INFORME DE SUPERVISIÓN FINAL

ASPECTOS GENERALES

CONTRATO N°:	230664
OBJETO:	Prestar los servicios de consultoría especializada para la implementación de la herramienta de medición de los niveles de satisfacción de la SDH del 2023.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	CUATROCIENTOS NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M/CTE
CONTRATISTA:	IPSOS NAPOLEON FRANCO & CIA S A S
FECHA DE SUSCRIPCIÓN:	19/07/2023
FECHA DE INICIO:	03/08/2023
PLAZO:	7 Mes(es)
PERIODO EJECUCION DEL CONTRATO CERTIFICADO:	De 03/08/2023 a 03/03/2024
SUPERVISOR:	HELGA MILENA HERNANDEZ REYES-JEFE DE OFICINA ASESORA - OF. ASESORA DE PLANEACION

RESUMEN EJECUTIVO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En la ejecución del presente contrato y en cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los estudios previos, se realizaron las siguientes actividades:

OBLIGACIONES GENERALES

1. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital, y demás disposiciones pertinentes.

2. Prestar el servicio objeto del presente contrato con estricto cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas en el anexo técnico, así como en la propuesta presentada.

3. Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta.

4. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social., salud, pensiones , aportes parafiscales, cuando haya lugar, riesgos laborales y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten, conforme lo establecido por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003, la Ley 1122 de 2007,ley 1562 de 2012, Decreto 1703 de 2002, Decreto 510 del 5 de marzo de 2003 , artículo 23 de la ley 1150 de 2007, Ley 1562 de 2012 y demás normas que las adicionen, complementen o modifiquen.

5. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de suscripción del contrato electrónico, constituir las garantías pactadas en el mismo.

6. Garantizar la calidad de los servicios contratados y responder por ello.

7. Colaborar con la entidad contratante para que el objeto contratado se cumpla y que este sea el de mejor calidad.

8. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilaciones y entrabamiento que pudieran presentarse.

9. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato.

10. Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga. Esta es de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. y sólo salvo expreso requerimiento de autoridad competente podrá ser divulgada.

11. Acatar las instrucciones que durante el desarrollo del contrato le imparta la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C por conducto del supervisor del contrato.

12. Presentar cuando sean requeridos los comprobantes de afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión del personal destinado a la prestación del servicio junto con el comprobante de pago del subsidio familiar y la afiliación a la A.R.L.

13. Acreditar para cada uno de los pagos que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y Cajas de Compensación familiar, cuando corresponda y allegar certificación expedida por el revisor fiscal o representante legal, según sea el caso, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 50 de la ley 789 del 27 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes.

14. Responder por la conservación, el uso adecuado, deterioro o pérdida de los elementos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato (si es del caso)

15. En cumplimiento de la Directiva Distrital No. 003 de 2012 el contratista se obliga a: a) Velar por el respeto de los derechos constitucionales y laborales de los trabajadores que utilice para la ejecución del contrato, para lo cual, eliminará formas de contratación lesivas para los derechos laborales de los trabajadores. b) Velar por el respeto de la legislación laboral vigente e incentivar la mejor oferta laboral y prestacional que garantice el acceso a mejores oportunidades de trabajo. El incumplimiento de las obligaciones contractuales incluidas en el presente numeral ocasionará el inicio de procesos sancionatorios, conforme con la normatividad vigente, esto es, la imposición de multas o la declaratoria de incumplimiento haciendo efectiva la cláusula penal pecuniaria, si es del caso.

16. Dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 1 de 2011 expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C., en el sentido de no contratar a menores de edad, en cumplimiento de los pactos, convenios y convenciones internacionales ratificados por Colombia, según lo establece la Constitución Política de 1991 y demás normas vigentes sobre la materia, en particular aquellas que consagran los derechos de los niños.

17. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente a la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C. a través del supervisor 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.

18. Cumplir con las políticas y lineamientos señalados en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) implementado por la Secretaría Distrital de Hacienda, si es del caso.

19. Dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º del Decreto Distrital 332 de 2020, en el sentido de: a) Prevenir el abuso y el acoso sexual, así como promover su denuncia, y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, y b) hacer un uso no sexista del lenguaje escrito, visual y audiovisual, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital 381 de 2009

20. Las demás obligaciones que sean del carácter de la prestación de los servicios contratados.

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Generales

Durante la ejecución del contrato, se ha dado cumplimiento a las obligaciones generales respectivas por parte del contratista.

OBLIGACIONES ESPECIALES

1. Presentar para la suscripción del acta de inicio el cronograma de trabajo detallado, en el que se incluyan las principales actividades de ejecución y control de cada fase. Este debe ser aprobado por el supervisor del contrato.
2. Revisar y ajustar los elementos metodológicos para la medición de los niveles de satisfacción de la SDH y la evaluación cualitativa de los protocolos de servicio utilizados en las mediciones correspondientes a los contratos 200409 y 210540 respectivamente, con el fin de replicarlas.[1]
3. Identificar y depurar las poblaciones objeto de evaluación y realizar un diseño muestral consistente con el utilizado en las mediciones de los contratos 200409 y 210540, de acuerdo con los universos definidos en el anexo técnico, que sea representativo para la generación de resultados.
4. Revisar y ajustar los instrumentos de recolección de información según aplique y construir los nuevos que sean requeridos; incluyendo las guías de grupos focales con contribuyentes y la evaluación cualitativa de los protocolos de servicio. La revisión de los instrumentos de los procesos misionales debe contar con la participación específica del experto en temas hacendarios con la formulación de recomendaciones.
5. Realizar las pruebas piloto de todos los instrumentos de recolección de información y generar los instrumentos definitivos, previa aprobación del supervisor del contrato.
6. Capacitar al equipo encargado de la recolección de información cuantitativa y cualitativa y planear la logística de trabajo de campo.
7. Realizar la recolección de información cuantitativa y cualitativa, de acuerdo con los métodos e instrumentos aprobados.
8. Depurar y consolidar las bases de datos cuantitativas y cualitativas para el análisis.
9. Analizar la información recolectada, producir los índices, indicadores y categorías de análisis de acuerdo con la metodología de medición de los niveles de satisfacción de la SDH y evaluación cualitativa de los protocolos de servicio.
10. Diseñar el mapa de experiencia de usuario (Customer Journey Map) pertinente para las características de los grupos de valor, de acuerdo con el análisis de los resultados de la evaluación cualitativa de los protocolos de servicio.
11. Preparar los resultados y conclusiones, generando comparaciones con los resultados de los contratos 200409 y

210540, y realizar las recomendaciones y propuestas de acciones que servirán de insumo para el mejoramiento en la prestación de servicios y entrega de productos por parte de la SDH. Se debe contar con la participación específica del experto en temas hacendarios con la formulación de recomendaciones y acciones de mejora para los procesos misionales.

12. Presentar a la supervisión del contrato los avances en la generación de resultados y conclusiones para su verificación en la medida que se finalice la medición de cada uno de los universos.
13. Presentar los resultados y recomendaciones de la medición de satisfacción de los procesos evaluados a los servidores de las dependencias correspondientes y al equipo directivo de la SDH.
14. Informar mínimo semanalmente los avances del cronograma, en la revisión de los instrumentos de medición, recolección de información, las dificultades enfrentadas y las acciones propuestas e implementadas para superarlas.
15. Atender los llamados a las reuniones que realice el supervisor, en las que deberá estar presente el director del proyecto y los miembros del equipo mínimo de trabajo que se requieran según el tema a tratar.
16. Cumplir a cabalidad con todas las especificaciones del anexo técnico, que hace parte integral del contrato.
17. Pagar por su cuenta, de acuerdo con las disposiciones del Régimen legal colombiano vigente, los salarios, subsidios, aportes de ley y prestaciones sociales, afiliación y pago de los aportes a los sistemas de salud y pensión, Caja de Compensación familiar, y en general, todos aquellos establecidos por la legislación colombiana, a todas las personas que emplee para la ejecución del objeto contractual.
18. Asumir todos los costos que conlleve la ejecución y el cumplimiento del contrato.
19. Garantizar la confidencialidad de la información, asegurar el manejo en estricta reserva y protección de los datos personales, no revelar ningún dato de los suministrados por la SDH y utilizarlos únicamente para los fines del objeto contractual.
20. Acatar todas las instrucciones, indicaciones, políticas y demás que dé el supervisor al momento de la firma del acta de inicio o durante la ejecución del contrato, necesarias para garantizar el manejo adecuado de la información que se requiera utilizar para el cumplimiento del contrato.
21. Garantizar la entrega y/o transferencia de licencias, patentes, resultados, estudios y todo producto derivado de la ejecución de este contrato a la propiedad única e irrestricta de la Secretaria Distrital de Hacienda de Bogotá.
22. Vincular para la ejecución del contrato a mujeres en un porcentaje mínimo del 50%, priorizando para ello factores que acentúan su vulnerabilidad como la condición de víctima del conflicto armado, las discapacidades, ser mujer jefa de hogar, entre otras, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital 332 de 2020.La vinculación debe garantizar la plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables. Así mismo, el contratista durante la ejecución del contrato debe allegar de manera bimensual un documento por medio del cual manifieste bajo la gravedad de juramento que ha realizado la contratación de que trata el presente numeral en el porcentaje aquí indicado. Dicho documento debe encontrarse suscrito por el contratista persona natural, o por el representante legal del contratista (cuando se trate de persona jurídica o consorcio o unión temporal) y el revisor fiscal, este último cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley.

Verificaciones del cumplimiento de las Obligaciones Especiales

Durante el término de la ejecución contractual, se ha verificado el cumplimiento de las actividades requeridas al contratista de manera satisfactoria.

SERVICIOS Y PRODUCTOS RECIBIDOS A SATISFACCIÓN Y/O AVANCE DE OBRA

INFORME DE SUPERVISIÓN FINAL

Descripción servicio/producto/ avance	Verificación del cumplimiento
Fase 1: Documento elementos metodológicos Fase 1: Instrumentos cuantitativos y cualitativos de recolección de información Fase 1: Cronograma detallado Fase 2: Informe de trabajo de campo con lecciones aprendidas. Fase 2: Bases de datos cuantitativas y cualitativas. Fase 3: Documento de resultados y recomendaciones. Fase 3: Presentaciones ejecutiva y detallada de resultados Fase 3: Infografías para socialización de resultados en la entidad. Fase 3: Mapa de experiencia de usuario (Customer Journey Map)	Durante la vigencia del contrato se recibió y verificó el contenido de los diferentes productos requeridos por la entidad en cada una de las fases de ejecución del mismo, como se menciona a continuación; **Productos de la fase I:** Planeación metodológica de la evaluación cualitativa de los protocolos de servicio, diseño muestral ajustado y plan de recolección de información, instrumentos cuantitativos y cualitativos de recolección de información nuevos y ajustados. **Productos de la fase II:** Informe de trabajo de campo y bases de datos cuantitativas y cualitativas. **Productos de la fase III:** Documento de resultados y recomendaciones, presentaciones ejecutiva y detallada, e infografías para socialización en la SDH.

RESUMEN PLAZO

Plazo pactado	Plazo	Fecha desde	Fecha hasta
Inicial	7 Mes(es)	03/08/2023	03/03/2024
Plazo total	7 Mes(es)	03/08/2023	03/03/2024
Plazo total ejecutado	7 Mes(es)	03/08/2023	03/03/2024

PAGOS REALIZADOS AL CONTRATISTA A LA FECHA

Se deja constancia que el (la) contratista ha recibido la suma de CUATROCIENTOS NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS MONEDA CORRIENTE($ 409.955.585) por concepto de la ejecución del contrato 230664.

Para informe final, el supervisor deberá anexar el reporte de pagos y descuentos de contratos.

No Documento de Pago	Fecha	Valor
3000693300-2023	13/10/2023	143.484.455
3000918377-2023	11/01/2024	143.484.455

INFORME DE SUPERVISIÓN FINAL

No Documento de Pago	Fecha	Valor
3000323107-2024	19/06/2024	122.986.675
	TOTAL PAGADO	409.955.585

Balance financiero de la ejecución del contrato			
Valor inicial del contrato	409.955.585	0	0
Valor adiciones	0	0	0
Valor total ejecutado	0	0	0
Valor total de pagos realizados	0	409.955.585	0
Valor no ejecutado del contrato	0	0	409.955.585
Saldo a favor del Contratista	0	-409.955.585	0
Saldo a favor de la SDH o no ejecutado	0	409.955.585	0
SUMAS IGUALES	409.955.585	409.955.585	409.955.585

Detalle de amortización del anticipo

Datos del giro del anticipo

Moneda	Valor contrato	% Anticipo	Doc.compras	No. pago	Ejercicio	Valor anticipo	Fecha de giro
N/A							

Total anticipo	

Detalle de amortización del anticipo

Consecutivo	Doc.material	Año	Fecha del documento	Moneda	Importe bruto factura	Valor amortizado	Valor pagado	Saldo del anticipo o valor por amortizar
N/A								

Totales	0	0	0	0

Valor faltante por ejecutar y/o pagar

CUATROCIENTOS NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS MONEDA CORRIENTE($ 409.955.585)

INFORME DE SUPERVISIÓN FINAL

RETRASOS EN EL CRONOGRAMA O PLAN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y ACTUACIONES DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR AL RESPECTO

Durante la ejecución del contrato no se presentaron retrasos o novedades que afectaran el cumplimiento de lo contratado.

NOVEDADES O SITUACIONES ANORMALES PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL CONTRATO, Y ACTUACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL SUPERVISOR O INTERVENTOR

ESTADO DE LAS GARANTÍAS

A continuación, se relaciona la garantía y demás pólizas que ampararon el contrato, con los respectivos amparos constituidos:

GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO LEGALIZACIÓN CONTRATO

Garantía No: CMZ-100003398 **Anexo No:** 000 **Aseguradora:** Compañía Mundial Seguros S.A.

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
CUMPLIMIENTO	Cumplimiento del Contrato	122.986.675	19/07/2023	19/08/2024
CUMPLIMIENTO	Calidad del Servicios	122.986.675	19/07/2023	19/08/2024
CUMPLIMIENTO	Pago de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e Indemnizaciones Laborales	40.995.558	19/07/2023	19/02/2027

GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO ÚLTIMAS APROBADAS

Garantía No: CMZ-100003398 **Anexo No:** 000 **Aseguradora:** Compañía Mundial Seguros S.A.

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
CUMPLIMIENTO	Cumplimiento del Contrato	122.986.675	19/07/2023	19/08/2024
CUMPLIMIENTO	Calidad del Servicios	122.986.675	19/07/2023	19/08/2024
CUMPLIMIENTO	Pago de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e Indemnizaciones Laborales	40.995.558	19/07/2023	19/02/2027

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL LEGALIZACIÓN CONTRATO

Garantía No: CMZ-100001014 **Anexo No:** 001 **Aseguradora:** Compañía Mundial Seguros S.A.

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
RESPONSABILIDAD CIVIL	Predios, Labores y Operaciones –	SMMLV	19/07/2023	19/02/2024

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
EXTRACONTRACTUAL	PLO			
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Daño Emergente y Lucro Cesante	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Perjuicios Extra Patrimoniales	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Contratistas y Subcontratistas	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Amparo Patronal	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Bienes Bajo Cuidado Tenencia y Control	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Vehículos Propios y No Propios	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL ÚLTIMAS APROBADAS

Garantía No: CMZ-100001014 **Anexo No:** 001 **Aseguradora:** Compañía Mundial Seguros S.A.

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Predios, Labores y Operaciones – PLO	SMMLV	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Daño Emergente y Lucro Cesante	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Perjuicios Extra Patrimoniales	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL	Contratistas y Subcontratistas	Mínimo 10% del	19/07/2023	19/02/2024

Garantía	Amparo	Valor	Vig desde	Vig hasta
EXTRACONTRACTUAL		valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia		
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Amparo Patronal	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Bienes Bajo Cuidado Tenencia y Control	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	Vehículos Propios y No Propios	Mínimo 10% del valor del PLO evento y 20% del valor del PLO vigencia	19/07/2023	19/02/2024

DATOS SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

Fecha inicio contrato	Fecha terminación contrato	Tiempo de suspensión	Fecha inicio suspensión	Nueva fecha de vencimiento	No. suspensión
N/A					

CERTIFICACIÓN PAGO APORTES

De acuerdo con la verificación efectuada por la supervisión en cada uno de los pagos realizados, EL CONTRATISTA durante el plazo de ejecución del contrato, acreditó el pago de sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social Integral.

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CON EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL

De acuerdo con la verificación efectuada por la supervisión, EL CONTRATISTA durante el plazo de ejecución del contrato, acreditó el pago de sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social Integral, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, las Leyes 797 de 2003, 1122 de 2007 y 1150 de 2007 y demás normas que las reglamenten o complementen.

INFORMACIÓN DE INTERÉS DOCUMENTAL

INFORME DE SUPERVISIÓN FINAL

SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DEL CONTRATO

Durante la ejecución del contrato no se materialización cambios o ajustes a los riesgos identificados y analizados inicialmente.

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Valoración de cumplimiento de las obligaciones pactadas	ALTA	X	MEDIA		BAJA	
Valoración de oportunidad de entrega de los bienes y/o servicios suministrados	ALTA	X	MEDIA		BAJA	
Valoración calidad del servicio y/ o de los bienes suministrados	ALTA	X	MEDIA		BAJA	

Recomendación
Una vez verificado el cumplimiento de las obligaciones pactadas y ejecutado el 100% de los recursos del contrato, se recomienda dar trámite de liquidación o finalización del mismo.

Fecha de firma .

SUPERVISOR:	HELGA MILENA HERNANDEZ REYES-JEFE DE OFICINA ASESORA - OF. ASESORA DE PLANEACION	HELGA HERNÁNDEZ REYES Firmado digitalmente por HELGA HERNÁNDEZ REYES

Elaboró: EDWARD DAVID PUENTES COLMENARES