Expediente N.: CP0001/2023/0000001645 Línea: 1000002519

1. INFORMACIÓN GENERAL*

1.1. Dependencia que Origina:	***1.2. Fecha:***
Secretaria Distrital de Hacienda – Oficina Asesora de Planeación.	26 de abril de 2023

1.3. Objeto Contractual:

Prestar los servicios de consultoría especializada para la implementación de la herramienta de medición de los niveles de satisfacción de la SDH del 2023.

1.4. Sector Económico Identificado:

Según la *"Guía para la codificación de bienes y servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, V.14.080"* expedida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, el sistema *"The United Nations Standard Products and Services Code® - UNSPSC - Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas"* el servicio se ubica en el segmento 40 al 72. Siguiendo la metodología indicada en la citada Guía, los servicios y bienes requeridos se encuentran identificados en el código[1]:

CÓDIGO UNSPSC	GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE
80101500	(F) Servicios	[80 Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos	[8010] Servicios de Asesoría de Gestión	[80101500] Servicios de consultoría de Negocios
80101600	(F) Servicios	[80 Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos	[8010] Servicios de Asesoría de Gestión	[80101600] Gerencia de Proyectos
81131500	(F) Servicios	[81] Servicios basados en Ingeniera, investigación y tecnología	[8113] Estadística	[81131500] Metodología y Análisis

2. ANÁLISIS SECTORIAL

2.1. Descripción del Sector Económico

La clasificación del objeto a contratar se encuentra dentro del sector terciario o de servicios. Este se caracteriza por la generación de productos heterogéneos cada vez que son solicitados, sobre los cuales no recae derecho de propiedad por parte del usuario y no pueden ser separados de su producción, tampoco pueden ser transportados ni almacenados. Lo que se vende es el derecho al uso de un producto generalmente intangible cada vez que sea requerido. En otras palabras, este sector no desarrolla actividades conducentes a la producción de bienes materiales sino a prestar servicios para la satisfacción de necesidades.

De acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme – CIIU Revisión 4, adaptada para Colombia, en adelante CIIU Rev. 4AC los servicios a contratar se relaciona con las actividades de la Sección M Actividades profesionales, científicas y técnicas, Estas actividades requieren un alto nivel de capacitación y ponen a disposición de los usuarios conocimientos y aptitudes especializados e incluyen Actividades jurídicas y de

[1] https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios

contabilidad; actividades de administración empresarial; actividades de consultoría de gestión; actividades de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos; Investigación científica y desarrollo y Publicidad y estudios de mercado, entre otras.

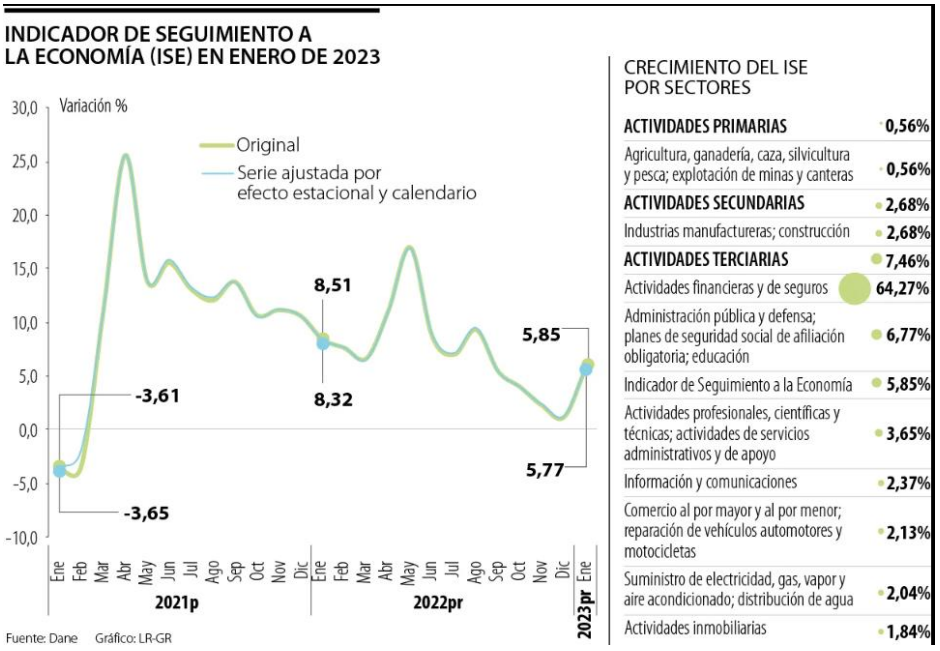
El sector al cual pertenece el objeto a contratar ha presentado ha presentado un crecimiento constante a partir del año 2022 como lo refleja el siguiente articulo:

Aunque los analistas pronostican una desaceleración para este año, la economía colombiana creció 5,85% anual en enero, según el Indicador de Seguimiento a la Economía (ISE) que publica el Dane. **El alza fue de 2,57% si se compara contra diciembre del año pasado, en la serie desestacionalizada.**

Las actividades terciarias fueron las que más aportaron al resultado, con un crecimiento de 7,46% año a año. Específicamente en este sector, las que más crecieron fueron las actividades financieras y de seguros, con un aumento anual de más de 64%.

“Estamos viendo un ISE que se acelera frente a lo que tuvimos en diciembre, algo por los lados de 5,8% versus 1,2% que marcamos el año pasado, apalancado por el sector financiero, con un crecimiento bastante elevado. También estamos viendo que el sector público está creciendo por los lados de 4% y las actividades profesionales. **Ese es el top tres de las actividades que más están impulsando en esta oportunidad”, explicó David Cubides, director de investigaciones económicas de Alianza Valores.**

Para Juan Camilo Pardo, analista económico de Corficolombiana, los resultados del sector terciario sorprendieron al alza. “Lo que sí resulta sorprendente son los ritmos de crecimiento que registró el sector terciario. Con presiones inflacionarias, aún persistentes en el tiempo, unas tasas bastante altas, una desaceleración a nivel mundial y una aversión al riesgo, sorprendió al alza”, aseguró Pardo, y dijo que este resultado debe leerse ‘con pinzas’, pues “tal vez para el Banco de la República esas no sean las mejores noticias”.[2]



[2] https://www.larepublica.co/economia/la-economia-crecio-5-85-en-enero-impulsada-mas-que-todo-por-sector-financiero-3571971

Particularmente las empresas que prestan el servicio de medición de niveles de satisfacción presentan una participación importante en el crecimiento económico del país:

El negocio de las encuestadoras mueve US$140 millones al año y espera crecer 20% [3] En el país funcionan 140 firmas de encuestas y estudios de mercado, y 98 registradas ante el Consejo Nacional Electoral para tomarle el pulso al país político, que están recuperando sus niveles de ventas de prepandemia y esperan crecimientos de ingresos de hasta 20% por cuenta de la encendida coyuntura electoral. Un mercado de más de US$140 millones al año según representantes del sector, y que se dinamiza con la llegada de un nuevo jugador internacional, la consultora GAD3.

En medio de los portafolios de análisis de datos y proyecciones de mercado de diversos escenarios, solo 10% equivale al panorama electoral, según la Asociación Colombiana de Empresas de Investigación de Mercados y Opinión Pública (Acei).

Pero el interés y receptividad de los colombianos por estos estudios, vuelven al país un panorama atractivo para jugadores extranjeros. “El colombiano sabe más de votos. Es un público amable para los encuestadores”, dice Narciso Michavila, presidente de la firma GAD3, que está desplegando un equipo local.

Leandro Izquierdo, director ejecutivo de Acei, precisa que “el sector de encuestas relacionados a los procesos electorales solamente representa entre el 5 y 10%”. Reporta que las empresas del gremio venden US$140 millones por año, y que proyectan un crecimiento de 20% en 2022.

VARIABLES ECONOMICAS A CONSIDERAR EN EL PRESENTE PROCESO

Las variables económicas que afectan el sector se encuentran referidas a la variación del índice de precios al consumidor – IPC, el comportamiento de la prestación de servicios en el país y la variación del salario mínimo - SMMLV, y la variación de la TRM.

ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR[4]

En el mes de marzo de 2023, el IPC registró una variación de 1,05% en comparación con febrero de 2023, seis divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (1,05%): Bienes y servicios diversos (1,62%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (1,47%), Salud (1,41%), Transporte (1,37%), Restaurantes y hoteles (1,34%) y por último, Bebidas alcohólicas y tabaco (1,31%). Por debajo se ubicaron: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (1,01%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,91%), Prendas de vestir y calzado (0,73%), Recreación y cultura (0,66%), Educación (0,23%) y por último, Información y comunicación (0,04%).

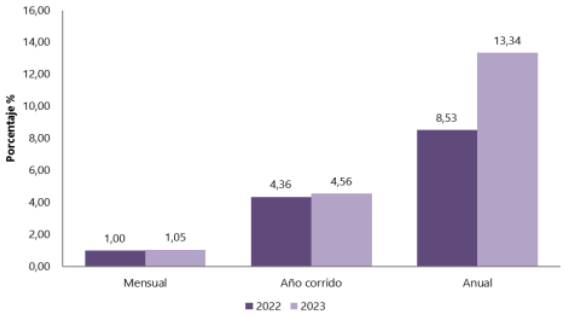
[3] https://www.larepublica.co/empresas/las-firmas-encuestadoras-se-han-vuelto-un-negocio-que-mueve-us-140-millones-al-ano-3374095

[4] https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica

Índice de Precios al Consumidor (IPC)

Marzo 2023

Gráfico 1. IPC Variaciones
Total Nacional
Marzo 2022 - 2023



Fuente: DANE, IPC.

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (1,05%), se ubicaron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Alimentos y bebidas no alcohólicas, Transporte, Restaurantes y hoteles y Bienes y servicios diversos, las cuales aportaron 0,89 puntos porcentuales a la variación total.

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Marzo 2022 - 2023

		2022		2023	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Bienes y servicios diversos	5,36	1,00	0,05	1,62	0,09
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	1,83	0,07	1,47	0,06
Salud	1,71	0,97	0,02	1,41	0,02
Transporte	12,93	0,37	0,05	1,37	0,18
Restaurantes y hoteles	9,43	1,42	0,14	1,34	0,14
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,86	0,01	1,31	0,02
TOTAL	100,00	1,00	1,00	1,05	1,05
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,58	0,19	1,01	0,30
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	2,84	0,52	0,91	0,18
Prendas de vestir y calzado	3,98	-1,78	-0,06	0,73	0,02
Recreación y cultura	3,79	0,01	0,00	0,66	0,02
Educación	4,41	0,30	0,01	0,23	0,01
Información y comunicación	4,33	-0,19	-0,01	0,04	0,00

Fuente: DANE, IPC
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

Variación y contribución año corrido por divisiones de gasto

En lo corrido del año, (enero - marzo), seis divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (4,56%): Educación (8,75%), Transporte (7,50%), Restaurantes y hoteles (6,28%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (5,92%), Bienes y servicios diversos (5,62%) y, por

último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,04%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Salud (4,36%), Bebidas alcohólicas y tabaco (4,12%), Recreación y cultura (3,37%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (2,47%), Prendas de vestir y calzado (2,07%) y por último, Información y comunicación (0,05%).

Cuadro 3. IPC Variación y contribución año corrido
Según divisiones de gasto
Marzo 2022 - 2023

		2022		2023	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Educación	4,41	4,79	0,19	8,75	0,33
Transporte	12,93	3,39	0,44	7,50	0,95
Restaurantes y hoteles	9,43	6,16	0,61	6,28	0,65
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	7,54	0,30	5,92	0,25
Bienes y servicios diversos	5,36	3,58	0,19	5,62	0,30
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	10,22	1,79	5,04	1,00
TOTAL	100,00	4,36	4,36	4,56	4,56
Salud	1,71	3,11	0,05	4,36	0,07
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	2,37	0,04	4,12	0,07
Recreación y cultura	3,79	1,43	0,05	3,37	0,12
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	1,76	0,57	2,47	0,76
Prendas de vestir y calzado	3,98	3,43	0,12	2,07	0,07
Información y comunicación	4,33	-0,02	0,00	0,05	0,00

Fuente: DANE, IPC.
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

Los mayores aportes a la variación en lo corrido del año (enero - marzo), se ubicaron en las divisiones de Alimentos y bebidas no alcohólicas, Transporte, Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles, Restaurantes y hoteles y Educación, las cuales en conjunto contribuyeron con 3,69 puntos porcentuales a la variación total.

DANE 70 AÑOS
INFORMACIÓN PARA TODOS
GOBIERNO DE COLOMBIA

IPC. Variación mensual, año corrido y anual

Total IPC (2014 - 2023)

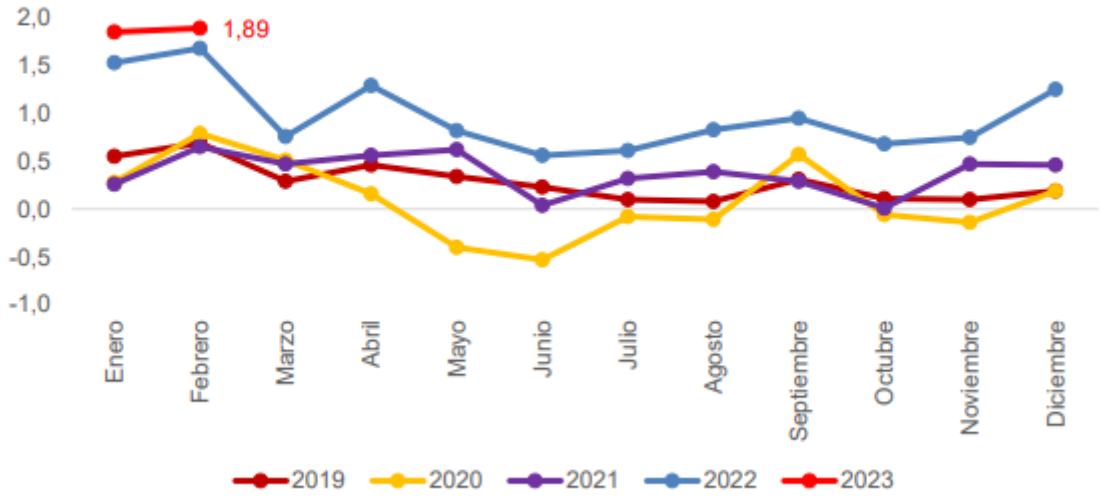
2014 - 2023 (MARZO)			
Años	Variación %		
	Mensual	Año corrido	Anual
2014	0,39	1,52	2,51
2015	0,59	2,40	4,56
2016	0,94	3,55	7,98
2017	0,47	2,52	4,69
2018	0,24	1,58	3,14
2019	0,43	1,62	3,21
2020	0,57	1,67	3,86
2021	0,51	1,56	1,51
2022	1,00	4,36	8,53
2023	**1,05**	**4,56**	**13,34**

Fuente: DANE.
Nota: La diferencia en la suma de las variables, obedece al sistema de aproximación y redondeo.
Actualizado el 5 de abril de 2023

Índice de precios al consumidor en Bogotá[5]

La inflación mensual de Bogotá fue de 1,89% en febrero de 2023, superior a la registrada en el mes anterior (1,85%) y a la observada en febrero de 2022 (1,68%), (gráfico 1). El incremento se explica principalmente por la subida de precios en la división de gasto de educación (7,87%), debido al efecto estacional que tiene por el inicio del año escolar del calendario. También influyeron las divisiones de gasto de transporte (2,51%) y de alimentos y bebidas no alcohólicas (2,25%).

Gráfico 1
Inflación mensual de Bogotá
Porcentaje



Fuente: DANE, Índice de Precios del Consumidor (IPC).

Por su parte, para Colombia, la inflación mensual en el mes de febrero (1,66%) fue inferior a la reportada en el mismo periodo en Bogotá (1,89%), (gráfico 2), pero más alta que la del promedio nacional esperada por el mercado (1,57%), según la Encuesta Mensual de Expectativas de analistas económicos del Banco de la República, la cual indica que, a cierre de 2023, se prevé una inflación anual de 8,90%, inferior en 4,22 puntos porcentuales (pp) a la observada en 2022 (13,12%).

A nivel nacional, las divisiones de gasto que registraron los incrementos mensuales más altos que el promedio fueron educación (8,50%), muebles y artículos para el hogar (2,04%), transporte (1,99%), bienes y servicios diversos (1,97%) y restaurantes y hoteles (1,71%). También se observaron incrementos en los precios, pero inferiores al promedio, en alimentos y bebidas no alcohólicas (1,60%), bebidas alcohólicas y tabaco (1,29%), salud (1,26%), recreación y cultura (1,19%), alojamiento y servicios públicos (0,95%) y prendas de vestir y calzado (0,93%), mientras que la división de gasto de información y comunicaciones presentó una variación negativa (-0,07%). (Cuadro 1).

[5] https://observatoriofiscal.shd.gov.co/drupal/sites/default/files/2023-03/Inflacion_Febrero_2023_DANE.pdf

Cuadro 1
Inflación mensual por divisiones de gasto, febrero 2023
Porcentaje (%) – puntos porcentuales (pp)

Divisiones de gasto	Bogotá		Colombia	
	Variación (%)	Contribución (pp)	Variación (%)	Contribución (pp)
Educación	7,87	0,43	8,50	0,31
Transporte	2,51	0,36	1,99	0,26
Alimentos y bebidas no alcohólicas	2,25	0,38	1,60	0,32
Artículos para el hogar	1,98	0,08	2,04	0,09
Bienes y servicios diversos	1,94	0,10	1,97	0,10
Inflación mensual	**1,89**	**1,89**	**1,66**	**1,66**
Restaurantes y hoteles	1,53	0,18	1,71	0,18
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,43	0,02	1,29	0,02
Salud	1,38	0,03	1,26	0,02
Recreación y cultura	1,24	0,04	1,19	0,04
Prendas de vestir y calzado	0,93	0,03	0,93	0,03
Alojamiento y servicios públicos	0,86	0,25	0,95	0,29
Información y comunicación	-0,09	0,00	-0,07	0,00

Fuente: DANE, Índice de Precios del Consumidor (IPC) y Observatorio de Desarrollo Económico (ODEB).

ENCUESTA MENSUAL DE SERVICIOS

La Encuesta Mensual de Servicios es una operación estadística por medio de la cual el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) obtiene la información de las variables principales del sector servicios para el análisis de su evolución en el corto plazo.

Encuesta Mensual de Servicios (EMS)

Febrero de 2023

Gráfico 1. Variación anual de los ingresos nominales, según subsector de servicios
Total nacional
Febrero 2023ᵖ / febrero 2022



Fuente: DANE – EMS
p Cifra provisional

Variación anual de los ingresos nominales y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios (febrero 2023 / febrero 2022)

En febrero de 2023, diecisiete de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con febrero de 2022.

Tabla 1. Variación anual de los ingresos y contribución por tipo de ingresos, según subsector de servicios
Febrero 2023p / febrero 2022

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Ingresos nominales	Ingresos por servicios	Venta de Mercancías	Otros Ingresos
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)		
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	19,1	17,1	0,2	1,8
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	4,0	3,8	0,0	0,2
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	20,4	19,5	0,8	0,2
J	Divsión 58	Actividades de edición	-1,4	-0,9	0,8	-1,3
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	46,1	27,5	15,7	2,9
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	7,3	5,3	0,0	1,9
J	División 61	Telecomunicaciones	2,9	2,5	1,1	-0,7
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	16,2	16,9	-0,6	-0,1
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	22,5	22,0	-0,7	1,1
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	7,5	7,0	0,3	0,1
M	Clase 7310	Publicidad	11,9	13,1	-0,3	-0,9
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	7,4	7,4	-0,1	0,0
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	18,0	18,0	0,0	0,0
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	7,3	6,8	0,3	0,2
P	Grupo 854	Educación superior privada	9,6	8,0	0,0	1,6
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	14,5	14,0	0,4	0,1
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	13,8	14,5	-0,3	-0,4
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	14,2	11,6	1,1	1,5

Fuente: DANE – EMS
p Cifra provisional
(PP) Puntos porcentuales
Nota: por aproximación decimal, se puede presentar diferencia en la suma de las contribuciones frente a la variación total.

Variación anual del personal ocupado total y contribución por tipo de contratación, según subsector de servicios (febrero 2023 / febrero 2022).

En febrero de 2023, trece de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en el personal ocupado total, en comparación con febrero de 2022.

Tabla 2. Variación anual del personal ocupado total y contribución por categoría de contratación, según subsector de servicios
Febrero 2023ᵖ / febrero 2022

Clasificación CIIU Rev. 4 A.C.			Personal ocupado total*	Permanente	Temporal directo	Agencias	Misión** Hora cátedra***
Sección	División	Descripción	Variación (%)	Contribución (PP)			
H	División 52	Almacenamiento y actividades complementarias al transporte	6,4	5,3	-0,8	1,9	--
H	División 53	Correo y servicios de mensajería	-2,9	0,5	-1,7	-1,7	--
I	División 56	Restaurantes, catering y bares	3,3	5,5	-2,1	-0,1	--
J	División 58	Actividades de edición	-3,1	0,7	-4,0	0,1	--
J	División 59, excepto Clase 5920	Producción de películas cinematográficas y programas de televisión	14,5	2,4	3,2	8,9	--
J	División 60 y Clase 6391	Actividades de programación y transmisión, agencias de noticias	4,2	2,4	1,2	0,6	--
J	División 61	Telecomunicaciones	-6,7	-5,7	-0,8	-0,2	--
J	División 62, División 63, excepto Clase 6391	Desarrollo de sistemas informáticos y procesamiento de datos	4,0	4,9	-0,4	-0,5	--
LN	Sección L. División 68 Sección N. Divisiones 7710, 7729 y 7730	Inmobiliarias, alquiler de maquinaria y equipo	0,9	-0,6	1,3	0,2	--
M	Divisiones 69, 70, 71, 72, Clase 7320, División 74	Actividades profesionales científicas y técnicas	3,7	3,1	1,9	-1,3	--
M	Clase 7310	Publicidad	4,2	3,3	0,4	0,5	--
N	Divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130	Actividades de empleo, seguridad e investigación privada, servicios a edificios	-0,1	-0,1	0,7	0,2	-1,0
N	Clase 8220	Actividades de centros de llamadas (Call center)	-0,1	4,0	-4,1	0,0	--
N	División 82 excepto Clase 8220	Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades, excepto call center	2,4	0,5	3,3	-1,4	--
P	Grupo 854	Educación superior privada	2,1	0,6	1,0	0,1	0,3
Q	Clase 8610	Salud humana privada con internación	4,1	0,7	3,5	-0,1	--
Q	División 86 excepto Clase 8610	Salud humana privada sin internación	1,9	4,7	-1,8	-0,9	--
S	Divisiones 90, 92, 93, 95 y 96	Otros servicios de entretenimiento y otros servicios	7,6	3,1	4,4	0,1	--

Fuente: DANE – EMS
p Cifra provisional
(PP) Puntos porcentuales
* Incluye personal permanente, personal temporal directo y personal temporal contratado a través de agencias de suministro de personal.
** Personal en misión aplica para la sección N, divisiones 78, 80 y 81, excepto Clase 8130.
*** Personal hora cátedra aplica para la sección P - grupo 854 .
Nota: por aproximación decimal, se puede presentar diferencia en la suma de las contribuciones frente a la variación total.

SALARIO MÍNIMO MENSUAL LEGAL VIGENTE (SMMLV)

Teniendo en cuenta que algunos precios del mercado se incrementan teniendo en cuenta la variación del salario mínimo de una vigencia a otra, para el presente estudio de sector se incluye esta variable Macroeconómica, la cual para la vigencia 2023 incremento en 16% con respecto al salario mínimo fijado para 2022.

El salario mínimo en Colombia es el Salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), el cual se fija para periodos de un año y su periodicidad de pago es mensual; corresponden a pagos del personal requerido para la ejecución de los trabajos.

En Colombia los salarios de cada sector se determinan mediante la interacción entre oferta y demanda laboral. Sin embargo, existe un salario mínimo que se utiliza como referencia salarial y base para determinar auxilios, pagos mínimos para cotizar a seguridad social y otros. Al final de cada año se instala una Mesa de Concertación Laboral tripartita para acordar el salario mínimo mensual que tendrá vigencia el año inmediatamente siguiente. En esta negociación participa la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, conformada por representantes del Gobierno nacional, las centrales de trabajadores y dirigentes gremiales. Tanto trabajadores como empleadores proponen una cifra de ajuste teniendo en cuenta como parámetros la meta de inflación del siguiente año fijada por la Junta del Banco de la República, la Productividad Total de los Factores, la Contribución de los Salarios al Ingreso Nacional, el incremento del Producto Interno Bruto (PIB) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC). En caso de no lograr un consenso entre las partes, el Gobierno nacional fijará el salario mínimo mediante decreto, teniendo en cuenta los mismos parámetros.



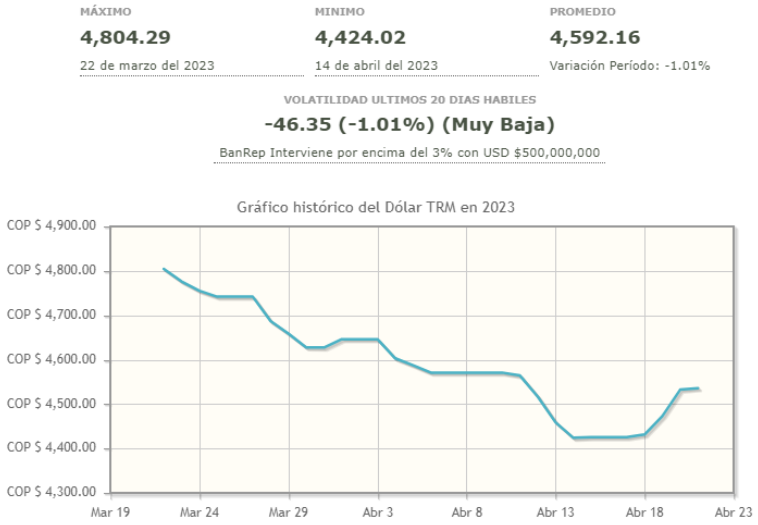
TASA REPRESENTA DEL MERCADO

La tasa representativa del mercado (TRM) es un indicador económico que revela el nivel diario de la tasa de cambio oficial en el mercado spot de divisas colombiano. Corresponde al promedio aritmético de las tasas promedio ponderadas de compra y venta de divisas de las operaciones interbancarias y de transferencias

[6] https://www.larepublica.co/economia/estos-son-los-cinco-salarios-minimos-mas-elevados-entre-los-paises-de-america-latina-3503400

desarrolladas por los intermediarios del mercado cambiario que se encuentran autorizados en el Estatuto Cambiario.

Respecto de la tasa de cambio aplicable para el presente proceso, se podría ver afectada por la variación en el precio del dólar para los repuestos que sean importados, por lo cual es importante tener en cuenta este aspecto como un factor de riesgo para el presente proceso, a continuación, se relaciona la variación de la TRM del último mes en Colombia:



Fuente: https://dolar.wilkinsonpc.com.co/divisas/dolar.html

ANÁLISIS PARA LA ACREDITACIÓN DEL FACTOR DE DESEMPATE RELACIONADO CON LA OFERTA DE BIENES O SERVICIOS NACIONALES

De acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015 que fue adicionado por el artículo 2º del Decreto 680 de 2021, se debe realizar el correspondiente análisis con el fin de determinar si para la prestación del servicio se requiere de bienes nacionales para su ejecución, para lo cual se tiene en cuenta la definición de bienes nacionales establecida en el artículo 1º del Decreto 2680 de 2009.

Luego de verificar las obligaciones a cargo del contratista, así como las especificaciones y condiciones técnicas establecidas en el Anexo Técnico, se concluye que para la ejecución del servicio a contratar no es necesario contar con bienes nacionales, por consiguiente, no procede la aplicación de los criterios señalados en el artículo 2.2.1.2.4.2.9. del Decreto 1082 de 2015.

En consecuencia, al no existir bienes colombianos relevantes, la Secretaría Distrital de Hacienda determina que para la primera regla de desempate establecida en artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, reglamentado por el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021, los proponentes acreditarán el cumplimiento de la mencionada regla con el compromiso de vincular un porcentaje mínimo de empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos, que no podrá ser inferior al cuarenta por ciento (40%) del total de empleados y contratistas asociados al cumplimiento del contrato.

CRITERIOS DIFERENCIALES PARA MIPYME

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015, que fue adicionado por el artículo 3º del Decreto 1860 de 2021, según los resultados del análisis del sector, las entidades estatales deben

establecer condiciones habilitantes diferenciales que promuevan y faciliten la participación en los procedimientos de selección competitivos de las Mipyme domiciliadas en Colombia.

Por tanto, es necesario verificar el sector con el fin de determinar si existen potenciales proponentes que ostenten la calidad de Mipyme, para lo cual se procedió a consultar la base de SIREM (Sistema de información y conocimiento contable, financiero y económico de las empresas comerciales, de los sectores económicos que componen el sector real de la economía de Colombia y de sus respectivas regiones para la formulación de políticas.) de la Superintendencia de Sociedades para el año 2021, para lo cual se tomaron los siguientes códigos CIIU:

Sección M – Actividades profesionales, científicas y técnicas – División 70 – Actividades de oficina principales; actividades de consultoría de gestión:

Código 7020 – Actividades de Consultoría de gestión

División 73 – Publicidad y estudio de mercado

Código – 7320 – Estudios de Mercado y realización de encuestas de opinión publica

División 74 – Otras actividades profesionales:

Código: 7490: Otras actividades profesionales científicas y técnicas.

Paro lo cual se detectaron **651** empresas que se encuentran dentro del sector que prestan el servicio a contratar, de las cuales **569** empresas equivalentes al **87.40%** de la muestra, se encuentran dentro de los rangos establecidos en el sector económico para la definición del tamaño empresarial como Mipyme [7].

2.2. Perspectiva Legal del Sector

El marco normativo, de los servicios de consultoría, tiene como fuente principal la Ley 80 de 1993, en particular el artículo 32 numeral 2, el cual define el contrato de consultoría en los siguientes términos:

“2o. Contrato de Consultoría.

Son contratos de consultoría los que celebren las entidades estatales referidos a los estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como a las asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión.

Son también contratos de consultoría los que tienen por objeto la interventoría, asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programación y la ejecución de diseños, planos, anteproyectos y proyectos.

(…)”

Una de las principales características del contrato de consultoría se encuentra referida al desarrollo de actividades que implican un despliegue eminentemente intelectual, y por tanto intangible, para el cumplimiento de los objetos contractuales específicos definidos en la disposición legal antes citada.

Se trata de un negocio jurídico donde es sumamente importante la calidad de la persona, por tanto, es intuite personae, (…) y en cuanto al consultor, éste debe contar con una idoneidad, experticia o conocimiento para la realización de la consultoría.

[7] Artículo 2.2.1.13.2.2. del Decreto 1074 de 2015

Así mismo, el artículo 53 de la Ley 80 de 1993, establece que los consultores responden civil, fiscal, penal y disciplinariamente tanto por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de consultoría, como por los hechos u omisiones que les fueren imputables y que causen daño o perjuicio a las entidades.

De igual manera, dado que del análisis de la perspectiva del sector económico se determina que en el sector pueden suministrar los servicios de consultoría a contratar instituciones de educación superior, debe tenerse en cuenta las normas establecidas en la Ley 30 de 1992 “Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior”.

Por otra parte, teniendo en cuenta el componente humano que debe ponerse a disposición de la Secretaría para garantizar el cumplimiento de los objetivos y resultados del estudio, debe verificarse el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las Leyes 789 de 2002, 828 de 2003, 1122 de 2007, 1150 de 2007, 1562 de 2012, Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario 1833 de 2016 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.

2.3. Perspectiva Comercial

Análisis de la Oferta:

Se realizó el análisis comercial encontrando en el sector una gran variedad de empresas que prestan el servicio referente al objeto del contrato con un capacidad administrativa, financiera y logística para presentar ofertas con las especificaciones técnicas que requiere la entidad y así cumplir a satisfacción las necesidades de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Entre las empresas que se identificaron en el sector que tienen relación directa con el objeto a contratar son las siguientes:

EMPRESAS IDENTIFICADAS	
ACCENTURE LTDA.	EVERIS CONSULTING
BMIND S.A.	GRUPO E3 ASESORIAS
C&M CONSULTORES	INFOMÉTRIKA
CENTRO NACIONAL CONSULTORIA	IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA S A S
CIFRAS Y CONCEPTOS S A	KPMG S.A.S.
CONSUMER & INSIGHTS	L & D CONSULTORIA ORGANIZACIONAL E INTERNACIONAL
CREAR ACCION COACHING Y CONSULTORIA	PROYECTAMOS COLOMBIA SAS
CSO CONSULTORES	RADDAR CONSULTING
ECONESTUDIO	SINNETIC SAS
ECONOMETRIA SAS	SISTEMAS ESPECIALIZADOS DE INFORMACIÓN
ECONOMIA URBANA	VIRTUS PARTNERS COLOMBIA
ESSE CONSULTORES LTDA.	YANHASS S.A.

Demanda:

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, en su numeral 9.1.2, que establece que “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”,

se hace necesario para las entidades publicas dar cumplimiento a lo allí establecido y por tanto es necesario que la Secretaría Distrital de Hacienda, contrate el servicio de consultoría, por medio de proceso de Selección por consultoría para llevar a cabo el seguimiento a la percepción del servicio prestado en el desarrollo de sus funciones.

Revisado el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II www.colombiacompra.gov.co, se ha determinado que diferentes entidades estatales han adelantado procesos de selección para contratar consultorías y que en los mismos ha existido pluralidad de oferentes con la capacidad e infraestructura necesaria para ejecutar el objeto a contratar, concluyéndose, por tanto, que existen varios proveedores que pueden satisfacer los requerimientos de la Secretaría Distrital de Hacienda.

A continuación, se relacionan algunos de los procesos similares adelantados por diferentes Entidades públicas durante las vigencias 2022 y 2023, para contratar servicio similar al del presente proceso (fuente SECOP II), en las cuales cada una define las especificaciones técnicas y los ítems a contratar de acuerdo con las necesidades propias determinadas por su misión institucional, por tanto, los valores y las condiciones no son comparables y no pueden tomarse como referente para el proceso de selección que se adelantará.

AÑO	ENTIDAD	NO. PROCESO	OBJETO	MODALIDAD	VALOR	PROVEEDOR
2022	FONDO UNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	FTIC-SAPMC-003-2022	Realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés del Ministerio TIC respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad durante el periodo comprendido entre enero 2021 a diciembre 2021	Menor Cuantía	$ 281.456.271	AAIC SAS
2022	DEPARTAMENTO DEL META	SSM-SAMC-022-2022	Realizar acciones de la gestión de salud pública a través de una encuesta de evaluación de coberturas de vacunación en zona rural y urbana de los 29 municipios	Menor Cuantía	$ 159.787.300	Surcar myv sas
2022	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SDMUJER-SAMC-003-2022	Realizar encuestas automáticas que aporten al análisis de los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de la Mujer	Menor Cuantía	$ 211.000.000	Sistemas Especializados de Informacion s. a.
2022	AGENCIA DE EDUCACIÓN POSTSECUNDARIA DE MEDELLÍN - SAPIENCIA-	SAMC 002 DE2022	Prestación de servicios para la aplicación de instrumentos de recolección de información (encuestas) sobre temas estratégicos relacionados con la educación postsecundaria en Medellín.	Menor Cuantía	$ 136.287.938	PRONOSTICOS S.A.S
2022	FONDO UNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	FTIC-SAPMC-003-2022	Realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de interés del Ministerio TIC respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad durante el periodo comprendido entre enero 2021 a diciembre 2021	Menor Cuantía	$ 281.456.271	AAIC SAS
2022	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SDM-CMA-134-2022	Realizar la interventoría técnica, administrativa, legal y financiera al contrato de consultoría que tiene por objeto realizar la encuesta de movilidad	Concurso de méritos abierto	$ 1.120.826.000	Consorcio Inter Encuestas
2022	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SDM-CMA-133-2022	Realizar la encuesta de movilidad que comprende la encuesta origen destino de hogares eodh y la encuesta origen destino de interceptación eodi, para Bogotá y los municipios vecinos.	Concurso de méritos abierto	$ 8.314.329.997	CONSORCIO ENCUESTA MOVILIDAD 2022
2022	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE RESTITUCION DE TIERRAS DESPOJADAS	CM-URT-01-2022	Prestar los servicios de consultoría para reestructurar, aplicar formularios y tomar información con el animo de medir los índices de satisfacción ciudadana interna y externa, a través de la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana, analizar los datos obtenidos, socializar resultados y construir oportunidades de mejora de la Unidad administrativa de restitución de tierras despojadas.	Concurso de méritos abierto	$ 603.841.000	ANALYTICA MSE SAS BIC
2022	MINJUSTICIA..	CM No. 1 de 2022	Consultoría para la realización de encuestas nacionales sobre el Consumo de Sustancias Psicoactivas en Población Escolar y Consumo de Sustancias Psicoactivas en Población Universitaria, Colombia 2022	Concurso de méritos abierto	$ 3.333.606.500	CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA S.A.
2022	MINSALUD	MSPS-CMA-002-2022	Realizar una encuesta a nivel nacional para medir la satisfacción de los usuarios del Sistema de salud	Concurso de méritos abierto	$ 800.000.000	Brandstrat BIC S.A.S

			colombiano pertenecientes a los regímenes contributivo y subsidiado.			

Se observa al consultar los procesos de selección adelantados por las diferentes Entidades, que cada una define las especificaciones técnicas y los ítems a contratar de acuerdo con las necesidades propias o su misión institucional, por tanto, es difícil comparar los valores las especificaciones y unidades de medida para tomarlos como referente para el proceso de selección que se adelantará.

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Hacienda ha adelantado en dos vigencias anteriores dos procesos contractuales con el fin de atender la aplicabilidad de la normatividad vigente, en lo relacionado con la medición de la percepción sobre los servicios ofertados, de acuerdo con el siguiente detalle:

VIGENCIA	CONTRATO	VALOR	PLAZO	OBJETO	CONTRATISTA
2015	150136-2015	$ 184.000.000	10 Meses	Prestación de servicios para aplicar la encuesta que permita la medición y evaluación del nivel de satisfacción del cliente interno y externo	Cifras y Conceptos
2020	200409-0-2020	$ 349.999.997	3 Meses	Prestar los servicios profesionales de consultoría especializada para el diseño e implementación de la herramienta de medición de los niveles de satisfacción de servicio y análisis de sus resultados	IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA SAS
2021	210540-0-2021	$ 350.000.000	3 Meses	Prestar los servicios profesionales de consultoría especializada para el diseño e implementación de la herramienta de medición de los niveles de satisfacción de servicio y análisis de sus resultados.	IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA SAS

Se concluye del análisis de los procesos mencionados que en el mercado y específicamente en el sector al cual se hace referencia, se encuentran proveedores con la capacidad técnica, financiera y jurídica para prestar los servicios a contratar mediante el presente proceso, factor que garantiza la pluralidad de oferentes y la selección objetiva.

Ahora bien, en aplicación a lo establecido en el Decreto 680 de 2021, se tiene que:

El numeral 2 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, define el contrato de consultoría de la siguiente manera:

2º. Contrato de Consultoría
Son contratos de consultoría los que celebren las entidades estatales referidos a los estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como a las asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión.
Son también contratos de consultoría los que tienen por objeto la interventoría, asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programación y la ejecución de diseños, planos, anteproyectos y proyectos […]

Como se observa de la norma citada, el contrato de interventoría es una modalidad del contrato de consultoría, de ahí que el Consejo de Estado ha mencionado que el común denominador de ambos contratos es de índole técnico y cargados de un matiz especializado en su ejecución[8].

[8] Consejo de Estado. Sección Tercera. Sentencia del 13 de febrero de 2013. Exp. 24996. C.P. Mauricio Fajardo Gómez.

Así, la Alta Corte estableció en sentencia de unificación del 2 de diciembre de 2013 que la consultoría tiene como objeto:

[…] el desarrollo de actividades que implican el despliegue de actividades de carácter eminentemente intelectivo, pero presenta como particularidad sustantiva que tales esfuerzos están dirigidos, específicamente, al cumplimiento de ciertos cometidos expresamente definidos por el numeral 2° del artículo 32 de la Ley 80 de 1993; esto es, para la realización de estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como a las asesorías técnicas de coordinación, control o supervisión. Se incluyen dentro de este tipo aquellos contratos que tienen por objeto la interventoría, asesoría, gerencia de obra o de proyectos, dirección, programas y la ejecución de diseños, planos, anteproyectos y proyectos[9]*.*

Así las cosas, dadas las características particulares de los contratos de consultoría e interventoría, se considera que no es razonable ni proporcional otorgar el puntaje de industria nacional a los proponentes que incluyan al cumplimiento del contrato bienes nacionales, sino a los que vinculen a la ejecución del contrato por lo menos un 40% de personal colombiano. Lo anterior, debido a que precisamente las actividades que se realizan en estos contratos corresponden a trabajos de carácter intelectual en los que los bienes utilizados no son el elemento relevante para su ejecución.

De esta manera, se establecerá que, para la obtención del puntaje de industria nacional, los proponentes deberán diligenciar el Formato – Puntaje de Industria Nacional en el que se comprometan a vincular al desarrollo del objeto contractual un porcentaje de empleados o contratistas por prestación de servicios colombianos de al menos el cuarenta por ciento (40%) del personal requerido para el cumplimiento del contrato.

Asimismo, y con el fin de garantizar que el contratista cumpla con los compromisos adquiridos del Formato – Puntaje de Industria Nacional, se deberá incluir en la minuta del contrato, obligaciones y multas para conminar al contratista a cumplir con la vinculación del porcentaje mínimo de personal colombiano.

2.4. Perspectiva Financiera

La información para la perspectiva financiera aquí presentada fue extractada del Portal de Información Empresarial (PIE), hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades, consultando las cifras de balances a 31 de diciembre de los años 2019, 2020 y 2021. Se consultó los Indicadores Financieros agregados por los filtros seleccionados de regiones y/o sectores que se identifican con las Empresas posibles oferentes en el proceso. Para este caso M7020 - Actividades de consultaría de gestión, M7320 - Estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública y M7490 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p., en los cuales se identifican con las Empresas posibles oferentes en el presente proceso.

La Capacidad Financiera, se solicita con el fin de garantizar la solvencia económica y patrimonial del proponente como requisito habilitante dentro del proceso. Los indicadores por verificar son:

a) Nivel de Endeudamiento: Permite establecer el grado de endeudamiento en la estructura de financiación del proponente.
b) Razón de cobertura de Intereses: Refleja la capacidad de la empresa de cumplir con sus obligaciones financieras. Se determina la Razón de cobertura de Intereses, dividiendo la Utilidad Operacional por los Gastos de intereses.
c) Capital de Trabajo: Un capital de trabajo adecuado permite establecer si una empresa está en capacidad de

[9] Consejo de Estado. Sección Tercera. Sentencia del 2 de diciembre de 2013. Exp. 41719. C.P. Jaime Orlando Santofimio Gamboa.

pagar sus compromisos a su vencimiento y al mismo tiempo satisfacer contingencias e incertidumbres.

d) Índice de Liquidez: e establece con el fin de verificar la disponibilidad de recursos de la empresa a corto plazo para afrontar sus compromisos, representando las veces que el activo corriente puede cubrir el pasivo corriente.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:[10]

Indicadores de Liquidez	2019	2020	2021
Índice de Liquidez AC / PC	2,7	2,7	2,6
Capital de trabajo AC - PC (Miles de COP)	$ 7.878	$ 7.809	$ 7.315

El capital de trabajo y la razón corriente hacen referencia a la liquidez, ambos indicadores, presentaron una leve disminución para el año 2021, sin embargo, los 3 años han tenido un comportamiento similar.

Indicadores de Endeudamiento	2019	2020	2021
Nivel de Endeudamiento PT / AT (%)	33%	30%	30%
Razón de Cobertura UO / GI	6,6	4,3	12,96

Estos dos indicadores se refieren al nivel de endeudamiento del sector, se muestra en términos generales que el endeudamiento del sector se ha mantenido constante durante los años 2019 a 2021 a pensar de las condiciones económicas. En cuanto a la razón de cubertura de intereses ha presentado un incremento significativo para el año 2021

Los indicadores Financieros establecidos por la entidad para este proceso se pueden observar en el complemento del pliego de condiciones.

2.5 Perspectiva Organizacional

La Capacidad Organizacional, se solicita con el fin de establecer si el proponente es apto para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna, dada por su rentabilidad.

Indicadores por verificar son:

a) Rentabilidad sobre patrimonio: Se establece con el fin de verificar la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio.
b) Rentabilidad sobre activos: Se establece con el fin de verificar la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo.

La información para la capacidad organizacional fue extractada del Portal de Información Empresarial (PIE) de la Superintendencia de Sociedades, con cifras de balances a 31 de diciembre de 2020. A continuación, se presentan los resultados obtenidos[11].

Indicadores de Rentabilidad	2019	2020	2021
Rentabilidad del Patrimonio UO / PAT	0,24	0,11	0,15
Rentabilidad del Activo UO / AT	0,11	1,00	0,11

[10] (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades, hoy (SIIS) Sistema Integrado de Información Societaria de la Superintendencia de Sociedades.
[11] Portal de Información Empresarial (PIE) de la Superintendencia de Sociedades

Los indicadores de rentabilidad muestran en su conjunto el nivel de organización de una empresa en el sentido de que a mayor rentabilidad mejor está la empresa en su estructura. Para este caso, el 2021 presenta un incremento para el indicador de rentabilidad del patrimonio, caso contrario para rentabilidad del activo, las cifras de los dos indicadores (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo), muestran un comportamiento poco favorable, debido a los efectos ya precitados y por todos conocidos.

Los indicadores Organizacionales establecidos por la entidad para este proceso se pueden observar en el complemento del pliego de condiciones.

2.6 Perspectiva Técnica

Un estudio de satisfacción sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes (internos y externos) y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia una empresa, marca, producto o servicio. Realizar una encuesta de satisfacción es la mejor manera de conocer lo que opinan los clientes. Es importante que las empresas monitoreen y entiendan los niveles de satisfacción para lograr un mejor desempeño, productividad y cultura organizacional. Una encuesta de satisfacción tiene que servir para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo.

La satisfacción es algo muy complejo de medir y está ligada a diversas secciones de tu empresa o situaciones, es por eso que para cada una de ellas es necesario una encuesta o escala diferente, por lo cual Existen muchos métodos para hacer encuestas, sin embargo, es importante analizar el método más económico, rápido, fácil y confiable.

A través de una encuesta de satisfacción puedes conocer también a tus clientes insatisfechos y generar medidas para cumplir con sus expectativas y así garantizar la productividad, rentabilidad e imagen de la entidad.

Para la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) es conveniente la celebración de un contrato con el objeto citado, en atención a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el cual, desde su concepción y en su dimensión de direccionamiento estratégico, se define como resultado del servicio público la satisfacción y confianza de los ciudadanos a través de una oportuna entrega de productos y servicios. En particular, el Decreto 807 de 2019, “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y de dictan otras disposiciones”, en su Artículo 2 establece que “El Sistema de Gestión es el conjunto de entidades y organismos distritales, políticas de gestión de desempeño institucional, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados que satisfagan las necesidades de la ciudadanía y permitan el goce efectivo de los derechos en el marco de la legalidad y la integridad”.

Así mismo, la norma ISO 9001:2015, en su numeral 9.1.2, establece que “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”. En este contexto, como parte del Contrato 200409, se definió la metodología para la medición de los niveles de satisfacción en la SDH, así como los índices, indicadores, categorías de análisis y conceptos relevantes que la componen para lograr el objetivo propuesto. En concordancia, se realizó una nueva medición de satisfacción bajo el contrato 210540, en la cual se lograron 623 encuestas de cliente interno, 397 de peticionarios, 2.510 de contribuyentes y 328 de servidores de entidades distritales. Los resultados para peticionarios y contribuyentes se expandieron a los universos para los cuales se construyó el diseño muestral, garantizando niveles de confianza del 95% y margen de error del 5% para los totales. Con esta información se construyeron y socializaron los resultados con todas las dependencias involucradas. Los responsables de procesos formularon acciones correctivas y de mejora con base en estos resultados, garantizando así que los indicadores son insumo para la mejora continua en la SDH.

La implementación de la herramienta de medición de los niveles de satisfacción para 2023 pretende continuar con el monitoreo de los resultados de las vigencias anteriores, de manera que se evidencien los cambios en los índices y sus desagregaciones y el efecto que tienen las acciones de mejora implementadas en los procesos. Así mismo, se pretende realizar seguimiento a las estrategias adoptadas en la prestación del servicio, las cuales se formularon de acuerdo con la evaluación cualitativa a los protocolos del servicio realizada, con el fin de dar cumplimiento a las buenas prácticas distritales en términos de servicio a la ciudadanía y su medición. Con los resultados de medición del 2023 el contratista entregará las recomendaciones que deberán implementar los procesos para la mejorar los productos y servicios entregados a los grupos de valor.

El servicio para prestar comprende las siguientes fases:

Fase I – Ajuste elementos metodológicos y planeación del trabajo de campo: para la ejecución del presente contrato, el contratista deberá utilizar la metodología diseñada para la medición de los niveles de satisfacción y evaluación cualitativa de los protocolos de servicio resultado de los Contratos 200409 y 210540, respectivamente. No obstante, se deberá revisar y actualizar los instrumentos aplicados para la recolección de información (cuestionarios de encuestas de satisfacción, grupos focales, cliente incognito y los que se requieran) y el diseño muestral en los universos que apliquen, para la producción de resultados representativos y confiables; así como, diseñar los instrumentos de los nuevos procesos que serán evaluados. De igual forma, se deberán realizar pruebas piloto de todos los instrumentos. Finalmente, se definirá el cronograma detallado para la recolección, depuración y análisis de la información.

Fase II – Recolección de información y conformación de bases de datos: en esta fase se recogerán los datos que permitirán construir los índices, indicadores y categorías de análisis, así mismo se ejecutará la evaluación cualitativa de los protocolos de servicio, guardando consistencia con las mediciones de los Contratos 200409 y 210540. Adicionalmente, se consolidarán las bases de datos cuantitativas y cualitativas para el análisis y entrega a la SDH. Se podrán utilizar estrategias de recolección de información, telefónicas, virtuales y presenciales, dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad definidos por la entidad y el contratista.

Fase III – Análisis de información, producción de resultados y recomendaciones: en esta fase se analizará la información consolidada, a partir de los índices, indicadores y categorías incluidos en el diseño metodológico, y se generarán los resultados de los niveles de satisfacción de los grupos de valor internos y externos de la SDH para el 2023, realizando las comparaciones con respecto a los cambios más relevantes para cada grupo de valor de las mediciones correspondientes a los Contratos 200409 y 210540. A partir de los resultados, y con especial participación del experto en hacienda pública, se deberá generar recomendaciones y proponer acciones que servirán de insumo para el mejoramiento en la prestación de servicios y entrega de productos por parte de la SDH.

2.7 Análisis de Riesgo

De acuerdo con el análisis efectuado por la Secretaría Distrital de Hacienda, se identifican los siguientes riesgos:

Riesgo Normativo: Asociados a la posibilidad que durante la ejecución del contrato se produzcan cambios en la normatividad vigente relacionada con los servicios derivados del objeto contractual.

Riesgo Económico: El mercado puede presentar variaciones en los precios ofrecidos por el contratista, los cuales podrían generar riesgos que afectan directamente los costos directos o indirectos del valor del contrato. (Soporte, garantías y mantenimientos).

Riesgo Operacional:

- Afectar la integridad, disponibilidad y/o confiabilidad de la información. Realizar la manipulación o mal uso de la información, a que tenga acceso el contratista por razones del servicio y en desarrollo de sus actividades.
- La empresa no cuenta con el equipo de trabajo inicialmente propuesto y se contrate personal de menor perfil técnico al requerido.
- No cumplir con los requerimientos técnicos previstos en el contrato. Prestación de servicio sin el cumplimiento de los parámetros establecidos en el contrato.
- Reclamaciones del personal del contratista: No pago de salarios y/o prestaciones por parte del contratista a sus trabajadores

Observaciones: LINEA 1000002519 EXPEDIENTE CP0001/2023/0000001645

Preparó: Viviana Otálora Cortés Viviana Otálora Cortés Firmado digitalmente por Viviana Otálora Cortés	**Cargo:** Contratista SAC
Perspectiva Legal del Sector: Diana Milena Cortés Casas (Perspectiva Legal)	**Cargo:** Contratista SAC
Revisó y Aprobó: Jairo Lázaro Ortiz JAIRO LAZARO ORTIZ Firmado digitalmente por JAIRO LAZARO ORTIZ	**Cargo:** Subdirector Asuntos Contractuales