FORMATO DE ESTUDIOS PREVIOS

Código: MAGC –F03

1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN		
Plan Anual de Adquisiciones	**No. Plan de Adquisiciones**	
	Consecutivo	
Tipo de Presupuesto Asignado	Inversión	
Nombre de Proyecto o de la Necesidad que se incluyó en el Anual de Adquisiciones	Sistema Integral de Atención al Ciudadano en el Distrito de Barranquilla	
Código BPIN No.	2021080010011	
2. DATOS DE LA CONTRATACIÓN		
Fecha de elaboración del estudio previo: (dd/mm/aaaa)	FEBRERO DE 2021	
Nombre del funcionario que diligencia el estudio previo:	MAYRA DE LEÓN CHARRIS	
Dependencia solicitante:	OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO // SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO	
Tipo de Contrato:	Apoyo a la Gestión	**Otro:**

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, por medio del cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, la cual establece en su artículo. 73, lo siguiente: "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, 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"

Que, 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 interés 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.

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.

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, Norte Centro Histórico y Riomar). Así las cosas, se requiere contratar personal idóneo que atienda con oportunidad y celeridad a la comunidad que requiere información de los trámites y servicios que se llevan a cabo en las diferentes dependencias de la Administración central. La contratación se justifica en consideración a que no existe suficiente personal en planta, que le permita cumplir con esta función. Tal como lo certifica la Secretaria Distrital de Gestión Humana en documento anexo al presente estudio.
3.2 OBJETO A CONTRATAR, ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN	
3.2.1. Objeto contractual:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA 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** | **Clase** 1 | 80111600 | Servicio de personal temporal
3.2.3 Especificaciones del Objeto Contractual	Se requiere contratar personal idóneo que atienda con oportunidad y celeridad a la comunidad que requiere información de los trámites y servicios que se llevan a cabo en las diferentes dependencias de la Administración central.
3.2.4 Autorizaciones, permisos y Licencias Requeridos para la Ejecución del Objeto Contractual.	**No aplica**
3.2.5 Documentos técnicos para el desarrollo del proyecto:	**No aplica**
3.3 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL DISTRITO DE BARRANQUILLA	
3.3.1 Obligaciones del Contratista:	1. Cumplir con las cotizaciones al Sistema de Seguridad Social Integral durante la ejecución del contrato. 2. 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 Distrital de Hacienda 3. Indicar al momento de presentar la propuesta si es o no responsable del IVA. 4. Mantener actualizada la hoja de Vida y la Declaración de bienes y rentas en el SIGEP 5. Realizarse el Examen Médico Ocupacional de conformidad con el Decreto 1072 de 2015 y mantenerlo vigente durante la ejecución del contrato 6. Afiliarse al Sistema de Riesgos Laborales

	7. Asistir a las reuniones presenciales o virtuales a las que sea convocado. 8. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven de la esencia o naturaleza del contrato. 9. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato. 10. Responder y hacer uso de los bienes que le sean asignados para el desarrollo de sus obligaciones y hacer entrega de los mismos en el estado en que los recibió, salvo su deterioro normal, o daños ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor. 11. Presentar al supervisor el del contrato un informe mensual sobre las actividades realizadas durante la ejecución del contrato. 12. Efectuar el cargue de los documentos precontractuales a su cargo en la plataforma SECOP II. 13. Prestar los servicios en los términos y condiciones establecidas y formuladas en la propuesta y requeridas por el Distrito. **Las obligaciones específicas de cada contratista serán las señaladas en el cuadro ANEXO No. 2**
3.3.2. Obligaciones del Distrito de Barranquilla:	1. Cancelar al contratista en la forma y términos establecidos en el contrato. 2. Suministrar oportunamente la información que requiere el contratista para el cumplimento de sus obligaciones contractuales. 3. Realizar la supervisión del contrato.
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.
3.5 Valor Estimado del Contrato y Justificación del Mismo	El valor estimado de los contratos es de TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL PESOS M/L ($375.474.000), incluido 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	417110104	Sistema Integral de Atención al Ciudadano	48	ICLD	$ 375.474.000
TOTAL					$ 375.474.000

3.5.1 Certificado de disponibilidad Presupuestal	La futura contratación se ampara con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

Numero	202100854
Valor	$ 418.950.000
Autorizado por	Secretaría de Hacienda

3.5.2 Variables consideradas para calcular el presupuesto oficial:	Las variables que se consideraron para calcular el presupuesto oficial de esta contratación son: el ANÁLISIS DEL SECTOR, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1082 de 2015.

3.5.3 Forma de Pago del Contrato	El Distrito de Barranquilla, pagará al contratista de la siguiente manera: **(VER ANEXO)** Cada pago debe de estar precedido por la presentación de la factura o cuenta de cobro, informe de gestión de las actividades ejecutadas, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los demás impuestos a que haya lugar.
3.6 . CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE	
3.6.1 Requisitos Habilitantes. Para este proceso, los requisitos habilitantes, que se exigirán serán los siguientes:	
3.6.1.1 Capacidad Jurídica	• Propuesta, en la cual se debe dejar constancia de su responsabilidad tributaria en cuanto al IVA. • Copia de Cedula de Ciudadanía. • Registro Único Tributario – RUT actualizado. • Afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud y Pensión). • Formato Único de Hoja de Vida debidamente diligenciado en el SIGEP. • Declaración Juramentada de Bienes y Rentas. • Copia de la Tarjeta Profesional. (en los casos exigidos por la Ley) • Certificado de vigencia de la Tarjeta Profesional. (en caso que aplique) • Certificado de Antecedentes Disciplinarios expedido por el órgano competente según la profesión. (En el caso que aplique). • Certificado de Antecedentes Disciplinarios Expedido por la Procuraduría General de la Nación. • Certificado de no reportado en el Boletín de Responsables Fiscales expedido por la Contraloría General de la República. • Libreta Militar para hombres menores de cincuenta (50) años. • Certificado de Antecedentes Judiciales expedido por la Policía Nacional. • Certificado de Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC • Certificaciones de estudios y títulos exigidos en el estudio previo. • Certificaciones de experiencia y copias de contratos que acrediten su experiencia e idoneidad. • Examen médico preocupacional (Articulo 2.2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015)
3.6.1.2 Experiencia	(VER ANEXO)
3.6.1.3 Capacidad Financiera	No aplica
3.6.1.4. Capacidad Organizacional	No aplica
3.6.2. Factores de Evaluación	No aplica
3.6.3 Reglas de desempate de Ofertas	No aplica
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 Riesgos.

FORMATO DE ESTUDIOS PREVIOS **Código: MAGC –F03**

3.8 Garantías:	De acuerdo a lo señalado 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 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., en concordancia con lo estipulado en el artículo 77 del decreto 1510 de 2013,, no se hace necesaria la exigencia de garantías. Por lo anterior y teniendo en cuenta la naturaleza del contrato y su forma de pago, no se hace necesaria la exigencia de garantías. En concordancia con el Art 7 Numeral 5 de la Ley 1150 de 2007	
3.9. Interventoría o Supervisión:	Nombre del funcionario:	**MAYRA DE LEÓN CHARRIS**
	Identificación del funcionario:	**1.140.849.910**
	Cargo:	**JEFE DE OFICINA**
	Dependencia:	**OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO // SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO.**
3.9.1 Necesidad de contar con Interventoría cuando los contratos superen la menor cuantía	No aplica	
3.10 Plazo de Ejecución del Contrato	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	
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.	No aplica	
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, se anexa análisis del sector.	
FIRMA:		
NOMBRE:	**MAYRA DE LEÓN CHARRIS**	
CARGO:	**JEFE DE OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO – SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO**	
Proyectó:	Mayra De León C.	

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 (Que puede pasar y como puede Ocurrir)	Consecuencia de la Ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Calificación Total	Prioridad	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del Tratamiento				¿Afecta el equilibrio económico 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	Calificación	Calificación Total					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?
1	Específico	Interno	Planeación	Financiero	Incumplimiento en el pago de los honorarios pactados	Desmotivación del contratista y por consiguiente se pueden presentar retrasos en el cumplimiento de los objetivos del contrato	1	2	3	a	Distrito	Monitorear las cuentas de cobro del contratista y establecer las posibles causas para el incumplimiento de los pagos	1	1	2	2	No	Supervisor del contrato	Con la presentación de la cuenta de cobro	Conforme al plazo establecido en el contrato	Verificación de cumplimiento de las cuentas de cobro	Mensual
2	Específico	Interno	Planeación	operacionales	Incapacidad temporal o permanente del contratista	Incumplimiento del contrato y demoras en la obtención de las metas	1	2	3	e	Contratista	Establecer un plan de contingencia para que el contrato pueda ser cedido/suspendido/terminado – conforme particularidades de la situación	1	1	2	2	No	Supervisor del contrato	A partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución	Conforme al plazo establecido en el contrato	Periódicas, verificar cumplimiento contractual conforme la	Mensual
3	Específico	Interno	Planeación	Económicos	Incremento en contribuciones de entidades públicas	Desmotivación del contratista y por consiguiente se pueden presentar retrasos en el cumplimiento de los objetivos del contrato	1	1	2	c	Contratista	Comunicar al candidato y establecer que el contrato que se regulará conforme la legislación vigente en materia tributaria	1	1	2	2	No	Supervisor del contrato	Con la presentación de los estudios previos	Conforme al plazo establecido en el contrato	Revisión de la legislación en tributación	Inicio del contrato
4	Específico	Interno	Planeación	Operacionales	Desistimiento o abandono del servicio contratado	Incumplimiento del contrato y demoras en la obtención de las metas	1	2	3	d	Contratista	Comunicar al jefe inmediato y notificar a la oficina jurídica y secretaria general para evaluar la pertinencia de dar inicio a	1	1	2	2	No	Supervisor del contrato	A partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución	Conforme al plazo establecido en el contrato	Periódicas, verificar cumplimiento contractual conforme la	Mensual

CUADRO ANEXO							
OBJETO			**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO DE LA ENTIDAD, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA.**				
CDP			**202100854**				
Fecha: CDP			**26 DE FEBRERO DE 2021**				
CANTIDAD	**OBLIGACIONES Y ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR**	**Experiencia General**	**Idoneidad Mínima Especifica**	**Forma de pago**	**Valor Contrato**	**PLAZO**	**INTERVENTOR**
1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	8 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a treinta (30) de abril de 2021 por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/L ($ 3.200.000), siete (7) pagos mensuales iguales por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/L ($ 3.200.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/L ($ 3.200.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 28.800.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
1	1.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. 2.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. 3.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. 4.Apoyar 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.Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6.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. 7.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. 8.Coordinar y vigilar la atención prestada a los ciudadanos por los funcionarios adscritos a la Oficina de Relación con el Ciudadano, para fortalecer la percepción de la Oficina y la Alcaldía Distrital de Barranquilla en cuanto a trámites y servicios. 9.Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	18 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a diez (10) de abril de 2021 por valor de UN MILLÓN CIENTO TREINTA MIL PESOS M/L ($ 1.130.000), ocho (8) pagos mensuales iguales pagaderos el último día de cada mes a partir del mes de abril por valor de CINCO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL PESOS M/L ($ 5.430.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de CINCO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL PESOS M/L ($ 5.430.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 50.000.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	4 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a treinta (30) de abril de 2021 por valor de DOS MILLONES DE PESOS M/L ($ 2.000.000), siete (7) pagos mensuales iguales por valor de DOS MILLONES DE PESOS M/L ($ 2.000.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de DOS MILLONES DE PESOS M/L ($ 2.000.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 18.000.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	11 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a diez (10) de abril de 2021 por valor de OCHOCIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/L ($ 824.000), ocho (8) pagos mensuales iguales pagaderos el último día de cada mes a partir del mes de abril por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/L ($ 3.650.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/L ($ 3.650.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 33.674.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	10 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a treinta (30) de abril de 2021 por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000), siete (7) pagos mensuales iguales por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/L ($ 3.960.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 35.000.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	10 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a treinta (30) de abril de 2021 por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000), siete (7) pagos mensuales iguales por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/L ($ 3.960.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 35.000.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910

1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	10 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a treinta (30) de abril de 2021 por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000), siete (7) pagos mensuales iguales por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/L ($ 3.960.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 35.000.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	10 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a treinta (30) de abril de 2021 por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000), siete (7) pagos mensuales iguales por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/L ($ 3.960.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 35.000.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	10 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a treinta (30) de abril de 2021 por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000), siete (7) pagos mensuales iguales por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/L ($ 3.960.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 35.000.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	10 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a treinta (30) de abril de 2021 por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000), siete (7) pagos mensuales iguales por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/L ($ 3.960.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 35.000.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
1	1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Apoyar 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. Apoyar la atención a los Ciudadanos por los canales que le sean asignado. (Telefónico, Presencial o Virtual). 6. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.	Bachiller	10 meses de experiencia	EL DISTRITO cancelará el valor del contrato de la siguiente manera: Un (1) primer pago a treinta (30) de abril de 2021 por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000), siete (7) pagos mensuales iguales por valor de TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/L ($ 3.880.000) y un (1) pago final a treinta y uno (31) de diciembre de 2021 por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/L ($ 3.960.000). Cada pago debe estar precedido por la presentación de un informe de gestión de actividades, acompañado de la factura o cuenta de cobro, recibido a satisfacción por parte del supervisor, acreditación del pago a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales) y el pago de los impuestos a que haya lugar. El pago se realizara de acuerdo al PAC.	$ 35.000.000	El plazo para la ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2021, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.	Mayra De León Charris Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano Secretaría General del Distrito CC 1.140.849.910
				TOTAL CONTRATACIÓN	**$ 375.474.000**		