

5060191026-20

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.E. BOGOTÁ JURISDICCION ESPECIAL Cesarino Durrán	SOLICITUD DE ELABORACION CONTRATO
---	--

DEPENDENCIA SOLICITANTE	GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO
-------------------------	---

MODALIDADES DE SELECCION		DATOS UBICACION	
1. SELECCION ABREVIADA (Art. 2 Ley 1150) Bienes y servicios de características técnicas uniformes y de comun utilización. Subasta Inversa (S.I) Acuerdos Marco Bajas de productos Menor cuantía Menor cuantía: Hasta 450 SMLV Menor cuantía con presentación dinámica mediante Mínima: hasta 100 SMLV \$ 23.175.000 Otra. Cual?	2. CONTRATACION DIRECTA X Contratos de Servicios Profesionales Contratos de Apoyo a la Gestion Interadministrativos Otra. Cual? 3. CONCURSO DE MERITOS Precalificación Concurso abierto 4. LICITACION Con presentación de la oferta de manera dinámica mediante subasta inversa	No. Solicitud SISCO	15
		Linea Plan Contratacion	127
		Consulta SICE	

NOMBRE:	Luz Adriana Salazar Sarmiento
IDENTIFICACION o NIT:	1032453760
DATOS DEL CONTRATO:	El objeto, forma de pago, plazo, obligaciones especiales del contratista e interventor se encuentran en los Estudios Previos.
VALOR	\$ 22,396,000.00
DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	Numero: 47 Fecha: 08-01-2020Codigo: 3-3-1-15-07-42-1180-185 185-Afianzar una gestión pública efectiva
INTERVENTORIA A CARGO DE:	Gerente Comercial y de Atención al Usuario
CEDULA INTERVENTOR:	51824284

Para efecto del tramite anexo los siguientes documentos:

DOCUMENTOS GENERALES (PARA TODO TIPO DE CONTRATO)	CONTRATOS DE CREDITO PUBLICO
Estudios y Documentos Previos	X Deberán adjuntar los documentos generales, establecidos para todo tipo de contrato.
Estudio de Mercado	
Pliego de condiciones / Condiciones y/o especificaciones esenciales	CONVENIO CON ENTIDADES RECAUDADORAS Y RECEPTORAS
Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP)	Recomendación del comité de entidades recaudadoras
Cotizaciones u ofertas vigentes (si se solicitaron)	X Cumplimiento de requisitos financieros certificada por la OAR, técnicos certificados por la DSRI y operativos certificados por la DDI y la DT
Verificación de las condiciones y/o especificaciones técnicas del contrato	Convenio con entidades financieras recaudo (No tributarios)
Afiliación EPS y Fondo pensiones o Certificado de cumplimiento de estas obligaciones y los parafiscales para personas jurídicas	X Certificado de autorización de funcionamiento de la SIB
Fotocopia de cédula de ciudadanía y de la libreta militar (Cuando se trata de personas jurídicas, los documentos del representante legal)	X Certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Cio.
Certificado Existencia y Representación (personas jurídicas)	Cumplimiento de requisitos financieros certificado por la OAR, técnicos certificados por la DSRI y operativos certificados DT (EN el caso de recaudos no tributarios)
Registro Unico Tributario - RUT	
Certificación Bancaria	
Tarjeta Profesional (si aplica)	
RIT	
ESPECIFICOS PARA ALGUNOS TIPOS DE CONTRATOS	
1-CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS	
Certificación del Area de Talento Humano sobre la inexistencia o insuficiencia de personal para desarrollar la actividad - Decreto 2209 de 1998	X
Hoja de vida única de persona natural o jurídica, con todos los antecedentes	X
Declaración de Bienes y rentas	X
Certificado de Antecedentes Judiciales	X
Certificado sobre antecedentes disciplinarios de la Personeria	X
Certificado sobre antecedentes disciplinarios de la Procuradoria	X
Constancia suscrita por el Ordenador del gasto o su delegado sobre la idoneidad y experiencia del contratista en el área de conocimiento.	X
Certificado de Antecedentes Fiscales de la Contraloría	X
Evaluación Hoja de Vida	

Fecha:	09 de enero de 2020
Area de Origen:	Gerencia Comercial Y De Atención Al Usuario

Argio banana

UAECD

**ESTUDIOS PREVIOS PROCESO DE CONTRATACION DIRECTA:
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION O
PARA LA EJECUCION DE TRABAJOS ARTISTICOS**

A continuacion, se presenta el estudio previo requerido conforme a lo dispuesto en el articulo 25, numerales 7 y 12 de la Ley 80/93, Articulo 87 de la Ley 1474 de 2011 y articulo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, para adelantar un proceso de seleccion y la consecuente celebracion del contrato requerido.

**1. ANALISIS SOBRE LA CONVENIENCIA DE REALIZAR LA CONTRATACION Y DESCRIPCION DE LA
NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER**

El Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 "Bogotá Mejor para Todos", tiene como objetivo central propiciar el desarrollo pleno del potencial de los habitantes de la ciudad, para alcanzar la felicidad de todos en su condición de individuos, miembros de una familia y de la sociedad, para lo cual la ciudad se transformará en un escenario para incrementar el bienestar de sus habitantes y será reflejo de la confianza ciudadana en la capacidad de ser mejores y vivir mejor.

En su Eje Transversal 4 - Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia, "prevé las acciones para restaurar el buen gobierno de la ciudad tanto en el nivel distrital como en el local, de forma tal que esté orientado al servicio ciudadano y que incorpore como práctica habitual el evaluar las diferentes alternativas para optimizar los procedimientos y costos de la prestación de los servicios procurando siempre la mejor relación costo-beneficio". Este Eje Transversal cuenta con cuatro (4) programas, uno de los cuales es: "Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía"; bajo este programa se concentran las iniciativas orientadas a consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano, razón de ser de la acción pública, y con sistemas de gestión de calidad.

Ver anexo 1

2. DESCRIPCION DEL OBJETO A CONTRATAR Y ESPECIFICACIONES ESENCIALES

2.1. OBJETO

Prestar servicios técnicos a la gestión en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, para la atención de los requerimientos de los usuarios, incluyendo la comunicación y/o notificación de trámites no inmediatos.

2.2. ALCANCE DEL OBJETO

No aplica

2.3. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Constituir a más tardar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la firma electrónica del contrato las garantías establecidas y subirlas a la plataforma electrónica del Secop II para su aprobación. En caso de que el contrato se haya suscrito físicamente, (Secop I), las garantías se deberán entregar físicamente en la Oficina asesora Jurídica de la UAECD para su aprobación.

2. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema Integral de Seguridad en lo que le corresponda (salud, pensiones, riesgos Laborales -ARL, cajas de compensación Familiar, SENA e ICBF).

3. EL/la CONTRATISTA debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes: 1. Procurar el cuidado integral de su salud. 2.-Contar con los elementos de protección conforme la actividad que deba desarrollar, cumpliendo con los procedimientos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

SG-SST 3. Informar al supervisor de la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. 4. Participar en las actividades de Prevención y Promoción organizadas por la UAECD o por los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo o la Administradora de Riesgos Laborales 5 Responder y hacer buen uso de los bienes, equipos y elementos que le sean asignados para el desarrollo de sus obligaciones y hacer entrega de los mismos en el estado en que los recibió, al supervisor del contrato (salvo su deterioro natural, o daños ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor), a la terminación de éste, en coordinación con la Subgerencia Administrativa y Financiera. 6. Responder, cuidar, hacer buen uso de la información y devolver oportunamente al responsable del archivo correspondiente, los documentos que sean prestados al contratista en desarrollo de sus actividades, conforme con las directrices fijadas por la Subgerencia Administrativa y Financiera.

4. Guardar la debida reserva y confidencialidad de los asuntos que conozca con ocasión de la ejecución del objeto contractual, así como de todos aquellos relacionados con el mismo.

5. Suscribir previo al inicio del contrato, el ¿Acuerdo de Confidencialidad para el Manejo y Buen Uso de la Información y la Tecnología de la UAECD¿, el cual debe leerlo, conocerlo y darle cumplimiento; así mismo cumplir con las políticas de seguridad de la información de la Unidad.

6. En el evento que el contratista para el desarrollo del contrato requiera que la UAECD transmita total o parcialmente bases de datos con datos personales, este deberá cumplir con lo determinado en la Ley 1581 de 2012 de protección de datos, sus decretos reglamentarios y con las demás disposición que la modifiquen o complementen. ..

7. Dar aplicación a la política ambiental de la UAECD y a las actividades que en desarrollo de ésta se promuevan por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, en especial las relacionados con el uso racional de los recursos a los que tiene acceso en cumplimiento de las actividades específicas previstas en el presente contrato

8. Conocer y dar cumplimiento a las políticas y lineamientos establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA implementado por la UAECD, durante la ejecución del contrato.

9. Realizar los exámenes médicos pre ocupacionales y allegar a la entidad el certificado respectivo dentro del mes siguiente a la suscripción del acta de inicio, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015 o aquellas que la modifiquen, adicionen o remplacen.

10. Conocer, acoger, aplicar y dar estricto cumplimiento a las políticas, procedimientos, formatos y/o lineamientos implementados por el Sistema de gestión Integrado ¿SGI

11. Ingresar y actualizar la información del formato único de hoja de vida y declaración de bienes y rentas en el aplicativo del Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública -SIDEAP del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD, cuando ello se requiera.

12. Presentar informes periódicos al supervisor relacionando con el avance del objeto, conforme los requerimientos que se realicen.

13. Presentar las cuentas de cobro o las facturas, en los tiempos y términos pactados en el contrato en la cláusula forma de pago.

14. Dar aplicación a la Ley 2013 de 2019, ¿Por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés¿, para lo cual deberá ingresar la información correspondiente a la declaración de bienes y rentas y de conflicto de interese en el Sistema de Información de gestión del Empleo Público - SIGEP del Departamento Administrativo de la Función Pública. Todo cambio que modifique la información contenida en la declaración de bienes y rentas, y en el registro de conflictos de interés, deberá ser comunicado a la UAECD y registrado dentro de los dos (2) meses siguientes al cambio. La copia de la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios se deberá actualizar dentro del mes siguiente a la presentación de la

37-1.04 V.5

última declaración del año gravable ante la DIAN.

15. Las demás que se deriven de la naturaleza e inherencia del presente contrato.

2.4. OBLIGACIONES ESPECIALES

1. Recibir, atender, analizar y radicar las solicitudes y requerimientos presentadas por los usuarios, a través de los diferentes canales de atención implementados por la UAEC.
2. Adelantar las actividades requeridas para la oportuna atención de los trámites asignados, de acuerdo con los protocolos, técnicas de servicio y la normatividad vigente.
3. Realizar los cambios de nombre en el SIIC, producto de las solicitudes y requerimientos recibidos.
4. Atender y radicar las solicitudes de revisión de avalúos presentadas por los usuarios.
5. Apoyar el cumplimiento de las unidades de gestión de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, desde las actividades que le sean asignadas.
6. Ejecutar las actividades necesarias para la citación a notificación personal, notificación por aviso y publicación o comunicación de las actuaciones administrativas que le sean asignadas, conforme lo establece el procedimiento de entrega de respuesta al usuario, notificaciones y/o comunicaciones.
7. Registrar en el Sistema Integrado de Información Catastral SIIC las actividades concernientes con la notificación, publicación o comunicación de las actuaciones administrativas que le sean asignadas.
8. Las demás asignadas por el supervisor y relacionadas con el objeto del contrato.

RESULTADOS ESPERADOS

No.	Resultado	Volumen
-----	-----------	---------

2.5. PLAZO

11 mes(es) o hasta 31 de diciembre condición que primero se cumpla.

2.6. PRESUPUESTO ESTIMADO Y RUBRO PRESUPUESTAL

\$22,396,000.00

2.7. FORMA DE PAGO: El valor del contrato se pagará al CONTRATISTA, en mensualidades vencidas o proporcionales por fracción de mes ejecutado, tomando como base unos honorarios mensuales de DOS MILLONES TREINTA Y SEIS MIL PESOS (\$2.036.000), previa certificación del supervisor del contrato.

Parágrafo 1: En el evento que, el contratista durante la ejecución del contrato cambie de número de cuenta o de entidad bancaria, esta situación se deberá informar a través de oficio a la supervisión, anexando al mismo copia de la certificación bancaria donde se deben realizar los siguientes pagos. Esta información se deberá remitir por la supervisión a la Subdirección Administrativa y Financiera para las gestiones internas del caso y actualización de la información. El cambio de la cuenta bancaria no requiere de modificación del contrato.

Parágrafo 2: En cumplimiento de lo preceptuado en los artículos 3.2.7.2 y 3.2.7.6 del Decreto 1273 de 2018, la Circular 25 de 2018 expedida por la Secretaría Jurídica Distrital y el inciso final de la Circular interna número 5 de 2018, la UAECDD a partir del mes de junio de 2019 realizará la retención y giro de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral a través de la Planilla Integral de Liquidación de Aportes (PILA), en los plazos establecidos en el artículo 3.2.2.1 del mismo decreto, teniendo en cuenta los dos últimos dígitos del NIT de la UAECDD. La suma a retener será la que resulte de aplicar al Ingreso Base de Cotización (IBC) y los porcentajes establecidos en las normas vigentes para salud, pensiones y riesgos laborales, o las que las modifiquen o sustituyan. En todo caso, la UAECDD expedirá el lineamiento interno a aplicar cuando se presenten situaciones extraordinarias como suspensión del contrato, terminación anticipada, entre otras o cuando el pago no se realice mensualmente o cuando el mismo sea por productos y no corresponda a un valor fijo mensual.

Los pagos se efectuarán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación en la Subgerencia Administrativa y Financiera de la certificación de cumplimiento a satisfacción del objeto y obligaciones, expedida por el supervisor o interventor del contrato, acompañada de los respectivos recibos de pago por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral en Salud, Pension y Riesgos Laborales, aportes parafiscales: Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda.

Los pagos se efectuarán en la cuenta de ahorros o corriente de la entidad financiera que indique el contratista, de la cual sea titular este. Sin perjuicio de lo anterior queda entendido que la forma de pago supone la prestación real y efectiva de la contraprestación pactada.

2.8. SITIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Gerencia Comercial y de Atención al Usuario

2.9. CLAUSULAS SANCIONATORIAS Y COSTOS A CARGO DEL CONTRATISTA.

El proponente deberá tener en cuenta que el contrato incluya cláusula de multas, cláusula penal pecuniaria, cláusulas excepcionales. Igualmente deberá asumir los costos de expedición de la garantía, así como todos los impuestos, tasas y contribuciones del orden nacional y distrital que gravan los contratos estatales.

2.10. OBLIGACIONES GENERALES Y ESPECIALES DEL SUPERVISOR.

El Supervisor o Interventor además de las funciones establecidas en el manual de contratación y supervisión de la UAECDD, tendrá las siguientes: (esto solo si hay obligaciones propias de la naturaleza del contrato, si no existen diligenciar que no aplican)

3. REQUISITOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA

3.1. FORMACIÓN EXIGIDA AL CONTRATISTA

Título de formación técnica o tecnólogo en cualquier área o estudiantes universitarios con mínimo seis (6) semestres aprobados.

3.2. EXPERIENCIA DEL CONTRATISTA

3.3. EXPERIENCIA DEL CONTRATISTA DIRECTAMENTE RELACIONADA CON EL ÁREA DE SERVICIO A PRESTAR

Un (1) año de experiencia relacionada con trámites inmobiliarios y/o procesos catastrales.

**4. FUNDAMENTOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCION CONTRATACION DIRECTA -
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION.**

Efectuado el analisis de que trata el numeral 6 "CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MAS FAVORABLE" de los presentes estudios previos, se determino que corresponde a la modalidad de seleccion Contratacion Directa, prevista en el articulo 2, numeral 4, literal h) de la ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

5. EL ANALISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

VARIABLES UTILIZADAS PARA CALCULAR EL PRESUPUESTO DE LA RESPECTIVA CONTRATACION, ASI COMO SU MONTO Y EL DE POSIBLES COSTOS ASOCIADOS AL MISMO.

Se calcularon con base Resolución de honorarios 2413 del 30 de diciembre de 2019.

Se anexa(n) Se anexan 0 folios que complementan este analisis. folio(s) que complementa(n) este analisis.

6. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MAS FAVORABLE.(Articulo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015).

La entidad puede contratar bajo la modalidad de contratacion directa la prestacion de servicios profesionales y de apoyo a la gestion con la persona natural o juridica que este en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el area de que se trate, de conformidad con lo establecido en el Artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

7. ANALISIS DEL RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLO.

Se encuentra contenido en la Matriz de Analisis de Asignacion del Riesgo diligenciada y suscrita por el area de origen de acuerdo con la politica establecida para la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD, segun lo establecido en el articulo 4 de la ley 1150 de 2007, articulo 2.2.1.1.1.6.3 y numeral 6 del articulo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015.

Ver Anexo.

8. ANALISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE MECANISMOS DE COBERTURA DEL RIESGO QUE GARANTIZAN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SURJAN DEL CONTRATO Y DE SU LIQUIDACION

Segun lo establecido en el articulo 7 de la Ley 1150 de 2007 los contratistas prestaran garantia unica para el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato.

Las clases de garantias, los riesgos a amparar derivados del incumplimiento del contrato, el cubrimiento de otros riesgos y la suficiencia de las garantias estan consagradas en los articulos 2.2.1.2.3.1.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015. (Seccion 3- Garantias del Capitulo 2 del Titulo 1 de la Parte 2 del Libro 2del Decreto 1082 de 2015)

Para garantizar las obligaciones que se adquieren en virtud del contrato a suscribirse, el contratista otorgara a favor de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, una garantia que ampare los riesgos, que pudieran generarse, teniendo en cuenta el objeto, la naturaleza y las caracteristicas del contrato a celebrar, de acuerdo con el siguiente analisis:

El principal riesgo que se puede presentar en la ejecucion del objeto contractual es que el contratista no cumpla a cabalidad con las obligaciones establecidas en el contrato, para lo cual este debera constituir el amparo de cumplimiento, tal como se relaciona en el cuadro siguiente. Adicionalmente, en esta contratacion se puede presentar que el servicio no se cumpla bajo los parametros establecidos en el contrato y los estudios previos, por lo que constituye un riesgo que debe ser amparado por la cobertura de calidad de servicios

tal como se relaciona en el cuadro siguiente:

Modalidad	Porcentaje	Vigencia de amparo
CALIDAD SERVICIO	20% del valor total del contrato	por el plazo de ejecución del contrato mas 6 meses
CUMPLIMIENTO	30% del valor total del contrato	por el plazo de ejecución del contrato mas 6 meses

9. OTROS ASPECTOS PROPIOS DEL OBJETO CONTRACTUAL.

VERIFICACION DE LA APLICACION DE UN ACUERDO COMERCIAL PARA EL PROCESO DE CONTRATACION

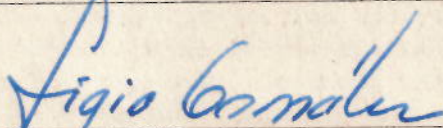
Para dar aplicacion a lo previsto en el numeral 8 del articulo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015 y verificar la aplicacion de Acuerdos Comerciales y Trato Nacional en la presente contratacion, una vez consultado el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratacion expedido por la Agencia Nacional de Contratacion Publica "Colombia Compra Eficiente", la UAECDD determino que el presente proceso de contratacion se encuentra excluido de la aplicacion de Acuerdos Comerciales, por tratarse de un contrato celebrado bajo la modalidad de contratacion directa y conforme a las excepciones que aplican para dichos acuerdos.

No aplica

10. RECOMENDACION

Con la presentacion de este estudio, queda evidenciada la necesidad del contrato tendiente a cumplir con los propositos establecidos para la buena marcha y efectivo cumplimiento de los cometidos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECDD; por consiguiente, se solicita adelantar el proceso contractual respectivo.

AREA ORIGEN



Nombre: LIGIA ELVIRA CONZALEZ MARTINEZ

Cargo: Gerente Comercial y de Atención al

**ANEXO ESTUDIOS PREVIOS PRESTACIÓN DE
SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA
GESTIÓN**

El Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 "Bogotá Mejor para Todos", tiene como objetivo central propiciar el desarrollo pleno del potencial de los habitantes de la ciudad, para alcanzar la felicidad de todos en su condición de individuos, miembros de una familia y de la sociedad, para lo cual la ciudad se transformará en un escenario para incrementar el bienestar de sus habitantes y será reflejo de la confianza ciudadana en la capacidad de ser mejores y vivir mejor.

En su Eje Transversal 4 - Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia, "prevé las acciones para restaurar el buen gobierno de la ciudad tanto en el nivel distrital como en el local, de forma tal que esté orientado al servicio ciudadano y que incorpore como práctica habitual el evaluar las diferentes alternativas para optimizar los procedimientos y costos de la prestación de los servicios procurando siempre la mejor relación costo-beneficio". Este Eje Transversal cuenta con cuatro (4) programas, uno de los cuales es: "Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía"; bajo este programa se concentran las iniciativas orientadas a consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano, razón de ser de la acción pública, y con sistemas de gestión de calidad.

En este marco, se busca establecer un modelo de gobierno abierto para la ciudad, el cual consolide una administración pública de calidad, eficaz, eficiente, colaborativa y transparente, que esté orientada a la maximización del valor público, a la promoción de la participación incidente, al logro de los objetivos misionales y el uso intensivo de las TIC.

Igualmente, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-, elaboró el Plan Estratégico para el cuatrienio, estableciendo siete (7) Objetivos Estratégicos de los cuales el número 4. "Atender las necesidades de las entidades y los ciudadanos con transparencia y servicios oportunos, pertinentes y de calidad" contempla las líneas de acción: Racionalización y virtualización de trámites, Mejora continua, Fortalecimiento de servicio al ciudadano, Prevenir las conductas disciplinables al interior de la UAECD, Mejoramiento del proceso Gestión Documental e Implementación del sistema de gestión integral SGI.

Para responder tanto al programa "Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía" del Eje transversal "Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia" del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 "Bogotá Mejor para Todos", como al Objetivo Estratégico 4 del Plan Estratégico de la Unidad, la entidad formuló el proyecto de inversión 1180 "Afianzar una Gestión Pública Efectiva". Este tiene como objeto Fortalecer la Gestión Administrativa de la Unidad a través de los componentes de Gestión Integral y Mejoramiento de procesos; y Atención y servicio al ciudadano, con el fin de aumentar niveles de efectividad en la gestión con mayor y mejor servicio al ciudadano, cumpliendo la misionalidad asignada a la entidad.

Como objetivos específicos el proyecto contempla:

1. Mejorar el Sistema de Gestión Integral de la Unidad
2. Fortalecer la comunicación de la Unidad
3. Contar con instrumentos para la administración del talento humano
4. Fortalecer los canales de interacción con entidades, ciudadanía y grupos de interés para generar confianza en la gestión de la Administración

El primer componente Gestión Integral y Mejoramiento de procesos cuenta con tres (3) metas:

1. Implementar cuatro (4) esquemas de comunicación con grupos de interés
2. Mantener 1 Sistema de Gestión Integrado en la entidad
3. Automatizar 6 procedimientos que apoyan la misión de la unidad

Mediante este componente se centralizarán y priorizarán los requerimientos de la Entidad en materia de mejora de los procedimientos y adquisición y/o optimización de instrumentos y herramientas que impacte en gran medida la gestión de la Unidad. Igualmente, se priorizarán los requerimientos de la Entidad en materia de comunicaciones, relacionados con planes y diseños de piezas comunicacionales, publicaciones de ley, acciones e instrumentos que permitan administrar el talento humano y las auditorías internas y externas, efectuando inversiones puntuales para lograr los objetivos planteados.

El segundo componente Atención y servicio al ciudadano, igualmente cuenta con tres (3) metas:

1. Implementar al 100% solución tecnológica para la atención de los requerimientos de los ciudadanos.
 2. Mejorar en 30% el nivel de confianza ciudadana en la entidad.
 3. Fortalecer 4 espacios de participación ciudadana en el distrito.
- Este componente de inversión plantea la implementación de las mejores prácticas aplicables en el tema de servicio al ciudadano en el sector público, a partir de la utilización de modelos de atención, medición y respuesta a solicitudes fundamentados en las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Paralelamente, y en la medida que el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones en temas de servicio sean desarrollados y puestos a disposición de los usuarios, se requiere propender porque los ciudadanos cuenten con alternativas de servicio y personal idóneo que resuelvan sus necesidades, pero que adicionalmente apoyen la transición al uso de los medios virtuales para la atención de sus solicitudes.

Para el logro de lo anterior, se plantea el uso de herramientas tecnológicas que permitan la medición de la percepción del servicio, la virtualización de los trámites y servicios y la participación en cadenas de trámites, todo lo anterior con el objetivo de aumentar el nivel de confianza ciudadana en la administración pública a partir de la mejora en los indicadores de calidad, calidez, coherencia y cumplimiento en el servicio al usuario y al cliente de la Entidad. Para el ciudadano esta iniciativa redundará en una mejora en su calidad de vida representada en la disminución de tiempos de traslado, espera y atención en los diferentes momentos de verdad que componen el ciclo de servicio institucional.

Mejorar en 30% el nivel de confianza ciudadana en la entidad, implica fortalecer la atención por los diferentes canales de atención de la Unidad y se espera en el cuatrienio llevar el indicador de confianza ciudadana al 95%.

En este orden de ideas y en el marco de los lineamientos establecidos en el proyecto de inversión 1180 "Aflanzar una Gestión Pública Efectiva", en su componente de Atención y servicio al ciudadano, la entidad ha determinado la necesidad de adelantar el proceso contractual, con el fin de cubrir los cuatro canales atención a los ciudadanos: Telefónico, virtual, escrito y presencial, mediante los cuales los usuarios podrán tener acceso a la información recopilada en el marco de las funciones de la entidad en términos de calidad, calidez, coherencia y cumplimiento.

A continuación, se presentan algunos datos estadísticos que reflejan la atención dada por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario en los canales presencial, escrito, telefónico y notificación durante la vigencia 2019:

ANEXO ESTUDIOS PREVIOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN

Total de usuarios atendidos por canal presencial en 2019

Atención usuarios	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2019	20.572	23.469	29.896	27.480	25.408	20.250	22.546	22.362	21.358	19.816	13.434	4.214	250.805

Datos actualizados según reporte mensual de "Servicios Atendidos" del SAT al mes de diciembre de 2019.

Total trámites no inmediatos generados en 2019

TRAMITE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total
TI 2019	11.603	20.013	19.599	15.509	16.245	13.695	19.197	20.090	32.191	18.582	10.552	197.276
TNI 2019	2.010	3.113	3.899	3.605	2.851	2.955	2.213	2.077	2.375	2.236	2.149	29.483

En lo referente al canal presencial y como lo muestran las estadísticas, durante los primeros meses del año, la afluencia de usuarios es más elevada que durante el resto del año, debido a las fechas de vencimiento del impuesto predial, por lo tanto, es necesario contar con personal profesional que refuerce la atención a los usuarios en temas relacionados con la revisión de avalúo.

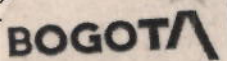
Canal escrito, CORDIS atendidos

CORDIS	Enero	Feb	Mar	Abril	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	total
Oficios recibidos	845	987	1.467	1.293	1.547	1.088	1.264	1.167	1.108	1.155	964	544	13.429
Oficios respondidos	840	984	1.460	1.291	1.543	1.087	1.257	1.161	1.103	1.150	951	294	13.121

Total de usuarios atendidos por el canal telefónico en 2019

Datos Mensuales línea 7600	Enero	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Totales
# Llamadas atendidas	730	1.382	2.213	1.594	2.470	1.576	1.615	1.812	1.807	1.889	1.252	1.356	19.696
Tiempo promedio por llamada	5,26	4,73	4,63	3,91	3,58	3,38	3,3	3,53	3,55	4,06	4,65	3,23	3,98
Total horas mes llamadas atendidas	64,00	108,95	170,77	103,88	147,38	88,78	88,82	106,61	106,91	127,82	97,03	73,00	1283,95

ANEXO ESTUDIOS PREVIOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

partir del año 2016 la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, en aras de mejorar la experiencia de los usuarios, a fortalecido la capacidad de atención a través de los diferentes canales, teniendo en cuenta que se estaba dejando de atender un gran porcentaje de solicitudes, debido a una baja capacidad para hacerlo, toda vez que no se contaba con el personal de planta suficiente para atender los requerimientos con la oportunidad y celeridad requerida.

hora bien, a lo largo del cuatrienio se logró el cumplimiento de la meta de "mejorar el 30% del nivel de la confianza ciudadana" y para continuar con el nivel de atención alcanzado se requiere el apoyo de la contratación de técnicos con experiencia en temas catastrales.

Adicionalmente, el tema de la notificación personal, electrónica, por aviso, publicación y/o comunicaciones, de los actos administrativos producidos en atención a las solicitudes de trámites realizadas por los usuarios y entidades, es un tema robusto y para lograr el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente se requiere apoyo especial a través de la contratación, en consideración al volumen de actos administrativos a notificar y las actividades que se deben surtir internamente para dar cumplimiento al procedimiento de "entrega de respuesta al usuario, notificaciones y/o comunicaciones", las cuales deben cumplir varias etapas y no se cuenta con el personal suficiente de planta para atenderlas, por lo que se hace necesario contratar personal capacitado y con experiencia, que apoye las actividades de notificación y/o comunicación de manera oportuna, ágil y en debida forma.

El cuadro siguiente, muestra las necesidades de personal requerido en los canales antes indicados.

Perfil	Cantidad requerida	Plazo (meses)	Valor por mes	Total
Título de formación técnica o tecnólogo en cualquier área o estudiantes universitarios con mínimo seis (6) semestres aprobados. Un (1) año de experiencia relacionada con trámites inmobiliarios y/o procesos catastrales.	22	11 meses o hasta 31 de diciembre de 2020, condición que primero se cumpla.	\$2.036.000	\$492.712.000

En aras de lograr la atención oportuna a las peticiones de los usuarios y que los mismos obtengan solución pronta a sus necesidades de servicio, se contratarán los técnicos para reforzar los diferentes canales, a través de los cuales la entidad atiende oportunamente los requerimientos de los usuarios, especialmente en los puntos de atención presencial.

ÁREA DE ORIGEN

Ligia Elvira González Martínez

Nombre: Ligia Elvira González Martínez

Cargo: Gerente Comercial y de Atención al Usuario

Elaboró	Sonia Mancera G – Profesional Universitario de la GCAU
Revisó y Aprobó:	Ligia Elvira González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario

4

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 2347600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

11-01-FR-04
V. 3,1