TRD: 1.07.17.13-424-2025

Distrito Especial de Santiago de Cali, 19 de Agosto 2025

Doctora
LIZA NATHALIA RODRÍGUEZ GALVIS
Secretaria General
Departamento Valle del Cauca

Asunto: Solicitud de Necesidad

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta que esta dependencia tiene a cargo el desarrollo del proyecto "FORTALECIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL VALLE DEL CAUCA", y reconociendo la necesidad de disponer del personal necesario para garantizar el óptimo desarrollo del mismo, solicito adelantar la etapa pre - contractual y contractual de los servicios PROFESIONALES ESPECIALIZADOS de una persona idónea para llevar a cabo la ejecución de las actividades del proyecto.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR.

OBJETO: En desarrollo del proyecto "FORTALECIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL VALLE DEL CAUCA", contratar la prestación de servicios profesionales especializados para la Secretaría General del Departamento del Valle del Cauca, con el fin de lograr las Metas de Resultados y de Producto del Proyecto.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Realizar el seguimiento a las dependencias del nivel Central en la aplicación de herramientas e instrumentos metodológicos de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. 1.1 Proporcionar asesoría técnica a la Secretaría General-Subsecretaría Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano para optimizar los procesos administrativos y de gestión, promoviendo la alineación con los estándares de la Política de Servicio al Ciudadano. 2. Facilitar la aplicación de herramientas y metodologías de mejora continua en los procesos a cargo de la Secretaría General-Subsecretaría Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano. 3. Brindar apoyo en la implementación y seguimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, asegurando que todas las acciones se alineen con los principios establecidos por el MIPG. 4. Informar y asesorar a los equipos de trabajo sobre los lineamientos y directrices emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en relación con la Política de Servicio al Ciudadano. 5. Asistir a reuniones programadas relacionadas con la ejecución del objeto contractual, asegurando la correcta documentación de los acuerdos y compromisos adquiridos. 6. Realizar el seguimiento correspondiente al cumplimiento de los

compromisos adquiridos en las reuniones, generando informes de avance y proponiendo acciones correctivas cuando sea necesario. 7. Evaluar y revisar las estrategias de Alianza para el Gobierno Abierto, impulsando la participación activa de la Secretaría General en eventos y comités relevantes, con el objetivo de fortalecer. 8. Proyectar y revisar las comunicaciones oficiales asignadas, elaborando recomendaciones y ajustes y los estándares de calidad en la comunicación institucional. 9. Y todas aquellas actividades que el supervisor o el contratante le indiquen y que tengan relación con el objeto para el cual fue contratado.

FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA NECESIDAD:

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

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

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

Que la Ordenanza No. 655 del 31 de mayo de 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO DEL DEPARTAMENTAL 2024-2027 "LIDERAZGO QUE TRANSFORMA" tiene contemplado el proyecto denominado "FORTALECIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL VALLE DEL CAUCA".

A continuación, se relaciona la cadena de valores por POAI del Plan De Desarrollo Departamental 2024-2027.

PLAN DE DESARROLLO "LIDERAZGO QUE TRANSFORMA" 2024-2027	
SECTOR	43 Gobierno Territorial
LINEA	4- Valle territorio de Vida
PROGRAMA	45-Un Gobierno Más Moderno y Transparente
SUBPROGRAMA	4501704-Gobierno al Alcance de Todos
META DE RESULTADO	45017- Alcanzar 85,4 puntos en el indice de desempeño institucional durante el periodo de gobierno.
METAS DE PRODUCTOS	MP503010100202 Implementar un modelo departamental de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano anualmente durante el periodo de gobierno.

	MP4501704414599037 – Actualizar un sistema de gestión integrado en el periodo de gobierno.
	MP4501704194599029 – Generar un servicio de integración de la oferta pública para la atención de los grupos de valor y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, anualmente.

Que, el Decreto 1.22-1599 de 2024, en su artículo 81, define como misión de la Secretaría General la de *"ejecutar acciones administrativas de coordinación institucional, de refrendación de las actuaciones administrativas y de gestión de la imagen institucional de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca"*. De igual forma, define como una de las responsabilidades y funciones de la Secretaría General la de *"Dirigir y hacer seguimiento al sistema de servicio y atención al ciudadano, recepcionando y gestionando las peticiones o quejas o reclamos o denuncias que formule la ciudadanía relacionados con los servicios que presta la Gobernación del Valle del Cauca"*, motivo por el cual tiene a su cargo la ejecución del Proyecto de inversión *"FORTALECIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL VALLE DEL CAUCA"*, debidamente autorizado por el Departamento Administrativo de Planeación, por lo que resulta indispensable disponer de los bienes y servicios necesarios para el óptimo desarrollo del mismo.

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

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

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

Que, dentro del conjunto de reformas transversales en cabeza del Programa de Renovación de la Administración Pública, el enfoque hacia el ciudadano se materializó a

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

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

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

Que, el Decreto 1.22-1599 de 2024 en su artículo 4, indica que *"La Administración Departamental tendrá al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia y de interés público en la prestación de sus servicios, lo cual será referente principal del sistema de evaluación de desempeño individual y organizacional de gestión para resultados e impactos, que desarrollará y aplicará sistemáticamente".*

Que, el Decreto 1.22-1599 de 2024, en su artículo 32, define las Subsecretarías como *"reparticiones administrativas de nivel jerárquico directivo subordinado a los titulares del organismo respectivo, que cumplen funciones especializadas referidas a subdivisión del trabajo en factores críticos de éxito para resultados de la respectiva Secretaría o Departamento Administrativo o Unidad Administrativa Especial.".* En ese sentido el artículo 84, establece como responsabilidades y funciones de la Subsecretaría Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano de la Secretaría General: numeral 84.13. *"Liderar, implementar y hacer seguimiento a la política, lineamientos, estrategias y acciones de servicio al ciudadano de la Administración Central del Departamento."* numeral 84.14. *"Dirigir, controlar y evaluar los lineamientos sobre la Atención al Ciudadano y verificar su cumplimiento."* numeral 84.15. *"Dirigir, controlar y evaluar la implementación del Sistema de Atención al Ciudadano de la Administración Central del Departamento, siguiendo los lineamientos impartidos por el Comité Nacional de Servicio al Ciudadano."* numeral 84.16. *"Dirigir, controlar y evaluar el proceso de atención de los casos de solicitudes, peticiones,*

quejas, reclamos, solicitudes y denuncias por los diferentes canales, de acuerdo con la normativa vigente." numeral 84.17. *"Dirigir, controlar y evaluar el proceso de expedición de los informes de los casos de atención a PQRSD y otras novedades relacionadas con los participantes, que se presenten de la Administración Central del Departamento por los diferentes canales."* Y numeral 84.18. *"Coordinar y evaluar el proceso para la construcción de una cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Administración Central del Departamento.".*

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

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

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

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

Que, con el propósito de implementar las acciones contenidas en el Plan de Acción producto del diagnóstico realizado por el PNSC, el proyecto de inversión "FORTALECIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL VALLE DEL CAUCA", contempla el desarrollo de las actividades: Asistir técnicamente a las dependencias del nivel Central en la Implementación del Sistema Integrado de Gestión;

Mantener los estándares de calidad para la certificación y recertificación ofrecidos por la gobernación del Valle del Cauca; Asistir técnicamente a los entes territoriales en la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; Implementar una herramienta tecnológica para gestionar el Sistema de Gestión Integrado; Realizar el seguimiento a las dependencias del nivel Central en la aplicación de herramientas e instrumentos metodológicos de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites; Integrar la oferta institucional para optimizar la coordinación de bienes y servicios, mejorando la eficiencia y satisfacción de los usuarios; Implementar de manera efectiva el plan de acción conforme a las normas de protocolo establecidas; Realizar los eventos de Protocolo y Relaciones Públicas programados por la gobernación del Valle del Cauca; Diseñar estudios sobre la percepción de las acciones gubernamentales; Desarrollar estrategias de Comunicación que aseguren/faciliten el flujo de información en el Gobierno Departamental; Realizar campañas creativas efectivas para informar, fomentar la transparencia y promover la participación ciudadana en la gestión pública; Fortalecer la infraestructura de los canales de divulgación de la entidad, mejorando la disponibilidad, acceso y veracidad de la información suministrada a los públicos de interés; Divulgar información de calidad sobre la gestión gubernamental, a través de: Plan de medios, espacios informativos emitidos en directo o diferido fomentando la transparencia y mejorando la conexión con los ciudadanos y grupos de interés; Desarrollar un plan de acción integral para la Oficina de Comunicaciones utilizando todos los canales de comunicación interna de manera efectiva para contar con servidores públicos bien informados; Realizar actividades presenciales para difundir la gestión departamental.

De conformidad con las funciones y responsabilidades adscritas a la Secretaría General del Departamento del Valle del Cauca, para el óptimo desarrollo de las actividades del proyecto "FORTALECIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL VALLE DEL CAUCA", se requiere la prestación de servicios PROFESIONALES ESPECIALIZADOS.

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

El Decreto 1.22-0073 del 12 de enero de 2024, modificado por el Decreto 1.22-0108 del 22 de enero de 2024, indica la delegación para contratación directa de prestación de servicios en cabeza de cada uno de los Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Gerentes, Directores y Jefes de Oficina adscritos al

Despacho de la Gobernadora, incluyendo todas las actividades precontractuales, contractuales y post contractuales.

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

Por consiguiente, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y la Subdirección de Gestión Humana de la Gobernación del Valle del Cauca, ha expedido certificación en la que indica que en la planta global de cargos del Departamento del Valle del Cauca, no hay personal suficiente para atender las actividades del proyecto FORTALECIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL VALLE DEL CAUCA.

En consecuencia, se realiza la presente solicitud de necesidad con el objetivo de adelantar el trámite precontractual y contractual que permita contar con los servicios de una persona idónea para el desarrollo del proyecto "FORTALECIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL VALLE DEL CAUCA".

Atentamente,

Marcela Cárdenas

LINA MARCELA CÁRDENAS MARTÍNEZ
Subsecretaria Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano
Secretaría General
Departamento del Valle del Cauca.

Proyectó y Revisó: Lina Marcela Cárdenas Martínez - Subsecretaria Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano – Secretaría General