RADICADO NO.: 20260050010048456 3

EL ORDENADOR DEL GASTO

CONSIDERANDO

1. Que la secretaria general en los estudios previos requiere autorización para la celebración de dos contratos cuyo objeto consiste en: *"50 - PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA BRINDAR APOYO JURÍDICO A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES TENDIENTES AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y LAS DEMAS QUE SE REQUIERAN."*

2. Que lo anterior tiene fundamento en las necesidades y justificaciones expuestas por la mencionada dependencia, así:

es importante señalar que, desde el año 2025 y en lo corrido del 2026, la Defensoría del Pueblo ha venido fortaleciendo la articulación del Sistema Integrado de Gestión Institucional, actualmente denominado Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGCO, con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como una buena práctica orientada a fortalecer la organización, planeación, seguimiento, evaluación, gestión del talento humano y control de la gestión institucional, bajo principios de calidad, integridad y orientación al servicio. Esta articulación busca, entre otros aspectos, consolidar la implementación de políticas dirigidas a mejorar la relación de la ciudadanía con el Estado, bajo un enfoque de Estado abierto, entendido como una responsabilidad transversal que involucra a la alta dirección y a las diferentes dependencias misionales, estratégicas y de apoyo de la Entidad.

En consecuencia, se hace necesario fortalecer la implementación, seguimiento y mejora continua del modelo de atención a la ciudadanía, mediante el análisis, integración y aprovechamiento de la información generada en los diferentes canales de atención. Esto permitirá a la Entidad contar con insumos que faciliten la identificación de problemáticas, la medición de los niveles de satisfacción y confianza de los usuarios, la optimización de procesos y procedimientos, la toma de decisiones basada en evidencia y el cumplimiento de los estándares establecidos en el marco del SIGCO y de los objetivos institucionales de la Defensoría del Pueblo.

Lo anterior tiene como finalidad que la Entidad disponga de información organizada, confiable, íntegra y oportuna que permita identificar necesidades, problemáticas, tendencias, riesgos y oportunidades de mejora, así como orientar la toma de decisiones institucionales con fundamento en evidencia objetiva y verificable. Para tal efecto, se requiere desarrollar actividades encaminadas a la recopilación, integración, depuración, normalización, verificación, seguimiento y análisis de la información asociada a los trámites y requerimientos recibidos, en el marco de las políticas, procedimientos y lineamientos institucionales relacionados con el servicio a la ciudadanía. De esta manera, la información generada a través de los diferentes canales de atención no sólo constituye un insumo para el seguimiento de la

gestión, sino también una herramienta para identificar comportamientos, establecer prioridades y orientar acciones de mejora de manera oportuna y focalizada.

Así mismo, esta información constituye un insumo para conocer el comportamiento de la demanda ciudadana, identificar patrones y situaciones recurrentes, establecer prioridades de intervención, efectuar seguimiento a la oportunidad y calidad de la atención y formular acciones de mejora. Lo anterior permite avanzar hacia una gestión institucional basada en evidencia, en la que las decisiones relacionadas con el servicio a la ciudadanía respondan a información confiable, actualizada y territorialmente pertinente.

Esta necesidad adquiere especial relevancia en el ámbito territorial, particularmente en la Regional Huila, donde el análisis de la información permite identificar, las dinámicas específicas de atención, las principales necesidades planteadas por la ciudadanía y los aspectos susceptibles de mejora, de acuerdo con las condiciones propias del departamento. En este escenario, el componente jurídico resulta fundamental, toda vez que, el análisis de los requerimientos ciudadanos exige, según su naturaleza, la identificación de los derechos involucrados, la determinación de la competencia institucional, la revisión del marco constitucional, legal y reglamentario aplicable, la verificación de términos y la estructuración o revisión de respuestas de fondo, congruentes y debidamente sustentadas.

Para el caso particular de la Regional Huila, esta necesidad se encuentra sustentada, además, en la carga de gestión actualmente registrada. Con corte a la fecha, la Regional reporta un total de trescientas cuarenta y dos (342) PQRS activas, así como quinientos sesenta y tres (563) trámites pendientes de archivo. Estas cifras evidencian la existencia de una carga que requiere actividades de revisión, análisis, seguimiento, gestión, verificación y cierre, de acuerdo con la naturaleza de cada solicitud.

La magnitud de esta carga debe valorarse no sólo desde una perspectiva cuantitativa, sino también desde la complejidad de las actuaciones asociadas a su gestión. Los requerimientos recibidos por la Defensoría del Pueblo pueden involucrar diferentes derechos, materias y autoridades, y demandar la revisión de antecedentes, determinación de competencias, análisis normativo, verificación de términos, traslado a las autoridades correspondientes, elaboración o revisión de respuestas, seguimiento de actuaciones y verificación del cierre de los trámites. En consecuencia, su adecuada gestión requiere capacidad y el análisis jurídico pertinente para atender de manera oportuna y de fondo dichos trámites.

De igual manera, los quinientos sesenta y tres (563) trámites pendientes de archivo requieren actividades de revisión y verificación que permitan determinar su estado, validar la culminación de las actuaciones correspondientes, actualizar la información institucional y garantizar la adecuada trazabilidad documental. La atención de esta carga contribuye a mantener información confiable sobre el estado real de la gestión y evita que los sistemas institucionales reflejen acumulaciones que no correspondan a trámites materialmente pendientes.

En este contexto, la necesidad identificada en la Regional Huila no se limita a la atención material de PQRSDF, sino que comprende un conjunto articulado de actividades de carácter profesional orientadas al análisis de la información, seguimiento de los requerimientos, verificación de términos, revisión jurídica, identificación de situaciones susceptibles de mejora, generación de reportes e insumos de gestión y apoyo a las acciones de seguimiento y evaluación del modelo de servicio a la ciudadanía.

En este sentido, la contratación propuesta tiene por finalidad fortalecer de manera temporal la capacidad de gestión de la Regional Huila frente a una necesidad concreta, verificable y asociada al volumen y complejidad de los requerimientos ciudadanos actualmente registrados,

así como a la implementación y seguimiento de acciones que permitan fortalecer y mejorar el servicio a la ciudadanía en este territorio.

Lo anterior aunado a que, según la certificación expedida por la subdirectora de Gestión de Talento Humano de la Defensoría del Pueblo, no se cuenta con el personal suficiente, para el desarrollo de las actividades definidas en el presente documento.

Dados estos presupuestos, podemos determinar que la Defensoría del Pueblo requiere fortalecer la capacidad profesional del Grupo Interno de Servicio a la Ciudadanía para atender las necesidades identificadas en la Regional Huila, mediante la contratación de dos (2) profesionales que, de acuerdo con el perfil definido por la Entidad, brinden apoyo en las actividades relacionadas con la gestión, análisis y seguimiento de la información asociada al servicio a la ciudadanía y a las PQRSDF, así como en la revisión y análisis jurídico de los requerimientos que les sean asignados, para lo cual se anexa la certificación de autorización de objetos iguales, expedida por el ordenador del gasto.

3. Que la Subdirección de Gestión del Talento Humano certificó que: *"(…) no existen vacantes que contemplen obligaciones similares a las relacionadas previamente en el estudio previo y. así mismo, se encontró que no se cuenta con personal de planta suficiente (…)"*

4. Que el Decreto 1068 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público"*, señala en el Título 4 - Medidas de Austeridad del Gasto Público, Capítulo 4 - Administración de Personal, Contratación de Servicios Personales, artículo 2.8.4.4.5. condiciones para contratar la prestación de servicios, lo siguiente:

   "(…)

   Tampoco se podrán celebrar estos contratos cuando existan relaciones contractuales vigentes con objeto igual al del contrato que se pretende suscribir, salvo autorización expresa del jefe del respectivo órgano, ente o entidad contratante. Esta autorización estará precedida de la sustentación sobre las especiales características y necesidades técnicas de las contrataciones a realizar."

5. Que por lo anterior y lo dispuesto en el artículo octavo de la Resolución No. 820 de 2025 expedida por la Defensora del Pueblo, que señala "Las delegaciones en materia contractual, de que tratan los artículos primero, segundo, tercero, y quinto de la presente resolución, comprenden la función de ejercer todas las actividades inherentes a las etapas precontractual, contractual y poscontractual, de conformidad con la normativa aplicable",

AUTORIZA:

La celebración de dos (2) contratos cuyo objeto consiste en *"50 - PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA BRINDAR APOYO JURÍDICO A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES TENDIENTES AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA Y LAS DEMAS QUE SE REQUIERAN."* de acuerdo con expresado por la suscrita en los estudios previos.

En constancia se firma en Bogotá D.C., a los 24 días del mes de septiembre del año 2026.

MARGARITA BARRAQUER SOURDIS

SECRETARIA GENERAL

SECRETARÍA GENERAL

Aprobado el: 24/septiembre/2026 10:57:50 a. m.

Hash: CI-1ece55e26890a1a389e24787887447ac84583fce

Anexo:

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Jeison Fabian Sierra Sierra	jeisierra [24/septiembre/2026 10:52:17 a. m.]
Revisó	Diana Castillo	dicastillo [24/septiembre/2026 10:53:55 a. m.]
Aprobó	Margarita Barraquer Sourdis	mbarraquer [24/septiembre/2026 10:57:50 a. m.]

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es Muy importante conocer su percepción frente a los Servicios prestados.
Evaluar los servicios que presta la Defensoría del Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra "Encuesta De Satisfacción al Usuario "escaneando el siguiente Código QR.