



ESTUDIO DE MERCADO

“CONTRATAR LA ADQUISICIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS (SDAT) EN EL PUNTO DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO”.

FECHA DE ELABORACIÓN: 30/05/2022

1. PRESENTACIÓN DE LA NECESIDAD

Que, el Acuerdo 546 de 2013 creó el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -IDIGER, como un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Ambiente, que tiene como misión coordinar, orientar y consolidar el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC; y promover políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital, desde un enfoque de derechos y de sostenibilidad.

Que el Acuerdo No. 002 del 30 de septiembre de 2014 expedido por el Consejo Directivo, se estableció la estructura organizacional del IDIGER, así como las funciones de las dependencias y a través del Acuerdo 003 del 30 de septiembre de 2014 se determinó la planta de cargos del mismo. La incorporación de los servidores se realizó el 1 de octubre de 2014, fecha a partir de la cual se materializaron todas las condiciones para el funcionamiento del IDIGER.

Que el Consejo Directivo de la Entidad, mediante el Acuerdo 007 de 2016, modificó la estructura organizacional y las funciones de las dependencias del IDIGER, entre las que se encuentra la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, cuyas funciones definidas en el artículo 10, son entre otras, las siguientes:

“1. Dirigir y responder por la gestión financiera, administrativa, del talento humano, atención al ciudadano y gestión documental. (...)”

5. Dirigir e implementar las políticas y procedimientos para garantizar la atención al ciudadano de manera oportuna, eficaz y con calidad humana, al igual que el sistema de peticiones, quejas, reclamos y soluciones.

Y de acuerdo con los fines esenciales del estado uno es servir a la comunidad. Por tanto, las acciones llevadas a cabo por las Entidades de la administración pública deben tener como eje central a los ciudadanos, de modo que ellos accedan a servicios oportunos y de calidad, en condiciones de igualdad, con independencia de sus características (menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, persona de talla baja o con discapacidad, entre otros).

El IDIGER formuló el proyecto 7558 denominado “Fortalecimiento y modernización de la gestión institucional del IDIGER en Bogotá”, el cual tiene como meta de proyecto “Realizar el fortalecimiento institucional de la estructura orgánica y funcional de la SDA, IDIGER, JBB, EIDPYBA” y cuyo objetivo general busca entre otros “Implementar el 100 por ciento del plan de acción para la atención al ciudadano en la entidad” de manera que se “optimicen los procesos y se brinde soporte eficaz al desarrollo de las actividades.”



A su vez, el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009, creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano - SNSC, “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”, y determinó dentro de sus objetivos “Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan”; y así mismo, “Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.”

Igualmente, el artículo 10 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 establece que “La Administración Distrital actuará a través de su organización administrativa de manera armónica para la realización de sus fines y para hacer eficiente e integral la gestión pública distrital, mediante la articulación de programas, proyectos y acciones administrativas, a nivel interinstitucional, sectorial, intersectorial y transectorial.”

Del mismo modo, la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía de Bogotá D.C., tiene como “objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.”

Atendiendo las anteriores consideraciones, y teniendo en cuenta que los objetivos, funciones y principios antes referidos, así como los lineamientos identificados en el Decreto 197 de 2014 y el CONPES 3 de 2019 relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) definen las líneas estratégicas y transversales para garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en las entidades públicas distritales, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción en la que se encuentra la línea de infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada en la que se establece la obligación de disponer de una infraestructura física y tecnológica que sea accesible y suficiente para satisfacer las necesidades del servicio.

El IDIGER atendiendo los lineamientos generales del Estatuto de Contratación vigente, tales como los principios generales de la contratación estatal y el deber de selección objetiva que se concretan en la elaboración de los estudios previos conforme al Artículo 2.2.1.1.2.1.1., del Decreto 1082 de 2015, que permiten realizar la escogencia de la oferta más favorable para la Entidad garantizando que el contratista sea una persona idónea.

2. NECESIDAD A CONTRATAR

para dar cumplimiento a la meta de proyecto 7558 “Fortalecimiento y modernización de la gestión institucional del IDIGER en Bogotá”, y a la necesidad expuesta, se requiere la adquisición y puesta en funcionamiento de un sistema de asignación de turnos, que permita brindar una atención ordenada y preferencial a los usuarios que acuden al IDIGER con ocasión de los trámites y servicios que presta la Entidad; y a su vez que, permita tener registros estadísticos sobre la medición de tiempos de espera, atención por tramite, registro de la



totalidad de atenciones; realizadas entre otros reportes necesario para adelantar acciones de mejora continua en la prestación del servicio.

En cumplimiento de lo anterior y teniendo en cuenta que dentro de las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano está la prestación del servicio de atención al ciudadano, el cual debe estar encaminado a garantizar una experiencia positiva para los usuarios que se acerquen a los puntos de atención, en busca de una orientación presencial y personalizada. Partiendo de esta base, la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios debe contemplar, de manera prioritaria, la modernización y actualización tecnológica de su sistema de atención, persiguiendo siempre los tres principios de practicidad, agilidad y eficacia. Para el cubrimiento de estas necesidades, se requiere adquirir los equipos especializados para la atención al Ciudadano, esta conveniencia demanda adquirir el soporte técnico correspondiente a los mismos, garantizando su funcionalidad permanente.

Por otro lado, de acuerdo con los objetivos de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios se requiere diseñar y adoptar lineamientos, herramientas e incentivos que les permitan a las entidades ajustar la experiencia de servicio a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, cumpliendo estándares de calidad y excelencia, así como ampliar e innovar la oferta de canales de atención para mejorar la cobertura, facilitando el acceso de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios.

A continuación, se presenta la necesidad a contratar la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
1	ADQUISICIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS (SDAT) EN EL PUNTO DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO , CONTAR CON MÍNIMO 3 AÑOS DE GARANTÍA A PARTIR DE LA ENTREGA DE LA SOLUCION Y DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO TÉCNICO.	UN	1

3. PROCESO DE COTIZACIÓN

Con el fin de realizar el estudio de mercado del presente proceso se remitió correo electrónico a las siguientes empresas identificadas en el Estudio de Sector, solicitando cotización de lo requerido con el fin de conocer el precio de mercado.

- TECNOLOGIA PLUS



- INGETRONIK MAGITURNO
- ELECTRONIKA
- DISELTEL
- CIEL INGENIERIA

A continuación, se presenta el modelo de correo electrónico remitido para obtener las cotizaciones y de esta forma completar el estudio de mercado.

SOLICITUD COTIZACION PARA IDIGER

Recibidos



GERMAN FLOREZ <geflorezsanchez09@gmail.com>

jue, 12 may,
1:47

para comercial, mí

Señores
INGETRONIK
Atte. Daniela Martínez

Cordial saludo

De acuerdo a la conversación telefónica le envío las especificaciones técnicas para la cotización de " **Adquisición, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de un sistema de turno digital para la atención de personal externo que solicite atención personalizada en el IDIGER**"

Lo puede enviar a nombre del Ing. German Eduardo Flórez Sánchez con RUT 19496249-4

GRACIAS

Cordialmente

ING. GERMAN EDUARDO FLOREZ SANCHEZ
IDIGER
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO

De lo anterior se puede concluir que:

MEDIO	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD NO RESPONDIDA	CANTIDAD RESPONDIDA
Correo Electrónico	5	2	3

4. PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LAS COTIZACIONES RECIBIDAS

Al recibir las cotizaciones, el IDIGER procedió a verificar que todas cumplieran con los requisitos solicitados, se validó que todas fueran homogéneas y comparables entre sí, con el fin de poder generar el presupuesto oficial estimado del presente proceso de contratación, de lo cual se resume que:



COMPAÑÍA COTIZANTE	FECHA COTIZACIÓN	CUMPLE
INGETRONIK MAGITURNO	16/06/2022	SI
ELECTRONIKA	25/05/2022	SI
CIEL INGENIERIA	13/06/2022	SI

4. ANÁLISIS DE PRECIOS DE LAS COTIZACIONES RECIBIDAS

Una vez verificadas las cotizaciones y que las mismas cumplieran con los requerimientos solicitados por el IDIGER, se procedió a efectuar el análisis de precios y el cálculo de la media aritmética con el fin de tener el precio promedio del presente proceso, como se presenta en el siguiente cuadro:

COMPAÑÍA QUE COTIZA	CANTIDAD	CONTRATAR LA ADQUISICIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS (SDAT) EN EL PUNTO DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	
		VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	DISPERSIÓN
INGETRONIK MAGITURNO	1	21.488.200	29
ELECTRONIKA		25.624.286	16
CIEL INGENIERIA		43.980.000	45%

Como se observa en el cuadro anterior la cotización de la empresa CIEL INGENIERIA, presenta una distorsión del 45% y la cotización de la empresa ELECTRONIKA, presenta una distorsión del 29%, con el fin de garantizar un precio que no presente ruido estadístico, no se tendrá en cuenta la cotización de CIEL INGENIERIA y la cotización de ELECTRONIKA se ajusta con la desviación estándar al menor valor cotizado y de esta forma tener un promedio aritmético ajustado, en el siguiente cuadro se presenta el resultado de este ejercicio:

COMPAÑÍA QUE COTIZA	CONTRATAR LA ADQUISICIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS (SDAT) EN EL PUNTO DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO		
	VALOR UNITARIO ANTES DE IVA	DESVIACIÓN ESTANDAR	VALORES AJUSTADO A LA MEDIA
INGETRONIK MAGITURNO	\$ 21.488.200,00	\$ 2.068.043,00	\$ 21.488.200,00
ELECTRONIKA	\$ 25.624.286,00		\$ 23.556.243,00



con base en las cotizaciones recibidas y teniendo en cuenta que las mismas cumplen con todos los requerimientos de la entidad, se concluye que el precio promedio (todos los impuestos, tasas y contribuciones incluidas) es:

MEDIA ARITMÉTICA AJUSTADA AL MENOR VALOR	\$	22.522.221
IVA 19%	\$	4.279.222
TOTAL	\$	26.801.443

5. PRESUPUESTO OFICIAL

Se establece que el presupuesto oficial del presente proceso es de **VEINTISÉIS MILLONES OCHOCIENTOS UN MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE (\$ 26.801.443,00)** todos los impuestos, tasas y contribuciones incluidas.

Elaboró	GERMAN EDUARDO FLOREZ SANCHEZ Contratista Oficina Asesora Jurídica	
Revisó	PEDRO SÁNCHEZ Contratista Oficina Asesora Jurídica	
Aprobó	JHON FLAVIO VÁSQUEZ RODRÍGUEZ Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica	