No. DE PROCESO: 4173.010.32.1.619-2024

1. NOMBRE DEL PROYECTO

Fortalecimiento de los canales y puntos de atención al Ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de Santiago de Cali, según ficha EBI BP-BP-26002755.

2. ORGANISMO SOLICITANTE Y SUPERVISOR DEL PROCESO

Secretaría De Desarrollo Territorial Y Participación Ciudadana

3. ORIGEN DE LOS RECURSOS

Elegir una de las opciones según el origen de los recursos.

Inversión	X	Funcionamiento	
Otros		Cual	

4. INFORMACIÓN CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Número: 3500216787
Fecha de Expedición: 23.05.2024
Fecha de vencimiento: 31 de diciembre de 2024
Valor: $2.296.700
Compromiso que respalda:
4173/1.3.3.11.02.01/2.3.2.02.02.008/54020030006/BP260027551020112

5. TIPO DE CONTRATACIÓN

- Contrato de consultoría ___

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Contrato de obra
- Contrato de interventoría ___
- Contrato interadministrativo ___
- Contrato de suministro ___
- Contrato de compraventa ___
- Contrato de prestación de servicios profesionales ___
- Contrato de prestación de servicios de apoyo ___
- Contrato de ciencia y tecnología
- Contrato impulso actividades de interés público ___
- Convenio de asociación ___
- Convenio de cooperación
- Convenio Interadministrativo ___
- Seguros ___
- Otro X

¿Cuál? Mantenimiento

6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

Dando cumplimiento a lo determinado en el Decreto Único Reglamentario No. 1082 de 2015, en su artículo 2.2.1.1.2.1.1 modificado por el artículo 1 del Decreto 399 del 13 de abril de 2021, se procede a realizar el estudio y documentos previos. Los estudios y documentos previos son el soporte para elaborar el proyecto de pliegos, los pliegos de condiciones y el contrato.

1. *Oportunidad de la contratación*

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El Art. 2 de la Constitución Política, establece que son fines esenciales del Estado: "(...) servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia Nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la república están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales, del Estado y de los particulares."

La Administración Distrital de Santiago de Cali está al servicio de los intereses generales de sus habitantes y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, imparcialidad, buena fe, Eficacia, eficiencia, economía, celeridad, responsabilidad, transparencia, publicidad, contradicción, polivalencia e interdisciplinariedad; lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de los demás principios generales y especiales que rigen la actividad de la Administración Pública y de los servidores públicos.

Mediante el Decreto Extraordinario No. 411.02.0516 del 28 septiembre de 2016, se determinó la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias, a fin de mejorar la capacidad administrativa y el uso eficiente de los recursos. En el artículo 188 del citado Decreto se estableció el Propósito de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, el cual es el organismo de definir y liderar las políticas locales del desarrollo territorial, participación ciudadana y el acceso a la comunidad a los bienes y servicios que brinda la Administración Municipal, en el marco de la inclusión social, la resiliencia de las comunidades, el respeto por el otro, la movilización de nuevos liderazgos, el apoyo a los procesos asociativos, la priorización de la inversión, el ejercicio del control social y el fortalecimiento de la democracia.

De igual forma, en los Artículos 190, 191 y 192 del Decreto Extraordinario No. 411.02.0516 del 28 septiembre de 2016 se establecieron las funciones de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y la de las Subsecretarías de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Promoción y Fortalecimiento de la Participación y La Subsecretaría de Territorios de Inclusión y Oportunidades Urbano y Rural a saber:

"Artículo 190. Funciones de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana tendrá por funciones, las siguientes:

1. Definir las políticas locales de participación, en armonía con la política nacional y con el concurso de las distintas instancias institucionales.
2. Fomentar la cultura democrática, el conocimiento y apropiación de los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria con los distintos actores del Municipio de Santiago de Cali.
3. Liderar estrategias que garanticen la formación e información suficiente para una efectiva participación ciudadana.
4. Liderar los procesos de participación de los diversos grupos poblacionales identificados en el Municipio de Santiago de Cali.
5. Apoyar los procesos de rendición de cuentas del Municipio a la ciudadanía en coordinación con el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.
6. Fomentar el ejercicio del control social a lo público.
7. Promover el desarrollo del ejercicio de presupuesto participativo, de conformidad con los lineamientos establecidos por los Departamentos Administrativos de Planeación y Hacienda Municipal.
8. Incentivar las buenas prácticas y participación comunitaria desarrolladas en el territorio. 9. Aplicar las estrategias de atención al ciudadano, en lo relativo al trámite de peticiones, reclamos, quejas y solicitudes de la comunidad, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.
10. Coordinar las acciones para el desarrollo y fortalecimiento institucional de los territorios a través de los CALI.
11. Evaluar la gestión y resultados de los CALI.
12. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes a su competencia."

En cumplimiento de las anteriores funciones, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana se articula con Plan de Desarrollo del Distrito de Santiago de Cali 2020-2023 "CALI UNIDA POR LA VIDA", aprobado mediante el Acuerdo 0477 de 2020, pretendiendo desarrollar proyectos estratégicos abarcando la Secretaria, a través de los cuales debe interactuar tanto con los funcionarios de la entidad como con la población en general para llevar a cabo dichos proyectos, es así que debe programar, liderar y organizar diferentes eventos y actividades que permitan un buen desarrollo de la socialización desde la fase diagnostica y participativa en la determinación de estrategias, así como las referentes a la implementación de los programas que se requieren para dar cumplimiento a dichas actividades.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

De otro lado tenemos el Artículo segundo del Decreto No. 4112.010.20.0025 del 12 de enero de 2024, “POR EL CUAL SE OTORGAN ATRIBUCIONES EN MATERIA DE CONTRATACION A LAS SECRETARÍAS DE DESPACHO, DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES SIN PERSONERIA JURIDICA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN LA ADMINISTRACION CENTRAL DEL DISTRITO ESPECIAL, DEPORTIVO, CULTURAL, TURISTICO, EMPRESARIAL Y DE SERVICIOS DE SANTIAGO DE CALI", en concordancia con el numeral 8º del artículo 24 y los artículos 18, 19 y 28 del Decreto No. 411.0.20.0516 del 28 de septiembre de 2016. El referido Decreto fue modificado por el Decreto No. 4112.010.20.0438 del 4 de junio de 2024 por el cual se modifica el decreto No. 4112.010.20.0025 de enero 12 de 2024, "por el cual se otorgan atribuciones en materia de contratación a las secretarias de despacho, departamentos administrativos, a las unidades administrativas especiales sin personería jurídica y se dictan otras disposiciones en la administración central del distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios de Santiago de Cali, los cuales tendrán competencia para adelantar todos los actos relacionados con los procesos contractuales:

“(…)

1. Adelantar en nombre del respective organismo los procesos de selección de los contratistas del Estado en el marco de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1882 de 2018 y las normas que los modifiquen, reglamenten o adicionen, para lo cual podrá suscribir todos los actos, instrumentos y documentos pre contractuales, contractuales y post contractuales, así como adjudicar o declarar desierto el respective proceso de selección, observando las excepciones y atribuciones otorgadas por el señor Alcalde en el presente Decreto y los que expida sobre la materia.”

   1.5. El Alcalde se reserva para sí, la facultad para expedir el acto administrative de apertura de los procesos de selección de licitación pública, concurso de méritos, selección abreviada por subasta inversa, y la Selección Abreviada reguladas por los artículos 2.2.1.2.1.2.21 al 2.2.1.2.1.2.26. del Decreto 1082 de 2015 que no se define por su cuantía sino en razón a su naturaleza, que superen los 2000 SMMLV.”

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El Concejo de Santiago de Cali, en uso de sus facultades legales, expidió el Acuerdo Nº 0573 de 2023, Por el cual se expide el Presupuesto general de rentas, recursos de capital y apropiaciones para gastos del Distrito de Santiago de Cali, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2024 y en el artículo 19 autoriza a alcalde para "[…] celebrar todo tipo de contrato con cargo a las apropiaciones presupuestales de cada vigencia, que se detallan en el artículo 171 del acuerdo 0438 de 2018 Estatuto Orgánico de Presupuesto del Distrito de Santiago de Cali[…] "

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana es el organismo encargado de definir y liderar las políticas locales del desarrollo territorial, participación ciudadana y el acceso de la comunidad a los bienes y servicios que brinda la Administración Distrital, en el marco de la inclusión social, la resiliencia de las comunidades, el respeto por el otro, la movilización de nuevos liderazgos, el apoyo a los procesos asociativos, la priorización de la inversión, el ejercicio del control social y el fortalecimiento de la democracia. (Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016), en este orden de ideas, esta Secretaría tiene como funciones las definidas en el Artículo 190 del Decreto Extraordinario No.411.0.20.0516 de 2016, entre las que se encuentra:

1. Definir las políticas locales de participación, en armonía con la política nacional y con el concurso de las distintas instancias institucionales.
2. Fomentar la cultura democrática, el conocimiento y apropiación de los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria con los distintos actores del Municipio de Santiago de Cali.
3. Liderar estrategias que garanticen la formación e información suficiente para una efectiva participación ciudadana.
4. Liderar los procesos de participación de los diversos grupos poblacionales identificados en el Municipio de Santiago de Cali.
5. Apoyar los procesos de rendición de cuentas del Municipio a la ciudadanía en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. Fomentar el ejercicio del control social a lo público.
6. Promover el desarrollo del ejercicio de presupuesto participativo, de conformidad con los lineamientos establecidos por los Departamentos Administrativos de Planeación y Hacienda Municipal.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

7. Incentivar las buenas prácticas de gestión y participación comunitaria desarrolladas en el territorio.

Aplicar las estrategias de atención al ciudadano, en lo relativo al trámite de peticiones, reclamos, quejas y solicitudes de la comunidad, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. Coordinar las acciones para el desarrollo y fortalecimiento institucional de los territorios a través de los CALIS. Evaluar la gestión y resultados de los CALIS. Desarrollar las demás funciones y negocios que le sean asignados acordes con su competencia. El Acuerdo 0477 de 2020, "POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO DEL DISTRITO ESPECIAL DEPORTIVO, CULTURAL, TURÍSTICO, EMPRESARIAL Y DE SERVICIOS DE SANTIAGO DE CALI 2020-2023 "CALI UNIDA POR LA VIDA", tiene como propósitos:

1. Revitalizar la economía del Distrito Especial de Santiago de Cali a partir del efecto multiplicador de la innovación social, uso de las tecnologías digitales, industrias creativas y culturales como forma de dignificar el trabajo y la participación de los caleños que faciliten la inserción de la sociedad en los nuevos procesos y productos de la economía colaborativa que se prioricen las formas de producción económica sustentable e incluyentes el emprendimiento y consumo consciente para enfrentar los desafíos de la cuarta revolución industrial.
2. Promover la protección de la vida colectiva y la expansión de los derechos sociales con criterios de solidaridad, equidad, inclusión y salud integral.
3. Potenciar la resiliencia en nuestros territorios en la perspectiva de la prevención y mitigación del riesgo, sustentabilidad ambiental y la seguridad alimentaria.
4. Fortalecer la institucionalidad democrática desde el ejercicio de un gobierno incluyente e interconectado con la ciudadanía.

Por lo anterior, este organismo en cumplimiento de sus funciones busca desarrollar acciones orientadas a fortalecer nuestro desempeño institucional, la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad, tal como lo plantea el sistema de gestión creado en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015 que aporta a su cumplimiento a través del Proceso de Atención al Usuario.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Para lograr los resultados, a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, se le fijó la asignación presupuestal del siguiente proyecto:" Fortalecimiento de los canales y puntos de atención al Ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de Santiago de Cali. BP. -26002755", con el fin de implementar acciones y estrategias en cumplimiento de las responsabilidades de la Secretaría.

En este sentido, para el fortalecimiento del desempeño y eficiencia del proceso de atención al usuario de la Administración Central, se cuenta con Un (01) Sistema de turnos, compuesto por SOFTWARE que realiza:

Identificación de usuarios
Llamado con voz mencionando el turno y el módulo asignado
Asignación de turnos automático desde el kiosko
Selección de servicio y prioridad.
Despliegue en las pantallas de imágenes o videos institucionales rotativo, mensaje corporativo
Control y monitoreo de llamado.
Cambio de turnos entre servicios
Acceso a la base de datos
Sistema parametrizable

REPORTES

Listado de turnos por fecha o rango de fechas, Contiene No de turno, fecha y hora de solicitud, fecha y hora de atención y tiempo de atención, Ventanilla de atención y operador.

Listado de turnos no atendidos por abandono

ESTADISTICAS

Generación de base de datos y gráficos en Excel y pdf

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Por Servicios
- Por Operador o funcionario (turnos atendidos, tiempos muertos, promedio de atención y
- Por atención Preferencial
- Por Turno atendidos y no atendidos con hora y fecha de la terminación de la atención
- Por Tiempo de espera para ser atendido con hora y fecha de la solicitud de turno
- Por Tiempo de atención en el módulo con hora y fecha de llamado a turno.

Que este sistema de turnos fue diseñado e implementado sobre un Entorno Web por la empresa TECNOTURNOS S. A. S, sociedad de tecnología especialista en desarrollo de software cuya plataforma es propiedad exclusiva de la citada empresa. Siendo éstos los únicos autorizados en todo el territorio colombiano para agregar nuevas funcionalidades en dicha plataforma, tal como consta en el certificado de Registro de soporte lógico – software, expedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor de la Unidad Administrativa Especial del Ministerio del Interior en el libro 13 Tomo 33 partida 280 (17-05-2012).

Titular del derecho y productor TECNOTURNOS S. A. S.
Datos de la obra: Soporte Lógico Software
Fecha de Creación: 2012
Clase de la obra: Inédita
Carácter de la obra: Obra Individual
Carácter de la obra: Obra Originaria
Elementos aportados de soporte lógico: Programa de computador
Descripción de la obra: Permite organizar a los clientes que esperan según servicio. Enruta al cliente a la cola del servicio que solicitó, permitiendo que el cliente este atento ya que cada servicio tiene su numeración y le informa sobre a través de videos publicitarios sobre productores y servicios y cualquier información de la compañía que posee el Software.

TECNOTURNOS S. A. S. tiene dentro de su objeto social principal las siguientes actividades entre otras:*" a). la comercialización, distribución, venta, desarrollo y soporte de programas de computador (software) así como la importación y exportación de los*

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

programas.igualmente se podrá dedicar a la fabricación y ensamble de partes, accesorios yrepuestos, equipos electrónicos y periféricos para el procesamiento y comunicación dedatos y otras aplicaciones de la electrónica moderna, así como cualquier otra actividadcomercial lícita. igualmente se dedicará a la compra, venta, arrendamiento, importacióny exportación de equipos de procesamiento electrónico de datos, sus accesorios yrepuestos de unidades periféricas, equipos para transcripción y/o comunicación de datosy equipos de microfilmación. también dará mantenimiento preventivo a todos los equiposmencionados. así como la prestación de servicios y análisis de sistemas, programación yprocesamiento de datos y asesorías técnicas en general. podrá así mismo representarnegocios y casas nacionales y extranjeras dentro del mismo campo".

2. Conveniencia

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana responsable del punto de atención principal de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali en la "oficina de atención al ciudadano", ubicado en la Bahía vehicular del CAM, permite que la ciudadanía en general realice la radicación de las diferentes PQRSD, gestión de los trámites del Departamento Administrativo de Planeación Distrital, trámites el Departamento Administrativo de Innovación Institucional, los diferentes trámites y servicios que presta la Secretaría de Seguridad y Justicia, trámites asociados a cobros por valorización de la Secretaría de Infraestructura y la radicación de PQRSD de la Personería Distrital; estos servicios requieren prestar un servicio con oportunidad y de calidad a los usuarios que se acercan al punto de atención, donde deberán ser atendidos en orden de llegada; por lo tanto el punto de atención requiere un servicio de turnos automatizado que permita esta función, clasificarlos por tipo de servicio que requiere y también deberá permitir la asignación de turno para la atención preferencial a personas adultas, mujeres en estado gestantes, personas en situación de discapacidad, población vulnerable, entre otros.

Hoy la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con un sistema de turnos que permiten identificar y clasificar el tipo de solicitud que requiere el ciudadano y brindar la atención en orden de llegada, donde se garantiza la atención preferencial a la población mencionada anteriormente; para esta operación se requiere el mantenimiento preventivo y de funcionamiento cotidiano del sistema de turnos, donde permita actualizar la información institucional que se divulga a través de las pantallas, soporte tecnológico ante

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

eventuales situaciones que impidan que el sistema de turnos ejecute correctamente y soporte para la extracción de reportes que permiten análisis de los datos y evaluar los tiempos de atención que se brindan en la oficina de atención al ciudadano.

En razón a lo anterior la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana deberá contar con soporte técnico y tecnológico, así como es soporte técnico correctivo para el sistema de turnos que se encuentra en la Oficina de Atención al Ciudadano y que permita que el servicio no presente contratiempos o interrupciones de cualquier índole a causa de una falla del sistema de turnos.

Para satisfacer la necesidad y fortalecer sus funciones la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana formuló el siguiente proyecto:

Fortalecimiento de los canales y puntos de atención al Ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de Santiago de Cali, BP-26002755, el cual tiene como objetivo general, Mejorar la prestación del servicio en los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

El proyecto en mención contempla dentro de los objetivos específicos y productos asociados:

OBJETIVOS ESPECIFICOS	PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO
2. Adquirir los recursos físicos y tecnológicos necesarios para el funcionamiento de los espacios de atención al ciudadano en la SDTPC	2.1. Oficina para la atención y orientación ciudadana dotada	Oficinas para la atención y orientación ciudadana dotadas

Así mismo, para el presente proceso contractual se han establecido como actividades las siguientes:

• Realizar servicios para el soporte técnico y tecnológico.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

3. Análisis de alternativas que definen la solución de la necesidad

Considerando cada uno de los aspectos técnicos expuestos y teniendo en cuenta que este proyecto busca el Fortalecimiento de los canales y puntos de atención al Ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de Santiago de Cali, BP-26002755, el cual tiene como objetivo general, Mejorar la prestación del servicio en los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y en aras de minimizar el impacto ante las posibles inconsistencias que pueda tener un tercero que no conozca el Software ya implementado y funcionando, se puede correr el riesgo que el software no funcione correctamente, mientras que al contratar el propietario de la plataforma implementada se garantiza el correcto funcionamiento del turnero y se conserve la integridad de los datos.

Esta necesidad se puede satisfacer por medio de la contratación directa con la empresa TECNOTURNOS S. A. S. la cual es la proveedora con Nit. 900367867-9 de conformidad con la Ley 1150 de 2007 en su artículo 2°. Numeral 4 en su Literal (g) hace referencia a: De las modalidades de selección en cuanto a la contratación directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado, que en el mismo sentido el Decreto 1082 de 2015, en su artículo 2.2.1.2.1.4.8, hace referencia a la contratación directa cuando no existe pluralidad de oferentes indicando que la modalidad de selección para la misma procederá “cuando existe solamente una persona que puede proveer e/ bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional.

Por lo anterior, la contratación del soporte técnico, tecnológico y correctivo al sistema de turnos se realiza bajo la modalidad de contratación directa, por cuanto TECNOTURNOS S. A. S es el proveedor exclusivo para contratar la renovación del servicio de soporte requerido.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

7. CLASIFICACIÓN UNSPSC

Código	Segmento	Familia	Clase	Producto
81111811 Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda	81000000 Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología.	81110000 Servicios informáticos	81111800 Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	81111811

8. ¿HACE PARTE DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES (PAA) Y ESTAN IDENTIFICADOS LOS BIENES Y/O SERVICIOS?

SÍ ☐ NO ☐

ID en el PAA: 16776

9. ESTUDIO DEL SECTOR

Se adjunta al presente estudio previo el Análisis del Sector económico para la presente modalidad Contratación que sustenta las decisiones tomadas en torno al proceso de contratación. Para la elaboración del estudio del sector se tuvo en cuenta el Anexo 2 del Manual de Contratación “Herramientas de planeación contractual” y el documento modelo para la elaboración de estudios del sector.

10. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO, ALCANCE Y ELEMENTOS DEL CONTRATO A CELEBRAR

10.1 OBJETO DEL CONTRATO

Realizar servicios para el soporte técnico, tecnológico y correctivo al sistema de turnos, en desarrollo del proyecto denominado Fortalecimiento de los canales y puntos de atención al Ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de Santiago de Cali, según ficha EBI. BP-26002755.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

10.2 ALCANCE DEL OBJETO

N/A

10.3 PLAZO DEL CONTRATO

El plazo para la ejecución del presente contrato hasta el 31 de diciembre de 2024 y se iniciará a partir de la fecha del cumplimiento de los requisitos ejecución según lo señalado en el artículo 41 de la Ley 80 de 1993, adicionada por el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

10.4 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor del presente Contrato corresponde a la suma de DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE. (2.296.700).

El presente proceso de contratación se financiará con cargo al presupuesto del Distrito de Santiago de Cali de la vigencia fiscal 2024 y de conformidad con el PAC.

10.5 FORMA DE PAGO

El Distrito de Santiago de Cali Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana efectuará el pago del valor del contrato en dos pagos, con cargo al siguiente certificado de disponibilidad presupuestal:

NUMERO DE CDP	FECHA	VALOR	APROPIACION	FECHA VENCIMIENTO
3500216787	23.05.2024	$2.296.700	4173/1.3.3.11.02.01/2.3.2.02.02.008/54020030006/BP260027551020112	31.12.2024

De todas formas, se entiende que los valores que pagan quedan subordinados a la apropiación y disponibilidad presupuestal ajustándose al Programa Anual Mensualidad de Caja (P.A.C.). Es importante aclarar que el valor incluye todos los costos y gastos necesarios para la correcta ejecución del contrato, incluidos impuestos, retenciones, garantías, costos y gravámenes a que haya lugar con ocasión de la suscripción, legalización y ejecución de este.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

10.6 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El lugar de ejecución del contrato será en el Distrito Especial de Santiago de Cali (Valle).

10.7 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

4. Soporte remoto incluye la solución de novedades catalogadas como fallas que impiden el correcto funcionamiento del sistema de turnos.
5. El soporte técnico se brindará por el termino de duración del contrato y seis meses más teniendo en cuenta que el mismo se brinda de forma remota.
6. La propuesta incluye el soporte de forma remota, la Entidad debe suministrar la conexión.
7. Prestar toda la colaboración y suministrar toda la información necesaria al supervisor del contrato, a fin de que este pueda cumplir cabalmente las tareas de supervisión y control del contrato.
8. Asumir el pago de las obligaciones laborales surgidas con los trabajadores utilizados para cumplir el objeto del contrato.
9. Cumplir con sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral, parafiscales (Cajas de compensación familiar, SENA e ICBF), por lo cual, el incumplimiento de esta obligación será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto se dé el cumplimiento, previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la entidad administradora. Para el efecto, EL CONTRATISTA debe presentarle al supervisor del contrato, la documentación que acredite el pago de estas obligaciones.
10. Gestionar y Acoger las observaciones que realice el Supervisor en el desarrollo y cumplimiento del contrato, cuando a ello hubiere lugar.
11. El soporte deberá prestarse de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con un tiempo de respuesta de 24 horas máximo, las veces que sea requerido para que el sistema funcione adecuadamente.
12. La empresa desarrolladora debe contar con técnicos propios y capacitados que garantizan un conocimiento completo del sistema. Además, el tiempo de respuesta debe ser máximo de 24 horas.
13. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

10.8 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Además de las contenidas en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993, el contratista se encuentra obligado a:

1. Desarrollar y cumplir el objeto del Contrato, en las condiciones de calidad, oportunidad y obligaciones definidas en el presente Contrato, incluyendo su Anexo Técnico y sus Pliegos de Condiciones.
2. Colaborar con SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL - SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA en cualquier requerimiento que ella haga.
3. Comunicarle a SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL - SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA cualquier circunstancia política, jurídica, social, económica, técnica, ambiental o de cualquier tipo, que pueda afectar la ejecución del contrato.
4. Cumplir con las directrices y lineamientos que SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL - SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA defina y permitir que se efectúe el seguimiento y monitoreo al cumplimiento del Contrato.
5. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF) de conformidad con la Ley 789/02 y demás normas aplicables, con la factura de cobro deberá allegar la Certificación expedida por el revisor fiscal o contador y representante legal, con la cual acredite el pago de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.
6. Reportar la cuenta bancaria a la cual se autorice realizar los pagos que le correspondan en cumplimiento del contrato.
7. Designar de su personal, a la persona que se encargará de atender en forma directa los requerimientos de SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL - SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA, durante la ejecución del contrato y por toda la vigencia de las garantías que lo amparan.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

8. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA, a través del servidor público responsable de la supervisión del contrato de ejecución del contrato, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
9. Portar todos los documentos necesarios para la liquidación del contrato en un término de treinta (30) días después de la fecha de terminación del contrato, con el fin de dar cumplimiento al artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.
10. Responder civil y penalmente por las acciones y omisiones en las que él incurra durante la ejecución del contrato, en concordancia con lo contemplado en los artículos 52 y 56 de la Ley 80 de 1993, Ley 1474 de 2011 y la Ley 1882 de 2018.
11. Asumir el pago de los salarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral, del personal que contrate para la ejecución de las actividades, lo mismo que el pago de los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género, que establezcan las leyes colombianas. Es entendido que todos estos gastos han sido estimados por el Contratista e incluidos en el precio de su oferta. Así mismo debe pagar oportunamente los salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que el contratista utilice o haya utilizado en la ejecución del contrato.
12. Las demás inherentes al objeto del contrato.

11. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

Que el artículo 3° de la Ley 80 de 1993, consagra que: "…Al celebrar contratos y con la ejecución de estos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines..."

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La ley 1150 de 2007 en su artículo 2°. Numeral 4 en su Literal (g) hace referencia a: De las modalidades de selección en cuanto a la contratación directa Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado.

2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de mayo 26 de 2015 establece que: Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación.

11.1 TIPO DE PROPUESTA TÉCNICA

N/A

11.2 JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE PROPUESTA TÉCNICA

N/A

12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN, OBRA O SERVICIO A CONTRATAR

12.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN, OBRA O SERVICIO

N/A

12.2 PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

N/A

13. REQUISITOS HABILITANTES Y SU JUSTIFICACIÓN

N/A

13.1 CAPACIDAD JURÍDICA

1. Carta de presentación de la propuesta
2. Certificado de existencia y representación legal y autorización por parte de los miembros de la Junta Directiva para contratar si aplica.
3. Hoja de vida en formato único.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

4. Fotocopia del RUT
5. Paz y salvo seguridad social firmado por el Revisor Fiscal o representante legal.
6. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal.
7. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del revisor fiscal (si está obligado a tenerlo).
8. Certificado de la junta central de contadores revisor fiscal (si está obligado a tenerlo).
9. Certificado responsabilidad fiscal expedido por la Contraloría General de la República, (Gerente y/o representante legal).
10. Certificado de antecedentes disciplinarios expedido por la Procuraduría General de la Nación (Gerente y/o representante legal).
11. Certificados de Antecedentes – Policía Nacional (Gerente y/o representante legal).
12. Certificado de Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM)
13. Consulta de medidas correctivas (Gerente y/o representante legal)
14. Certificación Bancaria (opcional, puede ser entregada con la oferta o durante la ejecución del contrato)

13.2 EXPERIENCIA

De la información analizada de los diferentes procesos que se encuentran registrados en el SECOP, se puede determinar, que para la contratación de procesos de similares objetos contractuales se han realizado a través de la Modalidad de Contratación Directa.

Por tanto, el futuro contratista debe aportar certificados de experiencia, actas de liquidación o actas de recibo final donde conste que ha ejecutado actividades iguales o similares a las requeridas en el contrato.

13.3 CAPACIDAD FINANCIERA

N/A

13.4 CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

N/A

13.5 CAPACIDAD RESIDUAL *(únicamente para licitaciones de obra pública)*

N/A

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

14. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

El contratista debe presentar el certificado de Registro de soporte lógico – software, expedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor de la Unidad Administrativa Especial del Ministerio del Interior en el libro 13 Tomo 33 partida 280 (17-05-2012).

Propuesta técnica y financiera

15. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN

N/A

16. SOPORTE QUE PERMITE LA TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la guía de Colombia Compra Eficiente se determinó la posible materialización de riesgos dentro del proceso contractual y de ejecución, de acuerdo con el proyecto de inversión mencionado en la sección 1 del presente estudio previo de conformidad con la ficha EBI No. BP-26003724 vigencia 2024.

En cumplimiento del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y en concordancia con lo establecido en el numeral 6 del artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, se debe realizar un análisis del riesgo y la forma de mitigarlo.

Para lo anterior, se elaboró la matriz de riesgos que hace parte integral del documento de análisis del sector, que se anexa al presente expediente. En esta matriz se tipifican, asignan y estiman los riesgos teniendo en cuenta el objeto y la cuantía del presente proceso de contratación directa.

17. ANÁLISIS QUE SUSTENTAN LA EXIGENCIA DE LAS GARANTÍAS

Teniendo en cuenta la estimación y tipificación de los riesgos, el Distrito de Santiago de Cali – Secretaria de Salud Pública, considera necesario que el Contratista constituya a favor del Distrito de Santiago de Cali – Secretaria de Salud Pública algunas de las

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

garantías que se encuentran contempladas en el Título III del Decreto 1082 de 2015, amparando los riegos derivados del incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales enunciadas en el artículo 2.2.1.2.3.1.7. a saber:

GARANTIA DE CUMPLIMIENTO: esta garantía debe cumplir:

1. Cumplimiento: De las obligaciones surgidas del contrato estatal incluyendo en ellas el pago de multas y cláusula penal pecuniaria, por cuantía equivalente al 10 % del valor total del contrato y seis (6) meses más. El amparo de cumplimiento del contrato cubrirá al Distrito de Santiago de Cali- - de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del contrato, así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables al contrato garantizado. Además de esos riesgos, este amparo comprenderá siempre el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. En virtud de lo señalado por el artículo 44 de la ley 610 de 2000, la garantía de cumplimiento cubrirá los perjuicios causados a la entidad estatal como consecuencia de la conducta dolosa o culposa, o de la responsabilidad imputable a los particulares, derivados de un proceso de responsabilidad fiscal, siempre y cuando esos perjuicios deriven del incumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato amparado por la garantía. 2. calidad del servicio: Por el 10% del valor del contrato y por el término de su duración y seis (6) meses más, el cual cubre al Distrito de Santiago, de Cali, Distrito Especial - SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA de los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. 3. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales: El amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales por el 5% del valor total del contrato y con una vigencia igual al plazo del contrato y tres (3) años más, la cual cubrirá al Distrito de Santiago de Cali, Distrito Especial - SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA - de los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado el cooperante ejecutor garantizado, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del contrato amparado. En el evento de concederse prórrogas en el plazo para la ejecución de este contrato o celebrarse contratos adicionales, se procederá así: a). Si es prórroga del plazo se prorrogará la vigencia de la garantía en los correspondientes riesgos amparados, teniendo la organización el plazo fijado por EL

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI - SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, para presentar dicha prórroga o extensión de la garantía; b) Si es aumento del valor del contrato aumentará el valor asegurado de los riesgos amparados en la garantía otorgada, en igual proporción y tendrá el plazo fijado por EL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI, para presentar dichas modificaciones. En el evento de que por cualquier motivo EL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI - SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA haga efectiva la garantía constituida, La organización postulada se compromete a constituir nueva garantía en la proporción por el término pertinente y amparando el riesgo correspondiente.

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	%	VIGENCIA
Cumplimiento (Artículo 2.2.1.2.3.1.7 y 2.2.1.2.3.1.12 del Decreto 1082 de 2015)	Ejecución cabal de las actividades inherentes al objeto contractual, por parte del contratista	10%	Por la duración del contrato y seis (6) meses más.
Calidad del servicio (Artículo 2.2.1.2.3.1.7 y 2.2.1.2.3.1.15 del Decreto 1082 de 2015)	Calidad del servicio prestado	10%	Por la duración del contrato y seis (6) meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales (Artículo 2.2.1.2.3.1.7 y 2.2.1.2.3.1.13 del Decreto 1082 de 2015)	Obligaciones laborales	5%	Por la duración del contrato y tres (3) años más.

El Contratista debe presentar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del presente contrato las garantías a favor de SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL-SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

18. ESTUDIOS Y DISEÑOS

Indicar en este espacio si el proyecto cuenta con estudios y diseños aprobados y actualizados o no aplica, para el tipo de contratación seleccionada.

APROBADOS	ACTUALIZADOS
SI [ ] NO [ ] No Aplica [x]	SI [ ] NO [ ] No Aplica [x]

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

19. MADURACIÓN DEL PROYECTO *(Cuando aplique)*

N/A

20. SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA CONTRACTUAL

El contratista se somete a la vigilancia y control en la ejecución del presente contrato, que la ejercerá a través del servidor que designe la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. Las funciones del servidor público o contratista que ejercerá la vigilancia y control están determinadas en la Ley 1474 de 2011 y en el Manual de Contratación y supervisión del Distrito de Santiago de Cali.

El proyecto necesita (alguna o las dos) Supervisión [X] Interventoría [ ]

21. NORMATIVA DEL PROYECTO *(si existe alguna normativa especial)*

N/A

22. ANÁLISIS Y APLICABILIDAD DE ACUERDOS Y TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Dando cumplimiento del numeral 8º del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015 Secretaria de Desarrollo y Participación Ciudadana procede a establecer si el presente proceso de contratación está cobijado por un Acuerdo Comercial.

En ese orden de ideas, Colombia Compra Eficiente ha expedido Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación No. M-MACPC-13, en el cual en su literal D) indica que “Las Entidades Estatales que adelantan sus Procesos de Contratación con las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, no deben hacer este análisis en las modalidades de selección de contratación directa, mínima cuantía o para la enajenación de bienes del Estado”.

De conformidad con lo anterior, y teniendo en cuenta que el presente proceso se adelanta en la modalidad de mínima cuantía no es aplicable acuerdos comerciales.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

En constancia de lo anterior se firma en Santiago de Cali, a los catorce (14) días del mes de junio del año 2024.

Cordialmente,

Responsables

IMPORTANTE

Si el formato se va a utilizar para realizar contratos mediante la plataforma SECOP II, se registran los datos solicitados de quienes firman electrónicamente, dado que se entiende válido con la firma electrónica que se realiza a través del flujo de aprobación de la plataforma en mención.

EQUIPO ESTRUCTURADOR

ROL FINANCIERO	ROL TÉCNICO
JOHYNER OBREGÓN MORALES Contratista	CARLOS ALBERTO DUQUE MOSQUERA Contratista
ROL TÉCNICO	ROL JURÍDICO
VÍCTOR DANIEL CASTILLO BELTRÁN Contratista	ROCIO FERNANDEZ CIFUENTES Contratista

Proyectó: Rocío Fernández Cifuentes- Contratista
Revisó: Luz Elena Fernández Mayor- Asesora

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.