ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL

No Radicado 3-2018-31938
Fecha: 20/11/2018 11:19:50
Destino: DIR. CONTRATACION
Anexos: 9 FOLIOS
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co

MEMORANDO

Código Dependencia	**4221000**
Para	DRA. DIANA KARINA ANGARITA CASTRO DIRECTORA DE CONTRATACIÓN
De	DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO DIRECTORA DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
Asunto	SOLICITUD DE PRÓRROGA No. 1

No. de radicación	Trámite	Actividad

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito solicitarle la prórroga del CONTRATO DE CONSULTORÍA de código 4220000-550-2018, suscrito con DATEXCO COMPANY S.A, por un tiempo de 15 días calendario.

Por lo anterior, anexo justificación, oficio radicado bajo el No. 1-2018-27486 en la que el contratista solicita prórroga.

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO

Anexo: Nueve (9) folios

Proyectó: Erika Rochel

INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE CONSULTORÍA No 4220000-550-2018

La Directora Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., obrando como supervisora del Contrato de Consultoría No 4220000-550-2018, rinde informe de supervisión parcial en los siguientes términos:

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: DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL CIENTO SETENTA Y OCHO PESOS ($237.365.178) M/CTE INCLUIDO IVA.
Plazo inicial: Cinco (5) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio.
Fecha de suscripción: 8 de junio de 2018
Fecha de inicio: 21 de junio de 2018
Fecha de terminación: 20 de noviembre de 2018

1. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES:

De acuerdo con la ejecución del Contrato, nos permitimos certificar el estado de desarrollo de las siguientes actividades y entregables, en cumplimiento del objeto y las obligaciones contractuales:

COMPONENTE I: ESTRUCTURACIÓN DEL MAPA DE EXPERIENCIA POR USUARIO Y SERVIDOR			
Obligación Específica	**Entregable/Producto**	**Formato de entrega**	**Aprobado**
1. Documento con la propuesta metodológica para la construcción de los mapas de experiencia del usuario y servidor, para los SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y Línea 195, que contiene la descripción detallada de las actividades a implementar, los actores que deben ser involucrados, y el cronograma de ejecución.	Propuesta metodológica	Digital	SI
2. Implementación de la metodología propuesta.	Instrumentos de medición	Digital	SI
3. Informe final de la elaboración de los mapas de experiencia y los 8 mapas de experiencia del usuario y servidor para SúperCADE, CADE SúperCADE Móvil y Línea 195.	Informe final y los ocho (8) Mapas de Experiencia: 1. SúperCADE – Usuarios 2. SúperCADE – Servidores 3. CADE – Usuarios	Digital	SI

	4. CADE – Servidores 5. SúperCADE Móvil – Usuarios 6. SúperCADE Móvil – Servidores 7. Línea 195 – Usuarios 8. Línea 195 – Servidores		

COMPONENTE II: EVALUACIÓN DE LOS PUNTOS CLAVE DEL MAPA DE EXPERIENCIA			
Obligación Específica	**Entregable/Producto**	**Formato de entrega**	**Aprobado**
1. Plan de trabajo, con cronograma de implementación de las visitas de cliente incógnito; para un total de cien (100) visitas distribuidas entre los canales y puntos de atención de la RedCADE.	Plan de trabajo	Impreso	SI
2. Instrumentos de evaluación y recopilación de información, el cual permitió la valoración de la experiencia en cada uno de los puntos de contacto en el ciclo de servicio.	Instrumentos – Mystery Shopper	Impreso	SI
3. Aplicación de la metodología de cliente incógnito, a través de cien (100) visitas distribuidas en cada uno de los puntos de atención y canales de la RedCADE.	– Informes semanales correspondientes a las visitas realizadas. – Reporte de visitas de Mystery Shopper	Digital	SI
4. Informe final que presenta los resultados obtenidos, por punto de atención y canal de intervención evaluado.	Segundo entregable: Evaluación de los puntos clave del mapa de experiencia.	Digital	SI
5. Resumen ejecutivo con los principales resultados obtenidos para ser entregado a los responsables de punto de la RedCADE.	Segundo entregable: Informe ejecutivo de la evaluación de los puntos clave del mapa de experiencia.	Digital	SI
6. Cinco (5) jornadas de socialización de la metodología, recolección de información, hallazgos, recomendaciones y oportunidades de mejora.	Listas de asistencia	Impreso	SI
7. Informe ejecutivo de las jornadas de socialización	Informe de Ejecución jornadas de socialización	Digital	SI

COMPONENTE III: DEFINICIÓN DE METODOLOGÍAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA			
Obligación Específica	**Entregable/Producto**	**Formato de entrega**	**Aprobado**
1. Documento que contiene tres (3) propuestas metodológicas para realizar la medición de la satisfacción ciudadana con los servicios prestados por la Administración Distrital en los diferentes canales de atención. Cada propuesta debe contar como mínimo con los siguientes aspectos: • Descripción del método de recolección de información, esto incluye una caracterización de las etapas e 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 • Descripción de la periodicidad con que se debe realizar la medición (si aplica) • 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 y tiempos de implementación de la propuesta • Recomendaciones para la aplicación • Usabilidad de la información recopilada • Los demás aspectos que defina el consultor	Documento con las tres (3) propuestas metodológicas		NO 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 Documento que 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. Documento que fue devuelto al contratista para correcciones con radicado 2-2018-28942
2. Análisis comparativo de ventajas y desventajas en la implementación	Análisis comparativo		No se ha entregado el producto

de las tres (3) metodologías, teniendo en consideración las anteriores variables. El análisis se incluirá en el documento que contiene las propuestas metodológicas.			
3. Presentación de los resultados obtenidos, al equipo técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en donde se presentan en detalle las metodologías propuestas y el análisis de beneficios llevado a cabo, en las fechas y horas indicadas por el supervisor del Contrato.	Presentación de las metodologías	Digital	NO El 06 de noviembre de 2018 se realizó la presentación por parte del contratista, reunión en la cual el equipo de la Secretaría General manifestó la necesidad de ampliar la información del informe correspondiente al componente 3, toda vez que no cumplía con la totalidad de lo requerido en el anexo técnico
4. Guía o manual de implementación para cada una de las tres (3) metodologías propuestas por el consultor.	Guía o manual de implementación de las tres (3) metodologías.		No se ha entregado el producto
5. Plan de acción para la implementación de cada una de las tres (3) metodologías propuestas por el consultor.	Plan de acción para la implementación de cada una de las tres (3) metodologías.		No se ha entregado el producto

2. ENTREGABLES

A continuación, se relaciona y detalla los entregables por fases facturables y el estado de los mismos de acuerdo con lo definido en el contrato:

PRIMER COMPONENTE:

Este componente corresponde a la Estructuración del Mapa de Experiencia del Usuario y Servidor, el cual genero los siguientes entregables:

1. Propuesta metodológica
2. Instrumentos de medición
3. Informe final y los ocho (8) Mapas de Experiencia:
    - SúperCADE – Usuarios
    - SúperCADE – Servidores
    - CADE – Usuarios
    - CADE – Servidores
    - SúperCADE Móvil – Usuarios
    - SúperCADE Móvil – Servidores
    - Línea 195 – Usuarios

- Línea 195 – Servidores

Estado: Fase finalizada, recibida a satisfacción y facturada.

SEGUNDO COMPONENTE

Este componente corresponde a la Evaluación de los puntos clave del mapa de experiencia, el cual genero los siguientes entregables:

1. Plan de trabajo.
2. Instrumentos – Mystery Shopper.
3. Informes semanales correspondientes a las visitas realizadas y el reporte de visitas de Mystery Shopper.
4. Segundo entregable: Evaluación de los puntos clave del mapa de experiencia.
5. Segundo entregable: Informe ejecutivo de la evaluación de los puntos clave del mapa de experiencia.
6. Listas de asistencia jornada de socialización.
7. Informe de Ejecución jornadas de socialización

Estado: Fase finalizada, recibida a satisfacción y facturada.

TERCER COMPONENTE

Este componente de la definición de metodologías de medición de la satisfacción ciudadana, corresponde a la fase de cierre del contrato, con la generación de los siguientes entregables:

1. Documento que contenga tres (3) propuestas metodológicas para realizar la medición de la satisfacción ciudadana con los servicios prestados por la Administración Distrital en los diferentes canales de atención.
2. Análisis comparativo de ventajas y desventajas en la implementación de las tres (3) metodologías, teniendo en consideración las anteriores variables. El análisis se incluirá en el documento que contiene las propuestas metodológicas.
3. Presentación de los resultados obtenidos, al equipo técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en donde se presenten en detalle las metodologías propuestas y el análisis de beneficios llevado a cabo, en las fechas y horas indicadas por el supervisor del Contrato.
4. Guía o manual de implementación para cada una de las tres (3) metodologías propuestas por el consultor.
5. Plan de acción para la implementación de cada una de las tres (3) metodologías propuestas por el consultor.

Estado: DATEXCO COMPANY S.A. se encuentra en el proceso de ajustes a entregables de acuerdo con las revisiones realizadas por la Secretaría General. El equipo de la

Secretaría General se encuentra en espera de recibir los ajustes solicitados al documento presentado.

Estado del Contrato de Consultoría

El día 6 de noviembre de 2018, se realizó la presentación de resultados del componente III, relacionado con la definición de metodologías de medición de la satisfacción ciudadana, solicitando se realicen ajustes al entregable del componente III, de acuerdo a lo estipulado en el anexo técnico. Para tal fin se ajusta el cronograma de la siguiente manera:

- Noviembre 9 de 2018: Datexco envía las metodologías ajustadas para su revisión (No se da cumplimiento a lo acordado).
- Noviembre 15 de 2018: Datexco envía el manual para la implementación de cada una de las metodologías propuestas por el consultor (No se da cumplimiento a lo acordado).

El día 16 de noviembre de 2018, Datexco hace entrega del componente No. 3: Informe de la definición de las tres metodologías para la medición de la satisfacción ciudadana, con el radicado no. 1-2018-2724. De igual manera entregan la factura de venta No. 3339 del componente tres (3), bajo el radicado no. 1-2018-27242.

El día 19 de noviembre de 2018, la supervisora del proyecto Diana Ospina Moreno, informa al equipo de Datexco, que el entregable no cumple con los ajustes solicitados, reiterando la necesidad de dar cumplimiento a los requerimientos definidos en el anexo técnico, teniendo en cuenta que la fecha de finalización del contrato es el 20 de noviembre de 2018; razón por la cual realiza la devolución a Datexco de los documentos radicados por el contratista a la Secretaría General para el último pago, teniendo en cuenta que a la fecha no se ha recibido a satisfacción el entregable del componente III, con el radicado no. 1-2018-28942.

A la fecha la Secretaría General continua a la espera de la entrega del componente III conforme a lo estipulado en el anexo técnico.

3. 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	NÚMERO DE FACTURA
Primer pago	$ 50.330.200	$ 50.330.200	3319
Segundo pago	$ 125.902.000	$ 125.902.000	3337
Tercer pago	$ 61.132.978		
Valor Total	$ 237.365.178		
Total Facturado		$ 176.232.200	
Saldo a 19 de NOVIEMBRE de 2018	$ 187,034,978		

Como se puede observar en la tabla anterior, el primer pago se llevó a cabo con la Orden de Pago No. 4142 por un valor de $50.330.200; mientras el segundo se encuentra en proceso de pago en la Subdirección Financiera, bajo el radicado no. 3-2018-31601 del día 16 de noviembre de 2018, por un valor de $125.902.000.

Con corte al 19 de noviembre de 2018, el valor pagado es de $ 50.330.200, lo cual equivale al 21% del valor total del Contrato, quedando pendiente de pago la suma de $187,034,978, equivalente al 79% de dicho valor; aclarando que ya se encuentra en proceso de desembolso el segundo pago correspondiente a $ 125.902.000. Una vez este pago se realice se habrá pagado el 74% del total del contrato.

Conforme lo establece el contrato la - ***FORMA DE PAGO*** se define de la siguiente manera:

Un primer pago por el valor total de CINCUENTA MILLONES TRESCIENTOS TREINTA MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE ($50.330.200), correspondiente a la FASE DE ESTRUCTURACIÓN DEL MAPA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO Y SERVIDOR, previa aprobación del Supervisor del Contrato de los entregables y actividades correspondientes a dicha fase en las condiciones estipuladas en el anexo técnico y según los valores ofertados por el contratista en la oferta económica.

Un segundo pago por el valor total de CIENTO VEINTICINCO MILLONES NOVECIENTOS DOS MIL PESOS M/CTE ($125.902.000), correspondiente a *la FASE DE EVALUACIÓN DE LOS PUNTOS CLAVE DEL MAPA DE EXPERIENCIA, previa aprobación por parte del Supervisor del Contrato de los entregables y actividades correspondientes a dicha fase en las condiciones estipuladas en el anexo técnico y según los valores ofertados por el contratista en la oferta económica.*

Un tercer y último pago por el valor total de SESENTA Y UN MILLONES CIENTO TREINTA Y DOS MIL NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($61.132.978), correspondiente a *la FASE DEFINICIÓN DE METODOLOGÍAS DE*

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA, previa aprobación por parte del Supervisor del Contrato de los entregables y actividades correspondientes a dicha fase, así como los demás elementos y productos escritos en el contrato, anexo técnico y según los valores ofertados por el contratista en la oferta económica. Así mismo, para este último pago el consultor debe presentar documento donde se acredite la radicación ante la Entidad competente de los trámites para la cesión de los derechos patrimoniales de autor a la Secretaría General.

Nota 1: LA SECRETARÍA GENERAL cancelará el valor del contrato de acuerdo con los productos entregados y recibidos a satisfacción por parte del supervisor del Contrato, acorde a cada una de las fases del proyecto descrito en el Anexo Técnico, previa presentación de la factura correspondiente y soportes, certificación de cumplimiento de compromisos contractuales por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social integral de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 y artículo 23 de la ley 1150 de 2007.

Nota 2: Todos los pagos se realizarán conforme al PAC de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. El pago se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al cumplimiento de los requisitos antes señalados.

Nota 3: LA SECRETARÍA GENERAL sólo adquiere obligaciones con el proponente favorecido en el presente proceso y bajo ningún motivo o circunstancia efectuará pagos a terceros.

Nota 4: Los pagos serán realizados por medio de la Tesorería Distrital en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que indique el proponente seleccionado, abierta en una de las entidades financieras afiliadas al Sistema Automático de pagos, previos los descuentos de Ley.

Nota 5: Dentro del término señalado para efectuar los pagos la Secretaría General podrá formular por escrito las observaciones u objeciones que tenga a las facturas que presente el contratista. Durante el tiempo que dure la revisión a las observaciones u objeciones formuladas por la Secretaría General a los documentos mencionados, se suspenderá el plazo para el pago y una vez realizadas las aclaraciones pertinentes por parte del contratista se reanudará dicho plazo.

Nota 6: El contratista con la suscripción del contrato que se derive, acepta que en el evento que el valor total a pagar, tenga centavos, estos se ajustarán al peso, ya sea por exceso o por defecto, si la suma es mayor, menor o igual a 0,50 centavos. Lo anterior, sin que sobrepase el valor total establecido en el presente contrato.

Los porcentajes por concepto de Impuestos, tasas y/o contribuciones se calcularán, de conformidad con las disposiciones que rijan la materia. Por lo anterior, el proponente en el valor de su propuesta deberá tener en cuenta que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., efectuará los descuentos de ley del orden Nacional y Distrital

según las normas vigentes, de acuerdo con la información tributaria suministrada por el contratista a la Entidad y con la actividad objeto del contrato.

Todos los pagos se realizarán conforme a la aprobación y disponibilidad del PAC de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

En atención a lo anterior, se concluye que existen los recursos suficientes para cubrir la tercera fase facturable faltante en el tiempo de la prórroga.

En los anteriores términos rendimos informe de supervisión del Contrato de Consultoría No 4220000-550-2018, suscrito con DATEXCO COMPANY S.A.

Cordialmente,

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
Directora Distrital de Calidad del Servicio
Supervisor

Proyectó: Violeta Malpica – Contratista DDCS, Sonia Yepes – Contratista DDCS.
Revisó: Claudia Ruiz – Profesional especializada DDCS, Erika Rochel – Contratista SSC

JUSTIFICACIÓN

SOLICITUD DE PRÓRROGA N° 1 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)
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 **quince (15) días calendario**, contados a partir del día siguiente de la finalización del plazo, es decir, desde el veintiuno (21) de noviembre hasta el **cinco (5) de diciembre**

6

inclusive, de acuerdo a lo requerido por el Contratista en el documento con número de radicado 1-2018-27486 de fecha 19 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.

Ahora bien, 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 metodologlas 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 (...)".*

Ahora bien, en cuanto a lo manifestado por el contratista en la precitada solicitud, la supervisión precisa que teniendo en cuenta el informe recibido por DATEXCO COMPANY S.A. mediante documento radicado con el número 1-2018-27241 del 16 de noviembre de 2018, Componente No. 3 Informe de la Definición de las Tres Metodologías para la Medición de la Satisfacción Ciudadana, referente al entregable No. 3 "Definición de metodologías de medición de la satisfacción ciudadana", requiere unos ajustes que conlleva nuevos análisis de las condiciones establecidas en el Anexo Técnico.

En este sentido, las propuestas metodológicas entregadas por el Contratista (Modelo Servperf - Service Performance, el Modelo de satisfacción metodología utilizando el coeficiente de TAU de Kendall y el Modelo de satisfacción utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.), requieren ajustes a lo solicitado en el Anexo Técnico puesto que estos modelos no corresponden a metodologías de medición o levantamiento de la información, sino modelos de diseño de investigación y análisis estadístico de datos.

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 **quince (15) días calendario**, 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	NÚMERO DE FACTURA
Primer pago	$ 50.330.200	$ 50.330.200	3319
Segundo pago	$ 125.902.000	$ 125.902.000	3337
Tercer pago	$ 61.132.978		
Valor Total	$ 37.365.178		
Total Facturado		$ 176.232.200	
Saldo a 20 de NOVIEMBRE de 2018	$ 187,034,978		

Como se puede observar en la tabla anterior, el primer pago se llevó a cabo con la Orden de Pago No. 4142 por un valor de $50.330.200; mientras el segundo se encuentra en proceso de pago en la Subdirección Financiera, solicitud que fue radicada en esa dependencia bajo el No. 3-2018-31601 del día 16 de noviembre de 2018, por un valor de $125.902.000.

En atención a lo anterior, 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 **quince (15) días calendario**, contados a partir del día siguiente de la finalización del plazo, es decir, desde el veintiuno (21) de noviembre hasta el **cinco**

(5) de diciembre de 2018 inclusive, de acuerdo a lo requerido por el Contratista en el documento con número de radicado 1-2018-27486 de fecha 19 de noviembre de 2018.

Cordialmente,

DIANA ALEJANDRA OSPINA MORENO
Directora Distrital de Calidad del Servicio
Supervisora

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

www.datexco.com

DATEXCO

Bogotá 19 de Noviembre de 2018

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARÍA GENERAL
No Radicado. 1-2018-27486
Fecha: 19/11/2018 16:14:01
Destino: DIR. CALIDAD
Anexos: N/A
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co
Claudia

Asunto: Prorroga contrato 422000-550-2018

Por medio del presente solicitamos prórroga del contrato No. 422000-550-2018, 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; en 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.

Solicitamos a la entidad se otorgue una prórroga de tres semanas calendario, con el fin de dar cumplimiento estricto al objeto del contrato, de las cuales, 5 días serán para realizar ajustes DATEXCO, 5 días para revisión por parte de la entidad y 5 días para ajustes de los comentarios realizados por la misma.

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