Corregimentales o Veredales.

La atención al ciudadano, es una de las funciones más importantes de las entidades públicas. La ciudadanía, espera recibir respuestas oportunas, claras y eficaces de sus requerimientos, ya sea relacionadas con servicios públicos, trámites administrativos, seguridad, salud, educación, infraestructura, entre otros. Sin embargo, los Municipios, especialmente aquellos que se encuentran clasificados en quinta y sexta categoría, a menudo, enfrentan desafíos significativos en brindar atención eficiente debido a factores como la falta de recursos, la inadecuada capacitación del personal, la fragmentación de los servicios y la inexistencia de una Política Pública que contribuya a reducir las brechas de desigualdad, mejorar los procesos y procedimientos internos, fortalecer los canales de atención y garantizar una prestación del servicio efectivo, transparente, imparcial, eficaz y oportuno.

La Política Pública de Atención al Ciudadano, es una herramienta clave para fortalecer la relación entre el Estado y la sociedad, establece estándares, protocolos y canales eficientes para que las personas puedan acceder a la información, realizar trámites y presentar solicitudes o quejas; reduce tiempos de espera, elimina barreras innecesarias y promueve una experiencia más satisfactoria para los usuarios, reduce el riesgo de corrupción, fortalece la confianza en las instituciones públicas, permite el acceso igualitario a los servicios, especialmente para grupos vulnerables o históricamente marginados lo cual se traduce en una administración más justa, que responde a las necesidades de toda la población sin distinción.

Aunar esfuerzos, no significa únicamente sumar voluntades, sino también, trabajar de manera articulada desde la formulación del Plan Institucional para la adopción de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, hasta su desarrollo e implementación. La colaboración interinstitucional, es esencial para establecer lineamientos, determinar objetivos, metas, programas, proyectos, actividades, tiempos, recursos, instrumentos, indicadores, y elementos tecnológicos requeridos para el desarrollo de la Política. Implica también promover una cultura de participación, donde los ciudadanos no solo sean receptores pasivos de los servicios, sino que también se conviertan en
Co- creadores del proceso.

Al escuchar a la ciudadanía través de las PQRSDF y analizar sus necesidades, se pueden identificar oportunidades de mejora, corregir fallas y diseñar soluciones más eficaces; un gobierno que escucha, responde y respeta a sus ciudadanos de manera oportuna, es percibido como más cercano, comprometido y confiable.

A su vez, las entidades publicas que cuentan con sistemas estandarizados y procesos claros para los tramites y servicios que ofrece, no solo agilizan el servicio al ciudadano, sino que también fortalece el Estado de derecho. La complejidad, duplicidad de requisitos y tiempos prolongados, generan costos adicionales para las entidades, retrasos en el cumplimiento del tiempo dispuesto por la norma, e insatisfacción para los ciudadanos que los requieren. Cuando los trámites se vuelven accesibles, comprensibles y gratuitos, se reduce la brecha entre los ciudadanos con mayores recursos o conocimiento y aquellos que históricamente han sido excluidos del acceso a derechos. La simplificación de procesos, la disponibilidad de servicios en lenguas originarias o con soporte para personas con discapacidad, y la descentralización de oficinas o ventanillas, son ejemplos de cómo una buena gestión puede garantizar que ningún ciudadano sea excluido del sistema.

El fortalecimiento de las capacidades municipales es un proceso que debe involucrar la formación continua del personal encargado de la atención al ciudadano. La capacitación no solo debe centrarse en aspectos técnicos y administrativos, sino también en habilidades sociales como la empatía, la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y el enfoque de derechos humanos. Los servidores públicos, deben ser capaces de comprender las necesidades de los ciudadanos, tratar con respeto y profesionalismo, y ofrecer soluciones de fondo independientemente de la condición social, económica o cultural de la persona que lo requiere.
Adoptar una política pública no se limita a su formulación. La fase de implementación es quizás la más compleja, ya que requiere cambiar prácticas institucionales, gestionar resistencias internas, capacitar personal y hacer seguimiento constante. El convenio

interadministrativo, crea un entorno colaborativo en el que los municipios pueden recibir herramientas, acceder a asistencia técnica, recibir seguimiento y asesoría para impulsar una mejora continua en el servicio al ciudadano.

En el desarrollo de los #Talleres Subregionales de Política Pública de Atención a la Ciudadanía#, la Gobernación de Antioquia a través de la Dirección de Relación Estado Ciudadano, pudo identificar, que todos los municipios que fueron seleccionados para el presente convenio, presentan grandes dificultades para implementar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, estandarizar la gestión de trámites y servicios, y mejorar la gestión de PQRSDF por falta de recursos y de personal que se encargue únicamente de desarrollar actividades encaminadas a mejorar estos procesos.

Con el fin de seleccionar los treinta (30) municipios que harán parte del presente convenio, se tuvieron en cuenta los siguientes requisitos:

1. Municipios clasificados como #municipios de quinta y sexta categoría#.
2. Haber asistido a los talleres subregionales de Política Pública de Atención a la Ciudadanía adelantados por la Dirección Relación Estado Ciudadano.
3. Tener un porcentaje de índice de desempeño institucional inferior al 50% (FURAG).

VER ANEXO NRO 1. #MUNICIPIOS CONVENIANTES#

En cumplimiento con sus fines misionales, y con el fin de contribuir e impactar de manera positiva en las diferentes entidades, el Departamento de Antioquia- Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos, entregará a cada uno de los municipios seleccionados, VEINTE MILLONES DE PESOS M.L ($20.000.000). y los municipios convenientes, deberán aportar en especie, la suma de DIEZ MILLONES DE PESOS M.L ($10.000.000) para el desarrollo de las siguientes actividades:

- Ubicación y dotación puesto de trabajo del contratista elegido para el desarrollo del convenio.
- Capacitación a los servidores de la Entidad en gestión de PQRSDF, Tramites y Política Publica de Atención al Ciudadano.
- Instalaciones o espacios para reuniones, socializaciones y evaluaciones del convenio.
- Alimentación requerida para los diferentes encuentros con servidores público o comunidad.
- Logística en el desarrollo de las ferias de Servicio corregimentales o veredales para la socialización de rutas, trámites y servicios ofrecidos por cada Municipio.
- Disponibilidad de los servidores públicos que tienen que ver con los procesos de atención a la ciudadanía.
- Desarrollo de mesas de diálogos con los Municipios.
- Campañas de difusión en medios comunitarios.

Teniendo en cuenta las necesidades planteadas, se considera oportuna la suscripción de un Convenio Interadministrativo de Asociación entre el Departamento de Antioquia y los municipios relacionados en el ANEXO NRO 1. #MUNICIPIOS CONVENIANTES#, en aras de fortalecer las capacidades institucionales de ambas entidades y aportar al cumplimiento de los objetivos y metas propuestos en el Plan de Desarrollo 2024-2027 #Por Antioquia Firme#.

1.2. Ubicación del proceso en la estructura del Plan de Desarrollo

DIRECCIÓN DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

PLAN DE DESARROLLO: Por Antioquia Firme 2024-2027.
LÍNEA ESTRATÉGICA: 5 - Autonomía desde la gobernanza.
COMPONENTE: 5.2 # Fortalecimiento institucional.
PROGRAMA: ######### 5.2.3 # Relacionamiento Estado- Ciudadanía.
INDICADOR: Sistemas de información CRM y digitalización de trámites implementados.

1.3. Competencia del organismo para adelantar el proceso

En concordancia con el Decreto 20240700003913 del 05 de septiembre 2024, #Por el cual se determina la Estructura Administrativa de la Administración departamental, se definen las funciones de sus organismos y dependencias y se dictan otras disposiciones"; el artículo 180 estipuló como propósito de la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos, #Liderar la gestión integral del talento humano, el desarrollo organizacional, la formulación, implementación y cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos relacionados con tecnologías de la información y las comunicaciones en la entidad Departamento de Antioquia. Además, asegurar la provisión y el correcto funcionamiento de bienes, seguros, y servicios generales, incluyendo logística, administración, gestión documental y la relación con los ciudadanos. Todo esto con el objetivo de contribuir a la eficiencia y a los resultados óptimos en el funcionamiento de la Administración Departamental.#

En virtud de este propósito, se define como una de las funciones de la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos #Garantizar una atención eficiente e incluyente en la relación Estado ciudadano, facilitando el acceso a los trámites y servicios en la Gobernación de Antioquia#, a su vez el artículo 187 ibídem define como funciones de la Dirección de Relación Estado Ciudadano: #Implementar mecanismos que garanticen la medición permanente de la calidad y oportunidad de los servicios que se ofrecen en los diferentes canales de atención al ciudadano, con el fin de establecer y mejorar los niveles de satisfacción ciudadana#, y #articular y coordinar estrategias para dar cumplimiento con las políticas de servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública, de acuerdo con la normatividad vigente# para lo cual, se debe adelantar un proceso contractual para proveer los servicios requeridos en cumplimiento con dichas funciones.

Por otra parte, mediante Decreto 2025070000089 del 3 de enero del 2025 "Por medio del cual se hacen delegaciones en materia contractual en la Gobernación de Antioquia y se dictan otras disposiciones", estableció en el artículo segundo, numeral 2: #(#) Se delega la función para adelantar todas las actividades precontractuales, desde la designación del Comité Asesor y Evaluador, hasta la proyección de la minuta contractual, en el (la) Secretario(a) General, con relación a la adquisición de bienes, obras y servicios de funcionamiento del sector central de la administración departamental (Dirección de Relación Estado Ciudadano, Dirección de Gestión Documental, Dirección de Tecnología e Información, Dirección de Servicios Generales, Dirección de Bienes y Seguros, Dirección de

Pasaportes) de conformidad con el Decreto con fuerza de Ordenanza N° 2024070003913 del 5 de septiembre de 2024 y las demás normas que lo modifiquen, reglamenten, adicionen o complementen (#)#.

En consecuencia, y con el fin de lograr el desarrollo del objetivo propuesto, la Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos, cuenta con competencia suficiente para adelantar el presente Convenio Interadministrativo de asociación.

1.4. La forma de satisfacer la necesidad

Para satisfacer la necesidad planteada, se considera pertinente suscribir convenio interadministrativo de asociación, de los que trata el artículo 95 de la Ley 489 de 1998, entre la Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos, y los treinta (30) municipios relacionados en el ANEXO NRO 1. #MUNICIPIOS CONVENIANTES# en virtud del principio de coordinación y colaboración entre entidades y en cumplimiento con los objetivos misionales asignados a la Dirección de Relación Estado Ciudadano adscrita a la Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos de la Gobernación de Antioquia, y de conformidad con lo dispuesto en el Plan de Desarrollo.

Muchos municipios, enfrentan limitaciones estructurales en recursos técnicos, humanos y financieros que dificultan la implementación autónoma y efectiva de políticas públicas. Estas limitaciones se reflejan en servicios deficientes y desarticulación institucional que terminan afectando a la ciudadanía en general.

Suscribir convenios de asociación resulta ventajoso para ambas partes; permite el cumplimiento de los objetivos trazados por el Departamento en la implementación de la Política Públicas de Atención al Ciudadano y los objetivos que de esta se desprenden y que pretenden ser implementados en los diferentes municipios del territorio antioqueño, y beneficia a los municipios que reciben metodologías, herramientas, lineamientos, procesos de formación conjunta, y marcos normativos armonizados que permitan superar las barreras que impiden lograr eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de los servicios.

2. EL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR.

2.1. Objeto

Aunar esfuerzos y fortalecer las capacidades municipales para la adopción e implementación de la Política Publica de Atención al Ciudadano".

2.1.1. Alcance del Objeto

El presente proceso de contratación tiene como finalidad aunar esfuerzos entre El Departamento de Antioquia y los municipios elegidos para suscribir los convenios interadministrativos, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales para adoptar e implementar de manera efectiva la Política Pública de Atención al Ciudadano, gestión de trámites, y gestión de PQRSDF en concordancia con los lineamientos normativos vigentes y las necesidades específicas de cada municipio.

El alcance del contrato comprende, pero no se limita a, las siguientes actividades:

· Diagnóstico institucional de las capacidades actuales de atención al ciudadano en los municipios seleccionadas, incluyendo identificación de fortalezas, debilidades, brechas y oportunidades de mejora en los procesos, canales y servicios existentes.

· Diseño y ejecución de estrategias de fortalecimiento institucional, que incluyan asistencia técnica, asesoría jurídica y administrativa, acompañamiento en la formulación o ajuste de planes de acción, y orientación en la adopción formal de la política pública.

· Capacitación al talento humano de los municipios, en temas clave como servicio al ciudadano, enfoque diferencial, uso de herramientas digitales, normatividad relacionada, gestión de trámites y atención multicanal.

· Implementación o mejora de mecanismos de atención al ciudadano, tales como puntos de atención física, canales virtuales, sistemas de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), entre otros.

· Promoción de espacios de participación ciudadana, rendición de cuentas y retroalimentación de los servicios prestados, que contribuyan al mejoramiento continuo de la atención institucional.

· Elaboración y entrega de informes técnicos, documentos de soporte, instrumentos metodológicos y demás productos derivados del acompañamiento, conforme a los entregables de conformidad con las especificaciones técnicas y las obligaciones convenidas.

· Evaluación de resultados mediante la identificación de indicadores de impacto, lecciones aprendidas y recomendaciones para la sostenibilidad de las acciones implementadas.

Este proceso será desarrollado en un marco de corresponsabilidad y articulación con los municipios, garantizando el respeto por la autonomía territorial y la adaptación contextual de la política pública. Todas las acciones estarán orientadas a mejorar la experiencia ciudadana, fortalecer la legitimidad institucional y consolidar una gestión pública más cercana, eficiente y transparente.

2.2. Especificaciones técnicas del convenio a celebrar

VER ANEXO N° 2. #ESPECIFICACIONES TÉCNICAS#.

2.2.1. Adquisición de bienes

Para la ejecución del contrato, no se realizará compra de bienes (muebles o inmuebles) que se deban clasificar como activos fijos del Departamento de Antioquia y que deban quedan en el inventario o vayan a ser entregados a otras entidades.

2.2.2. Requerimientos ambientales

La ejecución del contrato no contempla requisitos ambientales entre las partes, debido a que para la prestación del servicio a contratar no se requiere compra de materiales, valores agregados o condiciones específicas de carácter ambiental pedidos u ofrecidos por el contratista, licencias ambientales o cualquier otro tipo de permisos, autorizaciones o concesiones determinados por la Ley para el uso, aprovechamiento o afectación de los recursos naturales.

2.2.3. Requerimientos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo

Los asociados deberán tener implementado SG-SST y acatar las normas que regulan el tema de Seguridad y Salud en trabajo, entre las cuales están:

- Decreto 1072 de 2015 #Único reglamentario del sector trabajo#
- Resolución 0312 de 2019 #Por la cual se definen estándares mínimos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo#
- Decreto ley 1295 de 1994 #Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales#
- Ley 1562 de 2015 #Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional#.
- Manual de Salud y Seguridad en el Trabajo del Departamento de Antioquia.

El SST debe ser implementado por las personas jurídicas y por las personas naturales que tengan personal a cargo conforme a los requisitos señalados en la Resolución 0312 de 2019. Para ello deberá presentar la autoevaluación vigente debidamente firmada por el representante legal y el responsable del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, junto con su tarjeta profesional vigente.

El Departamento de Antioquia podrá en cualquier momento pedir información adicional que permita verificar los requisitos de la autoevaluación o el cumplimiento de la normatividad en estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.2.4. Autorizaciones, permisos, licencias y documentos técnicos

No aplica.

2.2.5. Codificación del bien, obra o servicio según las Naciones Unidas - UNSPSC

SEGMENTO: [93000000] - Servicios Políticos y de Asuntos Civiles
FAMILIA: [93140000] - Servicios Comunitarios y Sociales
CLASE: [93141500] # Desarrollo y Servicios Sociales

Códigos UNSPSC: 93141500 Desarrollo y Servicios Sociales

2.3. Conveniantes:

Organismo Conveniante: Departamento de Antioquia.

Conveniante Ejecutor: Municipios relacionados en el ANEXO NRO 1. #MUNICIPIOS CONVENIANTES#

2.4. Plazo. CINCO (5) MESES CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO, SIN SUPERAR EL 12 DE DICIEMBRE DE 2025.

2.5. Lugar de ejecución y entrega

Lugar de Ejecución: Municipios relacionados en el ANEXO NRO 1. #MUNICIPIOS CONVENIANTES#.

Lugar de Entrega de documentos: Centro Administrativo Departamental José María Córdova Calle 42B 52-106, Medellín, el Departamento de Antioquia.

2.6. Compromisos de los conveniantes

1. Perfeccionar conjuntamente el convenio, suspensiones o prórrogas, actas en desarrollo del convenio a que haya lugar, y acta de liquidación.
2. Suministrar la información disponible que se requiera para la ejecución del convenio. Realizar las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto del convenio.
3. Designar un enlace o supervisor que realice el seguimiento, control y vigilancia de las actividades que se desarrollen en cumplimiento del objeto del convenio.
4. Propender por el logro de los productos pactados.
5. Mantener un flujo constante de la información necesaria durante la ejecución y liquidación del convenio.
6. Asistir a las reuniones programadas para el seguimiento y correcta ejecución del convenio.
7. Coordinar conjuntamente, la realización de visitas técnicas de campo y demás eventos que se consideren necesarios en cumplimiento del objeto; entre otros.

2.6.1. Compromisos comunes

1. Perfeccionar conjuntamente la minuta del convenio, acta de inicio, suspensiones o prórrogas, actas en desarrollo del convenio a que haya lugar, y acta de liquidación.
2. Aportar al convenio, los recursos para la realización del objeto, actas de ejecución o contratos que de él se deriven.
3. Suministrar la información disponible que se requiera para la ejecución del convenio.
4. Realizar las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto del convenio.
5. Designar un enlace o supervisor que realice el seguimiento, control y vigilancia de las actividades que se desarrollen en cumplimiento del objeto del convenio.
6. Propender por el logro de los productos pactados.
7. Mantener un flujo constante de la información necesaria durante la ejecución y liquidación del convenio.
8. Asistir a las reuniones programadas para el seguimiento y correcta ejecución del convenio.
9. Coordinar conjuntamente, la realización de visitas técnicas de campo y demás eventos

que se consideren necesarios en cumplimiento del objeto; entre otros.

2.6.2. Compromisos del conveniante ejecutor

2.6.2.1. Compromisos Técnicos

1. Garantizar el cumplimiento del objeto del convenio de conformidad con el alcance y especificaciones técnicas del estudio previo.
2. Asignar un responsable, encargado de interactuar con el supervisor designado por la Gobernación de Antioquia.
3. Poner a disposición del Departamento la información necesaria que se requiera para el desarrollo de las actividades a ejecutar.
4. Desarrollar todas las actividades estipuladas en el plan de trabajo.
5. Proveer la información, los contactos de personas, autorizaciones y permisos necesarios para el cumplimiento del objeto del convenio.

2.6.2.2. Compromisos Administrativos, Legales y Financieros

1. Garantizar y realizar el aporte que le corresponde para la adecuada ejecución del convenio de conformidad con las especificaciones técnicas.
2. El conveniante goza de autonomía técnica, administrativa, financiera, contable, ambiental y jurídica, para realizar los procesos de contratación necesarios para la ejecución de las actividades del convenio, para lo cual se deberá garantizar que se realicen de conformidad con las normas establecidas para tal fin, adicionalmente deberá garantizar la supervisión y/o interventoría y demás controles que garanticen la calidad y ejecución del proyecto.
3. Mantener informada mensualmente a la Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos- Dirección de Relación Estado Ciudadano del Departamento de Antioquia, sobre el avance de todas las actividades desarrolladas para alcanzar el objeto del convenio.
4. Ejercer control de la inversión de los recursos entregados, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes sobre la rendición de cuentas que se deban presentar ante los organismos de control.
5. Designar por escrito una persona que sea enlace con la Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos- Dirección de Relación Estado Ciudadano del Departamento de Antioquia, para el logro del objeto del convenio.
6. Estar al día frente a las obligaciones por concepto de aportes a la seguridad social integral y parafiscales, al momento de la suscripción del convenio y deberá estar a paz y salvo con los mismos hasta la fecha de su terminación.
7. Dar cumplimiento a las obligaciones por concepto de salarios, aportes a la seguridad social integral, prestaciones sociales y parafiscales del personal vinculado para la ejecución del convenio.
8. El conveniente, previa revisión y aprobación por parte del Departamento de Antioquia, deberá contratar el perfil requerido para el desarrollo de las actividades, de conformidad con el anexo #perfil profesional#.
9. El conveniante, deberá destinar el 87.5% de los recursos aportados por el Departamento, para el pago mensual de los honorarios del profesional contratado y el 12.5% para los gastos asociados a los compromisos contractuales.
10. El conveniente, tiene la obligación de exigirle al contratista que contrate para el

desarrollo del objeto del convenio, el pago mensual a la Seguridad Social integral y Riesgos Profesionales, y presentar las respectivas constancias a la Supervisión del convenio.

11. Cumplir con los requisitos para la prevención de accidentes y enfermedades laborales del personal propio y/o el de los proveedores de acuerdo con lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo y demás normas que rijan la materia.

12. Realizar la respectiva incorporación de todos los recursos aportados para la ejecución del proyecto a su presupuesto, caso en el cual aportará para el inicio del convenio, el correspondiente Decreto de Incorporación. (Si aplica).

13. En los eventos que se requiera, el conveniante deberá constituir las vigencias futuras o reservas presupuestales a las que hubiere lugar.

14. Administrar los aportes de las partes, y rendir un informe mensual detallado sobre su inversión y avance del convenio y siempre que la administración Departamental lo requiera y hasta cuanto se hubiere ejecutado la totalidad de los recursos, incluyendo las evidencias o soportes que den cuenta el cumplimiento del objeto del convenio y que muestre el estado del antes, durante y después de la ejecución del mismo.

15. Presentar informe de empleabilidad, que deberá incluir, además, el número de empleos generados durante la ejecución del convenio, especificando los hombres y mujeres empleados, edades, situaciones de enfoque diferencial. (Si aplica).

16. Establecer comunicación permanente con el Departamento para la buena ejecución del convenio e informar oportunamente al Supervisor cualquier novedad presentada que afecte el desarrollo normal del objeto del convenio.

17. El Conveniante se compromete y es responsable de presentar dentro del mes siguiente a su ejecución y de acuerdo con el plan de trabajo acordado, los medios de verificación para la acreditación del alcance del objeto del convenio, tales como Informes, actas de avance de actividades, registro fotográfico, bitácoras, listados de asistencia a reuniones, entre otros.

18. Entregar toda la información pertinente y la solicitada en los formatos destinados por el Departamento para tal fin y de acuerdo a los lineamientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

19. El Conveniante debe destinar el aporte recibido por parte del Departamento de Antioquia, de manera exclusiva a la financiación del proyecto. Los recursos aportados por el Departamento, no podrán ser destinados para ningún fin diferente al establecido en el Convenio y por lo tanto deberán ser estrictamente ejecutados en la forma acordada, so pena de realizar los procedimiento administrativos sancionatorios a que hubiere lugar.

20. Estarán a cargo del Conveniante, y de acuerdo al régimen tributario los IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES, establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales.

21. Previo a la liquidación del Convenio, El conveniante, reintegrará a la tesorería del Departamento de Antioquia los recursos que no sean invertidos, aportados por Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos para el convenio.

22. El Conveniante debe responder al Departamento por la correcta inversión de los recursos entregados para el desarrollo del presente convenio. Por lo que al finalizar el convenio se debe presentar un informe final (financiero, jurídico, técnico, ambiental y administrativo) con todos sus soportes, consolidando toda la información en medio físico y magnético. Toda información reportada por el ejecutor debe ser presentada cronológicamente y deben entregar todas las evidencias físicas y soportes de las actividades realizadas.

23. El Conveniante acatará las recomendaciones o instrucciones dadas por el responsable de la supervisión del convenio, por parte del Departamento de Antioquia.
24. El Conveniante, bajo la gravedad de juramento, manifiesta que ni él ni sus representantes legales, apoderados, revisor fiscal o quien haga sus veces: i). Están incluidos en la lista ONU emitida por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas o la lista emitida por la oficina de control de activos extranjeros de las Naciones Unidas (OFAC) también conocida como lista Clinton, ni en ninguna otra lista restrictiva emitida por organismos nacionales o internacionales, policiales, judiciales o de investigación con igual fin; ii). Han participado en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.
25. Garantizar la visibilidad de la vinculación y apoyo del Departamento de Antioquia, a través de la disposición de la imagen institucional en todas las estrategias de comunicación que se produzcan para el desarrollo las actividades, disponiéndolas en lugar visible y concediendo los respectivos créditos en los mensajes, regidos por el Manual de Identidad del Departamento de Antioquia. Las piezas producidas, así como cualquier información que se vaya a suministrar a la prensa hablada, escrita o un tercero, deberán contar con la autorización del Departamento, acogiéndose a los lineamientos establecidos en la Política de Comunicaciones y al Manual de Identidad Corporativa impartidos por la Oficina de Comunicaciones del Departamento de Antioquia.
26. El conveniante debe inscribirse en la Oficina de Industria y Comercio del municipio donde se presta el servicio y de acuerdo al régimen tributario aplicable al caso concreto. (en caso de que aplique).
27. El conveniente, deberá tener una cuenta destinada única y exclusivamente para el correcto uso de los dineros aportados por el Departamento de Antioquia en el marco del convenio, y que se encuentre exenta del 4X1000, asimismo, deberá reintegrar al Departamento de Antioquia los rendimientos financieros y recursos no ejecutados a los que haya lugar.
28. Las demás que le sean aplicables en desarrollo del objeto del presente Convenio.

2.6.3. Del Departamento de Antioquia- Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos

1. Realizar las gestiones administrativas y presupuestales que sean de su competencia, para el desembolso de los recursos objeto del presente convenio, previo cumplimiento de los requisitos por parte del conveniante que para el caso correspondan.
2. Ejercer la supervisión de la ejecución del convenio y realizar seguimiento y acompañamiento al proceso de ejecución de las actividades objeto de este convenio y toma de decisiones que tengan incidencia en la ejecución del mismo.
3. Exigir al Conveniante la ejecución idónea y oportuna del objeto del convenio, de conformidad con el alcance y las obligaciones del Convenio.
4. Realizar el seguimiento y la evaluación del programa, de acuerdo con el objeto, alcance y obligaciones del convenio.
5. Asignar un responsable, encargado de interactuar con el conveniente.
6. Revisar y aprobar el perfil profesional requerido por cada Municipio para el Desarrollo de las actividades.
7. Las demás que le sean aplicables en desarrollo del objeto del presente Convenio.

3. LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN,

INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN SU ELECCIÓN.

La Constitución Política de Colombia indica en su artículo 113° que: #Los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas, pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines# y el artículo 209° por medio del cual se determina que: #Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado#.
El Artículo 3° de la Ley 80 de 1993, menciona lo siguiente: #Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de dichos fines#.

La Ley 1150 de 2007, establece en su artículo 2°, numeral 4°, literal c, modificado por la Ley 1474, artículo 92, como modalidad de selección de los contratistas la contratación directa, encontrándose dentro de dicha modalidad los contratos interadministrativos, #siempre que las obligaciones derivas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la Ley o sus reglamentos#. De igual forma, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, #La modalidad de selección para la contratación entre Entidades Estatales es la contratación directa (#)#.

Por su parte la Ley 489 de 1998, artículo 6° preceptúa que: #En virtud del principio de coordinación y colaboración las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales. En consecuencia, prestaran su colaboración a las demás entidades para facilitar el ejercicio de sus funciones.# Así mismo, el artículo 95 de la misma Ley señala #Las entidades públicas podrán asociarse con el fin de cooperar en el cumplimiento de funciones administrativas o de prestar conjuntamente servicios que se hallen a su cargo, mediante la celebración de Convenios Interadministrativos#.

En Sentencia del Consejo de Estado del 7 de octubre de 2009, definiendo la naturaleza y objeto de los Convenios interadministrativos, citando para el efecto el concepto dado por la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado:

#(#) Se está ante una manifestación conjunta de voluntades de la cual se desprende el cumplimiento de obligaciones concretas para quienes suscribieron el Convenio. Para la Sala de Consulta y Servicio Civil de esta corporación se está ante una modalidad contractual, cuya particularidad es su celebración en virtud del principio de cooperación entre entidades públicas, de tal modo que su finalidad no es otra distinta a #la de cumplir en forma conjunta con las funciones a cargo de ambas entidades, o prestar servicios públicos que le han sido encomendados#. Los Convenios constituyen formas concretas de colaboración interadministrativa en el cumplimiento de fines y cometidos estatales; esta colaboración puede revestir dos maneras distintas: la asunción conjunta de funciones administrativas a través de la creación de un nuevo ente u organismo administrativo generalmente dotado de personalidad jurídica o en otros casos puede realizarse mediante la celebración de contratos, evento en el cual la actividad aunque concurrente sigue permaneciendo en la esfera competencial de cada una de las administraciones comprometidas. Del inciso primero del artículo 95 de la ley 489 de 1998 se desprenden los elementos que conforman la institución de los Convenios administrativos: en primer lugar, los sujetos llamados a celebrarlos deben tener la condición de entidades públicas, y; en segundo lugar, su objeto

es el desarrollo conjunto de cualquier tipo de actividad que pueda interesar a dos o más administraciones, no obstante, es necesario precisar que si se trata del ejercicio de potestades estas deben ser de carácter discrecional, es decir, el ordenamiento jurídico debe posibilitar la elección entre varias alternativas. En consecuencia, los Convenios interadministrativos son formas de gestión conjunta de competencias administrativas que asumen el ropaje del negocio jurídico y, al hacerlo, regulan intereses que, aunque coincidentes son perfectamente delimitables, por tanto, se trata de relaciones en la que mínimo participan dos partes. Adicionalmente, mediante este instrumento se crean vínculos jurídicos que antes de su utilización no existían y que se traducen en obligaciones concretas. Finalmente, dichas obligaciones son emanaciones de los efectos jurídicos que puedan llegar a desprenderse, son un reflejo directo de las voluntades involucradas#.

Por lo anterior, el convenio a suscribir es un convenio interadministrativo de asociación, de los que trata el artículo 95 de la Ley 489 de 1998, el cual se suscribe directamente por la Gobernación de Antioquia y los treinta (30) Municipios seleccionados y relacionados en el ANEXO NRO 1. #MUNICIPIOS CONVENIANTES#.

La causal invocada para la celebración del convenio interadministrativo, es la CONTRATACIÓN DIRECTA de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015.

4. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO, INDICANDO LAS VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA CONTRATACIÓN Y LOS RUBROS QUE LO COMPONEN.

4.1 Análisis del sector

VER ANEXO NRO 3. #ANALISIS DEL SECTOR#

4.2. Valor del convenio

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.

VER ANEXO 4. #PRESUPUESTO OFICIAL#.

4.3. Forma de desembolso de los recursos

En virtud del presente convenio, EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA- Secretaria de

Talento Humano y Servicios Administrativos, reconocerá al municipio conveniante mediante desembolsos parciales teniendo en cuanta la ejecución del presente convenio de la siguiente manera:

· 40% Una vez suscrita el acta de inicio y definido el plan de acción municipal con cada municipio conveniante.
· 60% Previo cumplimiento de los siguientes requisitos por parte de los municipios conveniantes:

1. Asistencia del profesional contratado por los Municipios conveniantes al primer taller y capacitación realizado por el Departamento de Antioquia.
2. Previa aprobación del informe de ejecución técnico y financiero de los dos primeros meses del convenio por parte del supervisor designado por el Departamento de Antioquia.

El cien por ciento (100%) de los recursos de la suma aportada por EL DEPARTAMENTO # Secretaria De Talento Humano y Servicios Administrativos para cada Municipio, será desembolsada una vez suscrita el acta de inicio y una vez surtido el procedimiento interno ante EL DEPARTAMENTO para el desembolso de los mismos, en una cuenta especial que cada uno de los Municipios conveniantes, destine para el correcto uso de los dineros aportados en el marco del convenio, y que se encuentre exenta del 4X1000.

El desembolso, se realizará dentro de los 30 días hábiles siguientes a la presentación de la factura, bajo los parámetros establecidos en la Circular K2022090000021 del 12 de enero de 2022, de la Secretaría de Hacienda, Dirección de Contabilidad, previo recibo a satisfacción por parte del Supervisor del contrato, donde se visualice el período pagado acorde con la fecha de la factura de pagos de parafiscales y sistema general de seguridad social, de conformidad con el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Adicionalmente y en cumplimiento de las circulares 131 de 2013, 848 de 2014 y 538 de 2015 expedidas por la Secretaría de Hacienda del Departamento, el conveniante deberá acreditar con anterioridad a la suscripción del acta de inicio su registro en la Oficina de Industria y comercio de los Municipios en los que se ejecutarán las actividades contractuales, si aplica.

EL CONVENIANTE, deberá presentar en debida forma la factura correspondiente para el desembolso. Si el conveniante está obligado a facturar electrónicamente, deberá presentar al Departamento la factura electrónica validada previamente por la DIAN, como requisito necesario para el desembolso del dinero.

EL CONVENIANTE deberá presentar certificado de estar a paz y salvo con los aportes relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, Caja de Compensación Familiar, ICBF y Sena, expedido por el representante legal o Revisor Fiscal, fotocopia de la cedula de revisor fiscal, tarjeta profesional del revisor fiscal y fotocopia de la cédula de ciudadanía, igualmente se debe incluir la planilla (PILA), con fecha correspondiente al mes facturado.

EL DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA, realizará desembolso por valor de VEINTE MILLONES DE PESOS M.L ($20.000.000) M.L a cada uno de los Municipios conveniantes.

El desembolso se realizará de acuerdo con la disponibilidad del PAC.

4.4. Número de registro en el Banco de Proyectos, Rubro Presupuestal, Certificado de Disponibilidad Presupuestal y Vigencia futura

Banco de proyectos:

PLAN DE DESARROLLO: Por Antioquia Firme 2024-2027.
LÍNEA ESTRATÉGICA: 5 - Autonomía desde la gobernanza.
COMPONENTE: 5.2 # Fortalecimiento institucional y Gobernanza.
PROGRAMA: ########5.2.3- Relacionamiento Estado Ciudadano- Ciudadanía
INDICADOR: Sistemas de información CRM y digitalización de trámites.
PROYECTO: ###### 2024003050137 # Consolidación del Modelo de relacionamiento
Estado Ciudadanía.
ACTIVIDAD: Implementación Sistema CRM- Ciudadano 360.

CDP: 3500055915 del 11-06-2025 por valor de SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS M/L ($600.000.000).

5. LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE.

En cumplimiento con sus objetivos misionales, y de conformidad con lo dispuesto en la #Política Publica de Atención a La Ciudadanía#, la Dirección de Relación Estado Ciudadano de la Gobernación de Antioquia, en el desarrollo de los #Talleres Subregionales de Política Pública de Atención a la Ciudadanía#, la Gobernación de Antioquia a través de la Dirección de Relación Estado Ciudadano, pudo identificar, que todos los municipios que fueron seleccionados para el presente convenio, presentan grandes dificultades para implementar la Política Pública de Atención a la Ciudadanía, estandarizar la gestión de trámites y servicios, y mejorar la gestión de PQRSDF por falta de recursos y de personal que se encargue únicamente de desarrollar actividades encaminadas a mejorar estos procesos.

La celebración de dichos convenios, permitirá a ambas partes recibir aportar y recibir apoyo para el desarrollo de sinergias y el relacionamiento interinstitucional, en aras de fortalecer la generación de valor social y económico, lograr mayor impacto en el territorio, satisfacer las necesidades de los habitantes y el óptimo cumplimiento de los fines estatales.

NO APLICA REQUISITOS HABILITANTES

NO APLICA CRITERIO DE EVALUACIÓN

6. EL ANALISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGARLO.

Ver Anexo.

7. LAS GARANTÍAS QUE LA ENTIDAD ESTATAL CONTEMPLA EXIGIR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

NO EXIGENCIA DE GARANTÍAS: De conformidad con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, la naturaleza de las actividades del convenio, la exigencia de garantías no será obligatoria. Artículo 7 de la Ley 1150
Por tratarse de un convenio interadministrativo, es decir, celebrado entre dos entidades de derecho público, se prescinde de la constitución de las garantías.
Lo anterior está fundamentado en la Ley 489 de 1998, traemos a colación lo dispuesto en el inciso 5 del artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, que señala: #(#) Las garantías no serán obligatorias en los contratos de empréstito, en los interadministrativos, en los de seguro y en los contratos cuyo valor sea inferior al 10% de la menor cuantía a que se refiere esta ley, caso en el cual corresponderá a la entidad determinar la necesidad de exigirla, atendiendo a la naturaleza del objeto del contrato y a la forma de pago, así como en los demás que señale el reglamento (#)#. Es así como se señala que al ser un convenio interadministrativo y al plantearse la necesidad de controles administrativos para disminuir los posibles riesgos asociados a la ejecución del mismo, las partes no constituirán garantías, además de que cada una de las entidades esta aunando esfuerzos y ninguna asume el rol de contratista, respecto de las otras.

NO SE CONTEMPLAN GARANTIAS PARA ESTE PROCESO

8. LA INDICACIÓN DE SI EL PROCESO DE CONTRATACIÓN ESTA COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL

NO APLICA

9. CONVOCATORIAS LIMITADAS A MIPYME.

NO APLICA

10. RESOLUCIÓN POR MEDIO DE LA CUAL SE CONFORMÓ EL COMITÉ ASESOR Y EVALUADOR DEL PROCESO CONTRACTUAL.

Mediante Resolución N° S 202506017629 se designó el Comité Asesor y Evaluador y sus integrantes, así:

EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS Profesional Universitario - Rol logístico
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos/ Dirección de relación Estado Ciudadano.
CATALINA BARCO RESTREPO Profesional Universitario - Rol logístico
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos.
CARLOS MARIO URIBE ZAPATA Profesional Universitario - Rol Técnico
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos / Dirección de relación Estado Ciudadano.
MARÍA CAMILA YEPES CANO Profesional Contratista Rol jurídico
Secretaría de Talento Humano y Servicios Administrativos / Dirección de relación Estado Ciudadano.
JUAN CARLOS VILLEGAS QUEVEDO Director Técnico - Dirección de Relación Estado Ciudadano.

11. TIPO DE SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORIA

Una vez analizado el objeto del contrato de referencia, se opta por la supervisión tipo C, en consideración a que el mismo, acorde a la complejidad y a las obligaciones establecidas, se le puede efectuar seguimiento y control por medio de un servidor público de la administración departamental idóneo para cumplir con dicha labor, el cual contará con el perfil, experiencia y los conocimientos mínimos requeridos acorde al objeto del contrato, quien cumplirá con las funciones administrativas, técnicas, jurídicas, contables y financieras. Igualmente, contará con la disponibilidad y logística necesaria para desarrollar sus funciones y actividades propias de la supervisión. Lo anterior en concordancia con los estipulado en la Ley 1474 de 2011 y a las políticas adoptadas por el Departamento de Antioquia.

Parágrafo: Será obligación del funcionario que ejerza la supervisión, conservar en su dependencia copia de todos los documentos que soportan el presente contrato y que se generen en el desarrollo de este, y deberá asistir éste o quien lo reemplace a la liquidación del contrato. Le corresponde igualmente vigilar y verificar el cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y la ley 828 de 2003.

12. ANEXOS

Municipios conveniantes
Especificaciones técnicas
Presupuesto Oficial
CDP No.3500055915
BPID (Certificado de Banco de Proyectos)
Matriz de Riesgos
Resolución de designación del Comité Asesor y Evaluador
Perfil profesional

EMMA CECILIA GONZALEZ RIOS
Profesional Universitario - Rol Logístico

CATALINA BARCO RESTREPO
Profesional Universitario - Rol Logístico

MARIA CAMILA YEPES CANO
Profesional Contratista - Rol Jurídico

CARLOS MARIO URIBE ZAPATA
Profesional Universitario - Rol Técnico

JUAN CARLOS VILLEGAS QUEVEDO
Director Técnico -Dirección de Relación Estado Ciudadano

Fecha de Creación: Medellín, (Julio, 10, 2025)

Fecha de Aprobación: