CLAUSULADO ESPECÍFICO	
1. OBJETO	Prestar sus servicios profesionales con plena autonomía técnica y administrativa para llevar a cabo el control, recopilación, rastreo y consolidación en las bases de datos, estadísticas y sistemas de información que se requieran para los reportes de gestión en cada uno de los canales de atención y procesos internos del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.
2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.	Las actividades y/o productos específicos a desarrollar para la prestación de los servicios profesionales y de apoyo a la gestión son las siguientes: **1.** Realizar la implementación de estrategias que permitan el adecuado seguimiento y monitoreo al procedimiento de PQRSDF de la Entidad, en cuanto a la información estadística derivada de la operación del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía **2.** Realizar las actividades operativas estadísticas que se deriven en el manejo de bases de datos con respecto al análisis, tipificación y traslado de las PQRSDF que ingresen a través de los diferentes canales de atención que dispone la entidad dentro del proceso, acogiéndose a las normas establecidas por la Ley 1448 de 2011, 1561 de 2012, 1755 de 2015, Decreto 1116 de 2016 y demás normas concordantes **3.** Gestionar la información estadística de las PQRSDF que se tramiten, verificando la calidad de datos de la información para la publicación de los informes estadísticos, así como también la generación de reportes que sean requeridos de manera interna o externa. **4.** Registrar la información generada por la operación de los canales de atención en materia de PQRSDF, en las herramientas proporcionadas para este fin. **5.** Realizar la elaboración de informes con el reporte de información que se desprende desde el proceso de alimentación de bases de datos o estadísticas que se realizan en las herramientas dispuestas para dicho fin. **6.** Apoyar el proceso de encuesta, calificación del servicio y gestión documental que se realiza desde el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía, a lo que respecta en la estructuración, recopilación y consolidación de datos que se desprenden de la gestión realizada por los diferentes trámites que se adelantan. **7.** Realizar el proceso de seguimiento y calidad de datos estadísticos en los canales de atención y procesos del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía. **8.** Realizar el seguimiento del sistema de turnos en cuanto al uso y estadísticas arrojadas en las diferentes Direcciones Territoriales teniendo como propósito verificar la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Unidad. **9.** Realizar reporte de información que sirva de insumo para dar trámite a planes de mejoramiento, medición de indicadores, o cualquier otra actividad relacionada con temas de planeación o normas de calidad, desde la aplicación y uso de bases de datos. **10.** Las demás actividades asignadas para el diligente cumplimiento de su contrato **Nota 1:** Serán de propiedad de la Unidad los resultados de los estudios, investigaciones y en general los informes y actividades u obligaciones realizadas para cumplir el objeto de este contrato. El contratista no podrá hacer uso de los mismos

	para fines diferentes a los del cumplimiento del objeto contractual sin autorización previa, expresa y escrita de la Unidad. **Nota 2:** El contratista puede hacer uso y difusión de los resultados, informes y documentos, y en general de los productos que se generen en el desarrollo y ejecución del presente contrato, siempre y cuando con ello no se afecte la confidencialidad de que trata el presente contrato y se haya obtenido previamente autorización de la Unidad.
3. FORMA DE PAGO.	El valor del contrato se pagará de la siguiente manera: **A.** Un (1) primer pago hasta por valor de **CUATRO MILLONES CIENTO SESENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($ 4.167.500,00)** **B.** ONCE (11) pagos cada uno hasta por valor de **CUATRO MILLONES CIENTO SESENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($ 4.167.500,00)** El pago se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación en el Grupo de Gestión Económica y Financiera, condicionado a las posibilidades reales de ingresos del país y a las medidas que el Gobierno Nacional adopte por intermedio de la Dirección del Tesoro Nacional, para la asignación de PAC de los recursos nación a LA UNIDAD, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos: **REQUISITOS PARA EL PAGO: 1)** El formato GC-FO-15 que corresponde al informe de actividades y certificación del supervisor de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. **2)** El formato GC-FO-05 que corresponde a la certificación de pago para contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. **3)** Copia de los comprobantes de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral– cotizante independiente, en el porcentaje establecido por el Gobierno Nacional de acuerdo con la normatividad vigente. **4)** La acreditación del pago por el respectivo periodo de los aportes al Sistema General de Riesgos Laborales (cuando aplique), según corresponda por nivel de riesgo (sólo para riesgo 1, 2 y 3), de conformidad con la normatividad vigente. **PARAGRAFO 1º:** Para el primer pago deberá adjuntarse la documentación requerida en la Circular Interna emitida anualmente por la Secretaria General, la cual relaciona los aspectos a tener en cuenta para la recepción y trámite de cuentas de CPS. El último pago estará sujeto a la presentación por parte del contratista del Informe de actividades GC-FO-15 INFORME DE ACTIVIDADES Y CERTIFICACIÓN SUPERVISOR(ES) - CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES O APOYO A LA GESTIÓN correspondiente al mes de ejecución y el GC-FO-54 INFORME FINAL DE ACTIVIDADES Y CERTIFICACIÓN SUPERVISOR(ES) - CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES O APOYO A LA GESTIÓN aprobado y firmado por el Supervisor, así como del diligenciamiento y firma por parte del contratista del formato GL-FO-25 DEVOLUCIÓN DE BIENES Y OTROS ELEMENTOS, suministrados por la entidad para la ejecución de las actividades.

	PARAGRAFO 2º: El número de pagos podrá aumentar durante el plazo de ejecución del contrato, previa justificación de esta situación por parte del supervisor, la cual deberá estar registrada en el campo de observaciones o información adicional del formato GC-FO-15 INFORME DE ACTIVIDADES Y CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES O APOYO A LA GESTION, siempre y cuando cada valor autorizado para pago, sea igual o inferior a los honorarios establecidos en la Cláusula de la Forma de Pago y la sumatoria de los mismos no superen el monto de los recursos comprometidos, ni el valor total del contrato. **PARAGRAFO 3°** En caso de que el contrato haya sido modificado con adición y/o prorroga el valor total del contrato y/o su plazo de ejecución cambiarán de acuerdo con lo requerido por el supervisor mediante el formato de modificación contractual, lo cual se verá reflejado en la plataforma del SECOP. Los números de pagos podrán aumentar de conformidad al valor adicionado y/o al plazo de ejecución prorrogado sin que supere el monto de los recursos comprometidos. **PARAGRAFO 4º:** Los pagos parciales únicamente podrán ser autorizados **por el supervisor del contrato** para los siguientes casos: Suspensión del contrato, fuerza mayor o caso fortuito. Lo anterior debe ser DEBIDAMENTE JUSTIFICADO en el espacio de observaciones del formato GC-FO-15 INFORME DE ACTIVIDADES Y CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES Y APOYO A LA GESTION. **NO ES POSIBLE AUTORIZAR PAGOS PARCIALES COMO CONSECUENCIA DE INCUMPLIMIENTOS CONTRACTUALES,** para estos casos se debe iniciar el procedimiento para imposición de multas y sanciones contemplado en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. **DOCUMENTOS PARA EL PAGO: 1)** La factura (cuando aplique) **2)** El formato GF-FO-05 CERTIFICACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE PAGO PARA CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. **3)** Copia de los comprobantes de pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral (cuando aplique)– cotizante independiente, en el porcentaje establecido por el Gobierno Nacional de acuerdo con la normatividad vigente y los demás documentos mencionados en el parágrafo 1.
4. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL.	Las actividades previstas en el contrato se deben desarrollar en **Bogotá D.C.** o en la Dirección Territorial que se requiera, de acuerdo con las necesidades de la prestación del servicio para **LA UNIDAD,** y el domicilio contractual es la ciudad de Bogotá D.C..
5. SUPERVISIÓN Y/O CONTROL DE EJECUCIÓN.	La supervisión y/o control de ejecución del contrato la ejercerá **LA UNIDAD** a través del **Coordinador(a) del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía** o por quien designe el Ordenador del gasto.