Código: MA-GC-F-018

FORMATO DE ESTUDIO PREVIO

1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN		
Plan Anual de Adquisiciones	**No. Plan de Adquisiciones**	2026
	Consecutivo	N/A
Tipo de Presupuesto Asignado	Inversión	
Nombre de Proyecto o de la Necesidad que se incluyo en el Anual de Adquisiciones	MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y LOGÍSTICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA	
Código BPIN No.	2024080010083	
2. DATOS DE LA CONTRATACIÓN		
Fecha de elaboración del estudio previo: (dd/mm/aaaa)	julio de 2026	
Nombre del funcionario que diligencia el estudio previo :	VANESSA BALLESTEROS MARTINEZ	
Dependencia solicitante:	**Oficina de Relación con el ciudadano, Secretaría General del Distrito.**	
Tipo de Contrato:	Servicios Profesionales	**Otro: N/A**

3. ELEMENTOS DEL ESTUDIO (Decreto 1082 de 2015 SECCIÓN 2. SUBSECCIÓN 1. PLANEACIÓN Artículo 2.2.1.1.2.1.1.)	
3.1. Descripción de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación	Teniendo en cuenta lo contemplado en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, 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. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial: 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción. 2. Racionalización de Trámites. 3. Rendición de cuentas. 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Que, de igual forma, el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 establece lo siguiente: “Artículo 17. Oficina de Relación con el Ciudadano. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las " disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo”. Que de acuerdo con el Decreto Acordal 0801 de 2020, mediante el cual se adopta la estructura Orgánica de la Administración Central del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, establece en su artículo 46, las siguientes funciones de la Oficina de Relación con el Ciudadano adscrita a la Secretaria General Distrital:

	FUNCIONES PRIMARIAS	FUNCIONES SECUNDARIAS
	Liderar al interior de la Alcaldía Distrital la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano, atendiendo las disposiciones definidas por las entidades competentes.	Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente
		Estandarizar, implementar y verificar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.
		Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente.
		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, en el marco de la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.
		Realizar la implementación de campañas dirigidas a las comunidades de las diferentes localidades del Distrito, enfocadas en dar a conocer los canales de atención y las sedes para acceder a la prestación de los servicios, de manera rápida y oportuna, en el marco de las responsabilidades y competencias asignadas.

	Coordinar los procesos de caracterización de los ciudadanos y medición de la percepción de su satisfacción de conformidad con lo establecido en la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano de MIPG y demás normatividad vigente.	Medir y realizar seguimiento a la percepción de los ciudadanos, sobre al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas cuando acceden a los servicios que presta la entidad, determinando los métodos y herramientas para obtener esta información.
		Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de intereses atendidos en la entidad, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
	Coordinar los procesos de actualización y mejora permanentemente del Sistema Único de Información de Trámites o el que haga sus veces, de conformidad con lo establecido en las disposiciones legales vigentes.	Coordinar las actividades de actualización del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos, de conformidad con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Política de Trámites y Servicios.
		Coordinar el registro de la información sobre los procedimientos internos asociados a la gestión de trámites e información pública disponible, de conformidad con los términos y condiciones dispuestas en la normatividad vigente.
		Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos, en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización de estos y lo definido en la normatividad vigente.

	El Plan de Desarrollo Distrital de Barranquilla 2024-2027 “Barranquilla a otro nivel”, menciona dentro de su Artículo 5: “Diagnóstico General” que *Barranquilla cuenta con cinco Alcaldías Locales distribuidas en las cinco localidades: Riomar, Norte-Centro Histórico, Metropolitana, Suroriente y Suroccidente. Las alcaldías locales en el Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla coordinan y articulan las estrategias, planes y programas de la localidad, para atender las necesidades de la comunidad y cumplir con las competencias propias de asuntos locales, cada una con un alcalde local, y sedes administrativas de la entidad donde se desconcentran servicios asignando funcionarios adscritos a la planta global y donde se atienden los requerimientos de ciudadanos relacionados con la oferta institucional para promover el acceso a los programas sociales,* el cual busca fortalecer los canales de atención presencial ubicados en las Alcaldías Locales, aumentando la oferta de trámites y servicios en cada localidad, acercando a los ciudadanos y facilitando el acceso. Cada Alcaldía Local contará con el personal idóneo para velar por el cumplimiento en lo referente al buen uso de la imagen institucional, a la aplicación adecuada del protocolo de atención, Manual de Atención al Ciudadano y de la Carta de Trato Digno. Así mismo se fortalecerán los canales de atención virtual y telefónico y se continuará con el seguimiento detallado y continuo para garantizarle al ciudadano las respuestas a sus PQRSD, enfocando los planes de mejoramiento a la calidad en las respuestas y a la oportunidad. En virtud de lo anterior, el Distrito de Barranquilla ha implementado una estrategia integral de atención al ciudadano 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. Así mismo desarrollarán estas estrategias basadas en el nuevo plan de gobierno 2024- 2027 donde se busca fortalecer la relación Distrito- Ciudadano conociendo las necesidades para implementar estrategias que nos permitan alcanzar mayores logros en todos los componentes. Que, de igual de forma, los procesos de articulación con las diferentes dependencias de la administración central del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla requieren de la coordinación permanente de cada uno de los puntos de atención al público, requeridos para una prestación efectiva de los servicios y trámites para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. 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 trasformaciones 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, Suroccidente, Norte Centro Histórico y Riomar). Así las cosas, se requiere contratar un equipo de profesionales que asesoren en las actividades logísticas de la dependencia para el buen funcionamiento del sistema de atención al ciudadano en las diferentes sedes en sus horarios establecidos. Por lo tanto, y acorde con las disposiciones constitucionales y legales vigentes y con el fin de satisfacer las necesidades y asegurar el cumplimiento de las metas del proyecto establecido, se hace necesario contratar la prestación de servicios de profesionales para el desarrollo de las actividades logísticas de la Oficina de Relación con el Ciudadano, relacionadas con la gestión administrativa de la Secretaría General del Distrito.
3.2 OBJETO A CONTRATAR, ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN	

FORMATO DE ESTUDIO PREVIO

3.2.1. Objeto contractual:	**PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA.**
3.2.2 Clasificación UNSPSC:	La clasificación de los bienes y servicios, objeto del Proceso de Contratación, son los siguientes: **ITEM** | **Clasificación UNSPSC** | **Producto** 1 | 80111600 | Servicio de personal temporal
3.2.3 Especificaciones del Objeto Contractual	Se requiere la prestación de servicios profesionales de 9 personas, para el desarrollo de las actividades logísticas de la Oficina de Relación con el Ciudadano, relacionadas con la gestión administrativa de la Secretaría General del Distrito, de manera tal que se implementen las herramientas necesarias para cumplir a cabalidad la ejecución de las acciones necesarias para llevar a cabo la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado-Ciudadano, atendiendo a las disposiciones definidas por las entidades competentes, así como la implementación de los procesos de actualización y mejora permanentemente del Sistema Único de Información de Trámites o el que haga sus veces, de conformidad con lo establecido en las disposiciones legales vigentes, funciones que radican en cabeza de la Oficina de Relación con el ciudadano. Para ello se requiere de un equipo capacitado que cumpla actividades relacionadas con el acompañamiento a la atención permanente en cada uno de los puntos de atención al público, requeridos para una prestación efectiva de los servicios y trámites para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Los prestadores de servicios deberán velar por el cumplimiento de la atención y orientación de trámites en las ventanillas de atención al ciudadano de las que dispone la Alcaldía Distrital de Barranquilla en sus diferentes sedes y las demás actividades asignadas.
3.2.4 Autorizaciones, permisos y Licencias Requeridos para la Ejecución del Objeto Contractual.	**N/A**
3.2.5 Documentos técnicos para el desarrollo del proyecto:	**N/A**
3.3 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL DISTRITO DE BARRANQUILLA	
3.3.1 Obligaciones del Contratista:	Además de las obligaciones contenidas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 1082 de 2015, y las normas que las modifiquen, reemplacen o sustituyan, las obligaciones específicas derivadas de la propuesta y aquellas contenidas en el estudio previo y documentos contractuales, el contratista se obliga con EL DISTRITO a: **Obligaciones generales:** 1. Efectuar el cargue en la plataforma SECOP II, de todos los documentos precontractuales exigido en este documento, para la celebración de su contrato electrónico. 2. Cumplir con las cotizaciones al Sistema de Seguridad Social Integral durante la ejecución del contrato. 3. Mantener actualizados todos sus documentos en el Distrito, especialmente el RUT. En caso de algún cambio en su situación tributaria deberá presentar un nuevo RUT al área de cuentas de la Secretaria General y/o a la Oficina de Contabilidad de la Secretaria de Hacienda 4. Indicar al momento de presentar la propuesta si es o no responsable del IVA. 5. Mantener actualizada la hoja de Vida y la Declaración de bienes y rentas en el Sigep. 6. Realizarse el Examen Médico Ocupacional de conformidad con el Decreto 1072 de 2015 y mantenerlo vigente durante la ejecución del contrato

	7. Afiliarse al Sistema de Riesgos Laborales 8. Asistir a las reuniones presenciales o virtuales que sean programadas por parte de la Secretaría de Hacienda del Distrito. 9. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la esencia o naturaleza del contrato. 10. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato. 11. Presentar al supervisor el del contrato un informe mensual sobre las actividades realizadas durante la ejecución del contrato. 12. Prestar los servicios en los términos y condiciones establecidas y formuladas en la propuesta y requeridas por el Distrito. 13. Contar con las herramientas necesarias para la prestación de su servicio. 14. El contratista se obliga a presentar sus informes de ejecución contractual de manera mensual ante el supervisor designado, aún cuando no se proponga al cobro. 15. El contratista deberá aportar y acreditar las constancias de pago de los aportes al Sistema Integral de Seguridad Social - S.I.S.S., esto es:(salud, pensión y A.R.L.), mes vencido, aún cuando no se proponga al cobro. 16. El contratista deberá cancelar las estampillas distritales que se generen con la suscripción del contrato, en el término Máximo de 10 días contados a partir de su suscripción, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto Tributario Distrital. **Obligaciones Especificas:** VER ANEXO – CONTRATISTAS
3.3.2. Obligaciones del Distrito de Barranquilla:	EL DISTRITO se obliga para con EL CONTRATISTA a lo siguiente: • Obrar de buena fe en el desarrollo del Contrato. • Cancelar a EL CONTRATISTA en la forma y términos establecidos en el contrato. • Suministrar oportunamente la información que requiere EL CONTRATISTA para el cumplimento de sus obligaciones contractuales. • Realizar la supervisión del contrato, de conformidad con o dispuesto en el Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría del Distrito de Barranquilla. • Coordinar con la debida antelación suficiente, las actividades requeridas.
3.4 Modalidad de selección, justificación y fundamentos jurídicos.	Conforme a lo señalado en el Articulo 2 numeral 4 Literal h de la Ley 1150 del 2007 y Decreto 1082 de 2015 Artículo 2.2.1.2.1.4.9. 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. El presente, se enmarca en un contrato de prestación de servicios profesionales, lo cual justifica su contratación directa.
3.5 Valor Estimado del Contrato y Justificación del Mismo	El valor estimado de la contratación es de **TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL PESOS M/L ($367.972.000)**, incluidos todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

Ítem	Capítulo/ Artículo	Descripción del Capítulo/Artículo	Dep	Tipo Fuente	Valor
1	**2.3.2.02.02.008**	Mejoramiento De Las Condiciones Administrativas Y	48	ICLD	**$367.972.000**

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td>logísticas Para La Prestación Del Servicio Al Ciudadano</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">VALOR TOTAL:</td><td>$367.972.000</td></tr>
</table>
Nota 1: La suma anterior, se obtiene de la información contenida en el Estudio de Mercado, que hace parte del Análisis del Sector Económico.
Nota 2: El valor establecido en la presente tabla corresponde a la estructuración de un proceso por lote o grupos.
Nota 3: La responsabilidad tributaria con respecto al IVA será de acuerdo con lo expuesto por cada contratista en la propuesta a presentar.</td></tr>
<tr><td>3.5.1 Certificado de disponibilidad Presupuestal</td><td>La contratación, cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal:
<table>
<tr><td>Número:</td><td>202602849</td></tr>
<tr><td>Valor:</td><td>$ 563.960.000</td></tr>
<tr><td>Autorizados por</td><td>Jefe Oficina de Presupuesto</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>3.5.2 Variables consideradas para calcular el presupuesto oficial:</td><td>Las variables que se consideraron para calcular el presupuesto oficial de esta contratación son las siguientes:

Análisis del sector, de conformidad con lo exigido en el Decreto 1082 de 2015.</td></tr>
<tr><td>3.5.3 Forma de Pago del Contrato</td><td>Pagos parciales, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo – Contratistas.</td></tr>
<tr><td colspan="2">3.6 . CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE</td></tr>
<tr><td colspan="2">3.6.1 Requisitos Habilitantes.

Para este proceso, los requisitos habilitantes, que se exigirán serán los siguientes:</td></tr>
<tr><td>3.6.1.1 Capacidad Jurídica</td><td>1. Propuesta, en la cual se debe dejar constancia de su responsabilidad tributaria en cuanto al IVA.
2. Copia de Cedula de Ciudadanía.
3. Registro Único Tributario – RUT actualizado y expedido dentro de los últimos treinta (30) días.
4. Constancia de afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud y Pensión).
5. Formato Único de Hoja de Vida debidamente diligenciado en el SIGEP.
6. Declaración Juramentada de Bienes y Rentas.
7. Copia de la Tarjeta , Matrícula y/o Licencia Profesional. (en los casos exigidos por la Ley)
8. Certificado de vigencia de la Tarjeta, Matrícula y/o Licencia Profesional (en caso de que aplique)
9. Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedido por el órgano competente según la profesión. (En el caso que aplique).
10. Certificado de Antecedentes Disciplinarios Expedido por la Procuraduría General de la Nación.
11. Certificado de no reportado en el Boletín de Responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República.
12. Libreta Militar para hombres menores de cincuenta (50) años.</td></tr>
</table>

FORMATO DE ESTUDIO PREVIO

	13. Certificado de Antecedentes Judiciales expedido por la Policía Nacional. **14.** Certificado de Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC. **15.** Certificado de no condenado por delitos sexuales. **16.** Certificaciones de estudios y títulos exigidos en el estudio previo **17.** Certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos. **18.** Certificaciones de experiencia y/o copias de contratos que acrediten su experiencia e idoneidad. **19.** Examen médico preocupaciones (Articulo 2.2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015). **20.** Certificación Bancaria. Nota: La información solicitada en el presente ítem debe ser cargada en el SECOP II, dentro de los tres (3) días siguientes a la publicación del proceso.	
3.6.1.2 Experiencia	Ver anexo - Contratistas.	
3.6.1.3 Capacidad Financiera	N/A	
3.6.1.4. Capacidad Organizacional	N/A	
3.6.2. Factores de Evaluación	N/A	
3.6.3 Reglas de desempate de Ofertas	N/A	
3.7 Análisis de riesgos y forma de mitigarlo.	El Distrito de Barranquilla, de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la ley 1150 de 2007 y de los artículos Artículo 2.2.2.1.1.2., Artículo 2.2.1.1.1.6.1., Artículo 2.2.1.1.1.6.3. y el numeral 2 del artículo 2.2.1.2.5.2. Del decreto 1082 de 2015 y con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la presente contratación. Ver Anexo A. Matriz de Riegos.	
3.8 Garantías:	Las garantías se aplicarán en razón a su cuantía, en el caso que sea superior el valor del mismo al 10% de la menor cuantía. No aplica la exigencia de garantías, de conformidad con lo estipulado en el artículo 7, inciso 5 de la ley 1150 del 2007, que taxativamente expresa que 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.	
3.9. Interventoría o Supervisión:	Nombre del funcionario:	**VANESSA BALLESTEROS MARTINEZ**
	Identificación del funcionario:	**22462979**
	Cargo:	**JEFE DE OFICINA DE RELACIÓN AL CIUDADANO**
	Dependencia:	**SECRETARIA GENERAL DEL DISTRITO**
3.9.1 Necesidad de contar con Interventoría cuando los contratos superen la menor cuantía	N/A	

Código: MA-GC-F-018

FORMATO DE ESTUDIO PREVIO

3.10 Plazo de Ejecución del Contrato	El futuro contrato tendrá un plazo de ejecución a 31 de diciembre de 2026, una vez se cumplan los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la ley 80 de 1993.
3.11 Liquidación del Contrato	Conforme al artículo 217 del Decreto 019 de 2012, no se requiere de liquidación en los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. No obstante, si ocurre alguna situación de terminación anormal del contrato se procederá de conformidad con la Ley 1150 de 2007, a su terminación en los términos allí previstos.
3.12 Sometimiento a un acuerdo comercial.	N/A
3.13 Constancia del cumplimiento del deber de análisis de las entidades estatales	Se deja constancia que la entidad cumplió con el deber de análisis para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo.
FIRMA:	
NOMBRE:	**VANESSA BALLESTEROS MARTINEZ**
CARGO:	**JEFE DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO**
PROYECTÓ:	**VANESSA BALLESTEROS MARTINEZ**

Anexo A. MATRIZ DE RIESGOS

El Distrito de Barranquilla, de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la ley 1150 de 2007 y de los artículos Artículo 2.2.2.1.1.2., Artículo 2.2.1.1.1.6.1., Artículo 2.2.1.1.1.6.3. y el numeral 2 del artículo 2.2.1.2.5.2. del decreto 1082 de 2015 y con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la presente contratación. Seguidamente, se identifican y describen los riesgos, según el tipo y la etapa del proceso de contratación en la que ocurre. Luego, se evalúan los riegos teniendo en cuenta su impacto y su probabilidad de ocurrencia y finalmente, se establece un orden de prioridad teniendo en cuenta los controles existentes y el contexto de los mismos, así:

No.	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Persona responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	General	Externo	Ejecución	Económicos	Inflación, fluctuación de precios generando ajustes durante la ejecución del contrato en el costo de tarifas, jornales, asesorías, honorarios, etc., regulados y no regulados por el Gobierno.	Afectación del equilibrio económico del contrato a causa del incremento del precio de mano de obra, bienes y servicios necesarios, generando retrasos en la ejecución.	2	3	5	Medio	Entidad Estatal/Contratista	Recopilación de comportamiento histórico de salarios y revisión de las especificaciones técnicas del objeto del contrato.	1	1	2	Bajo	Sí	Contratista/Entidad Estatal	En la ocurrencia del evento	Al terminar la ejecución del contrato.	Análisis de las tarifas/honorarios, teniendo en cuenta estadísticas y variaciones previsibles.	Cuando se presente el evento

4	3	2
General	General	General
Externo	Interno	Interno
Ejecución	Ejecución	Ejecución
Operacionales	Operacionales	Financieros
Retiro temporal o permanente del prestador del servicio sin justa causa durante la ejecución del contrato.	Accidentes laborales, muerte, lesiones, incidentes y/o daños a la integridad física, mental o moral que sufra el contratista durante la ejecución del contrato.	Incumplimiento o retrasos en el pago, por parte de la Entidad Estatal, que no se encuentran dentro de los términos establecidos en el contrato.
1. Retrasos en la ejecución del contrato. 2. Posible suspensión o cesión del contrato.	1. Retrasos en la ejecución del contrato y posible ampliación de los plazos de ejecución.2. Posible suspensión/terminación anticipada del contrato.	1. Retrasos en el desarrollo de las actividades de los contratistas. 2. Afectación financiera del contrato. 3. Abandono de los puestos o sitios de trabajo.
2	1	2
2	4	4
4	5	6
Bajo	**Medio**	**Alto**
Contratista	Supervisor	Entidad Estatal/Contratista
1. Establecer un plan de contingencia para que el contrato pueda ser cedido/suspendido/terminado conforme particularidades de la situación. 2. De ser posible, gestionar la cesión del contrato.	1. Establecer y hacer seguimiento a los protocolos de seguridad ocupacional en el desarrollo de las actividades del contrato.2. Cumplir las políticas de seguridad ocupacional y de seguridad en el trabajo.3. Disponer de planes de contingencia efectivos	1. Revisión constante de los trámites de pago, en donde se atiendan las observaciones a las actas y/o cuentas, soportes y anexos de pago. 2. Reuniones con las partes interesadas en donde se reporte el estado actual de las cuentas.
1	1	1
1	1	2
2	2	3
Bajo	**Bajo**	**Bajo**
Sí	Sí	Sí
Entidad Estatal	Contratista/Supervisor	Entidad Estatal/Contratista
A partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución	Desde el inicio de ejecución del contrato.	Desde el inicio de ejecución del contrato.
A la terminación de la ejecución del contrato.	A la terminación de la ejecución del contrato.	Al terminar la ejecución del contrato.
Verificación del cumplimiento contractual.	Seguimiento de protocolos, procedimientos de seguridad, verificación respecto de las medidas	Seguimiento de las evidencias de pagos.
Diaria	Mensual	De acuerdo con la forma de pago pactada en el contrato

SC-CER103099
SA-CER759301

7	6	5
General	General	General
Interno	Interno	Interno
Planeación	Ejecución	Contratación
Operacionales	Operacionales	Operacionales
Demoras en trámites precontractuales, por falta disponibilidad presupuestal, por no presentación a tiempo del estudio previo, entre otros factores.	El proveedor no ejecuta las actividades y obligaciones contractuales de manera satisfactoria.	Desistimiento sin justa causa por parte del contratista para la legalización del contrato.
1. No suscripción del contrato. 2. No se satisfacen las necesidades de la Entidad Estatal.	1. Incumplimiento total o parcial del contrato.2. En caso de ser necesario, la Entidad Estatal podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento bajo el amparo de calidad del servicio.	Retrasos en el proceso de contratación.
3	1	1
3	5	2
6	6	3
Alto	Alto	Bajo
Entidad Estatal	Contratista	Contratista
1. Estimación adecuada de las necesidades de la Entidad, a través del análisis de conveniencia y oportunidad, especialmente en los temas técnicos y financieros, los cuales dependerán de la realización de un análisis del sector de fondo que	1. Estricto y permanente acompañamiento y seguimiento por parte del supervisor en el desarrollo de las actividades asignadas, exigiendo el cumplimiento de las obligaciones del contratista, recurriendo de ser necesario a las medidas	1. Establecer plazos claros para el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, legalización y ejecución del contrato. 2. Requerir continuamente al adjudicatario durante la etapa precontractual que allegue la
1	1	1
1	2	1
2	3	2
Bajo	Bajo	Bajo
No	Sí	No
Entidad Estatal	Supervisor	Entidad Estatal
Desde el inicio del plazo de ejecución del contrato	Desde el inicio de ejecución del contrato.	A partir de la etapa de planeación.
Hasta la finalización del plazo de ejecución	A la terminación de la ejecución del contrato.	Una vez se legalice contrato.
Control de tiempos, calidad y completitud de estudios previos y demás documentos precontractuales	Informes de supervisión e informe de gestión de actividades.	Seguimiento a la legalización y perfeccionamiento del contrato por parte de la oficina de contratación de
Durante etapa de planeación	Mensual	En hito(s) de la contratación

SC-CER103099
SA-CER759031

10	9	8
General	General	General
Interno	Externo	Externo
Ejecución	Ejecución	Todas
Sociales/Políticos	Sociales/Políticos	Regulatorios
No aplicación durante la ejecución del contrato de las políticas públicas de la Entidad Estatal contratante, de otras Entidad Estatales o del Gobierno establecidas en los documentos del proceso de contratación.	Cambios en la situación política y/o alteraciones de orden público como: huelgas, manifestaciones, disturbios, asonadas, paros, actos terroristas, entre otros hechos que tengan impacto en el desarrollo del contrato.	Cambios regulatorios de carácter normativo nacional y/o distrital que afecten la prestación del servicio, incluyendo cualquier creación, supresión y modificación tributaria, arancelaria que se presente desde el momento de la presentación de la propuesta hasta la terminación de la ejecución del contrato.
1. Incumplimiento de los fines institucionales. 2. Aplicación de garantías en los casos que aplique.	1. Retrasos en el desarrollo de las actividades de los contratistas.2. Inconformidad de contratistas.	Sobrecostos de carácter tributario que puedan generar un incremento en las estimaciones de la estructuración del servicio, lo que impide su finalización con los recursos presupuestados, afectando a cualquiera o a las dos
1	1	1
2	2	2
3	3	3
Bajo	**Bajo**	**Bajo**
Contratista	Entidad Estatal/Contratista	Entidad Estatal/Contratista
Revisar que los documentos del proceso de contratación estén alineados con los objetivos de las política pública de la Entidad Estatal contratante, otras Entidad Estatales regulatorias o del Gobierno en general.	1. Recopilar antecedentes e información estadística a partir de fuentes oficiales durante la etapa precontractual y contractual, sobre la posibilidad de ocurrencia de hechos de alteraciones de orden público en el lugar de desarrollo de actividades con	1. Realizar análisis de sensibilidad a posibles cambios en las condiciones regulatorias para evaluar como estos pueden afectar las estimaciones presupuestarias del servicio. 2. Las partes deben conocer, acatar e implementar la normatividad técnica
1	1	1
1	1	1
2	2	2
Bajo	**Bajo**	**Bajo**
Sí	Sí	Sí
Contratista/Supervisor	Contratista/Supervisor	Entidad Estatal/Contratista
Desde el inicio de ejecución del contrato.	Desde el inicio de ejecución del contrato.	Desde el Inicio de la Etapa de Planeación/ Entrada en vigencia de la norma
A la terminación de la ejecución del contrato.	A la terminación de la ejecución del contrato.	Al terminar la ejecucion del contrato
Seguimientos periódicos de verificación sobre el cumplimiento de las políticas públicas.	Mediante una continua comunicación entre el contratista/supervisor y a partir de la información obtenida al respecto	Estar al día con la vigencia de la normatividad que regula la materia y las reformas presentadas.
Permanente	En la etapa de planeación y ejecución cuando se presente el evento	Mensual/Cada vez que se produzca un cambio en la normatividad

SC-CER103099
SA-CER759301

FORMATO DE ESTUDIO PREVIO

11	General	Externo	Ejecución	Sociales/Políticos	Emergencias sanitarias consecuencias de epidemias o pandemias	1. Retrasos en la ejecución del contrato. 2. Posible suspensión del contrato. 3. Incumplimiento parcial o total del contrato.	3	4	7	Alto	Entidad Estatal/Contratista	1. Implementar todos los controles de bioseguridad necesarios establecidos por las autoridades. 2. En caso crítico se puede optar por la suspensión de las actividades para evitar y prevenir contagios y realización de pruebas clínicas.	2	2	4	Bajo	Sí	Contratista/Supervisor	Cuando se presente el evento.	A la terminación de la ejecución del contrato.	Seguimiento al cumplimiento de las normas de bioseguridad establecidas para la posible emergencia sanitaria.	Permanente
12	General	Externo	Ejecución	Tecnológicos	Fallas o errores en los sistemas de comunicación de voz y datos.	1. Deficiente comunicación entre las partes interesadas.2. Retrasos en la ejecución del contrato.	1	4	5	Medio	Entidad Estatal/Contratista	Requerir el soporte técnico correspondiente de los sistemas de comunicación.	1	2	3	Bajo	Sí	Supervisor	Desde el inicio de ejecución del contrato.	A la terminación de la ejecución del contrato.	Verificación periódica de los sistemas o medios de información para el desarrollo del contrato.	Permanente
13	General	Externo	Ejecución	Tecnológicos	Suspensión de servicios públicos que tengan impacto en la ejecución del contrato.	Posibles retrasos en la ejecución del contrato.	1	3	4	Bajo	Entidad Estatal	1. Gestionar ante las autoridades correspondientes el restablecimiento del servicio público afectado. 2. Uso de planta eléctrica como recurso de emergencia de energía.	1	1	2	Bajo	Sí	Entidad Estatal	Cuando se presente el evento.	A la terminación de la ejecución del contrato.	Verificación del cumplimiento de pagos a servicios públicos.	Mensual

FORMATO DE ESTUDIO PREVIO

NÚMERO DE CONTRATISTAS	PERFIL	OBLIGACIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	FORMA DE PAGO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Profesional en psicología 70 meses de experiencia general	1. Asesorar la coordinar de la atención a los ciudadanos en la sede de atención que le sea asignada. 2. Realizar la coordinación, control, planeación, y ejecución del proceso de la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla en las ventanillas de atención que le sean asignadas. 3. Asesorar la estructuración y programar las actividades de	El plazo para la ejecución del Contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993	UN (1) primer pago a treinta y uno (31) de julio de 2026 por valor de CINCO MILLONES SETECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/L ($5,720,000) , cuatro (04) pagos mensuales iguales con corte al último día hábil por el valor de ONCE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L ($11,440,000) y un último pago a treinta y uno (31) de diciembre de 2026 por el valor de ONCE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L ($11,440,000)	SESENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/L ($62.920.000).	SESENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/L ($62.920.000).

		seguimiento y ejecución a la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla en la ventanilla de atención que le sea asignada. 4. Liderar al interior de la Alcaldía Distrital y las sedes de atención la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano, atendiendo las disposiciones definidas por las entidades competentes. 5. Asesorar la coordinación del personal asignado a las salas de atención y brindar las herramientas para el adecuado cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y				

		Portuario de Barranquilla. 6. Siempre propender por garantizar la implementación y la actualización de la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla 7. Asesorar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en las salas de atención de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. 8. Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables.				

		9. Asesorar sobre la atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. 10. Asesorar la atención a los Ciudadanos por los canales de atención con los que cuenta el Distrito. (Telefónico, Presencial o Virtual. 11. Asesorar sobre el seguimiento y monitoreo al sistema de calidad y MIPG, el cumplimiento de indicadores, formulación y seguimiento de metas del plan de acción, formulación y seguimiento a metas e indicadores de los proyectos de inversión de la oficina, evaluación y seguimiento a riesgos y				

		actualización del proceso misional. 12. Liderar la implementación de tecnologías de la información que permitan la automatización de procesos y tareas, la evaluación, seguimiento y monitoreo a indicadores y el análisis de datos para la toma estratégica de decisiones. 13. Asesorar en el proceso de diseño de espacios de formación para el fortalecimiento de habilidades para la vida y competencias para la atención al cliente en el personal.				
1	Profesional en administrador de empresas 70 meses de experiencia general	1. Asesorar la coordinación de la atención a los ciudadanos en la sede de atención que le sea asignada. 2. Realizar la coordinación,	El plazo para la ejecución del Contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de	UN (1) primer pago a treinta y uno (31) de julio de 2026 por valor de CINCO MILLONES SETECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/L ($5,720,000) , cuatro (04) pagos mensuales iguales	SESENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/L ($62.920.000).	SESENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/L ($62.920.000).

		control, planeación, y ejecución del proceso de la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla en las ventanillas de atención que le sean asignadas. 3. Asesorar la estructuración y programar las actividades de seguimiento y ejecución a la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla en la ventanilla de atención que le sea asignada. 4. Liderar al interior de la Alcaldía Distrital y las sedes de atención la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano, atendiendo las	perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993	con corte al último día hábil por el valor de ONCE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L ($11,440,000) y un último pago a treinta y uno (31) de diciembre de 2026 por el valor de ONCE MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L ($11,440,000)		

		disposiciones definidas por las entidades competentes. 5. Asesorar la coordinación del personal asignado a las salas de atención y brindar las herramientas para el adecuado cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla. 6. Siempre propender por garantizar la implementación y la actualización de la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla 7. Asesorar las actividades de la Oficina de Relación con el Ciudadano en las salas de atención de manera oportuna y eficiente, así como las de carácter operativo				

		que buscan fortalecer la Institución y hacerla más eficiente y eficaz. 8. Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. 9. Asesorar sobre la atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. 10. Asesorar la atención a los Ciudadanos por los canales de atención con los que cuenta el Distrito. (Telefónico, Presencial o Virtual).				

1	Profesional en derecho 60 meses de experiencia general	1. Asesorar legalmente a la Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano, en los asuntos asignados. 2. Realizar asesoría y control jurídico de los actos administrativos que se proyectan para la firma de la Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano en los asuntos de competencia de la Oficina. 3. Proyección de circulares, resoluciones, decretos y demás documentos responsabilidad de la Oficina de Relación con el Ciudadano. 4. Acompañar los procesos de la dependencia que requieran de asesorías jurídicas. 5. Asesorar y proyectar las respuestas jurídicas a PQRSD interpuestas por los ciudadanos, que	El plazo para la ejecución del Contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993	UN (1) primer pago a treinta y uno (31) de julio de 2026 por valor de CUATRO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/L ($4.500.000) , cuatro (04) pagos mensuales iguales con corte al último día hábil por el valor de NUEVE MILLONES DE PESOS M/L ($9,000,000) y un último pago a treinta y uno (31) de diciembre de 2026 por el valor de NUEVE MILLONES DE PESOS M/L ($9,000,000)	CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/L ($49.500.000).	CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/L ($49.500.000).

		sean competencia de la Oficina. 6. Asesorar y acompañar el proceso de creación e implementación de las políticas de atención a las personas en condición de discapacidad y vulnerabilidad, en las diferentes sedes de atención de la Alcaldía. 7. Realizar actividades correspondientes al proceso de formulación, seguimiento, ajuste y control de los instrumentos de planeación institucional (Plan de Desarrollo Distrital, Plan Estratégico, Planes de Acción, Plan de Inversiones, Plan Anual de Adquisiciones, entre otros), así como los programas y proyectos que requiera la Dependencia, en el corto, mediano y				

		largo plazo, dentro de las normas legales y criterios regulatorios vigentes. 8. Asesorar y acompañar el plan de capacitaciones al personal adscrito a la dependencia. 9. Las demás relacionadas con el objeto del contrato y/o asignadas por el supervisor				
2	Profesional en derecho 50 meses de experiencia general.	1. Coordinar la atención a los ciudadanos en la sede de atención que le sea asignada. 2. Realizar la coordinación, control, planeación, y ejecución del proceso de la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla en las ventanillas de atención que le sean asignadas. 3. Estructurar y programar las	El plazo para la ejecución del Contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993	UN (1) primer pago a treinta y uno (31) de julio de 2026 por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/L ($3.224.000) , cuatro (04) pagos mensuales iguales con corte al último día hábil por el valor de SEIS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL PESOS M/L ($6,448,000) y un último pago a treinta y uno (31) de diciembre de 2026 por el valor de SEIS MILLONES CUATROCIENTOS	TREINTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL PESOS M/L ($35.464.000).	SETENTA MILLONES NOVECIENTOS VEINTIOCHO MIL PESOS M/L ($70.928.000).

		actividades de seguimiento y ejecución a la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla en la ventanilla de atención que le sea asignada. 4. Liderar al interior de la Alcaldía Distrital y de la sede que le sea asignada la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano, atendiendo las disposiciones definidas por las entidades competentes. 5. Coordinar el personal asignado a su cargo y brindar las herramientas para el adecuado cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y		CUARENTA Y OCHO MIL PESOS M/L ($6,448,000)		

		Portuario de Barranquilla. 6. Siempre propender por garantizar la implementación y la Actualización de la Política de Atención al Ciudadano del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla 7. Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con Los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. 8. Asesorar las actividades de la Oficina de Relación con el 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. 9. Aplicar el Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. Brindar información y atención oportuna al ciudadano, sobre e l portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. 10. Coordinar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, PresencialVirtual				
1	profesional en comunicación	1. Diseño de estrategias y procedimientos para	El plazo para la ejecución del Contrato será hasta	UN (1) primer pago a treinta y uno (31) de julio de 2026 por valor	TREINTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS	TREINTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS

	social y periodismo 50 meses de experiencia general.	la captura, tratamiento y análisis de las interacciones de los ciudadanos en los diferentes canales de atención de la Alcaldía, que permitan la toma de decisiones estratégicas por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano y la Secretaría General del Distrito. 2. Acompañamiento en las estrategias, táctica y operatividad de los servicios prestados en los diferentes canales de atención. 3. Creación de informes sobre las interacciones de los ciudadanos en los canales de atención de la Administración Distrital. 4. Identificación de oportunidades de creación de contenidos de interés de los ciudadanos, sobre	el treinta y uno (31) de diciembre del 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993	de TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/L ($3.224.000) , cuatro (04) pagos mensuales iguales con corte al último día hábil por el valor de SEIS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL PESOS M/L ($6,448,000) y un último pago a treinta y uno (31) de diciembre de 2026 por el valor de SEIS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL PESOS M/L ($6,448,000)	SESENTA Y CUATRO MIL PESOS M/L ($35.464.000).	SESENTA Y CUATRO MIL PESOS M/L ($35.464.000).

		la Administración Distrital, a partir del análisis de las interacciones en los canales institucionales de atención. 5. Rastreo permanente de la tendencia en la atención al usuario, para identificar alertas sobre temas, personas o situaciones que afecten la imagen o reputación de la Administración Distrital en cabeza del Alcalde y los funcionarios y/o contratistas de todas las dependencias del Distrito. 6. Realizar análisis de la gestión de los diferentes canales de atención para monitoreo de sus operaciones. 7. Detectar necesidades de mejora en los diferentes canales de atención a los usuarios.				

		8. Documentar los procesos que desarrolle en la oficina de Relación con el Ciudadano, de la Secretaría General del Distrito.				
1	Profesional en derecho 45 meses de experiencia general.	1. Brindar asesoría en la información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. Asesorar en la aplicación del Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. 2. Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y	El plazo para la ejecución del Contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993	UN (1) primer pago a treinta y uno (31) de julio de 2026 por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/L ($2.750.000) , cuatro (04) pagos mensuales iguales con corte al último día hábil por el valor de CINCO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/L ($5.500.000) y un último pago a treinta y uno (31) de diciembre de 2026 por el valor de CINCO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/L ($5.500.000)	TREINTA MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/L ($30.250.000).	TREINTA MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/L ($30.250.000).

		denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. 3. Asesorar las actividades de la Oficina de Relación con el 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. 4. Asesorar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 5. Coordinación del proceso de radicación de cuentas y manejo de personal de la dependencia.				

		6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato				
1	profesional en contaduría 45 meses de experiencia general.	1. Brindar asesoría en la información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. 2. Asesorar en la aplicación del Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. 3. Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y	El plazo para la ejecución del Contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993	UN (1) primer pago a treinta y uno (31) de julio de 2026 por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/L ($2.750.000) , cuatro (04) pagos mensuales iguales con corte al último día hábil por el valor de CINCO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/L ($5.500.000) y un último pago a treinta y uno (31) de diciembre de 2026 por el valor de CINCO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/L ($5.500.000)	TREINTA MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/L ($30.250.000).	TREINTA MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/L ($30.250.000).

		denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. 4. Asesorar las actividades de la Oficina de Relación con el 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. 5. Asesorar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Asesorar y emitir respuesta para los tramites de liquidación de estampillas contractuales				

		recibidos por la entidad. 7. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato				
1	profesional en contaduría 40 meses de experiencia general	1. Brindar asesoría en la información y atención oportuna al ciudadano, sobre el portafolio de trámites y servicios del Distrito, cumpliendo con los procedimientos establecidos en el marco de la normatividad vigente. 2. Asesorar en la aplicación del Protocolo de Atención de la entidad, fortaleciendo la cultura de servicio al interior del Distrito y de conformidad con la Política de Atención al Ciudadano y demás normas aplicables. 3. Direccionar el trámite y atención	El plazo para la ejecución del Contrato será hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución dispuestos en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993	UN (1) primer pago a treinta y uno (31) de julio de 2026 por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L ($2.340.000), cuatro (04) pagos mensuales iguales con corte al último día hábil por el valor de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($4,680,000) y un último pago a treinta y uno (31) de diciembre de 2026 por el valor de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($4,680,000)	VEINTICINCO MILLONES SETENCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L ($25.740.000).	VEINTICINCO MILLONES SETENCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/L ($25.740.000).

		de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente. 4. Asesorar las actividades de la Oficina de Relación con el 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. 5. Asesorar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Asesorar y emitir respuesta para los				

		tramites de liquidación de estampillas contractuales recibidos por la entidad. 7. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato				