CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

82110
Bogotá D.C

Contraloria General de la Republica :: SGD 01-11-2023 13:52
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0115765 Fol:0 Anex:0 FA:0
ORIGEN 82110 DESPACHO DEL CONTRALOR DELEGADO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA / MARTHA CECILIA PIZA LOZADA
DESTINO 81113 GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA / JAIME ESCOBAR VELEZ
ASUNTO AUTORIZACIÓN PARA CELEBRAR CONTRATO
OBS

2023IE0115765

Doctor
JAIME ESCOBAR VÉLEZ
Gerente Administrativo y Financiero Gerencia Administrativa y Financiera
Contraloría General de la República
Ciudad

Asunto: Autorización para celebrar Contrato

Respetado doctor Escobar:

Teniendo en cuenta la delegación dada a su despacho por parte del señor Contralor, en virtud de la cual reposa en usted otorgar la respectiva autorización para la celebración de contratos y/o convenios, con el acostumbrado respeto solicito su colaboración, en el sentido de autorizar el contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión, la cual cuenta con la experiencia e idoneidad, cuyo describo a continuación, su suscripción de acuerdo con lo estipulado en el estudio previo.

El valor total del contrato será de **SESENTA Y NUEVE MILLONES VEINTE MIL PESOS M/CTE ($69.020.000) M/Cte**. Incluido IVA y los impuestos a que haya lugar.

OBJETO: "PRESTAR SERVICIOS A LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TÉCNICA DEL CLIENTE INCOGNITO EN DOS CANALES DE ATENCIÓN PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA A SUS GRUPOS DE VALOR"

Atentamente,

Martha C. Piza L.

MARTHA CECILIA PIZA LOZADA
Contralora Delegado para la Participación Ciudadana

ANEXOS:
Estudios previos
Matriz de riesgos
Oferta Presentada CDP

Proyectó: Hugo Armando Castro – Abogado Delegada para la Participación Ciudadana

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS

OBJETO

PRESTAR SERVICIOS A LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TÉCNICA DEL CLIENTE INCOGNITO EN DOS CANALES DE ATENCIÓN PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA A SUS GRUPOS DE VALOR.

Bogotá D.C., noviembre de 2023

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 7º y 12º (numeral que fuere modificado por el artículo 87 de la ley 1474 de 2011), del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"*; al igual que lo previsto en la Ley 1150 de 2007 "*Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos";* y de los artículos 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.1.2.1.1 (modificado por el artículo 1º del Decreto 399 del 13 de abril de 2021) del Decreto 1082 de 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional",* se presenta el siguiente estudio previo, requerido para realizar un contrato en la modalidad de contratación directa.

La Ley 80 de 1993, en su artículo 32, numeral 3°, establece que: *"Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados. En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable".*

El artículo 267 de la Constitución Política, modificado por el Acto Legislativo número 04 del 18 de septiembre de 2019, determina que la vigilancia y el control fiscal son una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, en todos los niveles administrativos y respecto de todo tipo de recursos públicos. Igualmente, señala que la ley reglamentará el ejercicio de las competencias entre contralorías, en observancia de los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad, y que el control ejercido por la Contraloría General de la República será preferente en los términos que defina la ley.

El Decreto Ley 267 de 2000 *"Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría General de la República, se establece su estructura orgánica, se fijan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones",* instituye las normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría General de la República, establece su estructura orgánica y fija las funciones de sus dependencias además de dictar otros mandatos, normativa legal que fue modificada por el Decreto Ley 2037 de 2019 y por el Decreto Ley 405 de 2020, entre otros. Por su parte, el artículo 6° del Decreto Ley 267 de 2000 determina que la Contraloría General de la República, en ejercicio de la autonomía administrativa que le ha sido conferida legalmente, debe definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones, en armonía con los principios consagrados en la Constitución Política y en dicho decreto.

El artículo 25 del decreto ley en mención establece que para el funcionamiento de las Gerencias Departamentales de la Contraloría General de la República para efectos de garantizar la eficiente presencia y el cumplimiento de la misión de la Contraloría General de la República en el territorio nacional (…).

A su turno, la norma señalada anteriormente, en su artículo 55 preceptúa que las funciones de la Contraloría delegada para la Participación Ciudadana:

«(…) 1. Formular y adoptar las políticas, directrices, planes, programas y proyectos institucionales para promover, dinamizar y fortalecer el ejercicio del control social a la gestión fiscal e identificar los mecanismos institucionales, metodológicos y técnicos para el desarrollo, promoción, innovación e integración del Sistema de Control Fiscal Participativo de la Contraloría General de la República.

2. Formular y adoptar las políticas, directrices, planes, programas y proyectos para fortalecer la participación ciudadana en las regiones en articulación con las Gerencias Departamentales Colegiadas de la Contraloría General de la República.

3. Adelantar, en coordinación con la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata y demás dependencias competentes, las acciones para el adecuado intercambio de datos e información que permita el fortalecimiento de las estrategias de participación ciudadana en la vigilancia y control fiscal.

4. Establecer los criterios y lineamientos institucionales de Entidad para la recepción, sistematización, análisis y evaluación de las denuncias ciudadanas sobre presuntos manejos inadecuados de los recursos del Estado por parte de los sujetos de control

5. Dirigir y organizar el seguimiento a la atención institucional de las denuncias ciudadanas sobre presuntos manejos inadecuados de los recursos del Estado por parte de los sujetos de control e informar y difundir sus resultados, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones de la Entidad.

6. Orientar y determinar con las dependencias competentes de la Contraloría General de la República, las acciones de especial seguimiento necesarias para la protección de los recursos públicos, con ocasión de las denuncias y demás mecanismos de alerta y reporte de irregularidades por parte de la ciudadanía.

7. Dirigir el apoyo al desarrollo de las veedurías ciudadanas o cualquier otra modalidad de control social que constituya o integre la ciudadanía, para que contribuyan al eficaz ejercicio de la vigilancia fiscal participativa.

8. Organizar, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones, el monitoreo de medios y redes de comunicación, para la generación de estrategias y acciones de participación ciudadana relacionadas con problemáticas · o circunstancias que sugieran el uso inadecuado de los recursos públicos.

9. Formular y adoptar las políticas, planes, programas y proyectos para adelantar las acciones de auditoría a los sujetos de control respecto al cumplimiento de sus obligaciones de planeación, promoción y garantía de participación ciudadana.

10. Dirigir las acciones de especial seguimiento o actuaciones de vigilancia y control fiscal, con el apoyo de las demás contralorías delegadas, a los recursos estatales destinados a la participación ciudadana, a las emergencias y a los desastres.

11. Formular y adoptar las políticas al interior de la Contraloría General de la República, planes, programas y proyectos para fortalecer el sistema de atención al ciudadano de la Entidad para la evaluación de satisfacción de los ciudadanos y usuarios frente a los servicios que presta.

12. Las demás que le sean asignadas por la ley, o delegadas por el Contralor General de la República y que correspondan a la naturaleza de la dependencia».

Así las cosas, la delegada para la participación ciudadana, desarrolla a través de sus Direcciones las siguientes funciones en las que se destacan:

«(…) Son funciones de la Dirección de Atención Ciudadana:

(…)

3. Dirigir las acciones institucionales de seguimiento y monitoreo de las denuncias y otros requerimientos ciudadanos relacionados con problemáticas o circunstancias que sugieran el uso inadecuado de los recursos públicos por parte de los sujetos de control.

4. Dirigir la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y usuarios frente a los servicios institucionales de la Contraloría General de la República y proponer y adoptar las acciones de mejora a que haya lugar. (…)»

Así las cosas, para fortalecer el relacionamiento de la Entidad con sus grupos de valor, tal como están definidos en la Resolución Organizacional ORG-727 se 2019, y con el propósito de cumplir con las metas y productos expuestos en el Plan Estratégico, con cargo a recursos del préstamo BID para la transformación digital, la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana celebró la consultoría CGR – BID 031 de 2022, en la que se realizó una evaluación de la experiencia de la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas en sus interacciones con la Entidad a través los canales dispuestos para su atención, con el propósito de construir un modelo para gestionar la Experiencia de Ciudadano – Citizen Experience CiX, que marca un mapa de ruta para que la Entidad pueda generar escenarios de interacción, experiencia y cercanía, que despierten la confianza, la seguridad y la admiración en las comunidades que dan razón de su existencia.

Además de la caracterización de los grupos de valor, el principal producto de estas actividades es un modelo de experiencia para la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas en los momentos de verdad, centrado en generar emociones positivas en las personas que se acercan a los canales de atención y acceden a los trámites y servicios de la Entidad.

El modelo de experiencia se basa en cinco premisas de creación, a saber:

- La experiencia ciudadana con la Contraloría es cercana. Reconocemos la realidad del otro y adaptamos nuestros servicios a su contexto para solucionar sus necesidades de forma cercana y amable.
- La experiencia ciudadana con la Contraloría es ágil. Buscamos responder a las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y oportuna.
- La experiencia ciudadana con la Contraloría es sencilla. Trabajamos para crear experiencias fáciles de navegar, consistentes, con un lenguaje simple, claro y directo que facilite el entendimiento.
- La experiencia ciudadana con la Contraloría es transparente. Retroalimentamos y socializamos proactivamente los resultados del trabajo conjunto con la ciudadanía permitiendo la trazabilidad y monitoreo de los procesos de control fiscal.

Ahora bien, en el marco del Sistema de Servicio al Ciudadano, la Entidad ha previsto fortalecer sus canales de atención para mejorar las emociones asociadas a los *journey maps*[1] de cada canal. Para poder implementar estas mejoras, el primer paso es aterrizar el estado de la atención al ciudadano realizado por la persona jurídica en sus entregables de cada canal en una medición concreta que evidencie las brechas entre la realidad de la prestación del servicio y el ideal plasmado en el modelo de experiencia.

Para realizar este análisis, la Contraloría Delegada para Participación Ciudadana, de acuerdo con la literatura aplicable al mejoramiento de la atención en el marco de los sistemas de servicio al ciudadano, considera pertinente contar con una persona jurídica externa, que puede aportar una visión imparcial, libre de sesgos internos y nociones preconcebidas y apoye al equipo de la Contraloría Delegada en la construcción de un lineamiento técnico con recomendaciones que se incorporen en los mecanismos de planeación previstos para el servicio al ciudadano, como el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, cuyo componente 4 específicamente se centra en acciones de este tipo.

El sector privado, en su necesidad de asegurar fidelización a sus servicios en un mercado cada vez más competitivo, ha desarrollado diferentes métodos y herramientas para evaluar la experiencia de los usuarios / clientes en su interacción con las empresas. En el sector público, cada vez más consciente de que existe una nueva ciudadanía que exige de forma más enfática sus derechos, algunas de estas herramientas pueden ser replicables para diseñar mejores servicios, que respondan a los requerimientos de cada persona en concreto y aporten a la garantía de sus derechos, en especial el de incidir en la gestión institucional y el de recibir una atención de calidad, oportuna y diseñada según sus características particulares.

[1] Es la visualización en el tiempo de la experiencia que vive un usuario con un servicio, producto o situación específica. Cuando se usa para entender la situación actual de la experiencia, permite reconocer entre otras cosas, las necesidades, obstáculos, motivaciones y alegrías que experimenta el usuario en el paso a paso de su interacción con el servicio, producto o situación que se
busca intervenir. La visualización se presenta bajo la lógica de línea de tiempo la cual es estructurada desde las acciones que realiza el usuario antes, durante y después de su interacción con el servicio, producto o situación. Busca visualizar la relación de las acciones del usuario con los puntos de contacto que facilitan su experiencia (personas, procesos, canales, espacios), los dolores, las alegrías y las emociones que experimenta durante todo su recorrido. (EY, 2022. Producto 1: Estado actual de la CiX: Diseño de la gestión de la CiX y hoja de ruta para la adopción (Parte 1).

El *mystery shopper*, traducido como cliente misterioso, pseudocomprador o cliente incógnito, es una técnica del denominado *marketing experiencial* (dentro del que se encuadra el diseño de experiencias centrado en el ciudadano – CiX de la consultoría CGR BID 031 de 2022) que busca identificar de forma vivencial si las premisas de la calidad del servicio se cumplen en un caso específico. Fue desarrollado en Estados Unidos en la década del 40 del siglo XX, especialmente pensando en restaurantes, hoteles y tiendas por departamentos. En principio, la técnica consiste en que una persona, contratada para tal fin, accede al servicio que se pretende evaluar y, con base en su experiencia, evalúa una batería de variables definidas previamente y que aluden tanto a los criterios que definen para la empresa un "buen servicio"; como a la experiencia en sí misma, en términos de su culminó de forma satisfactoria para la persona que está haciendo la evaluación[2].

Esta técnica de evaluación de los canales de servicio, si bien implica una muestra un tanto más limitada que una encuesta de percepción o una medición posterior al servicio (que también se aplica, en el caso de los trámites y servicios que presta la Contraloría General de la República), tiene la ventaja de que muestra en tiempo real y de forma desprevenida las fortalezas y debilidades de los canales que se evalúan. Para el caso del documento de lineamientos técnicos que pretende construir la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana mediante la implementación de esta técnica, los canales seleccionados son el presencial (atención en el Centro de Servicio al Ciudadano del nivel central y de las Gerencias Departamentales ubicadas en Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín, Bucaramanga, Ibagué, Villavicencio, Quibdó, Pereira y Armenia) y la atención a través de la línea corta 199 y las líneas de atención de los grupos de participación ciudadana de los departamentos seleccionados (Atlántico, Bolívar, Valle del Cauca, Antioquia, Santander, Tolima, Meta, Chocó, Risaralda y Quindío).

La aplicación de la técnica debe contemplar dos fases, una cualitativa y una cuantitativa, compuestas así:

Fase cualitativa

1. Mediante una guía estructurada con la situación tipo definida por el equipo de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, las personas reclutadas como clientes incógnitos deben interactuar con los servidores públicos que prestan el servicio presencial, para identificar las fortalezas y debilidades de la experiencia de la ciudadanía.
2. La muestra debe cubrir 33 evaluaciones de cliente incógnito, distribuidas en tres evaluaciones en cada ciudad seleccionada (Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín, Bucaramanga, Ibagué, Villavicencio, Chocó, Pereira y Armenia).

Fase cuantitativa

[2] Ver Quispe Zapana, Deysi Ludesmin (2020). El cliente incógnito: Una aproximación teórica a su definición como una herramienta para mejorar la calidad de servicio. Consultado en línea, https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3704

1. Mediante una herramienta de medición de experiencia de usuario, el personal definido por el contratista realizará un proceso de indagación para el canal de atención telefónico. La aplicación del instrumento debe ser de 15 minutos en promedio. La medición a cubrir en esta fase incluye protocolos, calidad (claridad, calidez, oportunidad) de la atención, tiempos de espera y de solución del requerimiento.
2. La muestra debe cubrir 75 llamadas efectivas a las líneas que entregue la CGR en los departamentos seleccionados (Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín, Bucaramanga, Ibagué, Villavicencio, Chocó, Pereira y Armenia). En Bogotá, la línea evaluada será el 199.

El contratista debe asegurar controles de calidad que permitan garantizar el correcto reclutamiento y entrenamiento de las personas que realizarán la labor de cliente incógnito.

Dentro de las variables a evaluar, la Contraloría delegada para la Participación Ciudadana busca evidenciar, entre otras, la capacidad del personal asignado a la atención para gestionar situaciones difíciles, dar respuesta completa y de fondo a los requerimientos de las personas que acceden a los trámites y servicios de la Entidad y orientar adecuadamente a los usuarios cuando su inquietud no es competencia de la Entidad. En el análisis, el cliente incógnito deberá identificar experiencias memorables, relevantes, de reconocimiento y de conexión y, a partir de ellas, identificar las brechas entre las premisas del modelo de experiencia al ciudadano previsto y la atención real que se presta en los dos canales seleccionados (personal y línea 199) para aportar los insumos de base de lo que será el documento de lineamientos técnicos para cerrar las brechas entre la práctica y el modelo planteado.

Para asegurar el éxito de esta iniciativa, es necesario que la técnica del cliente incógnito sea desplegada por personas expertas en el análisis de datos estadísticos, aplicados a la medición de percepción de usuarios o clientes, y que puedan identificar oportunidades de mejora. Adicionalmente, es necesario entrenar de forma adecuada a las personas que realizarán el trabajo de incógnito, para que la aplicación de la técnica muestre los resultados esperados, en términos del análisis de la experiencia real y la generación de recomendaciones para su mejora, lo que constituye el documento de lineamientos técnicos.

De acuerdo con lo expuesto, para dar cumplimiento a las obligaciones normativas y a la política institucional, se requiere contratar los servicios de una persona natural o jurídica idónea que tenga la capacidad de implementar la técnica del cliente incógnito para en dos canales de atención para medir la calidad del servicio que presta la contraloría general de la república a sus grupos de valor, que cuente con Experiencia y representación legal de mínimo 10 años, objeto social que evidencie que realiza mediciones cuantitativas y cualitativas. que permita cerrar las brechas entre el modelo de Experiencia del Ciudadano CiX y la prestación efectiva del servicio a la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas.

2. OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN.

2.1 Objeto a contratar: PRESTAR SERVICIOS A LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TÉCNICA DEL CLIENTE INCOGNITO EN DOS CANALES DE ATENCIÓN PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA A SUS GRUPOS DE VALOR.

2.1.1 Plan Anual de Adquisiciones

Una vez revisado el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad, aprobado para la vigencia 2023, se puede observar que la presente contratación, se encuentra contenida y planificada en dicho documento, visible en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública www.colombiacompra.gov.co

2.2 Clasificación UNSPSC

Código Segmento	Nombre Segmento	Código Familia	Nombre Familia	Código Clase	Nombre Clase
80000000	Servicios de gestión, servicios profesionales de empresa y servicios administrativos	80110000	Servicios de asesoría de gestión	80111600	Servicios de recursos humanos personal temporal

De acuerdo con la codificación de bienes y servicios del código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, los servicios a suministrar se encuentran codificados, hasta en el tercer nivel de la siguiente manera:

2.3 Especificaciones técnicas aplicables

METODOLOGÍA Y TIEMPOS:

Para cumplir con los objetivos se plantean dos fases:
Una primera fase de carácter cualitativo exploratoria.
Segunda fase en paralelo de carácter cuantitativo concluyente, con el fin de obtener resultados que puedan ser extrapolados al universo bajo estudio.

Nota: Algunos de los objetivos de la investigación serán desarrollados en la fase cualitativa, otros en una segunda etapa de carácter cuantitativo, y algunos serán desarrollados tanto en la fase cualitativa como en la cuantitativa.

FASE CUALITATIVA

DESCRIPCIÓN

TÉCNICA Y LOGÍSTICA:
El ejercicio lo realizan personas que simulen una situación relacionada con una necesidad puntual (previamente definido) Personas naturales.

DURACIÓN Y HORARIOS:

DURACIÓN:
La duración está sujeta al tiempo que tome el funcionario para responder a la situación planteada, en las oficinas de la entidad

MÉTODO DE RECOLECCIÓN:
Guía estructurada con la situación creada formato estructurado para descarga de la información Audio (80% del campo)

RECLUTAMIENTO:

Reclutamiento tradicional (Reclutadora y Referidos). Entrega de incentivo a cada participante.

Para la estructura de las recomendaciones se desarrollará un modelo el análisis bajo el Modelo Experiencia.





MUESTRA
Total, de 33 Mystery presenciales, distribuidos 3 en cada ciudad Bogotá/ Barranquilla / Cartagena / Cali / Medellín / Bucaramanga / Ibagué / Villavicencio / Quibdó / Pereira/ Armenia.

CONTROLES DE CALIDAD
Por cada estudio se realiza un comité de revisión del filtro en el que participan campo y la UENC, garantizando la correcta realización de las preguntas para el reclutamiento.

Revisión del 5% de los filtros realizada por parte del coordinador del área para garantizar la correcta aplicación del filtro.

Base de datos de personas invitadas a sesiones compartida entre varias agencias. La revisión se da antes del trabajo de campo previo a las sesiones y posterior al trabajo de campo se realiza la actualización, de los asistentes finales. Revisión del 100% de los filtros.

FASE CUANTITATIVA

DESCRIPCIÓN
Se propone la realización de 75 encuestas en ciudades y con ciudadanos (Personal agencia) que harán un proceso definido o indagación, para este canal de atención. La duración máxima de cada encuesta será de 15 minutos en promedio.

Los objetivos para cubiertos por esta fase serán los relacionados con protocolos, atención, tiempos, calidad etc.

Las encuestas serán distribuidas de la siguiente manera:

MUESTRA
75 llamadas efectivas total por las regionales a las líneas de atención, realizadas a la línea 199 en Bogotá y en las líneas de contacto de las Gerencias Departamentales de Atlántico, Bolívar, Valle del Cauca, Antioquia, Santander, Tolima, Meta, Chocó, Risaralda y Quindío.

Por último, socializar el resultado de las actividades de cliente incognito de manera estratégica realizada con el Grupo de participación Ciudadana Nivel Central y en especial las Direcciones de Atención Ciudadana y Seguimiento Regional.

2.4 Obligaciones de las partes

2.4.1 Del Contratista

2.4.1.1 Obligaciones Generales

1. Constituir, ampliar, prorrogar o modificar las garantías en el evento en que se aumente el valor del contrato, se prorrogue su vigencia o se modifiquen sus condiciones. Así mismo, reponer las garantías cuando el valor de las mismas se vea afectado por razón de siniestros. De lo anterior el contratista debe comunicar a la compañía de seguros.
2. Realizar oportunamente los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensión y ARL y/o Parafiscales, de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 del 2007.
3. Mantener fijos los precios ofertados, los cuales no estarán sujetos a reajuste.
4. Atender de forma oportuna todas las consultas e inquietudes que sean requeridas por el supervisor del contrato, a través de diferentes medios de comunicación.
5. Mantener actualizado su domicilio durante la vigencia del contrato y seis (6) meses más.
6. Guardar absoluta reserva sobre toda la información que le sea suministrada o conocida con ocasión de la ejecución del contrato.
7. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que le sean imputables, con ocasión del contrato.
8. Informar de manera inmediata cualquier hecho o circunstancia que pueda indicar en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que pueda poner el peligro los legítimos intereses de la Contraloría, y proponer alternativas de solución a la misma.
9. Subir a la plataforma del SECOP II a través de la sección 7 “Ejecución del contrato documentos ejecución del contrato” del SECOP II, el informe mensual de actividades y los documentos que lo soporten. De igual manera al finalizar el contrato deberá constar en la plataforma el informe final de ejecución, con el visto bueno del supervisor del contrato.
10. Entregar al finalizar el contrato todo y cada uno de los documentos que le hayan sido suministrados con ocasión de su ejecución, en atención a lo establecido en las normas de archivo de gestión documental, para lo cual EL CONTRATISTA deberá tramitar ante la Dirección de Gestión Documental, el respectivo paz y salvo.
11. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven del contrato, las previstas en la propuesta, así como las señaladas en la ley para el tipo de contrato a celebrar.

2.4.1.2 Obligaciones Específicas

Las obligaciones específicas para desarrollar en el contrato a celebrar son las siguientes:

1. Elaborar un plan de trabajo y cronograma de actividades en conjunto con los funcionarios designado por la delegada para la participación ciudadana para el seguimiento del presente contrato.

2. Apoyar en la elaboración un documento final de oportunidades en relación con la medición de la experiencia de usuario en los canales presencial y telefónico de atención de la Contraloría, construido y validado con el equipo designado por la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana.
3. Entregar los Insumos – resultados de la medición de la aplicación de la técnica de cliente incógnito en los canales presencial y línea corta 199 (grabaciones, entrevistas de máximo el 80% del total del trabajo de campo).
4. Proporcionar, antes de la entrega del producto final un informe preliminar con los resultados obtenidos de la medición con el objeto de socializar y realizar ajustes.
5. Entregar un Informe final de interpretación de resultados y conclusiones a partir de la medición efectuada con la metodología de aplicación, evaluación y análisis de brechas.
6. Apoyar y ejecutar la realización de máximo 2 mesas de trabajo (1 por canal de atención física y 1 por el canal telefónico)
7. Realizar la socialización de la entrega de los documentos.
8. Asistir a las reuniones que sean requeridas por el supervisor del contrato en cumplimiento del objeto contractual.
9. Las demás que determine el supervisor y que tengan como finalidad cumplir el objeto contractual.

2.4.2 De la Contraloría

1. Efectuar el registro presupuestal del contrato.
2. Aprobar las garantías que se constituyan con ocasión a la suscripción del contrato.
3. Cancelar el valor del contrato, de conformidad con lo establecido en el presente documento, el cual queda subordinado a la aprobación del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC - por parte de la Dirección General del Tesoro del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
4. Supervisar el contrato por parte del funcionario que para tal efecto designe la Contraloría.
5. Brindar el soporte y acompañamiento que requiera el contratista, para la correcta ejecución del contrato.
6. Cumplir con las demás obligaciones que se deriven del contrato y las previstas en la ley para el tipo de contrato a celebrar.

2.5 Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 20 de diciembre de 2023, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

2.6 Lugar de Ejecución

El lugar de ejecución del presente contrato será en todo el territorio Nacional, los desplazamientos al territorio nacional van por cuenta del contratista.

2.7 Supervisión del Contrato

La vigilancia de la ejecución del contrato será ejercida con la Contralora Delegada de

Participación Ciudadana, y/o el que designe el señor Ordenador de Gasto. La designación como supervisor será debidamente indicado en oficio de comunicación de inicio de contrato.

2.8 Identificación del contrato a celebrar.
Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y JUSTIFICACIÓN, INCLUYENDO LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

De conformidad con lo establecido en el literal h), numeral 4, artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, la Contraloría General de la República podrá contratar directamente con la persona natural que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato de prestación de servicios, quien deberá haber demostrado idoneidad y experiencia para ejecutar el objeto del presente contrato.

Asimismo, la norma en cita señala que "*Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la entidad estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales…*"

En este orden de ideas la modalidad de selección aplicable para el presente proceso es la contratación directa, amparado en la causal del artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

Finalmente es menester aclarar que el vínculo jurídico que se generará con este trámite, será el contrato de prestación de servicios profesionales, por tanto las obligaciones inherentes al contratista deben ser ejecutadas por él mismo con la respectiva autonomía, independencia y responsabilidad, de suerte que no se configura subordinación respecto del contratante, así como también por cuanto el objeto contractual no implica el cumplimiento o desarrollo de Función Pública o ejercicio de autoridad dado que las labores contratadas son de simple apoyo a la actividad de la Administración Pública y/o al mejor funcionamiento de la entidad.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

4.1 Análisis del Sector

Se analiza el mercado del sector relativo al objeto del Proceso de Contratación y de conformidad con el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, el presente tema seaborda desde las siguientes perspectivas:

PERSPECTIVA LEGAL: La regulación del ejercicio de las profesiones en Colombia

tiene su fundamento en la Constitución Política de 1991, artículo 26, que establece que toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social. La estructura interna y el funcionamiento de estos deberán ser democráticos. La ley podrá asignarles funcionespúblicas y establecer los debidos controles.

Por otra parte, el Consejo de Estado, en relación con las diferencias que existen entre el Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y el de Apoyo a la Gestión, estableció:

"…serán entonces contratos de "prestación de servicios profesionales" todos aquellos cuyo objeto esté determinado materialmente por el desarrollo de actividades identificables e intangibles que impliquen el desempeño de un esfuerzo o actividad tendiente a satisfacer necesidades de las entidades estatales en lo relacionado con la gestión administrativa o funcionamiento que ellas requieran, bien sea acompañándolas, apoyándolas o soportándolas, al igual que a desarrollar estas mismas actividades en aras de proporcionar, aportar, apuntalar, reforzar la gestión administrativa o su funcionamiento con conocimientos especializados, siempre y cuando dichos objetos estén encomendados a personas catalogadas de acuerdo con el ordenamiento jurídico como profesionales. En suma, lo característico es el despliegue de actividades que demandan la aprehensión de competencias y habilidades propias de la formación profesional o especializada de la persona natural o jurídica, de manera que se trata de un saber intelectivo cualificado. (…)

e) El contrato de prestación de servicios de simple apoyo a la gestión.
"….se entiende entonces por contratos de "apoyo a la gestión" todos aquellos otros contratos de "prestación de servicios" que, compartiendo la misma conceptualización anterior, esto es, el desempeño de actividades identificables e intangibles, el legislador permite que sean celebrados por las entidades estatales pero cuya ejecución no requiere, en manera alguna, de acuerdo con las necesidades de la administración (previamente definidas en los procesos de planeación de la Entidad), de la presencia de personas profesionales o con conocimientos especializados.
Se trata entonces de los demás contratos de prestación de servicios, caracterizados por no ser profesionales o especializados, permitidos por el artículo 32 No 3º de la Ley 80 de 1993, esto es, que involucren cualesquiera otras actividades también identificables e intangibles que evidentemente sean requeridas por la entidad estatal y que impliquen el desempeño de un esfuerzo o actividad de apoyo, acompañamiento o soporte y de carácter, entre otros, técnico, operacional, logístico, etc., según el caso, que tienda a satisfacer necesidades de las entidades estatales en lo relacionado con la gestión administrativa o funcionamiento de la correspondiente entidad, pero sin que sean necesarios o esenciales los conocimientos profesionales o especializados para su ejecución, los cuales, como se ha advertido, se reservan exclusivamente para el

"contrato de prestación de servicios profesionales", y no para éstos de simple "apoyo a la gestión". (…)

Así las cosas, conviene, para mayor claridad expositiva, precisar que en el marco del contrato de simple prestación de servicios de apoyo a la gestión, las necesidades que pretenden ser satisfechas por la Administración no comprometen, en modo alguno las actividades que son propias de conocimientos profesionales o especializados; aun así, ellono excluye que dentro de esta categoría conceptual se enmarquen actividades de caráctertécnico las cuales, requiriendo un despliegue intelectivo, no recaen dentro del concepto de lo profesional, así como otras necesidades en donde, según las circunstancias, el objeto contractual demanda la ejecución de acciones preponderantemente físicas o mecánicas; es decir, se trata de una dualidad de actividades dentro del concepto "de simple apoyo a la gestión"; unas con acento intelectivo y otras dominadas por ejecuciones físicas o mecánicas.Lo distintivo, en todo caso, es que no requiere que sean cumplidas con personal profesional.(…)".[3]

De acuerdo con lo anterior y acorde con las normas transcritas, se podrá contratar directamente la prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y acredite tener la idoneidad y experiencia directamente relacionada con el área de que se trate; entendiendo como tales los servicios de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la entidad, así como los relacionados para el desarrollo de actividades operativas, logísticas o asistenciales.

PERSPECTIVA COMERCIAL: El Código de Comercio, artículo 1 y 23, establece, respectivamente: *Aplicabilidad de la Ley Comercial.* Los comerciantes y los asuntos mercantiles se regirán por las disposiciones de la ley comercial, y los casos no regulados expresamente en ella serán decididos por analogía de sus normas; *No son mercantiles:*

1) La adquisición de bienes con destino al consumo doméstico o al uso del adquirente y la enajenación de los mismos o de los sobrantes; 2) La adquisición de bienes para producir obras artísticas y la enajenación de éstas por su autor; 3) Las adquisiciones hechas por funcionarios o empleados para fines de servicio público; 4) Las enajenaciones que hagan directamente los agricultores o ganaderos de los frutos de sus cosechas o ganados, en su estado natural. Tampoco serán mercantiles las actividades de transformación de tales frutos que efectúen los agricultores o ganaderos, siempre y cuando dicha transformación no constituya por sí misma una empresa, y 5) La prestación de servicios inherentes a las profesiones liberales. De conformidad con lo anterior, al futuro contratista no le es aplicable la ley comercial.

PERSPECTIVA FINANCIERA: Este aspecto es aplicable al futuro contratista que esté

[3] Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, (2 de diciembre de 2013) Expediente 41719 (CP Jaime Orlando Santofimio).

obligado a llevar y reportar estados financieros y demás características financieras.

PERSPECTIVA TÉCNICA: En el marco de las funciones propias de la Delegada para la Participación Ciudadana, con la presente contratación se pretende realizar oportuna medición a los canales de atención de la CGR a nivel nacional.

4.2. Variables utilizadas para calcular el presupuesto

La prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión se celebra con personas naturales que se encuentran en capacidad de acreditar el cumplimiento de los requisitosde idoneidad y experiencia definidos por las entidades contratantes a través de los Estudios Previos, con el objeto de satisfacer las necesidades previamente identificadas y contribuyendo así al cumplimiento de los fines propios de las organizaciones.

Igualmente, las personas naturales que prestan sus servicios profesionales o de apoyo a la gestión de manera independiente, se especializan en ramas determinadas, de acuerdo con las necesidades particulares que sean demandadas en relación con su profesión u oficio.

Es por eso, que el servicio profesional o de apoyo a la gestión que se preste en ejecución de los objetos contractuales definidos por las entidades, comprende conocimientos adquiridos a través de una experiencia o la relacionada directamente con las actividades a desarrollar. Esto implicaque el contratista debe acreditar la idoneidad y experiencia mínima necesaria para garantizar que se satisfaga adecuadamente la necesidad identificada por la entidad.

Ahora bien, de acuerdo con lo observado en el sector, y dado que los contratos que se demandan por parte de las entidades suelen ser ejecutados mayormente por personasnaturales que se encuentran en capacidad de desarrollar las actividades contratadas, se establece que a la luz de lo dispuesto en el literal h) numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.9. del Decreto 1082 de 2015,este tipo de contrataciones son celebradas por los contratistas de forma directa, sin quepara el efecto sea necesario la presentación de varias ofertas, lo que implica que las personas naturales interesadas en celebrar contratos de prestación de servicios con entidades públicas, podrán hacerlo sin que sea necesario surtir un proceso competitivoprevio.

Análisis Económico y del Sector

La actividad de un país engloba a su vez las diferentes actividades económicas que ejercen sus actores. Es por esto que, para facilitar su comprensión, la misma se encuentra clasificada por sectores económicos, según la actividad que se desarrolle.

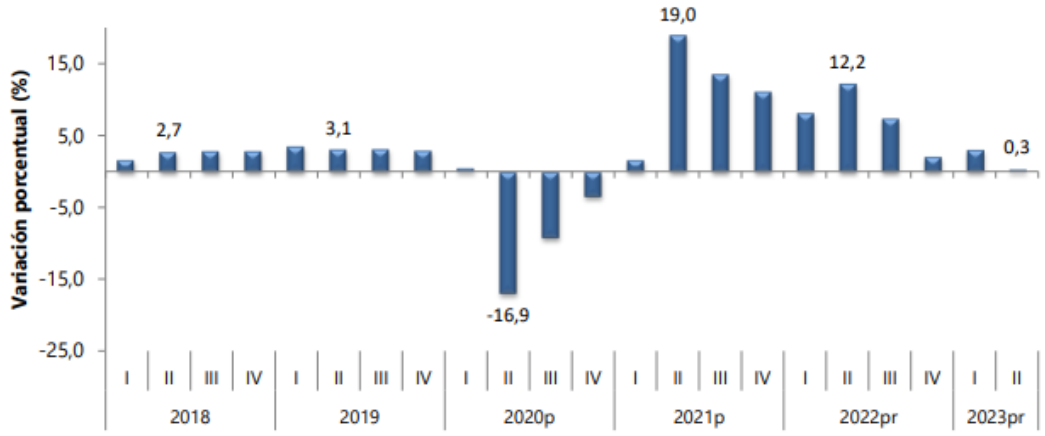
Esta clasificación en consecuencia se realiza en tres grandes sectores. El primero

corresponde al sector primario o sector agropecuario, el segundo corresponde al Sector secundario o sector Industrial y el tercero corresponde al Sector terciario o sector de servicios.

Este último sector, comprende todas las actividades que no producen una mercancía en sí misma, a diferencia de los dos primeros que se encargan de la producción de bienes tangibles, por lo que también son considerados como sectores productivos. No obstante, lo anterior, el sector terciario, s
i bien no produce bienes tangibles, constituye un factor importante en la economía nacional. Al respecto el sector terciario o de servicios comprende, por ejemplo, actividades de comercio, hotelería, servicios financieros, comunicaciones, y por supuesto los servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

De acuerdo con el boletín del DANE publicado con fecha 6 de octubre de 2023 En segundo trimestre de 2023pr, el Producto Interno Bruto en su serie original, crece 0,3% respecto al mismo periodo de 2022pr .[4]

Gráfico 1. Producto Interno Bruto
Tasa de crecimiento en volumen[1]
2018-I / 2023pr-II



Fuente: DANE, Cuentas nacionales

Fuente: DANE Fecha de consulta 08/11/2023

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 4,5% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; Actividades no

[4] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-IItrim2023.pdf

diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 12,2% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).

- Explotación de minas y canteras crece 3,8% (contribuye 0,2 puntos porcentuales a la variación anual).

Tabla 1. Valor agregado por actividad económica
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2023[pr]

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2023[pr]-II / 2022[pr]-II	2023[pr]-/ 2022[pr]	2023[pr]-II / 2023[pr]-I
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	-1,4	-0,3	0,4
Explotación de minas y canteras	3,8	4,1	1,1
Industrias manufactureras	-4,0	-1,6	-2,6
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	1,3	1,3	1,2
Construcción	-3,7	-3,6	0,5
Comercio al por mayor y al por menor[3]	-3,2	-1,3	-2,9
Información y comunicaciones	1,1	1,8	0,5
Actividades financieras y de seguros	3,7	12,7	-3,0
Actividades inmobiliarias	1,8	1,9	0,4
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	-0,2	0,8	-0,8
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	4,5	3,2	3,4
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	12,2	15,5	-2,2
Valor agregado bruto	**0,3**	**1,6**	**-1,0**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	0,8	2,4	-0,3
Producto Interno Bruto	**0,3**	**1,7**	**-1,0**

Fuente: DANE Fecha de consulta 08/11/2023

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario decrece 1,0%. Esta variación se explica principalmente por la siguiente dinámica:

- Actividades financieras y de seguros decrece 3,0%.
- Comercio al por mayor y al por menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida decrece 2,9%.
- Industrias manufactureras decrece 2,6%.

Nota: El IPC Para el mes de octubre de 2023, el boletín del DANE indica que para el mismo periodo de tiempo el IPC[5] registró una variación de 0.54% en comparación con septiembre de 2023; sin embargo, para el momento de la elaboración del estudio de sector se tuvo en cuenta la última información publicada en la página del DANE este corresponde a un dato meramente estadístico que no altera el análisis del sector.

SUBSECTOR: ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS

En el segundo trimestre de 2023pr, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo decrece 0,2% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2022pr. Esta dinámica se explica por los siguientes comportamientos:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas decrece 1,3%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 0,6%.

Respecto al trimestre inmediatamente anterior en su serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado de las actividades profesionales, científicas y técnicas; y actividades de servicios administrativos y de apoyo decrece en 0,8%, explicado por:

- Actividades profesionales, científicas y técnicas crece 0,5%.
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo crece 0,8%

Tabla 11. Actividades profesionales, científicas y tecnicas[1]
Tasas de crecimiento en volumen[2]
Segundo trimestre 2023pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2023pr-II / 2022pr-II	2023pr/ 2022pr	2023pr-II / 2023pr-I
Actividades profesionales, científicas y técnicas	-1,3	0,02	0,5
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0,6	1,5	0,8
Actividades profesionales, científicas y técnicas[1]	**-0,2**	**0,8**	**-0,8**

Fuente: DANE - Fecha Consulta 08/11/2023

[5] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/bol-IPC-oct2023.pdf

En conclusión, dentro de estas **ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS**, se encuentran las relacionadas con empresas y/o personas jurídicas que permitan apoyar a la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana**,** en el desarrollo de actividades que permitan medir y verificar los canales de atención en varios lugares donde la Contraloría General del Republica cuenta con sedes, por esto motivos se ha identificado que la contratación específica que requiere se encuentra dentro de las áreas socioculturales y afines.

Ahora bien, se justifica en la revisión y análisis del sector de servicios en Colombia, particularmente exige que las personas jurídicas que puedan prestar estas actividades cuenten con la experiencia afín a tales actividades, para el efecto La Contraloría General de la República necesita contratar una empresa afín a dichas actividades relacionadas con la experiencia que se identifica en el perfil.

SUBSECTOR INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

En cuanto al subsector de la información y de las comunicaciones este mismo boletín nos indica que; para el segundo trimestre de 2023pr, el valor agregado de información y comunicaciones crece 1,1% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2022pr . Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 0,5%, respecto al trimestre inmediatamente anterior, tal como se evidencia en la grafica que se muestra a continuación:

Tabla 8. Información y comunicaciones
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Segundo trimestre 2023pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)		
	Serie original		Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Año corrido	Trimestral
	2023pr-II / 2022pr-II	2023pr/ 2022pr	2023pr-II / 2023pr-I
Información y comunicaciones	1,1	1,8	0,5

Fuente: DANE, Cuentas nacionales

Fuente: DANE - Fecha Consulta 08/11/2023

INDICADORES DEL MERCADO LABORAL[6]

De acuerdo con el boletín del DANE publicado el día 31 de octubre de 2023, indica que, para el mes de septiembre de 2023, la tasa de desocupación del total nacional fue 9,3%, lo que representó una disminución de 1,5 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2022 (10,7%). La tasa global de participación se ubicó en 64,2%, mientras que en septiembre de 2022 fue 64,1%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 58,3%, lo que representó un aumento de 1,0 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2022 (57,2%).

Gráfico 2. Tasa global de participación, ocupación y desocupación
Total nacional
Septiembre (2015 - 2023)



Fuente: DANE, GEIH.

Fuente DANE - Fecha de consulta 22/08/2023

En total 13 ciudades y áreas metropolitanas en septiembre de 2023, la tasa de desocupación en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas fue 9,6%, la tasa global de participación se ubicó en 66,6% y la tasa de ocupación fue 60,2%. En el mismo mes de 2022 estas tasas fueron 10,4%, 66,7% y 59,7%, respectivamente.

[6] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-sep2023.pdf

Gráfico 3. Tasa global de participación, ocupación y desocupación
Total 13 ciudades y áreas metropolitanas
Septiembre (2015 - 2023)



Fuente: DANE, GEIH.

Fuente DANE[7] Fecha de consulta 08/11/2023

También nos habla que, septiembre de 2023, el número de personas ocupadas en el total nacional fue 23.107 miles de personas. Las ramas que más aportaron positivamente a la variación de la población ocupada fueron Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana (1,1 puntos porcentuales); seguido de Transporte y almacenamiento (1,0 puntos porcentuales), y Actividades artísticas, entretenimiento recreación y otras actividades de servicios con 0,7 puntos porcentuales.

Tabla 1. Distribución porcentual, variación absoluta y contribución a la variación de la población ocupada según rama de actividad*
Total nacional
Septiembre (2022 - 2023)

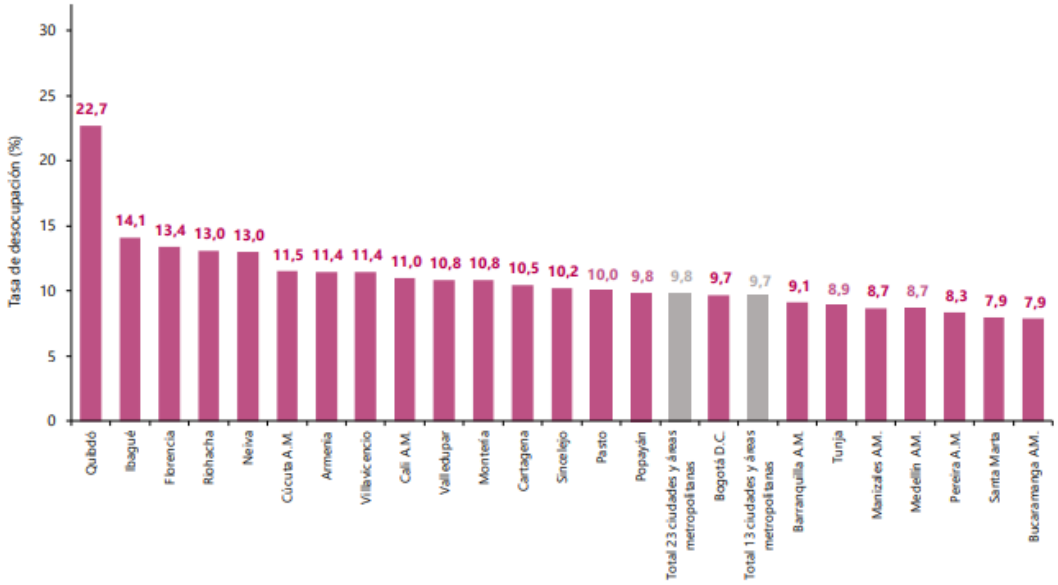
Rama de actividad	Total Nacional				
	Septiembre 2022	Septiembre 2023	Distribución % 2023	Variación absoluta	Contribución en p.p.
Población ocupada	22.389	23.107	100	717	
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	2.618	2.854	12,4	236	1,1
Transporte y almacenamiento	1.669	1.902	8,2	232	1,0
Actividades artísticas, entretenimiento recreación y otras actividades de servicios	1.830	1.986	8,6	156	0,7
Información y comunicaciones	366	479	2,1	113	0,5
Actividades inmobiliarias	241	283	1,2	42	0,2
Industrias manufactureras	2.427	2.467	10,7	41	0,2
Construcción	1.488	1.526	6,6	38	0,2
Suministro de electricidad, gas, agua y GFstión de desechos^	608	637	2,8	29	0,1
Comercio y reparación de vehículos	4.030	4.050	17,5	20	0,1
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	1.740	1.747	7,6	7	0,0
Alojamiento y servicios de comida	1.650	1.621	7,0	-28	-0,1
Actividades financieras y de seguros	464	399	1,7	-64	-0,3
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	3.250	3.152	13,6	-98	-0,4

7 https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-sep2023.pdf

Fuente DANE - Fecha de consulta 08/11/2023

Adicionalmente, se puede observar que el ranking de ciudades según tasa de desempleo para el trimestre móvil de julio – septiembre 2023, de las 23 ciudades y áreas metropolitanas, las que presentaron mayores tasas de desocupación fueron: Quibdó (22,7%), Ibagué (14,1%) y Florencia (13,4%). Las ciudades con menor tasa de desocupación fueron: Bucaramanga A.M. (7,9%), Santa Marta (7,9%) y Pereira A.M. (8,3%).

Gráfico 6. Tasa de desocupación según ciudades
23 ciudades y áreas metropolitanas
Julio - septiembre 2023



Fuente DANE - Fecha de consulta 08/11/2023

En conclusión, los indicadores de mercado laboral miden la ocupación, desocupación y población fuera de la fuerza laboral; adicionalmente de calcular las características de la población residente en Colombia:

a) Ocupada: temporalidad, subocupación, rama de actividad, ocupación u oficio, posición ocupacional, informalidad, entre otras.
b) Desocupada: tiempo de búsqueda de empleo, rama de actividad, ocupación u oficio que desempeñó en su empleo anterior, entre otras.
c) Fuera de la fuerza laboral: las razones de retiro o no participación en el mercado laboral.

Además de generar información estadística relacionada con el ingreso de los hogares,

y con los indicadores de pobreza monetaria y pobreza monetaria extrema de la población residente en Colombia.

Adicionalmente mide las características sociodemográficas (sexo, estado civil, educación, salud y vivienda, entre otros) de la población residente en Colombia.

Por otro lado, en cuanto a la remuneración de servicios, se debe entender que la misma constituye el pago a personas naturales y/o Jurídica por los servicios que prestan para el cumplimiento de actividades que no pueden ser atendidos con personal de planta de entidades públicas o que requieren conocimientos especializados y los cuales están sometidos al régimen de contratación estatal señalado en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015 y demás normas vigentes que resultan aplicables.

Igualmente resulta relevante mencionar que la prestación de los servicios profesionales y de apoyo a la gestión, se efectuará de acuerdo con la legislación colombiana vigente lleva implícita.

Las cargas impositivas a que haya lugar, las cuales en la generalidad corresponden específicamente al pago del impuesto al valor agregado IVA, según el contratista sea o no responsable del impuesto, hecho que debe ser verificado del Registro Único Tributario (RUT), el cual deberá ser presentado conforme lo dispuesto en la lista de chequeo para la celebración del contrato, así como el cumplimiento de las obligaciones tributarias referentes a la retención en la fuente y gravámenes cuando estos apliquen.

De conformidad con lo manifestado, los honorarios fijados por la Contraloría comprenden el IVA (en los casos que aplique) y la totalidad de impuestos que genere la ejecución del contrato, así como la totalidad de gastos y costos en que deba incurrir el contratista para garantizar la satisfacción del objeto contractual y el cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

Ahora bien, se justifica en la revisión y análisis del sector de servicios en Colombia, particularmente exige que las personas que puedan prestar estas actividades cuenten con la experiencia afín a tales actividades, para el efecto La Contraloría General de la República necesita contratar profesionales afines a dichas actividades relacionadas con la experiencia que se identifica en el perfil.

Coincidiendo con las tendencias mundiales, YanHaas, se ha posicionado como una empresa pionera en la investigación de mercados y de opinión pública en Colombia desde 1992. Sus ejes centrales –consumidor, comprador y ánimo del país- les han permitido a los grandes empresarios, ver oportunidades y tomar las mejores decisiones de evolución para sus compañías, ello contribuyendo al desarrollo del país con la generación de empleo, la internacionalización, la competitividad, la industrialización y el crecimiento de la economía. Actualmente, el 90% del trabajo de YanHaas consiste en realizar “estudios de consumidor”, y se está diversificando hacia la realización de encuestas para “estudios

de comprador" (shopper & retail), segmento en crecimiento; y más recientemente en asuntos corporativos a través de la investigación Mood of the Country –único en el país- herramienta que permite conocer el estado de ánimo y clima de Colombia desde el ángulo del consumidor.

4.3. Variables utilizadas para calcular el presupuesto

La prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión se celebra con personas naturales y/o jurídicas que se encuentran en capacidad de acreditar el cumplimiento de los requisitos de la idoneidad y experiencia definidos por las entidades contratantes a través de los Estudios Previos, con el objeto de satisfacer las necesidades previamente identificadas y contribuyendo así al cumplimiento de los fines propios de las organizaciones.

Igualmente, las personas jurídicas que prestan sus servicios profesionales o de apoyo a la gestión de manera independiente, se especializan en ramas determinadas, de acuerdo con las necesidades particulares que sean demandadas en relación con su profesión u oficio.

Es por eso, que el servicio profesional o de apoyo a la gestión que se preste en ejecución de los objetos contractuales definidos por las entidades, comprende conocimientos adquiridos a través de una de la experiencia relacionada directamente con las actividades a desarrollar. Esto implica que el contratista debe acreditar la idoneidad y experiencia mínima necesaria para garantizar que se satisfaga adecuadamente la necesidad identificada por la entidad.

Ahora bien, de acuerdo con lo observado en el sector, y dado que los contratos que se demandan por parte de las entidades suelen ser ejecutados mayormente por personas jurídicas que se encuentran en capacidad de desarrollar las actividades contratadas, se establece que a la luz de lo dispuesto en el literal h) numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.9. del Decreto 1082 de 2015, este tipo de contrataciones son celebradas por los contratistas de forma directa, sin que para el efecto sea necesario la presentación de varias ofertas, lo que implica que las personas naturales interesadas en celebrar contratos de prestación de servicios con entidades públicas podrán hacerlo sin que sea necesario surtir un proceso competitivo previo.

4.3 Presupuesto Oficial

El presupuesto Oficial para la siguiente contratación es la suma de **SESENTA Y NUEVE MILLONES VEINTE MIL PESOS M/CTE ($.69.020.000), incluido IVA y con todos los costos directos indirectos para el desarrollo del contrato** de acuerdo con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal que hace parte integral del presente estudio previo.

4.4 Imputación Presupuestal:
El valor del contrato se encuentra amparado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal 153323, que hace parte integral del presente estudio previo.

4.5 Forma de Pago:
Un pago correspondiente a la suma de **SESENTA Y NUEVE MILLONES VEINTE MIL PESOS M/CTE ($69.020.000) Incluido IVA,** al finalizar el contrato previo cumplimento del objeto contractual y las obligaciones especificas

El pago señalado incluye los impuestos a que haya lugar y se realizarán previo certificado de recibo a satisfacción de servicios por parte del supervisor del contrato, presentación de informe de las actividades desarrolladas y cumplimiento en el pago de los soportes de parafiscales al tenor de la normatividad vigente.

Adicionalmente, se deberá disponer de la certificación de conformidad del servicio del supervisor del proceso y la radicación de los informes en la plataforma SECOP II.

5. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

Con respecto a la selección del contratista, es necesario mencionar que la contratación directa está sujeta como todo proceso de escogencia del contratista al principio de selección objetiva y de transparencia consagrados en el artículo 209 constitucional.

De conformidad con lo establecido en el literal h) del numeral 4° del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del decreto 1082 de 2015, la CONTRALORIA podrá contratar directamente con la persona natural o con la persona jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato de prestación de servicios, quien deberá haber demostrado idoneidad y experiencia para ejecutar el objeto del presente contrato.

Así mismo, la norma en cita señala que “Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la entidad estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales…”

En este orden de ideas la modalidad de selección aplicable para el presente proceso es la contratación directa, amparado en la causal del artículo 2.2.1.2.1.4.9 del decreto 1082 de 2015.

Por lo cual y de conformidad al estudio de mercado que se realizó se procedió a seleccionar YANHAAS S.A. identificado con NIT 830.000.889, la cual se constituyó por Escritura Pública No. 3725 del 15 de diciembre de 1994 de Notaría 26 de Bogotá D.C., inscrito en esta Cámara de Comercio el 26 de enero de 1995, con el No. 478.764

del Libro IX, se constituyó la sociedad de naturaleza Comercial denominada.

Asimismo, mediante Escritura Publica No. 322 del 12 de febrero del 2003 de la Notaria 26 de Bogotá D.C., inscrita el 17 de febrero del 2003 bajo el numero 866752 del IX, modifico su nombre a la Sigla: Alianza YANHAAS S.A.

Que dentro de su objeto social presta sus servicios de realización mediciones cuantitativas y cualitativas de cualquier índole.

Por otro lado, de conformidad con la propuesta presentada a la Contraloría General de la República, cuenta con la idoneidad para desarrollar el objeto contractual teniendo en cuenta lo siguiente:

- Experiencia en el objeto a contratar.
- Cuenta con la capacidad logística, financiera y económica para la realización de cualquier tipo de medición cuantitativa y cualitativa.
- Experiencia en el Sector Público.
- Acompañamiento Permanente al contratante.
- Relación precio – calidad.

Dentro de su grupo de clientes se encuentra la EMP, Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Justicia así como reconocidas empresas del sector privado, como se puede apreciar la mayoría entidades públicas del orden nacional y territorial, con diferentes cuantías, realizando diferentes aspectos de medición.

La experiencia e idoneidad se puede apreciar en el SECOP, algunas de ellas, son:

Objeto del contrato	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Valor
Empresas Públicas de Medellín **Contrato N° CW151510** Servicios de investigación de mercados para evaluar actividades de comunicación, posicionamiento de marca, relacionamiento con grupos de Interés, y los servicios de comercialización de EPM y del Grupo EPM. Sector Privada	04/11/2021	27/04/2023	$ 1.109.900.000
Departamento Nacional de Planeación **Contrato N° DNP-758-2020** Diseñar, aplicar y analizar una encuesta de percepción ciudadana con muestra representativa a nivel nacional que permita establecer las capacidades que tienen las entidades públicas de ejecutar sus acciones a partir de la evidencia y con un enfoque centrado en el usuario, así como implementación de la estrategia de innovación pública, la política nacional de mejora regulatoria y la política nacional de servicio del ciudadano. Sector Público	26/08/2020	31/12/2020	$ 296.173.233
Secretaría Distrital de Planeación **Contrato N° 376**	11/09/2019	25/11/2019	$ 83.762.207

Realizar un operativo de campo para la aplicación de una encuesta que permita caracterizar la demanda de baños de uso público, en la ciudad de Bogotá. Sector Público			
Departamento Nacional de Planeación **Contrato N° DNP-550-2023** Desarrollar ejercicios de ciudadano incógnito a entidades de la administración pública previamente seleccionadas por el programa nacional de servicio al ciudadano. Sector Público	09/05/2019	26/12/2019	$ 16.272.780
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia **Contrato N° 930** Medir la adecuada aplicación de rutas de atención por tipología de conflicto y protocolos de atención al ciudadano en el marco del Sistema Distrital de Justicia, así como el nivel de satisfacción de sus usuarios, a través de la metodología Mistery Shopper (Cliente oculto) y la aplicación de encuestas de percepción. Sector Público	24/04/2018	23/04/2019	$ 150.189.855
Cencosud Colombia Servicios de formulación y ejecución de tres (3) estudios de mercado que se detallan a continuación: Tracking de marca, satisfacción y percepción y Mistery shopper. Sector Privado	01/04/2017	31/03/201	$ 1.199.994.500
Développement Internacional Desjardins (DID) DID requiere la prestación del servicio de investigación de mercados con el fin de conocer el impacto de las actividades del proyecto de Apoyo al Sistema financiero Agropecuario Colombiano (en adelante "PASAC" en cinco (5) Cooperativas afiliadas a Cooperar y diez (10) sucursales del Banco Agrario de los Departamentos de Santander y Boyacá. Sector Privado	21/05/2015	21/07/2019	261.889.480
Comando General de las Fuerzas Militares **Contrato N° 172** Desarrollo y aplicación de herramientas de investigación con el propósito de medir la percepción de la población civil en el campo socio económico, de las fuerzas militares en desarrollo de las políticas de consolidación de la seguridad democrática, en cumplimiento con el proyecto de inversión relacionado con la aplicación para el fortalecimiento de la acción integral. Sector Público	16/09/2010	20/02/2011	$ 569.525.775

Es así que por la necesidad planteada por la delegada para la Participación Ciudadana es indispensable contar con los servicios de YANHAAS S.A. toda vez que, por su experiencia, capacidad económica y financiera es idónea para la necesidad plasmada en este documento

Finalmente es menester aclarar que el vínculo jurídico que se generará con este trámite, será el contrato de prestación de Servicios, por tanto las obligaciones inherentes al contratista deben ser ejecutadas por él mismo con la respectiva autonomía, independencia y responsabilidad, de suerte que no se configura subordinación respecto del contratante, así como también por cuanto el objeto contractual no implica el cumplimiento o desarrollo de Función Pública o ejercicio de autoridad dado que las labores contratadas son de simple apoyo a la actividad de la Administración Pública y/o al mejor funcionamiento de la entidad.

De conformidad con la modalidad de selección, se deberá tener en cuenta que la persona jurídica esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, que demuestre idoneidad, por tanto, el perfil mínimo que debe cumplir el contratista seleccionado conforme a los requerimientos de la contraloría son los siguientes:

PERFIL:

a) EXPERIENCIA: Dos contratos con entidades públicas y/o privadas relacionados con medición de satisfacción mediante cliente incognito.

b) IDONEIDAD: Experiencia y representación legal de mínimo 10 años, objeto social que evidencie que realiza mediciones cuantitativas y cualitativas.

La idoneidad deberá ser demostrada a través del documento que acredite dicha calidad. Adicionalmente el proponente no debe estar inmerso en el régimen de inhabilidades e incompatibilidades para contratar con la Contraloría, establecidas en la Constitución Política de Colombia, artículo 8 de la Ley 80 de 1993, Ley 1474 de 2011, y demás normas concordantes.

7. ANALISIS DE RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO

La tipificación, calificación y análisis de los riesgos asociados a esta contratación, se detallan en la matriz adjunta.

8. ANALISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTIAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NATURALEZA CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL

Los perjuicios de naturaleza contractual, derivados del incumplimiento del contrato por parte del contratista, como son el no cumplimiento del objeto contractual o de las obligaciones estipuladas en el contrato, o el cumplimiento tardío de las mismas, la falta de calidad del servicio, se deben garantizar con una garantía que cubra los siguientes riesgos:

Cumplimiento: Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato; por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

Calidad del servicio: Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato; por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más.

9. INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO COMERCIAL

De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 4.4 ¿Cómo identificar si el proceso de

contratación que adelanta una Entidad Estatal está cubierto por un acuerdo comercial? del Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, "*Las Entidades Estatales que adelanten sus Procesos de Contratación bajo el régimen del Estatuto General de la Administración Pública, no deben hacer este análisis en las modalidades de selección de contratación directa o para la enajenación de bienes del Estado. Esto por cuanto, en el caso de la contratación directa, al no existir una pluralidad de oferentes no hay necesidad de analizar si un Acuerdo Comercial aplica o no, pues en estos procesos de contratación no se otorga el puntaje de la Ley 816 de 2003 ni se aplican los factores de desempate de la Ley 2069 de 2020*."

Cordialmente,

MARTHA CECILIA PIZA LOSADA
Contralora Delegada para la Participación Ciudadana

Elaboró: Hugo Armando Castro Pérez – Abogado Contratista DPPC
German Javier Curi – Abogado Contratista DPPC
Sara Alejandra Vargas Núñez, DSR

Anexo: Matriz de riesgos
Inexistencia de personal
Certificado de Disponibilidad Presupuestal
Hoja de vida y soportes
Oficio de solicitud de contratación

Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante:	MHhmunozc	Hilda Munoz Casteblanco
Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante:	26-01-01	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA - GESTION GENERAL
Fecha y Hora Sistema:	1/11/2023 12:00:00 a. m.	

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	153323	**Fecha Registro:**	2023-11-01	**Unidad / Subunidad ejecutora:**	26-01-01 CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA - GESTION GENERAL						
Vigencia Presupuestal	Actual	**Estado:**	Generado		**Tipo:**	Gasto		**Uso Caja Menor**	Ninguno		
Valor Inicial:	69.020.000,00	**Valor Total Operaciones:**	0,00		**Valor Actual.:**	69.020.000,00	**Saldo x Comprometer:**	69.020.000,00	**Vr. Bloqueado**	0,00	

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL				**AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**					
Número:	153823	**Fecha Registro:**	2023-11-01	**Número:**		**Modalidad de contratación:**		**Tipo de contrato:**	

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
260101 CGR - GESTION GENERAL	A-02-02-02-008-003 SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS (EXCEPTO LOS SERVICIOS DE INVESTIGACION, URBANISMO, JURÍDICOS Y DE CONTABILIDAD)	Nación	16	CSF						
					Total:	69.020.000,00	0,00	69.020.000,00	69.020.000,00	0,00

Objeto:	2023IE0115295 PRESTAR SERVICIOS A LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TÉCNICA DEL CLIENTE INCOGNITO EN DOS CANALES DE ATENCIÓN PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA LA CONTRALORÍA GENERAL D

Firma Responsable

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

MATRIZ DE RIESGOS
SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION

ETAPA	N°	CLASE	FUENTE	TIPO	DESCRIPCIÓN (qué puede pasar y cómo puede ocurrir)	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN TOTAL	PRIORIDAD	A QUIEN SE LE ASIGNA	TRATAMIENTO / CONTROLES A SER IMPLEMENTADOS	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO	MONITOREO Y REVISIÓN	
EJECUCION	1	Específico	Interno	Cumplimiento	Que debido al posible Incumplimiento de las obligaciones y actividades pactadas contrato.	Puede suceder que se afecte el desarrollo de las funciones y actividades que soportan y justifican la necesidad del contrato.	Posible (3)	Mayor (4)	Alto	Alto	CONTRATISTA	Riesgo mitigado con la exigencia del amparo de cumplimiento del contrato por el 10% del valor total del contrato y vigente por el término del mismo y seis (6) meses más del y la designación de un supervisor idóneo.	Menor (2)	A través de las actividades vigilancia y seguimiento del supervisión contractual.	En los informes periódicos del supervisor designado.
	2	Específico	Interno	Cumplimiento	Que debido a la posible deficiencia o mala calidad de los servicios profesionales contratados.	Puede suceder que se genere un potencial daño antijurídico que afecte la imagen institucional y el desarrollo de las funciones que soportan y justifican la necesidad del contrato	Posible (3)	Mayor (4)	Alto	Alto	CONTRATISTA	Riesgo mitigado con la exigencia del amparo de calidad del servicio prestado por el 10% del valor total del contrato y vigente por el término del mismo y seis (6) meses más y la designación de un supervisor idóneo.	Menor (2)	A través de las actividades de revisión y seguimiento a la ejecución por parte de la supervisión contractual.	Requerimientos al contratista y en los informes periódicos del supervisor designado.
	4	Específico	Interno	Financiero	Que debido a eventuales actos lesivos, dolosos o culposos, efectuados por la omisión o acción directa del contratista que pongan en riesgo la información o la privacidad de la información de la entidad.	Puedes ocurrir que se afecte información de carácter reservado de la Entidad, generando detrimento en la imagen institucional.	improbable (2)	Moderado (2)	Baja	Alta	CONTRATISTA	Cláusula de confidencialidad pactada en el contrato	Menor (2)	Recomendar al contratista que tome las medidas necesarias para garantizar la reserva de la información de la entidad.	Firma de acuerdo de confidencialidad al inicio del contrato

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

MATRIZ DE RIESGOS
SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION

Tablas de referencia para evaluar y calificar los riesgos

	Categoría	Valoración
Probabilidad	Raro (puede ocurrir excepcionalmente)	1
	Improbable (puede ocurrir ocasionalmente)	2
	Posible (puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3
	Probable (probablemente va a ocurrir)	4
	Casi cierto (ocurre en la mayoría de circunstancias)	5

Impacto						
Calificación Cualitativa		Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente.	Dificulta la ejecución del contrato de manera baja. Aplicando medidas mínimas se puede lograr el objeto contractual.	Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio para las partes.	Obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual.	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual.
Calificación Monetaria		Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato.	Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	Genera un impacto sobre el valor del contrato entre el cinco (5%) y el quince por ciento (15%).	Incrementa el valor del contrato entre el quince (15%) y el treinta por ciento (30%).	Impacto sobre el valor del contrato en más del treinta por ciento (30%).
Categoría	Valoración	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5

Impacto						
Calificación Cualitativa		Obstruye la ejecución del contrato de manera intrascendente.	Dificulta la ejecución del contrato de manera baja, aplicando medidas mínimas se pueden lograr el objeto contractual.	Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio para las partes.	Obstruye la ejecución del contrato sustancialmente pero aun así permite la consecución del objeto contractual.	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual.
Calificación Monetaria		Los sobrecostos no representan más del uno por ciento (1%) del valor del contrato.	Los sobrecostos no representan más del cinco por ciento (5%) del valor del contrato.	Genera un impacto sobre el valor del contrato entre el cinco (5%) y el quince por ciento (15%).	Incrementa el valor del contrato entre el quince (15%) y el treinta por ciento (30%).	Impacto sobre el valor del contrato en más del treinta por ciento (30%).
Categoría	Valoración	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Probabilidad: Raro (puede ocurrir excepcionalmente)	1	2	3	4	5	6
Improbable (puede ocurrir ocasionalmente)	2	3	4	5	6	7
Posible (puede ocurrir en cualquier momento futuro)	3	4	5	6	7	8
Probable (probablemente va a ocurrir)	4	5	6	7	8	9
Casi cierto (ocurre en la mayoría de circunstancias)	5	6	7	8	9	10

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

82110
Bogotá D.C.

Contraloria General de la Republica :: SGD 31-10-2023 15:42
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0115300 Fol:0 Anex:0 FA:0
ORIGEN 82110 DESPACHO DEL CONTRALOR DELEGADO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA / MARTHA CECILIA PIZA LOZADA
DESTINO 81117 GERENCIA DEL TALENTO HUMANO / ELIZABETH MONSALVE CAMACHO
ASUNTO SOLICITUD FORTALECIMIENTO PLANTA DE PERSONAL DE LA CONTRALORÍA DELEGADA
OBS
2023IE0115300

Doctora
ELIZABETH MONSALVE CAMACHO
Gerente de Talento Humano
Contraloría General de la República
Ciudad

Asunto: Solicitud fortalecimiento planta de personal de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana o Certificación

Respetada doctora Elizabeth

A fin de cubrir las necesidades de personal para el cumplimiento de nuestras funciones, comedidamente requerimos de su despacho, se verifique si dentro de la planta de personal de la entidad existen funcionarios que puedan desarrollar el objeto contractual que se desarrollara a continuación, en caso de que la respuesta sea afirmativo, por favor, ordenar el respectivo traslado a la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, o en caso contrario, se certifique dicha situación con el objeto de iniciar el trámite de contracción.

Objeto contractual: PRESTAR SERVICIOS A LA CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TÉCNICA DEL CLIENTE INCOGNITO EN DOS CANALES DE ATENCIÓN PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA A SUS GRUPOS DE VALOR.

Agradezco de antemano la atención prestada.

Cordialmente.

Martha C. Piza L.

MARTHA CECILIA PIZA LOSADA
Contralora Delegada para la Participación Ciudadana

Proyectó: Hugo Armando Castro – Abogado Delegada para la Participación Ciudadana

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

81117-

Contraloria General de la Republica :: SGD 31-10-2023 17:03
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0115386 Fol:1 Anex:0 FA:0
ORIGEN 81117 GERENCIA DEL TALENTO HUMANO / ELIZABETH MONSALVE CAMACHO
DESTINO 82110 DESPACHO DEL CONTRALOR DELEGADO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA / MARTHA CECILIA PIZA LOZADA
ASUNTO CERTIFICACIÓN OFICIO 2023IE0115300
OBS

Bogotá D.C.,

2023IE0115386

Doctora
MARTHA CECILIA PIZA LOSADA
Contralora Delegada para la Participación Ciudadana
Contraloría General de la República

Referencia: Oficio con radicado 2023IE0115300 del 31/10/2023
Certificación de inexistencia o insuficiencia de personal

Respetado Doctora Martha Cecilia:

Atendiendo la solicitud del asunto me permito informar lo siguiente:

El Decreto 1068 de 2015 dispone en relación con las condiciones para contratar la prestación de servicios lo siguiente:

> ARTÍCULO 2.8.4.4.5. CONDICIONES PARA CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS. Los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas, sólo se podrán celebrar cuando no exista personal de planta con capacidad para realizar las actividades que se contratarán.
> Se entiende que no existe personal de planta en el respectivo organismo, entidad, ente público o persona jurídica, es imposible atender la actividad con personal de planta, porque de acuerdo con los manuales específicos, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente, la inexistencia de personal suficiente deberá acreditarse por el jefe del respectivo organismo.
> (…)

Recibida su solicitud, se observa que el objeto a contratar es: “Prestar servicios a la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana mediante la implementación de la técnica del cliente incognito en dos canales de atención para medir la calidad del servicio que presta la Contraloría General de la República a sus grupos de valor”

Una vez verificado el Sistema de Información de Personal de la Entidad y el Manual de Funciones, Funciones, Requisitos y Competencia Laborales, se pudo constatar que no existe cargo en la planta de personal de la Entidad, que efectué tales labores.

Cordialmente,

ELIZABETH MONSALVE CAMACHO
Gerente del Talento Humano
Proyectó: Santiago Cortés
Revisó: Norma Gordillo
Rads: 2023IE0115300