Contenido

Objeto de la consultoría 2
Alcance del Objeto 2
Identificación de la necesidad 3
1.1. Oportunidades de mejora del actual Modelo de Medición 5
Condiciones Técnicas Específicas 8
1.2. ASPECTOS METODOLÓGICOS 8
1.2.1. Diseño de metodología y estándares para la evaluación 8
1.2.2. Creación de una herramienta e instrumentos 12
1.2.3. Estrategia para transferir y gestionar el conocimiento 14
1.2.4. Piloto de la estrategia de medición en su integridad 15
- ..... Entregables 17
Equipo De Trabajo Mínimo Requerido 17
Obligaciones Generales del Contratista 22
Obligaciones Específicas Del Contratista 23
Obligaciones Ambientales 24
Plazo De Ejecución 24
Anexos 25

Objeto de la consultoría
Diseñar y validar una metodología de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Alcance del Objeto
Diseñar y validar una metodología de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, dentro de las siguientes fases:

Fase I; Diseñar una metodología y estándares para la evaluación de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Fase II; Diseñar una herramienta e instrumentos digitales que permitan la captura, almacenamiento, análisis y visualización de la información y generar reportes de resultados de la evaluación de la cadena de valor del servicio prestado en los canales de atención ciudadana (presencial, virtual, telefónico y escrito), su calidad y la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana, por parte de las entidades que componen el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Fase III; Entregar la estrategia de transferencia de conocimiento de la metodología y las herramientas que la posibilitan.

Fase IV; Diseñar y aplicar una prueba piloto de la estrategia de medición en su integridad. Diseño que deberá realizarse en compañía de los colaboradores de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., encargados de su posterior aplicación.

Clasificación de bienes y servicios UNSPSC:

Segmento	Familia	Clase
9300000 - Servicios Políticos y de Asunto Cívicos	93150000 Servicios de administración y financiación pública	93151500 Administración pública
80000000- Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos	80100000 - Servicios de asesoría de gestión	80101500- Servicios de consultoría de negocios y administración corporativa
80000000 – Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos	80100000 – Servicios de asesoría de gestión	80101500 – Servicios de consultoría de negocios y administración corporativa
80000000 – Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos	80110000 – Servicios de recursos humanos	80111600 – Servicios de personal temporal
81000000 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	81110000 – Servicios informáticos	81111600 – Programadores de computador
81000000 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	81110000 – Servicios informáticos	81111500 - Ingeniería de software o hardware
43000000 Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000 Software	43233500 Software de intercambio de información

43000000 Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	43230000 Software	43232700 Software de aplicaciones de red
81000000 Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	81110000 Servicios Informáticos	8111200 Servicios de datos
86000000 Servicios Educativos y de Formación	86100000 Formación profesional	86101700 Servicios de capacitación vocacional no - científica

Identificación de la necesidad

Bogotá tiene como necesidad alcanzar un alto nivel de satisfacción en la relación de la ciudadanía con el Gobierno y con la ciudad, e incentivar su corresponsabilidad en la búsqueda de soluciones a las problemáticas cotidianas, con el fin de mejorar las condiciones de vida de toda la población.

En tal sentido el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024 – 2027 "Bogotá Camina Segura", adoptado mediante Acuerdo del Concejo de Bogotá No. 927 de 2024, ha definido mediante el objetivo estratégico cinco (5) "*Bogotá confía en su gobierno*" responder a esas expectativas y necesidades concretas del territorio que permitan afianzar la relación estado ciudadanía.

En el marco de las funciones que corresponden a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se encuentra la de Seguimiento, Acompañamiento Y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, actividad que se adelanta al interior de la dependencia mediante la aplicación del *Modelo Seguimiento, Acompañamiento Y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía* que está compuesto así;

Primer componente: Evaluación de Calidad y Seguimiento a la Oportunidad de las Respuestas Emitidas a Través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Consiste en el seguimiento y evaluación a la calidad de las respuestas emitidas por las entidades distritales a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, la cual se realiza con una periodicidad mensual y tiene como propósito fortalecer la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las entidades y organismos distritales ante las peticiones presentadas por la ciudadanía en ejercicio del artículo 23° de la Constitución Política de Colombia.

La evaluación de calidad se realiza a las respuestas emitidas por las entidades distritales mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, en la que se tienen en cuenta los siguientes criterios; Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema[1]. Así mismo, se realiza el seguimiento a las peticiones vencidas en las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

[1] Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento de la ciudadanía. - Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía - Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento - Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud. - Manejo del Sistema: Se refiere a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por parte de quienes operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Segundo Componente: Medición de los Servicios Prestados En los Canales de Atención a la Ciudadanía

En este componente se realiza la medición de los servicios prestados por parte de las entidades y organismos distritales a través de los distintos canales de atención a la ciudadanía (virtual, presencial y telefónico), incluyendo variables de acceso, infraestructura y ciclo del servicio a la ciudadanía.

Por otro lado, con el fin de evaluar el servicio, se ha establecido un mecanismo objetivo que posibilita la determinación del nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio brindado en los canales de atención de la Red CADE. Esta medición se lleva a cabo mediante la aplicación de una encuesta estructurada en cuatro fases, cuyos resultados permiten identificar las entidades que no alcanzan niveles adecuados de satisfacción ciudadana, con el propósito de solicitar la implementación de planes de mejora y llevar a cabo el seguimiento pertinente.

Componente Transversal: Analítica de datos para la toma de decisiones

En este componente se realiza el análisis de datos capturados a través de los dos componentes ya mencionados para generar información, datos y estadísticas de tipo descriptivo, predictivo y prospectivo para una toma de decisiones basada en datos.[2]

Índice de calidad del servicio brindado en las entidades distritales

El Plan de Desarrollo "Bogotá Camina Segura", comprende 5 objetivos estratégicos dentro de los cuales se encuentra Bogotá confía en su gobierno, en el cual se establece como meta estratégica 73, el Índice de calidad del servicio brindado en las Entidades Distritales.

El objetivo de esta meta es medir el nivel de conocimiento, apropiación y cumplimiento de los diferentes estándares de calidad del servicio en los canales de relacionamiento con la ciudadanía, con el propósito de conocer cómo se presta el servicio en cada canal y los aspectos puntuales en los cuales debe mejorar cada entidad.

La proyección de la meta es la siguiente:

Meta vigencia 2024: 79%
Meta vigencia 2025: 81%
Meta vigencia 2026: 83%
Meta vigencia 2027: 85%

Definiciones

Con el propósito de enmarcar el objeto y las actividades del contrato resultante del proceso de contratación y a fin de orientar al CONTRATISTA, se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

Término	Descripción
Servicio a la Ciudadanía	Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna

[2] Para consultar en mayor detalle el Modelo Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, por favor consultar el Anexo número 1 de este documento.

Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Es un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios.
Atención Diferencial Preferencial	En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha.	Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito.
Ferias de Servicio a la Ciudadanía	Es un espacio que permite a las Entidades Públicas del Orden Nacional y del Distrito Capital, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

1.1. Oportunidades de mejora del actual Modelo de Medición

De la aplicación del *Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del servicio prestado a la ciudadanía*, se evidencian una serie de limitaciones alrededor de I. La evaluación de calidad y seguimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha; y II. La medición de los servicios prestados en los canales de atención a la ciudadanía y II.I La encuesta de satisfacción ciudadana. A continuación, de conformidad con las limitaciones observadas, se detallan las oportunidades de mejora:

Componente del Modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio	Oportunidades de mejora
I. Evaluación de calidad y seguimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha	- La Dirección Distrital de Calidad del Servicio requiere el uso de herramientas digitales que permitan la automatización de la evaluación de las respuestas, que permitan la generación de reportes y la creación de recomendaciones en el corto plazo para las entidades evaluadas. - La estructuración, procesamiento, visualización, reporte y análisis de los datos resultantes de la evaluación debe ser automatizada, ya que con la aplicación del actual modelo se usan grandes cantidades de tiempo en actividades operativas como la elaboración de un voluminoso número de informes dirigido a las entidades sobre las cuales se realiza la medición. - El nuevo modelo debe automatizar procesos de modo que los esfuerzos del equipo de trabajo se centren en acompañar a las entidades en el desarrollo de estrategias para gestionar con calidad y oportunidad de las peticiones ciudadanas. - La muestra de peticiones evaluadas debe ser representativa de cara al volumen de peticiones con respuesta definitiva gestionadas por cada entidad. - Los criterios y subcriterios establecidos para la evaluación de las respuestas a peticiones ciudadanas deben ser promotores de calidad .

	– Es necesario crear una herramienta que permita la consolidación y seguimiento a los planes de mejora que las entidades elaboran ante los resultados de la evaluación.
II. Medición de los servicios prestados en los canales de atención a la ciudadanía: Monitoreos a los canales presencial, telefónico y virtual a través de cliente incógnito.	- El ejercicio de cliente incógnito se desdibuja porque es realizado por las mismas cuatro personas del equipo de Monitoreo, esto pone en sobre aviso a las entidades y puede generar un sesgo en la manera en cómo se presta el servicio durante el ejercicio de medición. - Debe existir una guía metodológica de aplicación para los monitoreos, que permita aplicar de manera objetiva los criterios y subcriterios establecidos. - Los criterios y subcriterios establecidos para la realización del ejercicio de monitoreo deben promover la calidad en el servicio. – Los formatos dispuestos para la recopilación de la información deben ser digitales, de modo que los colaboradores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio no tengan que transcribir la información obtenida. – El proceso de evaluación debe ser más eficiente, de modo que permita la automatización de la captura de datos e informes de resultados. – La automatización de procesos debe permitir al equipo enfocarse en estrategias para la mejora continua del servicio a la ciudadanía. - Herramientas ágiles para la captura en tiempo real, la visualización y el análisis de los de resultados de los monitoreos, lo que permite la generación de recomendaciones en el corto plazo para las entidades evaluadas. - En la actualidad las visitas de monitoreo a cada entidad se realizan una vez al año debido a la limitada cantidad de colaboradores que desempeñan esta función. – Los formatos de informe final del ejercicio de monitoreo deben ser exactos y prácticos, de modo que las entidades se vean motivadas a consultarlos y usarlos. – La Dirección Distrital de Calidad debe contar con una herramienta que permita la consolidación y seguimiento a los planes de mejora.
II.I Encuesta de satisfacción en la prestación del servicio	- Es necesario contar con datos permanentes sobre medición de la satisfacción ciudadana. - Deben existir instrumentos para la medición en tiempo real de la experiencia y la satisfacción ciudadana. - La Dirección Distrital de Calidad del Servicio debe contar con una herramienta ágil y efectiva para ejecutar la fase de recolección de datos, de modo que disminuya la posibilidad de cometer errores por mal diligenciamiento. - En la actualidad los formularios de captura de información contienen un gran número de preguntas y eso genera en algunos casos molestias en el usuario, adicionalmente los resultados se pueden ver afectados por estas molestias. - La metodología utilizada evalúa la satisfacción sobre los servicios prestados por las entidades que hacen presencia en la Red CADE, en lugar de medir cada una de las entidades y organismos distritales

	existentes, con lo que se corre el riesgo de representatividad del espectro de evaluación. - La fase de recolección de datos es ejecutada por los mismos informadores de la Red CADE, generando posibles sesgos en los resultados puesto que los datos recolectados miden la calidad de la gestión de estos mismos informadores. - Hoy la aplicación de la encuesta genera una carga operativa para los equipos responsables. - La entidad debe contar con herramientas digitales para la captura, procesamiento, visualización y el análisis de los de los datos, que permitan la estructuración de reportes y la toma de decisiones basada en datos.
Ausencia de medición integral de los resultados de la cadena de valor del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía	- El nuevo Modelo de Seguimiento acompañamiento y evaluación debe contemplar la medición de resultados de los servicios prestados, lo cual permitirá a a Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía contar con la información para determinar si se está generando valor a través de la oferta de trámites y servicios de la administración distrital.

- **Experiencias internacionales significativas en relación con el objeto de la consultoría**

Países de América Latina y el Caribe, 2018 - Simplificando Vidas, Banco Interamericano de Desarrollo[3]

Calidad en la Prestación y Gestión de Servicios Públicos y Satisfacción Ciudadana

Metodología de Evaluación: La calidad con la que se prestan y gestionan los servicios públicos, así como la satisfacción de los ciudadanos se evaluó mediante la aplicación de cuestionarios conformados por preguntas cerradas.

Escala de Medición: Se empleó una escala de medición numérica de 1 a 10, excluyendo valoraciones neutras.

Objetivo del Proyecto: Contribuir a la mejora de la entrega de servicios públicos a los ciudadanos.

Periodos de Aplicación: El proyecto se implementó en los años 2015 y 2018.

Costa Rica, 2018 - Encuesta Nacional de Percepción de los Servicios Públicos, Contraloría General de la República

Opinión Ciudadana sobre la Eficiencia en los Servicios Públicos

Metodología de Evaluación: La opinión de la ciudadanía sobre la eficiencia en los servicios públicos se evaluó mediante una encuesta telefónica compuesta por 9 módulos distribuidos en 5 cuestionarios sobre diversos temas.

Temas Evaluados:

Transporte y servicios básicos.

[3] **Departamento Administrativo de la Función Pública** *Herramienta de medición de experiencia ciudadana*.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Linea 195

Seguridad y servicios municipales.
Educación.
Salud.
Justicia y vivienda. (Todos los cuestionarios contemplan la afectación de los servicios públicos ante el cambio climático).

Objetivo del Proyecto: Supervisar la eficiencia en la gestión pública, propiciando resultados concretos que impacten positivamente en la calidad de vida de las personas.

Periodos de Aplicación: La encuesta se implementó en los años 2015 y 2018.

Madrid, 2019 - Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad

Percepción Ciudadana sobre los Servicios Públicos

Alcance de la Evaluación: Percepción de 47 servicios, la administración (información disponible, canales de atención, transparencia) y la gobernanza (gestión, capacidad de respuesta, manejo de recursos).

Metodología: Cuestionario electrónico estructurado y precodificado con 60 ítems y 2 preguntas de respuesta abierta.

Medición:
Frecuencias porcentuales de las variables.
Indicadores sintéticos (0-100).
Medias de satisfacción (0-10).

Objetivos del Proyecto:

Evaluar la gestión municipal.
Evaluar la satisfacción ciudadana con el gobierno de la ciudad, equipamientos, actuaciones y servicios municipales.
Periodos de Aplicación: La encuesta se implementó en los años 2006, 2007, 2008, 2009, 2012, 2014, 2016, 2017 y 2019.

Condiciones Técnicas Específicas
Para el desarrollo del objeto contractual se han establecido las condiciones técnicas mínimas que son de obligatorio cumplimiento por parte del consultor, en los términos desarrollados en el presente documento, así;

1.2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.2.1. Diseño de metodología y estándares para la evaluación

El contratista deberá diseñar una metodología y estándares de evaluación para la medición cualitativa y cuantitativa del servicio, de los resultados de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, la satisfacción y experiencia ciudadana de las entidades del Distrito Capital. Para ello deberá entender cómo se desarrollan en la actualidad estas actividades a partir del documento Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, procedimientos, formatos, manuales, caracterización de procesos entre otros.

La mencionada metodología y los estándares de evaluación deben cumplir lineamientos impartidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., normas técnicas vigentes, normatividad legal vigente, así como casos de éxito y modelos conceptuales de referencia. Esta metodología además debe contener la descripción detallada de las actividades a implementar, los actores que deben ser involucrados y el rol de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en el proceso.

Dicha metodología, a consideración del supervisor del contrato puede ser estandarizada o estimar las diferencias entre las entidades pertenecientes al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. En el último caso, el supervisor del contrato escogerá el criterio o criterios bajo los cuales se realizará dicha diferenciación, a modo de ejemplo, tal clasificación se podría dar en razón a las tipologías de entidades existentes, su objeto social o el sector al que pertenecen

Como se mencionó, el diseño de la metodología y estándares para la evaluación se va a desarrollar sobre dos grandes líneas, “Evaluación para la medición cualitativa y cuantitativa de los resultados de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía” y “Evaluación para la medición cualitativa y cuantitativa de la satisfacción y experiencia ciudadana”, líneas sobre las cuales se realizan las siguientes precisiones:

- **Medición cualitativa y cuantitativa de los resultados de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía**

La metodología y estándares de evaluación de los resultados de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía deben tener en consideración todos los canales de atención ciudadana (presencial, virtual y telefónico) y debe contener como mínimo, los elementos que se relacionan a continuación:

1) Caracterizar la cadena de valor de la medición del actual modelo de servicio a la ciudadanía, describiendo cómo se desarrollan las acciones y actividades, que permita conocer pormenorizadamente las estrategias implementadas y los actores que intervienen.
2) Diseñar una batería de indicadores que mida los resultados de la cadena de valor y la calidad del servicio, y los demás aspectos que el supervisor del contrato considere pertinentes. A partir de estos indicadores y de con el procedimiento establecido en la metodología, se establecerá el Índice de la calidad del servicio prestado en la administración.
3) Realizar el diseño y validación de una metodología de cálculo para el índice de calidad del servicio brindado por las entidades distritales que permita alcanzar el porcentaje en términos reales de cara a la ciudadanía del Distrito Capital y que responda a la meta ID 73 del Plan de Desarrollo Distrital *Bogotá Camina Segura* 2024-2027.
4) Rediseñar estándares, criterios y subcriterios para la evaluación que promuevan calidad en el servicio.
5) Diseñar instrumentos para aplicación y medición de los estándares, criterios y subcriterios para la evaluación en formato digital.
6) Proponer la frecuencia de la evaluación para la medición cualitativa y cuantitativa de los resultados de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía
7) Diseñar protocolos en formato digital interactivo para el desarrollo de la evaluación para cada uno de los canales de atención a la ciudadanía en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
8) Proponer la ruta estándar de acompañamiento a las entidades para la promoción de la mejora continua en la prestación del servicio con base en sus resultados (instrumento digital parametrizable por entidad).
9) Diseñar una guía metodológica en formato digital interactivo que oriente sobre la aplicación objetiva de la medición de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía.

10) Diseñar un sistema de equivalencias y congruencias que permita el tránsito metodológico y hacer reportes comparando las mediciones históricas con las de la nueva metodología.
11) Hacer sugerencias sobre los arreglos institucionales necesarios para la implementación de la metodología propuesta, teniendo en cuenta desafíos y limitaciones.
12) Proponer un muestreo estadístico apropiado, de ser necesario, para garantizar que la muestra objeto de evaluación sea suficiente, que guarde coherencia con las definiciones metodológicas propuestas para realizar las mediciones y que considere las diferencias en volúmenes de atenciones en las diferentes entidades que conforman el Sistema Distrital de Atención a la Ciudadanía.
13) Contener un procedimiento para la interpretación y presentación de resultados. (Formato digital actualizable con cada medición).

- **Medición cualitativa y cuantitativa de la satisfacción y experiencia ciudadana**

1) Formular la metodología, estándares, criterios y subcriterios para la evaluación de la experiencia y la satisfacción ciudadana que sea auto gestionable por las entidades objeto de medición.
2) Diseñar una batería de indicadores que mida la satisfacción y experiencia ciudadana, y los demás aspectos que el supervisor del contrato considere pertinentes.
3) Proponer la frecuencia de la evaluación de la experiencia y la satisfacción ciudadana.
4) Diseñar protocolos para la evaluación de la experiencia y la satisfacción ciudadana.
5) Diseñar una guía metodológica que oriente sobre la aplicación objetiva de la metodología de evaluación de la experiencia y la satisfacción ciudadana.
6) Diseñar un sistema de equivalencias y congruencias que respalde el tránsito metodológico y permita hacer reportes comparando las mediciones históricas con las de la nueva metodología.
7) Proponer un muestreo estadístico apropiado, de ser necesario, para garantizar que la muestra objeto de evaluación sea suficiente.
8) Dicha metodología debe contener un sistema de métricas, escala de evaluación y procedimiento para la interpretación y presentación de resultados.
9) Entregar una metodología estándar para ser implementada y autogestionada por las entidades del Distrito y las demás que considere el supervisor del contrato.
10) Proponer un cronograma de aplicación gradual y progresiva en atención a las capacidades, recursos, robustez, y nivel de madurez de la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana de las entidades del distrito capital y los demás organismos que establezca el supervisor del contrato.
11) Elaborar un plan de transición metodológica.

El consultor entregará dos metodologías, una metodología para la medición de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y una metodología para la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana. El consultor analizará al menos 3 metodologías para la medición de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y tres metodologías para la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana. A partir del anterior análisis, el contratista y supervisor del contrato escogerán las referidas metodologías teniendo en cuenta para su escogencia, términos de cobertura, efectividad, eficiencia, costos y los demás que sean indicados por la supervisión.

El consultor presentará los estándares para la evaluación, los cuales podrán ser modificados a criterio del supervisor, quien podrá además fijar nuevas pautas para su definición.

Por otro lado, el consultor deberá diseñar de un esquema de incentivos que motive a las partes interesadas a alinear la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos en la metodología propuesta. Este esquema debe contar mínimo con los siguientes elementos:

a. **Objetivos claros**: Establecer claramente los objetivos y el período de tiempo en que se quieren alcanzar (corto, medio o largo plazo).
b. **Unidades y puntos de medida**: Se debe definir cuál es la unidad de medida del objetivo (ejemplo: porcentaje de mejoramiento en los resultados de los índices) y con qué frecuencia se medirá (mensual, semestral, anual, etc.)
c. **Opciones de reconocimiento y estímulos** intrínsecos para la promoción del cumplimiento de estándares.

- **El documento presentado por el consultor deberá desarrollarse bajo la siguiente estructura:**

- **Justificación:** Por qué es crucial medir la calidad del servicio, la satisfacción y la experiencia ciudadana, y cómo esto beneficia a la administración pública y a la sociedad. Alinear dicha justificación en consideración con las disposiciones del orden nacional y distrital en materia de servicio a ciudadanía.
- **Marco legal e institucional:** Mencionar leyes, reglamentos o políticas que respaldan estas mediciones y establecen estándares de calidad.
- **Objetivo general:** Definir el propósito principal de la metodología y qué se espera lograr con estas mediciones.
- **Objetivos específicos:** Detallar los objetivos concretos bajo parámetros técnicos
- **Alcance:** Delimitar qué aspectos del servicio, la satisfacción y la experiencia ciudadana se medirán en coherencia con la cadena de valor caracterizada.
- **Definiciones:** Definir términos clave como “cadena de valor del servicio a la ciudadanía” "calidad del servicio", "satisfacción ciudadana", "experiencia ciudadana", y todos los términos normativos, técnicos y de más que faciliten la comprensión de la metodología.

Caracterizar la cadena de valor sistema distrital de servicio a la ciudadanía

- **Identificación de los grupos de interés:** Identificar los actores que hacen parte de la cadena de valor del sistema distrital de servicio a la ciudadanía.
- **Mapeo de los procesos:** Describir detalladamente la cadena de valor en la prestación de servicios, desde la identificación de necesidades hasta la entrega o producto final.
- **Análisis de los insumos:** Identificar los recursos (humano, tecnológico y financiero) que participan de la cadena de valor.
- **Identificación de los resultados:** Definir los productos y/o servicios que se entregan en la cadena de valor junto a sus resultados.

Diseño de la metodología

- **Dimensiones de calidad:** Identificar las dimensiones de calidad del servicio a medir
- **Dimensiones de satisfacción:** Identificar las dimensiones de satisfacción ciudadana a medir
- **Dimensiones de experiencia:** Identificar las dimensiones de la experiencia ciudadana a medir
- **Dimensión resultados:** Identificar las dimensiones de los resultados obtenidos

Y las demás dimensiones resultantes de la caracterización de la cadena de valor.

- **Indicadores:** Construir indicadores específicos para cada dimensión, considerando la cadena de valor

- **Población y muestra:** Proponer sistema de muestreo acorde con las necesidades.
- **Instrumentos de recolección de datos:** Los instrumentos digitales necesarios y apropiados para la implementación de la metodología, lo cual exige que el instrumento sea parametrizable.

Recolección de datos

- **Método de recolección:** Determinar cómo se recopilarán los datos
- **Período de recolección:** Establecer el tiempo de recolección.
- **Roles:** Determinar los roles necesarios para la implementación de la metodología con sus funciones específicas y responsabilidades.

Análisis de datos

- **Procesamiento de datos:** Proponer la mejor manera de procesar los datos.
- **Análisis estadístico:** Aplicar técnicas para obtener resultados significativos.
- **Análisis cualitativo:** Identificar temas, patrones y reflexiones relevantes.
- **Triangulación de datos:** Combinar análisis cuantitativo y cualitativo y realizar cruce de variables.
- **Análisis de la cadena de valor:** Evaluar el desempeño de cada etapa e identificar posibles mejoras.

Informe de resultados (Automatizado/estándar)

- **Estructura del informe:** Organizar la información de manera clara y lógica.
- **Visualización de datos:** Utilizar gráficos y tablas para facilitar la comprensión.
- **Recomendaciones:** Formular recomendaciones específicas basadas en los resultados y el análisis.
- **Planes de mejora:** Proponer instrumentos pata la formulación de planes concretos y viables para implementar las recomendaciones.

Generación de una guía de implementación (Formato digital)

Generar un documento orientador de la implementación la metodología que determine quiénes serán los responsables. El consultor construirá un documento final, que contenga el modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

1.2.2. Creación de una herramienta e instrumentos

El consultor debe crear y desarrollar una única herramienta digital para la medición de lo contemplado en la metodología, la cual debe abarcar la medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Dicha herramienta debe tener en consideración que la prestación del servicio en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se realiza por los canales presencial (lo cual incluye las Ferias de Servicio a la Ciudadanía), virtual y telefónico. Adicionalmente, para la medición de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía la herramienta debe permitir capturar la evaluación realizada por los colaboradores de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y para la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana debe permitir a los múltiples organismos que autogestionan esta medición reportar la información y capturar la medición agregada de la misma.

Esta herramienta debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Disponibilidad de instrumentos digitales para la recolección, el almacenamiento y la disponibilidad datos capturados en la evaluación.
- Estructuración, procesamiento, visualización y automatización en la generación de reportes y recomendaciones para las entidades evaluadas
- La herramienta debe responder al muestreo estadístico previsto en la metodología con el fin de garantizar que la muestra objeto de evaluación sea suficiente.
- Recepción, consolidación, centralización y seguimiento a los Planes de mejora elaborados por las entidades con el fin de realizar un adecuado acompañamiento y seguimiento a los mismos.

La metodología propuesta debe contar con instrumentos (entiéndase por instrumento, mecanismo que permita determinar magnitudes para estándares establecidos) digitales que hayan sido probados y que cuenten con mediciones de impacto y efectividad en su aplicación, o creados a la medida de la metodología y que garanticen una alta efectividad y eficacia en el nivel de confianza de los resultados.

Por otro lado, se debe contar con herramientas (entiéndase por herramienta, mecanismo de tratamiento de datos) que permitan el procesamiento de los resultados, el análisis de las variables necesarias establecidas y la generación de reportes cualitativos y cuantitativos, individuales y/o consolidados que den cuenta de la medición cualitativa y cuantitativa de los resultados de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía.

El consultor debe proponer cuatro (4) instrumentos, los cuales deben ser probados con el fin de establecer su conveniencia para el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Una vez realizadas las pruebas, el consultor debe entregar un análisis de resultados de los mismos y recomendar cuál es la opción más conveniente en términos de cobertura, efectividad, eficiencia, costos y los demás que sean pertinentes. El supervisor del contrato escogerá los instrumentos más convenientes, y sobre estos continuará la ejecución del contrato.

La medición de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía deberá contener:

- **La referida herramienta debe cumplir los siguientes requerimientos técnicos:**

i. Ser de código abierto y de acuerdo con los resultados obtenidos en la metodología, debe permitir a las entidades distritales adaptarla y adoptarla para medición cualitativa y cuantitativa de los resultados de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, considerando los diferentes canales de atención.

ii. Debe incluir manuales de implementación que permitan su adopción por parte de las entidades.

iii. Debe contener mecanismos que permitan a las entidades que la adopten, enviar la información derivada de los resultados de las mediciones -vía servicio web/API- a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de una manera segura asegurando autenticación y autorización.

iv. Debe permitir exportar a formatos procesables (CSV) la totalidad de los datos disponibles cada mes. Adicionalmente la herramienta debe permitir acceso mediante API para exportar a otros sistemas de información la información recopilada.

v. Debe contar con los campos de captura mínimos que establezca la metodología para cada canal (ejemplo: entidad, código de trámite, punto de atención, criterios de evaluación)

vi. Debe tener la flexibilidad de incorporar los nuevos campos que demande la misionalidad de cada entidad (ejemplo: género, sexo, edad); y debe construirse de acuerdo con la arquitectura de datos definida en la base maestra de servicios y puntos de la Secretaría General.

vii. Debe tener una interfaz de administración que permita a funcionarios de la Subsecretaría de servicio a la Ciudadanía realizar la creación, autorización, y actualización de nuevos puntos.

viii. Para canales web, la herramienta debe ser tipo widget, siendo capaz de embeberse en los desarrollos de las entidades.

Arquitectura planteada

Dado que el proyecto requiere una herramienta digital de código abierto para la medición de calidad del servicio, la satisfacción y la experiencia ciudadana, se recomienda una arquitectura basada en microservicios, con tecnologías modernas y contenedorización para facilitar la escalabilidad y la interoperabilidad entre entidades distritales.

Enfoque de la Arquitectura

Se propone una arquitectura basada en microservicios con contenedorización en Docker y Kubernetes, utilizando un stack de tecnologías de código abierto.

- **Arquitectura:** Microservicios distribuidos, facilitando el escalamiento de cada módulo de manera independiente.
- **Despliegue:** Uso de Docker y Kubernetes para la orquestación y escalabilidad.
- **Interoperabilidad:** Implementación de APIs RESTful para la integración con otros sistemas de información de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- **Código abierto:** Se priorizarán frameworks y herramientas con licencias abiertas, garantizando la adopción por parte de entidades distritales.

Tecnologías Recomendadas

Frontend (Interfaz de Usuario)

- **Framework:** Angular o React.js (Ambos son software libre y ampliamente usados para aplicaciones web escalables).
- **Lenguaje:** TypeScript o JavaScript.
- **Bibliotecas:** Material UI o Tailwind CSS para UI moderna y responsiva.

Backend (Lógica de Negocio)

- **Framework:** Node.js (Express.js - NestJs) o Python (Django / FastAPI).
- **Base de Datos:** PostgreSQL o MongoDB (ambos de código abierto).
- **Autenticación:** Keycloak o JWT para seguridad de usuarios.
- **API:** RESTful o GraphQL para facilitar la integración con otros sistemas.

Infraestructura y Contenedorización

- **Orquestación:** Kubernetes (K8s) para gestionar los microservicios en la nube o en servidores on-premise.
- **Contenedores:** Docker para empaquetar y desplegar la aplicación.
- **Despliegue:** CI/CD con GitHub Actions o GitLab CI para automatización.

1.2.3. Estrategia para transferir y gestionar el conocimiento

Una vez sea aprobada a cabalidad por parte del supervisor del contrato la estrategia de metodología de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y sus correspondientes herramienta e instrumentos, el contratista deberá entregar una estrategia de transferencia de conocimiento de los mismos, que brinde a toda la administración distrital una forma centralizada, escalable y conveniente de acceder al nuevo modelo de

evaluación, garantizando aprehensión, apropiación y entendimiento para que pueda ser implementado, y de esta forma produzca un efecto de mejora en la calidad del servicio brindado en la administración distrital.

Dicha estrategia debe ser diseñada con base en un proceso de transferencia de conocimiento eficaz, utilizando recursos digitales y herramientas de comunicación, que proporcionen acceso fácil y rápido al modelo, que elimine las limitaciones de tiempo y espacio en las comunicaciones y que estimule a las entidades en la aplicación de este al brindar una guía de implementación clara y unificada.

En esta estrategia deberá exponerse en detalle las metodologías propuestas, para esto el consultor deberá diseñar materiales pedagógicos innovadores y didácticos que puedan ser consultados de manera asincrónica, cuya finalidad sea capacitar o fortalecer conocimientos a los/las servidores/as en la estrategia de evaluación de la calidad del servicio en los canales de atención ciudadana (presencial, virtual, telefónico y escrito) y de la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana.

La estrategia debe contener como mínimo:

- Definir la meta y objetivos de la estrategia.
- Diseñar el contenido sujeto de transferencia de conocimiento
- Proponer la herramienta digital que mejor respalde la estrategia de transferencia de conocimiento

El consultor entregará recursos digitales y herramientas de comunicación que permitan la cualificación de los funcionarios con relación al i) nuevo modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y ii) la herramienta digital e instrumentos.

1.2.4. Piloto de la estrategia de medición en su integridad

Se deberá realizar una prueba piloto de las fases II y III, la cual deberá ser desarrollada con el acompañamiento de los colaboradores de la Secretaría General encargados de su posterior aplicación, en una entidad distrital, en un punto de la Red CADE, en un Centro de Encuentro de Paz, en una Feria a tu Servicio y, de ser necesario, en otros puntos que, por su incidencia, el supervisor considere importante incluir en la muestra. Esta prueba piloto deberá realizarse en los diferentes canales de atención (virtuales, telefónicos y presenciales).

Con el objetivo de evaluar la efectividad de las fases II y III el consultor deberá desarrollar un proceso de iteración para alcanzar los estándares que fije el supervisor del contrato, dicho proceso será realizado en un máximo de tres (3) ciclos. Si es pertinente, y de acuerdo con los resultados de la prueba piloto, se deberán hacer los ajustes necesarios a las fases mencionadas.

- **Productos**

Fase	Actividad	Producto	Descripción del Producto
Fase 1	Diseño de metodologías y estándares	Producto 1: Plan de Trabajo Producto 2: Documento de análisis de metodologías	Plan de trabajo del proyecto y cronograma estableciendo el procedimiento y los plazos de ejecución. El consultor analizará al menos 3 metodologías para la medición de la cadena de

			valor del servicio a la ciudadanía, y tres metodologías para la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana.
		Producto 3: Metodología y estándares para la evaluación	Documento contentivo de la metodología y estándares para la evaluación de conformidad con el Anexo técnico.
		Producto 4: Modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Fase 2	Diseñar una Herramienta e instrumentos	Producto 5: Herramienta e instrumentos que permitan la captura, almacenamiento, análisis y visualización de la información y generación de reportes y seguimiento aplanes de mejora	Entrega de herramienta para la captura y el reporte de la información de la evaluación de la calidad del servicio prestado y de la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana en los términos del Anexo técnico.
		Producto 6: Manual de uso de la herramienta e instrumentos	Manual de uso de la herramienta e instrumentos
Fase 3	Entregar una estrategia de transferencia de conocimiento	Producto 7: Creación de una estrategia de transferencia de conocimiento	Documento contentivo de la estrategia de transferencia de conocimiento
		Producto 8: Recursos digitales y herramientas de comunicación	El consultor entregará recursos digitales y herramientas de comunicación que permitan la cualificación de los funcionarios con relación al i) nuevo modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y ii) la herramienta digital e instrumentos.

Fase 4	Aplicación de Prueba Piloto	Producto 9: Aplicación de una prueba piloto de la estrategia de medición en su integridad.	Informe donde describa de manera detallada la realización de la prueba piloto de conformidad con los requisitos establecidos en el Anexo técnico, junto a los cambios realizados producto de la aplicación de la misma.

- **Entregables**

Producto	% Pago
1.Documento contentivo del Modelo de medición cualitativa y cuantitativa de la cadena de valor del servicio a la ciudadanía, y de la satisfacción y experiencia ciudadana en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	30% del valor del contrato
2. Herramienta para la captura y el reporte de la información de la evaluación de la calidad del servicio prestado y de la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana en los términos del Anexo Técnico.	25% del valor del contrato
3. Recursos digitales y herramientas de comunicación, que permitan ejecutar la estrategia de transferencia de conocimiento	20% del valor del contrato
4. Informe donde describa de manera detallada los resultados de la prueba piloto junto a los cambios realizados producto de la aplicación de la misma, de conformidad con los requisitos establecidos en el Anexo técnico.	25 % del valor del contrato

Equipo De Trabajo Mínimo Requerido

Los oferentes deberán adjuntar las hojas de vida, de cada uno de los perfiles solicitados con sus respectivos anexos (soportes de estudio y experiencia profesional), conforme a lo establecido en este anexo. Documentos que serán verificados por la entidad como un requisito técnico habilitante.

Cabe señalar que solo se tendrá en cuenta un candidato para cada uno de los roles establecidos en el presente anexo. Si el consultor llega a presentar más de un candidato para cualquiera de los roles, es decir, propone dos profesionales para el mismo rol, sólo se tendrá en cuenta el primer candidato propuesto.

Perfil	Formación	Experiencia	Dedicación

1 Director de proyecto	Título profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: Ingeniería Administrativa y Afines; o Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; o Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; o Ingeniería Industrial y Afines; o Ingeniería Mecánica y Afines; o Administración; o Contaduría Pública; o Economía; o Publicidad y Afines, o Matemáticas, Estadística y Afines. Título de posgrado a nivel de maestría o especialización con núcleo básico del conocimiento en Administración; o Contaduría Pública; o Economía; o Psicología; o Sociología, trabajo social y afines; o Ingeniería industrial y afines.	Acreditar Mínimo cuatro (4) años de experiencia profesional relacionada, certificada en la dirección de proyectos de Investigación o en la dirección de proyectos de Estudios de la calidad del servicio , o en la dirección de proyectos relacionados con Medición de satisfacción o de Percepción o Cliente Incógnito o de otras técnicas similares de medición de satisfacción o Percepción.	100 %
1 Profesional en servicio al cliente/Servicio al ciudadano	Título profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: Ingeniería Administrativa y Afines; o Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; o Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; o Ingeniería Industrial y Afines; o Ingeniería Mecánica y Afines; o Administración; o Contaduría Pública; o Economía; o Publicidad y Afines, o Matemáticas, Estadística y Afines; o Psicología; o Sociología, trabajo social y afines; o Antropología, Artes Liberales Título de posgrado a nivel de maestría o especialización con núcleo básico del conocimiento en Administración; o Contaduría Pública; o Economía; o Psicología; o Sociología, trabajo social y afines; o Ingeniería industrial y afines.	Experiencia profesional específica de tres (3) años en el diseño o implementación de metodologías de mejoramiento de la calidad del servicio o evaluación de la satisfacción o percepción de la calidad del servicio.	100 %

1 Diseñador/a de servicios y producto	Título profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: Ingeniería Administrativa y Afines; o Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; o Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; o Ingeniería Industrial y Afines; o Ingeniería Mecánica y Afines; o Administración; o Contaduría Pública; o Economía; o Publicidad y Afines, o Matemáticas, Estadística y Afines; o Psicología; o Sociología, trabajo social y afines; o Antropología, Artes Liberales Título de posgrado a nivel de maestría o especialización con núcleo básico del conocimiento en Administración; o Contaduría Pública; o Economía; o Psicología; o Sociología, trabajo social y afines; o Ingeniería industrial y afines.	Experiencia profesional mínima de tres (3) años en diseño de productos o servicios centrados en el ciudadano aplicando metodologías de innovación y/o experiencia en implementación de procesos de evaluación de calidad y experiencia en el servicio.	100 %
1 Profesional en programación	Título profesional en el siguiente núcleo básico del conocimiento: Ingeniería de Sistemas, o Telemática y Afines.	Experiencia profesional específica de tres (3) años en arquitectura de software, desarrollo de aplicaciones móviles y/o web y optimización de bases de datos.	100 %
1 Profesional estadístico	Título profesional en alguno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: Economía; o Matemáticas, Estadística y Afines.	Experiencia profesional específica de tres (3) años en diseño de instrumentos de recopilación de información primaria, almacenamiento y análisis de datos y todo tipo de información cuantitativa y cualitativa.	100 %

Para efectos de la acreditación del cumplimiento de los perfiles antes señalados, el adjudicatario deberá allegar la hoja de vida de las personas presentadas junto con los títulos de idoneidad y las certificaciones de experiencia específica, que permitan acreditar el perfil mínimo requerido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Por lo anterior el proponente debe tener en cuenta lo siguiente:

I. IDONEIDAD

Conocimiento que se adquiere con el grado de escolaridad y se mide con los títulos académicos que acredite el equipo de trabajo, sujeto a ser verificado y/o evaluado.

Para efectos de acreditar la formación académica de cada uno de los integrantes del equipo mínimo de trabajo el adjudicatario deberá anexar los siguientes documentos. Sólo éstos serán tenidos en cuenta.

• Carta de compromiso de cada uno de los integrantes del equipo mínimo de trabajo indicando su intención de participar en el proyecto y su aceptación de presentar su hoja de vida.

• Copia del acta de grado y/o diploma de grado profesional. • Copia de la tarjeta o matrícula profesional vigente y certificado de vigencia de la matricula profesional cuando aplique.

• Copia del documento de convalidación de los títulos obtenidos en el exterior, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia, si corresponde. • Copia de la cédula de ciudadanía.

NOTA 1: Si se trata de estudios obtenidos en el exterior, se deberá presentar la convalidación del título expedida por el Ministerio de Educación – Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES, de acuerdo con lo señalado en la Ley 30 de 1992 y la Resolución 5547 de 2005.

NOTA 2: En caso de que el programa académico no se encuentre registrado en el SNIES, el proponente deberá aportar los soportes que permitan validar que se encuentra en el mismo Núcleo Básico del Conocimiento – NBC del programa académico solicitado, adicional a la convalidación / homologación ante el Ministerio de Educación si el titulo fue obtenido en el exterior.

II. EXPERIENCIA

Destreza y/o habilidades que se adquiere con la práctica y se mide con las certificaciones laborales o contractuales que acredite el equipo de trabajo a ser verificado y/o evaluado.

Para la verificación de la experiencia exigida a cada uno de los miembros del Equipo mínimo requerido, el proponente deberá presentar las respectivas certificaciones de experiencia, las cuales deberán incluir como mínimo: • Nombre o razón social del contratante.

• Nombre o razón social del consultor.

• Objeto del Contrato y/o cargo desempeñado y/o rol desempeñado (Debe guardar relación directa con la formación profesional requerida para el perfil)

• Funciones u obligaciones desempeñadas (Sólo se exige para las certificaciones que acrediten experiencia específica)

• Fecha de iniciación (Día, mes y año) y de terminación (Día, mes y año) del contrato o plazo del contrato. En caso de que la certificación no señale el día, se tomará como inicio el último día del mes y para terminación el primero.

• Dirección y teléfono del contratante.

• Firma e identificación (nombre) de la persona que suscribe la certificación. En caso de que la certificación no señale el día, se tomará como inicio el último día del mes y para terminación el primero.

• Se acepta como equivalente a la certificación, copia de los contratos, siempre que se acompañen con la respectiva acta de liquidación, o de recibo final y de ellos se extracte la información antes señalada.

NOTA 1: Para efectos de la verificación, la experiencia profesional del talento humano ofrecido, se dará aplicación al artículo 229 del Decreto Ley 19 de 2012, en el cual señala:

"Artículo 229. EXPERIENCIA PROFESIONAL: Para el ejercicio de las diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior". "

Se exceptúan de esta condición las profesiones relacionadas con el sistema de seguridad social en salud en las cuales la experiencia profesional se computará a partir de la inscripción o registro profesional".

La experiencia se empezará a contar a partir de la terminación y aprobación del pénsum académico (profesionales diferentes a la ingeniería) y para las Ingenierías, a partir de la expedición de la Matrícula Profesional

NOTA 2: Con el fin de contabilizar los años de experiencia, los tiempos traslapados sólo se contarán una vez.

NOTA 3: No aplican equivalencias de estudios para cumplir con la experiencia exigida.

NOTA 4: Si la experiencia de los integrantes del equipo mínimo de trabajo ha sido adquirida con el oferente debe aportar el siguiente documento:

En el evento en que sea el consultor quien certifica a alguno de los integrantes del equipo mínimo de trabajo, la certificación correspondiente deberá ser suscrita por el representante legal del mismo y de su revisor fiscal o contador, según corresponda a su tipo societario. En ese orden de ideas, deberá aportar adicionalmente tarjeta profesional del contador que certifica y antecedentes expedidos por la Junta Central de Contadores. En caso de proponentes plurales, dicha certificación deberá ser aportada por el integrante del consorcio o unión temporal que certifique la Experiencia.

Las certificaciones allegadas, para acreditar la experiencia adquirida del profesional propuesto, emitidas por el proponente o miembro del consorcio o unión temporal como contratante, para todos los efectos se entienden emitidas bajo la gravedad de juramento.

NOTA 5: No se tendrán en cuenta certificaciones expedidas por el profesional para sí mismo, ni declaraciones juramentadas, ni cuentas de cobro o facturas.

NOTA 6: Se acepta como equivalente a la certificación, copia de los contratos, siempre que se acompañen con la respectiva acta de liquidación, o de recibo final y de ellos se extracte la información antes señalada.

NOTAS GENERALES AL EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO:

NOTA 1: La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el proponente y de solicitar las aclaraciones que considere convenientes.

NOTA 2: DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR: Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma español deberán presentarse acompañados de una traducción oficial a dicho idioma. Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en el Artículos 251 del Código General del Proceso, Artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 2201 del 22 de julio de 1997 proferida Relaciones Exteriores de Colombia.

APOSTILLE: Cuando se trate de documentos de naturaleza pública otorgados en el exterior, de conformidad con lo previsto en la Ley 455 de 1998, no se requerirá del trámite de consularización señalado en este numeral, siempre que provenga de uno de los países signatarios de la Convención de La Haya del 5 de octubre de 1961, sobre abolición del requisito de legalización para documentos públicos extranjeros, aprobada por la Ley 455 de 1998. En este caso solo será exigible la apostillaje que consiste en el certificado mediante el cual se avala la autenticidad de la firma y el título a que ha actuado la persona firmante del documento y que se surte ante la autoridad competente en el país de origen.

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma español proveniente de países signatarios de la Convención de La Haya, deberán ser presentados acompañados de una traducción oficial a este idioma, en los términos del Artículo 251 del Código General del Proceso o efectuada por traductor o interprete no oficial, pero cumpliendo el trámite del Apostille.

Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma español y que provengan de países NO signatarios de la Convención de La Haya deberán traducción oficial a este idioma, en los términos del Artículo 251 del Código General del Proceso.

En el evento en que los documentos otorgados en el exterior no cumplan con lo señalado en el presente numeral, no serán tenidos en cuenta.

Obligaciones Generales del Contratista

1. Dar cumplimiento a sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y parafiscales para lo cual deberá realizar los aportes a que se refiere el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o el Artículo 9 de la ley 828 de 2003 Y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, en lo relacionado con los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, SENA e ICBF, cuando haya lugar a ello, de conformidad con las normas y reglamentos que rigen la materia.
2. Asumir el pago de salarios, honorarios, prestaciones e indemnizaciones de carácter laboral del personal que contrate para la ejecución del contrato, lo mismo que el pago de honorarios, los impuestos, gravámenes, aportes y servicios de cualquier género que establezcan las leyes colombianas y demás erogaciones necesarias para la ejecución del contrato.
3. Constituir y mantener vigentes las garantías exigidas por el tiempo pactado en el contrato, así como el de las modificaciones que se presenten en la ejecución del mismo.
4. Presentar oportunamente las facturas, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para su pago.
5. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato cuando en ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la ley 80 de 1993.
6. Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que cause a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., por el incumplimiento del contrato.
7. Responder por los actos que le sean imputables al Contratista, es decir todas las acciones y omisiones de su personal, subcontratistas y proveedores, así como del personal al servicio de estos últimos.
8. Dar a conocer Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cualquier reclamación que indirecta y directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del Contrato o sobre sus obligaciones.
9. Tener una cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria afiliada al S.A.P. (Sistema Automático de Pagos).
10. Dar cumplimiento a la Directiva 006 del 30 de octubre de 2012 modificada por la Directiva 002 de 2014, en relación con las directrices para conservar el medio ambiente en la Secretaría General.
11. Ejecutar el objeto del contrato con total autonomía técnica y sin subordinación con respecto a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Queda entendido que no habrá vínculo laboral alguno entre el personal utilizado por el contratista y la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá. D.C., por lo tanto, serán de su cargo el reclutamiento, calificación, vinculación, entrenamiento del personal que utilice, lo mismo que el pago de salarios, prestaciones e indemnizaciones, de conformidad con lo señalado en la Ley.
12. Mantener actualizado el domicilio durante la vigencia del contrato y seis (6) meses más y presentarse a la Secretaría General en el momento en que sea requerido por la misma para la suscripción de la respectiva acta de liquidación, si a ello hubiere lugar.
13. Estar bajo la supervisión directa de la Secretaria General.
14. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y en trabamientos.
15. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
16. Asumir todos los costos que genere la legalización del contrato.
17. Cumplir con todo lo ofrecido en la propuesta, la cual hace parte integral del contrato.
18. 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 lesiva para los Derechos Laborales.
19. Cumplir con todas las obligaciones del contrato y la propuesta y evitar medidas sancionatorias si incurre en prácticas indignas, discriminatorias y lesivas del régimen laboral vigente.
20. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
21. El personal del contratista debe participar activamente en las actividades de prevención y promoción en Seguridad y Salud en el Trabajo, si aplica.
22. EL CONTRATISTA debe reportar los accidentes de trabajo del personal a su cargo, ante la Administradora de Riesgos laborales ARL e informar la ocurrencia de los mismos a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en los términos previstos en la ley, si aplica.
23. EL CONTRATISTA debe realizar las investigaciones de accidentes de trabajo del personal a su cargo de manera conjunta con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., si aplica.
24. EL CONTRATISTA debe realizar la entrega de los elementos de protección personal del personal a su cargo, si aplica.
25. EL CONTRATISTA debe brindar capacitación al personal a su cargo en temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo, en los casos que aplique.
26. Mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o con ocasión del contrato.
27. Las demás inherentes al objeto y a la naturaleza del contrato que llegare a celebrarse.

Obligaciones Específicas Del Contratista

1. Cumplir con todas las condiciones y cada una de las especificaciones técnicas y obligaciones contenidas en el pliego de condiciones, anexo técnico y demás anexos del proceso de selección.
2. Entregar los productos definidos en el anexo técnico.
3. Entregar al supervisor del contrato dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, el plan de trabajo del proyecto y cronograma estableciendo la metodología y los plazos de ejecución. El cronograma incluirá el tiempo de ejecución de cada una de las fases, sin que en conjunto excedan el plazo de ejecución. Si el contratista considera necesario realizar algún ajuste al cronograma, deberá informar de manera oportuna al supervisor sobre esta situación, quien decidirá si acoge dicha solicitud.
4. Efectuar los cambios y correcciones solicitadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, dentro de los 2 (dos) días calendario siguientes a la comunicación efectuada por la Supervisión del contrato.
5. Garantizar el cuidado, almacenamiento y backups de la información producto de la ejecución del contrato.
6. Presentar dentro de los diez (10) días calendario siguientes a cada mensualidad vencida o dentro de los plazos en que lo requiera el supervisor del contrato, la facturación de los elementos efectivamente entregados o servicios efectivos prestados y recibidos a satisfacción por la entidad.
7. Cumplir con el equipo mínimo de trabajo requerido y mantener el mismo en la etapa de ejecución del contrato.
8. Contar con disponibilidad permanente de servicio, asistir a las reuniones y presentaciones de informes de entrega de resultados cuando lo requiera la Entidad, a través del supervisor del contrato.
9. De conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 332 de 2015, el consultor deberá vincular y mantener al menos en un 50% mujeres para la ejecución contrato, atendiendo los requisitos de perfiles y experiencia exigidos en el Anexo Técnico. Dicha vinculación se realizará con plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables.
10.Disponer de canales seguros y oportunos de comunicación con el supervisor del contrato durante la ejecución de todo el proyecto.
11. El contratista no se compromete a destinar al cumplimiento del objeto contractual la prestación servicios por parte de población de sujetos de especial protección constitucional, de conformidad con la justificación realizada en la necesidad de la contratación.

12. Evitar los elementos de discriminación sexista del uso del lenguaje escrito, visual y audiovisual, y de la imagen, que perpetúen estereotipos de género y/o generen un ambiente sexual hostil. Para lo cual, deberá abstenerse de hacer, compartir, difundir y promover bromas, chistes y expresiones machistas, así como, hacer uso del lenguaje incluyente, entendido este como el uso de expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como al masculino, cuando se requiera hacer referencia a ambos y no el uso exclusivo del género masculino; de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Distrital No. 381 de 2009.
13. El contratista tiene la obligación de prevenir el abuso y el acoso sexual además de promover su denuncia y de las demás violencias basadas en género en el marco de la ejecución del contrato, de conformidad con el artículo 5 del Decreto 332 de 2020.
14. El contratista, en virtud del presente contrato, se obliga a ceder, de manera total, irrevocable, exclusiva, universal y definitiva a favor de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todos los derechos patrimoniales de autor y demás derechos de propiedad intelectual que surjan con ocasión de la creación, desarrollo, producción, ejecución y entrega de los productos, obras, desarrollos, informes, bases de datos, diseños, software, documentos, estudios, y en general cualquier resultado que se genere en desarrollo del presente contrato, sin limitación alguna de tiempo, territorio o medio de explotación.

Esta cesión incluye, pero no se limita a los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, traducción, adaptación, modificación, comercialización, almacenamiento y cualquier otra forma de utilización o explotación, conforme a lo establecido en la Ley 23 de 1982, la Decisión Andina 351 de 1993, la Ley 44 de 1993, y demás normas concordantes y vigentes sobre propiedad intelectual en Colombia.

El valor de la cesión de los derechos patrimoniales aquí referida se entiende incluido en el valor total del contrato y no dará lugar al reconocimiento de sumas adicionales. En consecuencia, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, podrá hacer uso de los productos objeto del contrato sin restricción alguna y de conformidad con los fines institucionales.

El contratista declara que los productos entregados en virtud del presente contrato son originales y no infringen derechos de terceros. En caso de presentarse reclamaciones por parte de terceros relacionadas con derechos de autor o propiedad intelectual, el contratista asume total responsabilidad y se obliga a mantener indemne a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a cualquier reclamación, demanda o perjuicio derivado de tales reclamaciones.

15. Cumplir con las demás obligaciones derivadas de la naturaleza del contrato y que surjan de su ejecución.

- Obligación Ambiental

16. Entregar los informes y la documentación relacionada con la ejecución del contrato de manera digital en cumplimiento de la política cero papel de la Secretaría General, la cual se adopta mediante Resolución 718 del 06 de diciembre de 2023.

Obligaciones de la Entidad

1. Pagar el valor del contrato en las condiciones establecidas en la forma de pago.
2. Resolver las inquietudes presentadas por EL CONTRATISTA y proporcionarle la información necesaria completa y oportuna para el desarrollo del objeto del contrato.
3. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que forman parte del mismo.
4. Designar un Supervisor del contrato con el fin que haga seguimiento al mismo.

5. Suscribir el acta de inicio y las demás que corresponda durante la ejecución del Contrato.
6. Expedir el certificado de prestación de servicio y cumplimiento a través del supervisor del contrato, previa presentación por parte del contratista de la factura y de los demás requisitos exigidos para el pago.
7. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato y que surjan del desarrollo del mismo.
8. Proporcionar la información requerida para el cumplimiento del objeto del contrato.
9. Exigir y velar por el cumplimiento del objeto del contrato y de las obligaciones derivadas de éste, conforme a los parámetros consignados en el pliego de condiciones
10. Verificar por conducto del supervisor (a) que se mantengan vigentes todas las pólizas que amparan el Contrato.
11. Elaborar oportunamente el acta de inicio y liquidación del contrato.

Plazo De Ejecución

El plazo de ejecución del contrato será de 4 meses, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, es decir la expedición del registro presupuestal correspondiente y la aprobación de la garantía única por parte de la Entidad, una vez sea constituida y presentada en debida forma por el CONTRATISTA.

Ana María Pérez Vargas

Directora Distrital de Calidad del Servicio

	NOMBRE	**CARGO**
PROYECTÓ:	Andrés Felipe Torres Espitia	Profesional Universitario Dirección Distrital de Calidad del Servicio
PROYECTÓ Y REVISÓ:	Sandra Liliana Casas Acevedo	Contratista Dirección Distrital de Calidad del Servicio
REVISÓ:	Karen Romero	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
REVISÓ Y APROBÓ:	Ana María Pérez Vargas	Directora Distrital de Calidad del Servicio

Anexos

1. *Modelo Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía* expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

   https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=T_NORMA_ARCHIVO&p_NORMFIL_ID=34094&f_NORMFIL_FILE=X&inputfileext=NORMFIL_FILENAME