ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA - SECRETARIA GENERAL
No Radicado: 3-2018-33787
Fecha: 03/12/2018 15:29:22
Destino: DIR. CONTRATACION
Anexos: 9 FOLIOS
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co

MEMORANDO

Código Dependencia	4221000
Para	Doctor(a) DIANA KARINA ANGARITA CASTRO DIRECTORA DE CONTRATACIÓN
De	DIRECTORA DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA SSC
Asunto	Solicitud de Prórroga No. 2

No. de radicación	Trámite	Actividad

Por medio de la presente, me permito solicitarle la Prórroga del CONTRATO DE CONSULTORIA de código No. 4220000-550-2018, suscrito con DATEXCO COMPANY S.A, por un tiempo de 9 día(s) calendario.

Por lo anterior, anexo Justificación, oficio radicado bajo el No. 1-2018-28502 en la que el contratista solicita Prorroga.

Atentamente,

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO

Anexos: 09 folios.
Proyectó: Erika Rochel

03 DIC 2018
3:35 pm

JUSTIFICACIÓN

SOLICITUD DE PRÓRROGA N° 2 AL CONTRATO DE CONSULTORÍA No 4220000-550-2018, SUSCRITO CON DATEXCO COMPANY S.A.

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO:

NÚMERO:	4220000-550-2018
TIPOLOGÍA:	Consultoría
CONTRATISTA:	DATEXCO COMPANY S.A.
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
FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	08/06/2018
FECHA DE INICIO:	21/06/2018
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL:	20/11/2018
PLAZO INICIAL DEL CONTRATO:	5 mes(es)
PRÓRROGA No. 1:	15 días calendario
FECHA FINALIZACIÓN DESPÚES DE PRÓRROGA No. 1:	05/12/2018
VALOR DEL CONTRATO:	DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL CIENTO SETENTA Y OCHO PESOS ($237.365.178) MCTE incluido IVA.
NOMBRE DEL SUPERVISOR Y CARGO:	**DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO** Directora Distrital de Calidad del Servicio

2. **TIPO DE MODIFICACIÓN CONTRACTUAL:** La modificación que se derive del presente consistirá en:

PRÓRROGA	X

3. SITUACIONES QUE MOTIVAN LA MODIFICACIÓN CONTRACTUAL

Se solicita prorrogar el plazo de ejecución contractual 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**,

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.

3.1. JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD:

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 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[1].

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.

[1] Tomado de https://javiermegias.com/blog/2013/04/customer-journey-map-mapa-experiencia-cliente/

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.

Ahora bien, mediante documento con radicado No. 1-2018-27486 de 19 de noviembre de 2018, el Contratista solicita a la Entidad la prórroga del Contrato por el término de **quince (15) días calendario**, teniendo en cuenta lo siguiente:

> *"Por medio de la presente solicitamos prórroga del Contrato No. 4220000-550-2018, el cual tiene como fecha de vencimiento el 20 de noviembre.*
>
> *En razón al documento técnico entregado, dando cumplimiento al apartado 4.1.3. Componente No. 3: Definición de las metodologías de medición de la satisfacción ciudadana., donde se proponen tres metodologías enfocadas en la técnica de análisis estadístico para la satisfacción ciudadana y se plantea la técnica de recolección sugerida por DATEXCO; es necesario realizar los ajustes indicados y en razón a la complejidad técnica y las especificidades requeridas en el contrato y cumplir entregable final de acuerdo a cada uno de los modelos de diseño de investigación y sus respectivas propuestas metodológicas (...)".*

En razón a lo anterior, el contrato fue prorrogado hasta el día cinco (5) de diciembre 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.

3.2. PAGOS

A la fecha la ejecución y pagos del contrato se han llevado a cabo de la siguiente forma:

CONTRATO DE CONSULTORÍA 4220000-550-2018 EJECUCIÓN CONTRACTUAL VALOR TOTAL DEL CONTRATO $ 237.365.178			
HITO FACTURABLE	**VALOR**	**VALOR FACTURADO**	**ORDEN DE PAGO**
Primer pago	$ 50.330.200	$ 50.330.200	4142
Segundo pago	$ 125.902.000	$ 125.902.000	5613
Tercer pago	$ 61.132.978		
Valor Total	$237.365.178		
Total Facturado		$ 176.232.200	
Saldo a 30 de NOVIEMBRE de 2018	$ 61.132.978		

Como se puede observar en la tabla anterior, el primer pago se llevó a cabo por un valor de $50.330.200 y el segundo se realizó por un valor de $125.902.000, por lo que se concluye que existen los recursos suficientes para cubrir los hitos facturables faltantes en el tiempo de la prórroga.

4. ASPECTOS DE MODIFICACIÓN:

En razón a lo expuesto, se hace necesario prorrogar el Contrato de Consultoría No. 4220000-550-2018, suscrito con la empresa DATEXCO COMPANY S.A. 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**, 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.

Cordialmente,

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
Directora Distrital de Calidad del Servicio
Supervisora

Proyectó: Erika Rochel – Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Claudia Ruiz Marín –Dirección Distrital de Calidad del Servicio

INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO Y/O CONVENIO

Nº 4220000-550-2018

La Directora Distrital de Calidad del Servicio, Diana Alejandra Ospina Moreno de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., obrando como Supervisor del Contrato de consultoría Nro. 4220000-550-2018 presentó informe parcial con el fin de proceder a reporte parcial de cumplimiento en los siguientes términos:

1. INFORMACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO			
Contratista:	DATEXCO COMPANY S.A.		
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 del contrato:	$ 237.365.178	Valor de la adición (si hay lugar a ello):	N/A
Valor total del contrato:	$ 237.365.178	Valor ejecutado:	$ 176.232.200
Plazo inicial del contrato:	Cinco (5) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.	Prorroga (si se llevó a cabo):	15 días calendario
Plazo final del contrato:	5/12/2018	Fecha de suscripción:	8/06/2018
Fecha de iniciación:	21/06/2018	Fecha de suspensión (si hay lugar a ello):	N/A
Fecha de reinicio (si se llevó a cabo):	N/A	Fecha de terminación:	05/12/2018

2. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:

Que de acuerdo a la ejecución de dicho acuerdo de voluntades me permito certificar el desarrollo de las siguientes actividades en cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales:

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES
1. Dar cumplimiento a las especificaciones técnicas y obligaciones contenidas en el Anexo Técnico, estudio previo y pliego de condiciones que forman parte integral del contrato de acuerdo con cada una de las fases, plazos y condiciones establecidas en estos documentos.	Se dio cumplimiento a los componentes: 1. Estructuración del mapa de experiencia del usuario y del servidor. 2. Evaluación de los puntos calve del mapa de experiencia.	
2. Presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y previo a la suscripción del acta de inicio, las hojas de vida con sus	Entrega de hojas de vida con soportes de cada uno de los integrantes del equipo de DATEXCO COMPANY S.A.,	

soportes del personal requerido para la ejecución del proyecto, los cuales deben acreditar las calidades académicas, profesionales y de experiencia, exigidas en el pliego de condiciones y el anexo técnico.	aprobadas.	
3. Presentar el plan de trabajo y el cronograma de la consultoría a la supervisión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y previa a la suscripción del acta de inicio, así como los demás documentos que el Supervisor requiera para la ejecución de las actividades programadas. El incumplimiento del plan de trabajo y cronograma presentado por el consultor y aprobado por la Entidad, dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el presente Contrato.	Entrega del plan de trabajo y del cronograma, aprobados.	
4. Acreditar ante el Supervisor del Contrato que el personal vinculado para la ejecución del contrato, estará afiliado al sistema de seguridad social. Para lo anterior, deberá anexar una copia del documento en el cual la empresa demuestre estar inscrita en los diferentes sistemas de seguridad (salud, pensión, riesgos profesionales) y pagos parafiscales, allegando las correspondientes planillas de pago y certificados de afiliación de dicho personal, al supervisor del contrato.	Entrega del certificado de pago de aportes de seguridad social y parafiscales (anexas las planillas de pago).	
5. Mantener durante la ejecución contractual los profesionales aprobados por la Entidad que conforman el personal mínimo requerido. En la ejecución contractual ningún profesional, verificado y aprobado por el supervisor, que conforma el equipo de trabajo mínimo puede ser cambiado, salvo existan circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados y probados y con autorización previa por parte del supervisor de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., evento en el cual el profesional deberá ser sustituido por uno con formación académica y experiencia igual o superior al evaluado por la Entidad, para lo cual deberá contar con la aceptación previa de Interventor del contrato.	Se da cumplimiento a la obligación	
6. Construir y entregar a la Entidad el mapa de experiencia del ciudadano y del servidor en los SúperCADES, CADES, SuperCADE Móvil y Línea 195, según lo establecido en el Componente No. 1:	Entrega del primer entregable y de ocho (8) Mapas de Experiencia: 1. SúperCADE – Usuarios 2. SúperCADE – Servidores	

Estructuración del Mapa de experiencia del Usuario y del Servidor del Anexo Técnico.	3. CADE – Usuarios 4. CADE – Servidores 5. SúperCADE Móvil – Usuarios 6. SúperCADE Móvil – Servidores 7. Línea 195 – Usuarios 8. Línea 195 – Servidores	
7. Identificar los momentos de verdad o puntos clave de contacto del ciclo de servicio, en los SúperCADES, CADES, SuperCADE Móvil y Línea 195, de conformidad con las especificaciones mínimas requeridas en el Anexo Técnico.	Entrega del segundo entregable: Evaluación de los puntos clave del mapa de experiencia.	
8. Evaluar la experiencia actual del ciudadano en su interacción con la Administración Distrital en los SúperCADES, CADES, SuperCADE Móvil y Línea 195, mediante la implementación de la metodología de cliente incógnito, según lo exigido en el Componente No. 2: Evaluación de los puntos clave del mapa de experiencia del Anexo Técnico.	Entrega de informes semanales correspondientes a las cien (100) visitas distribuidas en cada uno de los puntos de atención y canales de la RedCADE, junto con los reportes de cada una de ellas.	
9. Identificar oportunidades o acciones que permitan mejorar la calidad del servicio en cada uno de los momentos de verdad o puntos clave de contacto del ciclo de servicio, lo cual deberá constar en informe y deberá tenerse en cuenta en la elaboración de la ruta crítica. Posteriormente, dichas oportunidades o acciones deberán exponerse en la presentación de resultados, acorde a las condiciones y requerimientos contemplados en el Anexo Técnico.	Presentación de resultados del componente II, donde se expusieron las oportunidades y acciones de mejora.	
10. Elaborar un paralelo entre mínimo tres (3) metodologías de evaluación de la satisfacción y percepción del servicio, identificando ventajas y desventajas, así como costos de cada de alternativa. Ello, teniendo en cuenta las actividades y soportes mínimos contenidos en el Componente No. 3: Definición de metodologías de medición de la satisfacción ciudadana del Anexo Técnico.	Entrega de documento con tres (3) propuestas metodológicas	La entrega no fue aprobada. El contratista mediante radicado No. 1-2018-27241entregó el documento del Componente No.3: Informe de la definición de las Tres Metodologías para la Medición de la Satisfacción Ciudadana el viernes 16 de noviembre El documento no cumple con lo solicitado en el anexo técnico puesto que los modelos propuestos no son metodologías de medición o levantamiento de la información, sino modelos de diseño de investigación y análisis estadístico de datos. El documento fue devuelto al

		contratista para correcciones con radicado 2-2018-28942. El lunes 26 de noviembre Datexco envía por email documento correspondiente al entregable N° 3 para revisión de la Secretaría General. El miércoles 28 de noviembre se envía por email las observaciones a Datexco del entregable informando que no dan cumplimiento a lo solicitado y citando a reunión de trabajo para el día 29 de noviembre.
11. Elaborar un plan de acción para la implementación de la metodología de evaluación de la satisfacción y percepción del servicio, seleccionada por la Secretaría General.	A la fecha no ha entregado el plan de acción para la implementación de las metodologías evaluación de la satisfacción y percepción del servicio.	Datexco solicita una prórroga con el fin de hacer el plan de acción.
12. Realizar presentación y socialización de los informes y resultados, según solicitud del supervisor del contrato y los requerimientos mínimos exigidos en el Anexo Técnico.	Se han llevado a cabo las socializaciones descritas en el anexo técnico para el componente I y II. Se llevaron a cabo las jornadas de socialización de la metodología, recolección de información, hallazgos, recomendaciones y oportunidades de mejora, dirigida a los directivos y profesionales responsables de punto de la RedCADE.	No se ha llevado a cabo la socialización del componente III, ya que no se ha aprobado los entregables, motivo por el cual Datexco solicita la prórroga.
13. Reportar al supervisor del contrato, cada vez que éste lo requiera, los avances y novedades del personal operativo de campo dispuesto para la ejecución del objeto contractual.	No se presentaron novedades respecto al personal operativo de Datexco Company S.A.	
14. Atender las directrices y lineamientos del supervisor del contrato frente a la ejecución de las actividades.	Se da cumplimiento a la obligación.	
15. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato.	Se da cumplimiento a la obligación.	
16. Dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 070 de 17 de febrero de 2017 "Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "	Se da cumplimiento a la obligación.	
17. Ceder todos los derechos patrimoniales que se deriven de las metodologías y/o estrategias de medición diseñadas, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que podrá	La cesión de derechos patrimoniales se radicó el día 26 de noviembre en la Dirección Nacional de Derechos de Autor.	

usarlos o disponer de ellos sin ninguna limitación temporal, espacial y complementaria y sin contraprestación alguna a favor del consultor.		
18. Reportar cualquier novedad o anomalía que se presente en el desarrollo del contrato al supervisor del mismo.	- El 20 de noviembre de 2018 DATEXCO COMPANY S.A. solicita prórroga del contrato hasta el 5 de diciembre de 2018. - El 29 de noviembre de 2018 DATEXCO COMPANY S.A. solicita prórroga del contrato hasta el 14 de diciembre de 2018.	
19. Las demás que surjan de la naturaleza del contrato y del desarrollo del objeto contractual.		

3. GESTIÓN DE PAGOS:

De acuerdo con lo establecido, se han realizado a la fecha 30/11/2018 un total de dos (2) pagos, por valor de CIENTO SETENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS PESOS ($ 176.232.200), de acuerdo a la entrega de los bienes, productos y/o servicios estipulados en la cláusula cuatro (4), referente a la forma de pago del contrato, así:

PAGO Nro. 1		
REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	
Facturas o documentos equivalentes	Factura No. 3319	N/A
Anexos (Actas de Comité) (Informes)	Informe supervisión parcial para pago 1.	N/A
Certificado de recibido a satisfacción	No. 4983	N/A
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y Parafiscales	Anexan certificación de pago de aportes	N/A
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	N/A
Orden de pago	4142	N/A

PAGO Nro. 2		
REQUISITOS	DESCRIPCIÓN	
Facturas o documentos equivalentes	Factura No. 3337	N/A
Anexos (Actas de Comité) (Informes)	Informe supervisión parcial para pago 2.	N/A
Certificado de recibido a satisfacción	No. 6411	N/A
Acreditación de pago de aportes al Sistema Integral de Seguridad	Anexan certificación de pago de aportes	N/A

Social y Parafiscales		
Comprobante de ingreso de elementos a almacén.	N/A	N/A
Orden de pago	5613	N/A

4. DESARROLLO DEL CONTRATO

La aprobación de la garantía única se produjo el día 18/06/2018, la cual se constituyó así:

PÓLIZA No.	AMPAROS	VALORES ASEGURADOS	VIGENCIAS	
			FECHA INICIO	FECHA FINAL
150500201540	Cumplimiento del contrato	$ 71,209,554.00	08/06/2018	14/05/2019
150500201540	Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones	$ 11,868,259.00	08/06/2018	14/11/2021
150500201540	Calidad del servicio	$ 47,473,036.00	08/11/2018	14/05/2019

Nota: El Contratista el día 22 de noviembre realizó el cargue en el Secop II del Anexo de Prórroga de la póliza No. 150500201540, conforme a la prórroga No. 1 al Contrato No. 4220000-550-2018, el cual se encuentra pendiente de aprobación por parte de la Dirección de Contratación.

4.1 MODIFICACIONES

Que el contrato ha tenido las siguientes modificaciones contractuales:

CLASE DE MODIFICACIÓN	FECHA	VALOR (En caso de ser adición)	TIEMPO (En caso que sea prórroga)
Prórroga	20/11/2018	$0	15 días calendario

5. EL SUPERVISOR DEL CONTRATO CERTIFICA QUE:

TIPO DE INFORME	CUMPLIMIENTO	MARQUE CON UNA X EN CASO QUE SEA POSITIVA LA RESPUESTA, EN CASO CONTRARIO INDIQUE LAS RAZONES POR LAS CUALES HA INCUMPLIDO EL CONTRATISTA
INFORME PARCIAL	El (la) contratista a la fecha viene cumpliendo a satisfacción el objeto del contrato.	A la fecha se ha entregado a satisfacción los componentes I y II: 1. Estructuración del mapa de experiencia por usuario y servidor

		2. Evaluación de los puntos clave del mapa de experiencia. Sin embargo, no se ha realizado la entrega a satisfacción del componente III: 3. Definición de las metodologías de medición de la satisfacción ciudadana.
	El (la) contratista a la fecha viene cumpliendo durante la ejecución del contrato, con el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, de conformidad con las normas legales vigentes.	X
	Que el supervisor del contrato certifica al Ordenador del Gasto, que las obligaciones contractuales vienen siendo ejecutadas a cabalidad y en su totalidad a la fecha de corte del informe, con oportunidad y diligencia.	X
	Que su ejecución presupuestal ha obedecido a los pagos y desembolsos pactados contractualmente y las modificaciones si a ello hubiere lugar.	X

6. OBSERVACIONES

- El día lunes 26 de noviembre del año en curso Datexco envía por correo electrónico el entregable No. 3 "Definición de Metodologías de Medición de la Satisfacción Ciudadana" para iniciar la revisión pertinente por el equipo de la Secretaría General.

- El día miércoles 28 de noviembre la Secretaría General remite a Datexco las observaciones puntuales al documento enviado indicando lo siguiente:

  - ✓ Las propuestas metodológicas entregadas (Modelo Servperf (Service, Performance), Modelo de satisfacción metodología utilizando el coeficiente de TAU de Kendall y el Modelo de satisfacción utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.), no cumplen con lo solicitado en el anexo técnico puesto que estos modelos no son metodologías de medición o levantamiento de la información, sino modelos de diseño de investigación y análisis estadístico de datos.
  - ✓ Se solicita ubicar los logos que se encuentran al inferior de la página, en un lugar en donde no obstaculice la lectura de la información, en la mayoría de las páginas se encuentra sobrepuesto al texto.
  - ✓ **Antecedentes:** Se sugiere se amplíen los antecedentes, dando un contexto del trabajo realizado por Datexco durante los componentes 1 y 2. Tal y como se realiza en la Justificación, en donde de manera acertada se hace referencia a la importancia de la medición de la satisfacción en el sector público.
  - ✓ **Marco Conceptual:** en el documento presentado el marco conceptual, tal y como se relaciona allí, se presentan cuatro métodos utilizados para realizar un análisis o valoración descriptiva de determinada información recolectada. Sin embargo, teniendo en cuenta la necesidad planteada para este entregable, el desarrollo

teórico de esta sección no incorpora la explicación de metodologías de medición de la satisfacción. De igual forma, los métodos no se presentan de forma homogénea, no se muestra en toda la forma de cálculo, en uno se muestran los resultados de un estudio de caso mientras en los otros no, y en ninguno se relaciona la fuente de información.

Adicionalmente, al leer este marco no se evidencia un hilo conductor entre la introducción de la sección (pág.) y las secciones 1.1 - 1,2 y 1,3; con la sección 1,4 que ya se enfoca en el tema de calidad del servicio y percepción ciudadana.

- ✓ **Metodologías:** Se observa que las tres metodologías propuestas para la medición de la satisfacción es la realización de encuestas presenciales, lo que varía es el método de análisis de los datos recopilados. Lo anterior se evidencia debido a que, al comparar las diferentes metodologías, el contenido de los aspectos que se relacionan a continuación es exactamente el mismo.

  - Instrumentos de medición y análisis, y de la logística que se debe surtir para llevar a cabo el proceso
  - Descripción de las variables y/o atributos del servicio a evaluar
  - Definición de las herramientas tecnológicas y/o físicas que se requieren para la implementación de la metodología
  - Descripción del capital humano requerido para la implementación de la metodología, incluyendo la etapa de análisis de la información
  - Detalle del presupuesto de implementación de la propuesta
  - Recomendaciones para la aplicación
  - Usabilidad de la información recopilada

  El único factor en el que se realiza distinción es en el método de análisis de los datos recopilados, más específicamente, en el método estadístico que se debe implementar para obtener el índice de satisfacción. Es importante anotar que este es solo uno de los elementos que conforman una metodología.

- ✓ Para las secciones 2.2.6.5 a la 2.2.13 y las secciones 2.3.6 a la 2.3.113 aplican los mismos comentarios de las secciones 2.1.6. a la 2.1.13, debido a que el contenido es exactamente el mismo.
- ✓ Teniendo en cuenta lo anterior, el análisis de ventajas y desventajas sólo toma en consideración la variable método de análisis de la información y no las demás solicitadas en el anexo técnico y citadas previamente. Lo cual evidencia el incumplimiento de lo dispuesto en el anexo: "*Realizar un análisis comparativo de ventajas y desventajas en la implementación de las tres (3) metodologías, teniendo en consideración las anteriores variables*".
- ✓ En el *Anexo IV - Método de recolección,* se especifican cuatro métodos distintos para la realización de encuestas, los cuales difieren en el instrumento o medio a través del cual se realiza la encuesta: telefónico, presencial, virtual o postal. En relación a estas, el informe no permite establecer por qué se sugieren, teniendo en cuenta que en el cuerpo del documento se sugiere es la recopilación de información a través de encuestas presenciales CAPI y auto gestionadas.

- ✓ Finalmente, no se evidencia el cumplimiento de los siguientes ítems del anexo técnico:

  - *"Elaborar una guía o manual de implementación para cada una de las tres (3) metodologías propuestas por el consultor"*
  - *"Elaborar un plan de acción para la implementación de cada una de las **tres (3) metodologías** propuestas por el consultor."*

➢ Puesto que el documento entregado por Datexco no cumple con lo solicitado en el anexo técnico, se realiza el día jueves 29 de noviembre reunión de trabajo con el Gerente del proyecto de Datexco y el equipo de la Secretaría General en donde se aclara y precisa el alcance que debe contener el entregable No. 3.

El Gerente del proyecto, informa que no es posible entregar las correcciones al componente No. 3 antes del 5 de diciembre y por lo anterior solicita una nueva prórroga para poder realizar los ajustes requeridos y así dar cumplimiento a lo estipulado en el contrato.

NOMBRE DEL SUPERVISOR/INTERVENTOR		CARGO	FIRMA
Diana Alejandra Ospina Moreno		Directora Distrital de Servicio a la Ciudadanía	

Proyectó: Sonia Yepes Flores
Ana Violeta Malpica Parra
Revisó: Erika Johanna Rochel Picon
Claudia Ruiz Marín
Vanessa Gómez

www.datexco.com

Bogotá 29 de Noviembre de 2018

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL
No Radicado. 1-2018-28502
Fecha: 29/11/2018 11:12:34
Destino: DIR. CALIDAD
Anexos: N/A
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co

Señora
Diana Alejandra Ospina Moreno
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
La ciudad

Asunto: Prorroga contrato 4220000-550-2018

Por medio del presente solicitamos prórroga del contrato No. 4220000-550-2018, el cual tiene como fecha de vencimiento el 20 de Noviembre, 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.

Cesar Ariosto Valderrama Nicholls
Representante legal
DATEXCO COMPANY S.A.

service@datexco.co