ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

PRÓRROGA N° 2 AL CONTRATO DE CONSULTORÍA Nro. 4220000-550-2018

CONTRATISTA: DATEXCO COMPANY S.A.

NIT: 830012785-6

OBJETO: Prestar servicios de consultoría para el diseño e implementación de una estrategia de medición continua de la satisfacción y percepción del ciudadano, con el servicio prestado en la Red CADE.

VALOR INICIAL: DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL CIENTO SESENTA Y OCHO PESOS ($237.365.178) IVA incluido y demás costos directos e indirectos.

PLAZO INICIAL: Cinco (5) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio

PRÓRRIGA No. 1: Quince (15) días calendario

PRÓRROGA Nro. 2 AL CONTRATO DE CONSULTORÍA No. 4220000-550-2018. Entre los suscritos, **JUAN CARLOS MALAGÓN BASTO,** identificado con la Cédula de Ciudadanía Nro. 80'186.585 de Bogotá, D.C., en calidad de Subsecretario Corporativo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., nombrado mediante Resolución Nro. 463 del 4 de octubre de 2016, posesionado mediante Acta Nro. 123 del 4 de octubre de 2016, quien suscribe el presente documento en ejercicio de la delegación en materia contractual efectuada mediante la Resolución Nro. 206 del 19 de mayo de 2017, quien en adelante se denominará **LA SECRETARÍA GENERAL,** y por la otra **DATEXCO COMPANY S.A.** identificado con NIT. 830012785-6, representada legalmente por **CESAR ARIOSTO VALDERRAMA NICHOLLS,** mayor de edad domiciliado en la Ciudad de Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.269.947 expedida en Bogotá, hemos acordado suscribir la presente prórroga, la cual se regirá por las siguientes cláusulas, previas las siguientes consideraciones: **1.** Que el 8 de junio de 2018, se celebró entre la **SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.** y **DATEXCO COMPANY S.A.,** el Contrato de Consultoría N° **4220000-550-2018,** cuyo objeto consiste en: "Prestar servicios de consultoría para el diseño e implementación de una estrategia de medición continua de la satisfacción y percepción del ciudadano, con el servicio prestado en la Red CADE". **2.** Que el valor del Contrato de Consultoría Nro. **4220000-550-2018,** se pactó en la suma de **DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL CIENTO SESENTA Y OCHO PESOS ($237.365.178) MCTE INCLUIDO** IVA. **3.** Que el plazo de ejecución pactado en el Contrato fue de cinco (5) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, hecho que ocurrió el 21 de junio de 2018. **4.** Que el dia 20 noviembre las partes suscribieron la prórroga No. 1 al Contrato de Consultoría N° **4220000-550-2018. 5.** Que mediante memorando con radicado Nro. 3-2018-33787 del 03 de diciembre de 2018, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicita efectuar prórroga al Contrato de consultoría No. **4220000-550-2018,** justificándolo de la siguiente manera: "De acuerdo con los documentos del proceso, la justificación de la necesidad de la contratación se basó en que el objetivo central del Plan Distrital de Desarrollo "BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS 2016-2020" es propiciar el desarrollo pleno del potencial de los habitantes de la ciudad, para alcanzar la felicidad de todos en su condición de individuos, miembros de una familia y de la sociedad. Ello, con el fin de recuperar la autoestima ciudadana, incrementar el bienestar de sus habitantes y fortalecer la confianza ciudadana. El precitado Plan estableció cuatro ejes transversales que enmarcan los requisitos institucionales necesarios para que los pilares del mismo puedan edificarse, fortalecerse y conservarse. El cuarto eje transversal se denomina "Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia", y dentro de los programas que integran este eje se encuentra el de "Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía", cuyo objetivo es consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano. En el marco de este programa, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría de Servicio a la

PRÓRROGA N° 2 AL CONTRATO DE CONSULTORÍA Nro. 4220000-550-2018

Ciudadanía, desarrolla el Proyecto de Inversión 1126 "Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía" con el cual busca fortalecer el modelo de servicio a la ciudadanía para mejorar la confianza en la administración distrital. Así mismo, tiene como objetivo incrementar la cobertura de servicios, fortalecer la capacidad de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública y mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con el Estado. Toda entidad pública ha sido creada para entregar algo de valor a los ciudadanos, pero a menudo se deja de lado que "valor" no es un elemento objetivo, claro y medible. El valor supone una interpretación en clave emocional de cómo los ciudadanos se sienten cuando se relacionan con la administración, es decir, de su experiencia y, por lo tanto, la administración debe conocer esa experiencia, analizarla y buscar mejorarla. De este enfoque se determinó la importancia de diseñar una gran experiencia de usuario, de comprender no sólo los aspectos medibles del modelo actual de servicio, sino la percepción del que de éste tiene el ciudadano, por lo que se definió el uso de la herramienta "customer journey map" o mapa de experiencia, el cual permite analizar cómo se relaciona el usuario con la entidad, pero en especial cómo se siente, ya que permite tener en cuenta sus sentimientos y emociones. Es así como se dio apertura al proceso CONCURSO DE MÉRITOS SGA-CM-04 con el objeto de contratar los servicios de consultoría para el diseño e implementación de una estrategia de medición continua de la satisfacción y percepción del ciudadano, con el servicio prestado en la Red CADE, dentro del cual resultó adjudicataria la empresa DATEXCO COMPANY S.A. En consecuencia de lo anterior, se suscribió el Contrato de Consultoría No. 4220000-550-2018 de fecha 8 de junio de 2018. (...) Posteriormente, mediante documento con radicado No. 1-2018-28502 de fecha 29 de noviembre de 2018, el contratista solicitó prorrogar nuevamente el contrato, hasta el catorce (14) de diciembre de 2018, argumentando lo siguiente: 'Por medio del presente solicitamos prórroga del contrato No. 4220000-550-2018, el cual tiene como fecha de vencimiento el 20 de Noviembre (sic), en razón al documento técnico entregado, dando cumplimiento al Componente No. 3: Definición de las metodologías de medición de la satisfacción ciudadana, apartado 4.1.3. Se realizó una propuesta metodológica enfocada en la técnica de análisis estadístico para la satisfacción ciudadana, adicional se propuso la técnica de recolección ideal y sugerida por DATEXCO, pero en pro de ajustar el entregable con las especificaciones por modelo de las 3 propuestas metodológicas entregadas. Solicitamos a la entidad se otorgue una prórroga, con el fin de dar cumplimiento estricto al objeto del contrato, por lo tanto, se requiere la terminación del contrato el 14 de diciembre del presente año.' En cuanto a lo manifestado por el contratista en la precitada solicitud, la supervisión precisa que DATEXCO COMPANY S.A. conforme a los compromisos adquiridos previa celebración de la prórroga No. 1 del Contrato, remitió a la supervisora del Contrato mediante correo electrónico de 26 de noviembre de 2018, el informe del tercer componente, al que hace referencia el ítem 4.1.3. Componente No.3 Definición de metodologías de medición de Satisfacción, no obstante, dicho componente requiere nuevamente de ajustes para cumplir con todas y cada una de condiciones establecidas en el Anexo Técnico. Por lo expuesto, y atendiendo al requerimiento realizado por el Contratista para dar cabal cumplimiento a los compromisos contractuales a su cargo y realizar los ajustes solicitados por la Secretaría General a los documentos radicados correspondientes al Componente No. 3, me permito solicitar la realización de los trámites para prorrogar el plazo de ejecución del Contrato de Consultoría No. 4220000-550-2018, por el término de nueve (9) días calendario, contados a partir del día siguiente de la finalización del plazo, es decir, desde el seis (6) de diciembre hasta el catorce (14) de diciembre inclusive, con el objeto de garantizar la satisfacción de la necesidad establecida con la presente contratación." 6). Que por lo expuesto anteriormente, las partes acuerdan suscribir el presente documento el cual se regirá por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. – PRÓRROGA:** Prorrogar el Contrato de Consultoría No. **4220000-550-2018** por el término de nueve **(09) días calendario**, contados a partir del día siguiente de la finalización del plazo, es decir, desde el seis (06) de diciembre hasta el catorce **(14) de diciembre de 2018, inclusive**, de acuerdo a lo requerido por el Contratista en el documento con número de radicado 1-2018-28502 de fecha 29 de noviembre de 2018. **CLÁUSULA SEGUNDA. – GARANTÍA:** EL CONTRATISTA se obliga a dar aviso de la presente modificación a la compañía de seguros en la cual constituyó la Garantía

PRÓRROGA N° 2 AL CONTRATO DE CONSULTORÍA Nro. 4220000-550-2018

Única. PARAGRAFO. EL CONTRATISTA dispone de tres (3) días hábiles, contados a partir de la firma de la presente prórroga para aportar en la Dirección de Contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., el radicado en la compañía de seguros de su aviso de reforma del contrato. **CLÁUSULA TERCERA. – PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN:** La presente modificación se perfecciona con la firma de las partes, la cual se realizará a través de la plataforma de Colombia Compra Eficiente – Secop II. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., aprobará la prórroga de la garantía correspondiente. **CLÁUSULA CUARTA.** – En todo lo demás sigue vigente lo estipulado en el CONTRATO DE CONSULTORÍA Nro. **4220000-550-2018.**

	NOMBRE	FIRMA
Proyectó	César Morales - Dirección de Contratación.	
Revisó y aprobó:	Diana Karina Angarita Castro - Directora de Contratación.	
Revisó.	Vanessa Barreneche Samur - Subsecretaria Corporativa	