

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER EN EL PRESENTE PROCESO DE SELECCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es un organismo de nivel central del orden distrital, creado mediante el Acuerdo 637 de 2016 del Concejo de Bogotá, según el cual, con cargo a los recursos de la misma se adquieren los bienes, obras y servicios que la entidad requiere para el cabal cumplimiento de su misión y las autoridades competentes requieran para optimizar la seguridad de todos los habitantes de Bogotá.

En atención a lo anterior, el Decreto Distrital 413 de 2016, "Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones", a través del artículo 13 son funciones de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4:

- "a. Coordinar la gestión efectiva entre organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.*
- b. Dirigir la integración operativa y tecnológica de los organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo.*
- c. Establecer prioridades para la respuesta a emergencias desde el punto de vista de la coordinación de la gestión efectiva.*
- d. Proporcionar apoyo a las autoridades locales y los organismos nacionales y asegurar que todas las acciones se lleven a cabo dentro de las prioridades que se establezcan.*
- e. Determinar acciones de información pública de emergencia apropiada utilizando los métodos de difusión disponibles en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.*
- f. Proponer y orientar políticas y procedimientos de divulgación del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría.*
- g. Conformar un plan estratégico de capacitación y entrenamiento integral para las entidades que hacen parte del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo -C4, elaborando los lineamientos para su desarrollo.*
- h. Las demás que le sean asignadas y que correspondan con la naturaleza de la dependencia."*

De acuerdo con el Programa de Gobierno 2024-2027, en el objetivo 1 "*Bogotá camina segura*", determina que: "*Bogotá debe ser una ciudad en la que todos sus habitantes se puedan desplazar tranquilamente en los ámbitos urbano, rural y regional; disfrutar del espacio público, y vivir, trabajar y soñar sin restricciones, en la que, de manera central, las poblaciones de especial protección (las mujeres y los niños, niñas y adolescentes, LGTBI, grupos étnicos, población con discapacidad) puedan caminar sin sentir miedo y no haya espacio para el accionar delincuencia y violento*".

El Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027, bajo el lema "BOGOTÁ CAMINA SEGURA", plantea como objetivo general mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, garantizando el ejercicio pleno de sus derechos. Este objetivo se articula con el compromiso de ofrecer mayor seguridad, inclusión, libertad, igualdad de oportunidades, y acceso más justo a bienes y servicios públicos. La administración distrital busca fortalecer el tejido social en un marco de confianza y colaboración, aprovechando el potencial de

la sociedad y el territorio, y comprometiéndose también con la acción climática y la integración regional.

Las actividades de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia están clasificadas en la estructura del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 *"BOGOTÁ CAMINA SEGURA"*, el cual en su Objetivo Estratégico 1. Bogotá avanza en su Seguridad, en sus Programas: 1.01. Diálogo social y cultura ciudadana para la convivencia pacífica y la recuperación de la confianza 1.02. Cero tolerancias a las violencias contra las mujeres y basadas en género, 1.03. Desmantelamiento de estructuras criminales y delincuenciales con mejores capacidades y activos tecnológicos, 1.04. Servicios centrados en la justicia, y 1.05. Espacio público seguro e inclusivo.

El PDD 2024-2027 contempla para la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, lo siguiente: Objetivo 1 *"Bogotá avanza en seguridad"*; Estrategia *"Seguridad y justicia fortalecidas"* y el Programa 3 *"Desmantelamiento de estructuras criminales y delincuenciales con mejores capacidades y activos tecnológicos"*

Conforme a lo anterior la misionalidad de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se enmarca dentro del Programa 3, siendo la meta de dicho programa el *"fortalecimiento de las capacidades operativas para la vigilancia policial y las funciones militares específicas para el Distrito, el centro de comando, control comunicaciones y cómputo (C4) de Bogotá"*.

Entre los proyectos de inversión o de funcionamiento de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se encuentra el Proyecto 0296 *"Fortalecimiento de las capacidades del Sistema de operación y Tecnológico del C4 en Bogotá D.C"*, cuyo objetivo es Avanzar en la modernización y desarrollo tecnológica del C4, siendo Jefe de oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, como responsable de alcanzar metas del PDD incluidas en dicho proyecto de inversión.

PROYECTOS DE INVERSIÓN 2024-2027		AREA RESPONSABLE	UNIDAD EJECUTORA
		Gerencia proyecto	
0296	Fortalecimiento de las capacidades del Sistema de operación y Tecnológico del C4 en Bogotá D.C	Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4	01

Es de señalar que la programación de las metas del proyecto de inversión, se encuentran contempladas en el Plan de Acción de la Secretaría, Componente de inversión, por lo cual, para la ejecución y cumplimiento del proyecto y por ende, de las funciones propias de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, la entidad requiere adelantar la contratación de actividades y servicios que lo soportan y sin los cuales no se podrían alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Conforme lo anterior, es necesario continuar con la adecuada ejecución de los proyectos de inversión de la entidad de conformidad con las funciones contempladas en el Decreto Distrital 413 de 2016 y sus decretos modificatorios. Con tal finalidad, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia profirió las resoluciones números 0123 del 10 de julio de 2024 *"Por medio de la cual se hace delegación de funciones en materia de ordenación del gasto y contractual sancionatoria en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones"*, la 0125 de

16 de julio de 2024 *"Por medio de la cual se designan las responsabilidades de las Gerencias de Programas de Inversión y de Proyectos en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones"* y la 0174 de 24 septiembre de 2024 *"Por medio de la cual se designan las responsabilidades de las Gerencias de Programas de Inversión y de Proyectos en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones"*, las cuales precisaron las competencias en materia de ordenación del gasto, las gerencias de los programas de inversión y de proyectos.

Para llevar a cabo el proyecto de inversión denominado *"Fortalecimiento de las capacidades del Sistema de operación y Tecnológico del C4 en Bogotá D.C"*, las citadas normas disponen que la ordenación del gasto, se encuentra a nombre de la Subsecretaria de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas y como Gerente de Proyecto y de Programa de Inversión, la de Jefe Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

El Acuerdo Distrital 637 de 2016 *"Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones"* expedido por el Consejo de Bogotá, encomendó entre otras la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad a todos los habitantes del Distrito Capital; la coordinación del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123; la integración y coordinación de los servicios de emergencia; y proporcionar bienes y servicios a las autoridades competentes con el fin de coadyuvar en la efectividad de la seguridad y convivencia ciudadana en Bogotá D.C.

En dicho Acuerdo como funciones básicas de la SDSCJ se estipuló: (a) Liderar, orientar y coordinar la formulación, la adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a garantizar la convivencia y la seguridad ciudadana y la preservación del orden público en la ciudad; (b) adquirir o suministrar los bienes, servicios y contratar las obras que se requieran para el mejoramiento de las condiciones de seguridad, convivencia y acceso a la Justicia en el Distrito Capital; (c) coordinar y operar el Sistema Integral de Seguridad y Emergencias NUSE 123 del Distrito Capital, de manera conjunta, con la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE, y la Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital; (d) liderar, orientar y coordinar los servicios de emergencia del Distrito Capital en el marco del primer respondiente, etc.

Es así como la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4, como dependencia de la SDSCJ, atendiendo lo consignado en el parágrafo del artículo 13 del Decreto 413 de 2016, *"Por el cual se reglamenta el Sistema Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4 y se dictan otras disposiciones"*, coordina y opera el Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123, conformado por:

- La Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias – CRUE de la Secretaría Distrital de Salud (Decreto 507 de 2013).
- El Centro de Gestión del Tráfico de la Secretaría Distrital de Movilidad.
- La Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB (Acuerdo 257 de 2006 y Decreto Distrital N° 555 de 2011).
- El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER (Acuerdo IDIGER N° 003 de 2015).

- El Centro Automático de Despacho de la Policía Metropolitana de Bogotá – CADMEBOG (Reglamento del Servicio de Policía).

Por consiguiente, con el fin de continuar con el cumplimiento a los programas y metas propuestos para el C4 en el Plan Distrital de Desarrollo, así como para la ejecución de las funciones y proyectos de esta dependencia, es indispensable mantener la capacidad operativa de la oficina, en lo atinente a contar con los colaboradores para la recepción de llamadas del NUSE 123, con el fin de apoyar el desarrollo de las funciones establecidas en el artículo 13 del Decreto 413 de 2016, particularmente para “coordinar la gestión efectiva entre organismos de respuesta de emergencia, seguridad y de apoyo” y “garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital”.

El Número Único de Seguridad y Emergencias – NUSE 123, es el pilar del sistema de atención de seguridad y emergencias que coordina el Centro de Comando, Comunicaciones, Control y Cómputo - C4, toda vez que este sistema soporta la operación de recepción de las llamadas que realiza la ciudadanía y el despacho a las autoridades encargadas de atender la emergencia o la urgencia. Así las cosas, dada la importancia de continuar con el cumplimiento de esa misión, la necesidad de la contratación tiene su razón de ser teniendo en cuenta los siguientes aspectos: i) Mantener el registro de atención de llamadas y ii) Reducir el porcentaje de abandono de llamadas, conforme a los siguientes argumentos:

#### i. Mantener el registro de atención de llamadas:

La operación del C4 – NUSE 123 cubre los componentes de recepción y despacho. El primero, objeto de la presente necesidad, es realizado por el C4 a través de la Sala Unificada de Recepción – S.U.R. y su operación consta de cinco (5) Secciones con equipos de 64 operadores de recepción de llamadas y trámite de incidentes. La operación se presta en un servicio ininterrumpido 7x24, los 365 días del año, con turnos diarios.

Desde el año 2020 el C4 ha tenido la necesidad de contratar por prestación de servicios operadores que apoyen en la gestión de recepción de llamadas y creación de incidentes, en aras, de garantizar un servicio eficaz de cara a la ciudadanía y al cumplimiento en lo previsto en el Plan Distrital de Desarrollo, así como el aumento de llamadas tal como se muestra a continuación:



Gráfica N.1. Llamadas recibidas 2023-2024  
 Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

Es así que, durante el año 2024, se requirió la vinculación a través de contratos de apoyo a la gestión para la recepción de llamadas y trámite de incidentes que ingresan a través del NUSE123; debido a que se vio un aumento significativo en el flujo de los incidentes tramitados, como consecuencia de la pandemia, las jornadas de protestas, manifestaciones sociales y otros temas de orden público que se presentaron en el Distrito de Bogotá, originaron un alto número de incidentes, los cuales fueron tramitados con el apoyo de los operadores contratados por prestación de servicios y que, junto con el personal de planta, atienden los incidentes que actualmente se reportan por la ciudadanía contribuyendo así, a responder a las diferentes situaciones relacionadas con seguridad y convivencia que se presentan en el Distrito Capital.

Posteriormente, y conforme al histórico contratado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es fundamental continuar contratando a operadores como apoyo a la gestión, teniendo en cuenta el análisis reflejado en la Gráfica N.º 2: Llamadas recibidas 2023-2024. Esta medida permitió mejorar la capacidad de respuesta del NUSE 123, como se evidencia en la variación del porcentaje de llamadas contestadas. En el año 2023, dicho porcentaje fue del 91,99%, mientras que en 2024 ascendió al 92,058%. Esto representa un aumento en llamadas contestadas entre ambos años, lo cual se traduce en un mejor nivel de servicio. A mayor número de llamadas contestadas, más emergencias son tramitadas, tal como se muestra en la gráfica siguiente:



Gráfica N.2. Variación Llamadas contestadas 2023 -2024  
 Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

## ii. Reducir el porcentaje de abandono de llamadas:

La tasa de abandono de llamadas se calcula como el porcentaje de llamadas abandonadas luego del umbral respecto al total de llamadas que ingresaron al NUSE 123. El umbral mencionado es de 10 segundos, ya que luego de ese tiempo se considera que la llamada es un intento real de comunicación a través del NUSE 123, para atender las necesidades que se presentan en la operación por la alta demanda de llamadas y con el fin de reducir el encolamiento y el abandono de las mismas, por parte de la ciudadanía en los casos de seguridad y emergencias del Distrito Capital.

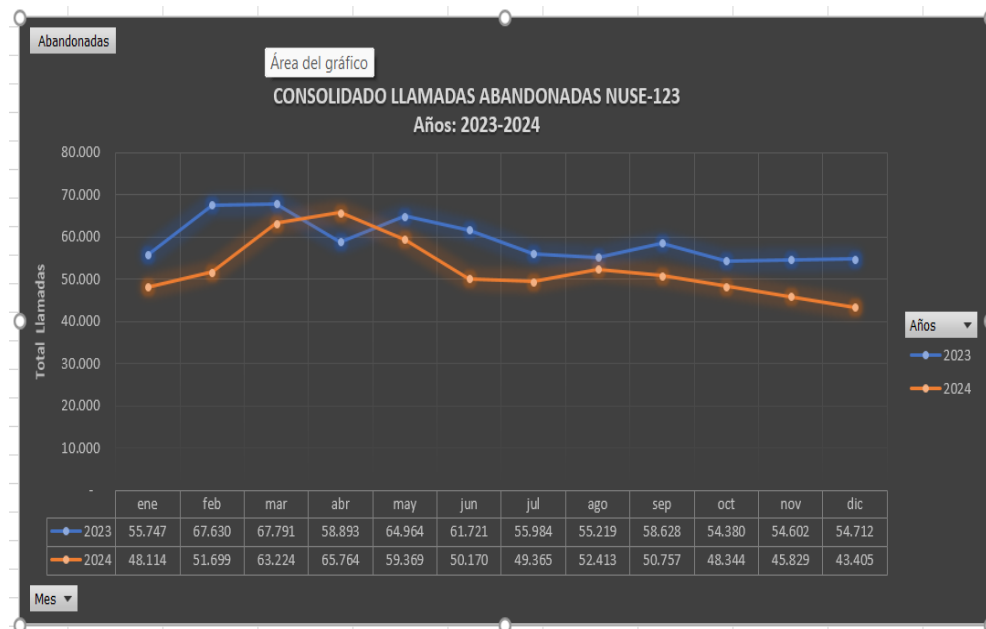
El Número Único de Seguridad y Emergencias – NUSE 123 ha cumplido con el principal objetivo estimado en el propósito del PDD, en promedios acumulados para el año 2023 la tasa de abandono de llamadas se estimó en 710.271, para el año 2024 al contar con contratistas operadores para cubrir la totalidad de las estaciones de la Sala Unificada de Recepción - S.U.R se disminuyó la tasa a 628.453 como se muestra a continuación:





Gráfica N.3. Promedio acumulado de abandono de llamadas 2023 – 2024  
 Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

El detalle del porcentaje del promedio acumulado de abandono de los años 2023 y 2024 se discrimina en la siguiente gráfica, donde se conoce el porcentaje mensual hasta el mes de diciembre, tal como se observa a continuación:



Gráfica N.4. Consolidado de llamadas abandonadas 2023  
 Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

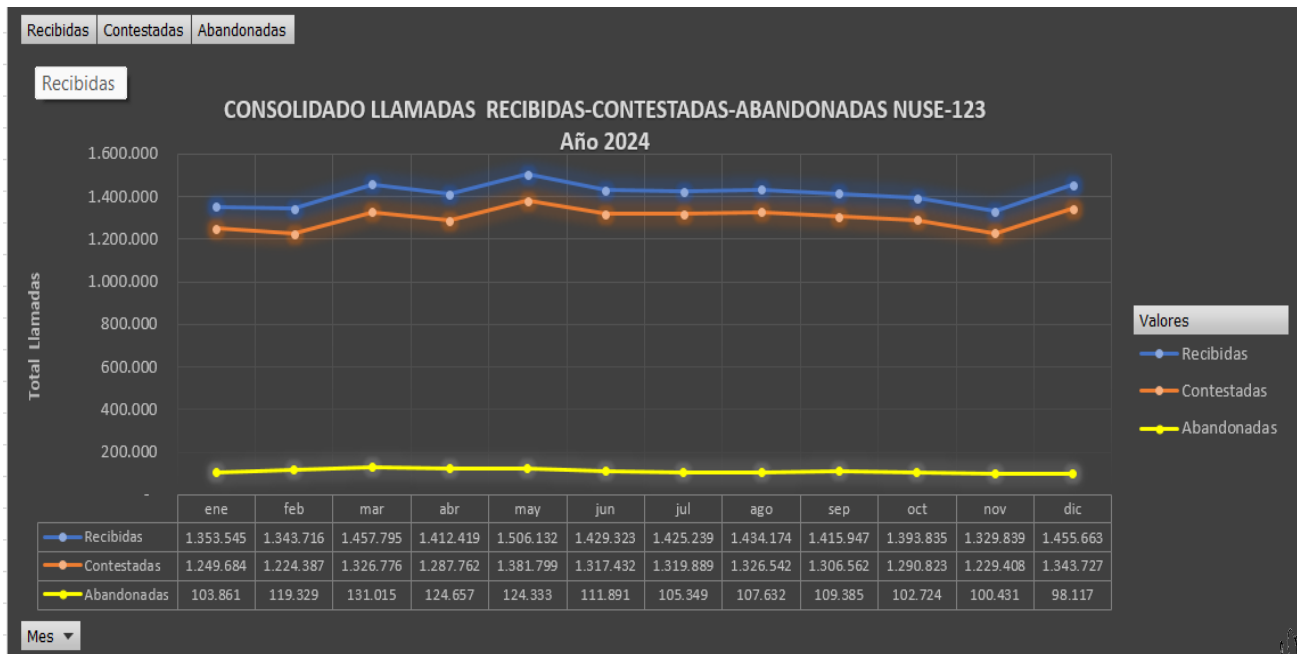
## ESTUDIOS PREVIOS PARA LA CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES O DE APOYO A LA GESTIÓN

F-GCT-1118  
V.4

Año	Mes	Recibidas	Contestadas	% Contestadas	Abandonadas	Porcentaje Abandono Total	Abandonadas tras umbral (10 Seg.)	Porcentaje Abandono NENA	Sistema
2023	ene-2023	694.855	639.108	91,98%	55.747	8,02%	1.639	2,94%	Vesta NG-911
2023	feb-2023	693.708	626.078	90,25%	67.630	9,75%	5.061	7,48%	Vesta NG-911
2023	mar-2023	771.292	703.501	91,21%	67.791	8,79%	2.441	3,60%	Vesta NG-911
2023	abr-2023	739.167	680.274	92,03%	58.893	7,97%	1.143	1,94%	Vesta NG-911
2023	may-2023	802.568	737.604	91,91%	64.964	8,09%	1.939	2,98%	Vesta NG-911
2023	jun-2023	767.935	706.214	91,96%	61.721	8,04%	2.218	3,59%	Vesta NG-911
2023	jul-2023	777.632	721.648	92,80%	55.984	7,20%	908	1,62%	Vesta NG-911
2023	ago-2023	725.397	670.178	92,39%	55.219	7,61%	2.274	4,12%	Vesta NG-911
2023	sep-2023	730.888	672.260	91,98%	58.628	8,02%	3.558	6,07%	Vesta NG-911
2023	oct-2023	726.245	671.865	92,51%	54.380	7,49%	1.752	3,22%	Vesta NG-911
2023	nov-2023	692.872	638.270	92,12%	54.602	7,88%	3.293	6,03%	Vesta NG-911
2023	dic-2023	744.761	690.049	92,65%	54.712	7,35%	3.596	6,57%	Vesta NG-911
2024	ene-2024	658.690	610.576	92,70%	48.114	7,30%	2.418	5,03%	Vesta NG-912
2024	feb-2024	650.008	598.309	92,05%	51.699	7,95%	2.999	5,80%	Vesta NG-913
2024	mar-2024	686.503	623.275	90,79%	63.224	9,21%	9.181	14,52%	Vesta NG-914
2024	abr-2024	673.252	607.488	90,23%	65.764	9,77%	8.735	13,28%	Vesta NG-915
2024	may-2024	703.564	644.195	91,56%	59.369	8,44%	4.499	7,58%	Vesta NG-916
2024	jun-2024	661.388	611.218	92,41%	50.170	7,59%	2.728	5,44%	Vesta NG-917
2024	jul-2024	647.607	598.241	92,38%	49.365	7,62%	4.878	9,88%	Vesta NG-918
2024	ago-2024	708.777	656.364	92,61%	52.413	7,39%	2.936	5,60%	Vesta NG-919
2024	sep-2024	685.059	634.302	92,59%	50.757	7,41%	4.004	7,89%	Vesta NG-920
2024	oct-2024	667.590	618.958	92,72%	48.634	7,24%	3.622	7,49%	Vesta NG-921
2024	nov-2024	636.967	591.138	92,81%	45.829	7,19%	2.990	6,52%	Vesta NG-922
2024	dic-2024	710.902	653.678	91,95%	43.405	6,11%	9.453	21,78%	Vesta NG-923

Gráfica N.6. Indicador de llamadas abandonadas 2023 - 2024  
Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

En consecuencia, con todas estas acciones, aunado a la contratación del personal de apoyo, se puede evidenciar, el impacto positivo en la reducción del encolamiento y abandono de llamadas al contar con el personal de apoyo necesario para la atención del NUSE 123, manteniendo a la baja las llamadas abandonadas, de acuerdo a los estándares de calidad y de abandono definidos por NENA, por lo que se espera que con la contratación de los operadores se mantendrá la tendencia de reducción de abandono de llamadas que hasta el momento se ha sostenido, como se evidencia a continuación:



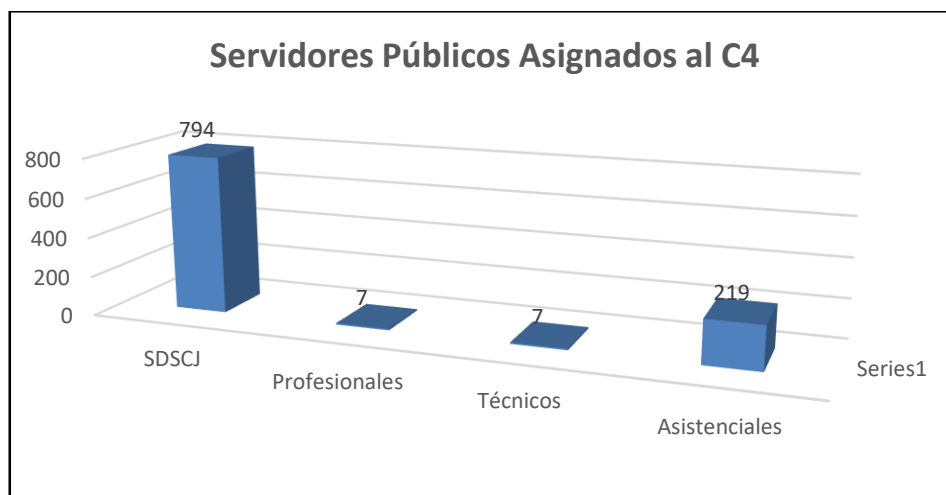
Gráfica N.7. Comportamiento llamadas abandonadas 2023 – 2024  
Fuente: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

En conclusión, en la anterior gráfica, “Comportamiento llamadas abandonadas 2024”, se muestra cómo ha evolucionado la respuesta del NUSE 123 teniendo en el último año, tomando como referencia el porcentaje de las llamadas abandonadas en el 2023 para compararlo con el 2024, y al contar con un número mayor de contratistas durante los turnos de operación, se logró responder más llamadas respecto al año inmediatamente anterior.

Así las cosas, gracias a que se ha contado con el apoyo de los operadores, en el año 2024 se redujo el abandono de llamadas teniendo en cuenta la relación recibidas-contestadas-abandonadas.

Ahora bien, es importante señalar que, mediante el Decreto 414 del 30 de septiembre de 2016, se adoptó la planta de personal de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la cual fue modificada mediante el Decreto 590 de 22 de diciembre de 2022, donde se indica que no existe el personal de planta suficiente para adelantar las actividades que suplan la necesidad de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, según consta en Certificado emitido por la Dirección de Gestión Humana de la Entidad, en respuesta a consulta elevada por la Jefe de la dependencia.

La Secretaría Distrital de Seguridad y Convivencia, cuenta con un total de 794 servidores públicos, de los cuales, 233 se encuentran ubicados en la Oficina del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, discriminados así: un (1) directivo, seis (6) profesionales, siete (7) técnicos y doscientos diecinueve (219) asistenciales, es decir, que representa un 29,25% del total de la planta de personal. Sin embargo, tan sólo al nivel profesional se cuenta con el 0,88%, lo que resulta insuficiente para cumplir con la totalidad de las funciones, toda vez que el mayor número de funcionarios pertenecen al nivel asistencial que apoyan la recepción de incidentes del NUSE 123.



Gráfica N.8 Fuente: Dirección de Gestión Humana

Los perfiles y cargos de los servidores públicos en cargos directivos y profesionales se encuentran distribuidos de la siguiente manera, con la formación académica que se detalla a continuación, lo que da cuenta de la insuficiencia tanto de personas, como de disciplinas académicas requeridas para el cumplimiento de las funciones asignadas al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo, que de forma determinante contribuyen a la ejecución del plan de desarrollo del cuatrienio.



## ESTUDIOS PREVIOS PARA LA CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES O DE APOYO A LA GESTIÓN

F-GCT-1118  
V.4

Cargo	Formación académica	Número de Personas
Jefe de Oficina	Internacionalista Maestría en Inteligen	1
Profesional Especializado	Archivista y Bibliotecología	1
Profesional Universitario	Ingeniero de Sistemas	1
Profesional Universitario	Ingeniero Electrónico	1
Profesional Universitario	Administradora Pública	1
Profesional Universitario	Economista	1
Profesional Universitario	Abogado	1
Total personal nivel profesional y directivo de planta - Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo		7
Fuente: Dirección de Gestión Humana		Corte 31-12-2024

Con tan solo el personal de planta existente, no es posible satisfacer la necesidad de la entidad en función de las responsabilidades, planes, programas y proyectos a cargo de la oficina de Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, al igual que el Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123, como quiera que el cumplimiento de estos se da durante toda la anualidad. Para la ejecución del plan anual de adquisiciones, para las actividades de coordinación, administrativas, planeación, seguimiento y control de los contratos, y cada uno de los sistemas a cargo del C4, así como para las actividades tecnológicas relacionadas con el seguimiento y análisis situacional, la oficina debería contar con mínimo doscientos treinta y cuatro (234) personas adicionales con formación especializada, profesional, tecnológica, técnica y de apoyo a la gestión en diferentes áreas.

Actividades	Número de personas
Operadores NUSE 123	125
Apoyos a la operación del NUSE 123	37
Coordinación y Operación NUSE 123	12
Integración Tecnológica	27
Análisis situacional	2
Planeación y Cooperación	7
Administrativa y Contractual	22
Apoyo a la Jefatura	2
<b>Total</b>	<b>234</b>

Fuente: Elaboración propia justificación necesidad

Por lo anterior, se justifica la necesidad de contar con igual número de operadores contratistas para mantener y mejorar los porcentajes de llamadas procedentes abandonadas, toda vez que, por cada llamada que no es posible atender no se podrá identificar si el ciudadano que se comunica con el NUSE 123, requiere atención para alguna situación de seguridad o emergencia.

De toda esta información se colige que, el número de operadores vinculados por contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión celebrados en el año 2024 redujo los tiempos de espera

en la llamada, lo que conllevó a la disminución en el porcentaje de abandono en las llamadas, es decir, se mejoró el índice de atención, lo que permite soportar la necesidad de mantener la capacidad instalada del NUSE 123. Con este capital humano que apoya la operación, se seguirán adelantando los procesos de mejora continua, con índices de desempeño monitoreados constantemente, facilitando así el proceso de inclusión operativa de las agencias al NUSE 123, buscando disminuir los tiempos de espera en un tiempo promedio de 4 segundos, conforme a los estándares de calidad definidos por NENA.

Ahora bien, bajo la óptica del principio de anualidad del presupuesto establecido en el artículo 346 de la Constitución Política de Colombia (aprobación) y el artículo 8 inciso 1 de la Ley 819 de 2003 (ejecución), que nos lleva a que no podemos exceder de la presente vigencia fiscal actual, es pertinente traer a colación lo manifestado por la H. Corte Constitucional, en sentencia C-337 de 1993; M.P. VLADIMIRO NARANJO MESA, al referir sobre el artículo segundo de la Constitución Política frente a los fines del estado y el principio de anualidad presupuestal, indicó:

*“(...) Respecto de la aplicación de los principios constitucionales en la vía interpretativa expuesta son varios los pronunciamientos sobre el artículo 2.º, en consonancia con el gasto público. Así, por ejemplo, en sentencia T-505 de 1992, M. P.: Eduardo Cifuentes Muñoz, se expresó lo siguiente: “Estado Social de Derecho, dignidad humana, solidaridad y gasto público. “5. El carácter social de nuestro Estado de derecho no es una fórmula retórica o vacía. Por el contrario, la naturaleza social que identifica al ordenamiento jurídico tiene clara expresión en la prevalencia de los derechos fundamentales, en la superación de la crisis del Estado de derecho como sinónimo de la legalidad abstracta y en la inmediata realización de urgentes tareas sociales, todo lo anterior en desarrollo de los principios de solidaridad y dignidad humana. “La dignidad humana y la solidaridad son principios fundantes del Estado Social de Derecho. Las situaciones lesivas de la dignidad de la persona repugnan al orden constitucional por ser contrarias a la idea de justicia que lo inspira. La reducción de la persona a mero objeto de una voluntad pública o particular (v.gr. esclavitud, servidumbre, destierro), los tratos crueles, inhumanos o degradantes (art. 12 C.P.) o simplemente aquellos comportamientos que se muestran indiferentes ante la muerte misma (p. ej. el sicariato), son conductas que desconocen la dignidad humana y, en caso de vulneración o amenaza de derechos fundamentales, pueden ser pasibles de repulsa inmediata por vía de la acción de tutela, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.”.*

Como se puede determinar, se materializa de forma clara los fines del Estado Social de Derecho por parte de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en el sentido de mantener el personal necesario para la recepción de las llamadas e incidentes que se gestionan a través del Número Único de Seguridad y Emergencias - NUSE 123, con estos esfuerzos se busca:

- Mantener la continuidad operativa.
- Reducir el porcentaje de llamadas abandonadas.
- Atender incidentes con eficacia, preservando derechos fundamentales como la vida, la salud y la seguridad.

Es por ello, que la operación del personal de planta resulta insuficiente por cuanto la cantidad de llamadas que diariamente se registran, especialmente en días de fechas especiales como es el mes de diciembre y enero (el fin e inicio de la vigencia fiscal), y a fin de mantener los estándares para la receptación de las llamadas, conforme a las necesidades actuales de la ciudad. En tal sentido, resulta necesario: i) Mantener el registro de atención de llamadas y ii) Reducir el porcentaje de abandono de llamadas. lii). Atender de forma eficiente y eficaz cada uno de los incidentes realizando la coordinación entre agencias para la atención de forma oportuna de los incidentes garantizando los derechos fundamentales de los gobernados como son la vida, salud en conexidad con la integridad personal, seguridad pública, movilidad entre otros derechos fundamentales de primera y cuarta generación.

Por tanto, con base en lo aquí expuesto, se requiere adelantar en la actualidad la contratación de personal de apoyo a la gestión para la recepción de las llamadas e incidentes que se gestionan a través del Número Único de Seguridad y Emergencia NUSE 123, en aras de apoyar y reforzar la operación a fin de mantener los estándares internacionales alcanzados a través de la Certificación NENA 911, el pasado junio de 2023, para la recepción de las llamadas, conforme a las necesidades actuales de la ciudad, teniendo en cuenta que, la Sala Unificada de Recepción S.U.R maneja unos horarios, sin que esto genere una subordinación.

*“... será por turnos de cuatro (4), seis (6) y ocho (8) horas de trabajo que van de 6:00 A.M. a 12:00 M., 12:00 M., a 6:00 P.M., de 6:00 P.M. a 10:00 P.M. y de 10:00 P.M. a 6:00 A.M., los siete días de la semana, debiendo presentarse media hora antes del inicio de cada turno. Una vez el funcionario (a) cumpla el ciclo completo de cuatro (4) turnos, tendrá derecho a un descanso compensado de cincuenta y ocho (58) horas continuas.”*

En virtud de lo anterior, el Consejo de Estado, el 18 de noviembre de 2003, Rad. IJ-0039, M,-P, Nicolás Pájaro Peñaranda, indicó:

*“... si bien es cierto que la actividad del contratista puede ser igual a la de empleados de planta, no es menos evidente que ello puede deberse a que este personal no alcance para colmarla aspiración del servicio público; situación que hace imperiosa la contratación de personas ajenas a la entidad. Y si ello es así, resulta obvio que deben someterse a las pautas de ésta y a la forma como en ella se encuentran coordinadas las distintas actividades. Sería absurdo que contratistas encargados del aseo, que deben requerirse con urgencia durante la jornada ordinaria de trabajo de los empleados, laboren como ruedas sueltas y a horas en que no se les necesita. Y lo propio puede afirmarse respecto del servicio de cafetería, cuya prestación no puede adelantarse sino cuando se encuentra presente el personal de planta. En vez de una subordinación lo que surge es una actividad coordinada con el que hacer diario de la entidad, basada en las cláusulas contractuales.”*

Vale la pena mencionar que, la dinámica de la operación del NUSE, al ser la encargada de la recepción y el trámite de las llamadas realizadas las 24 horas de los siete días a la semana por los bogotanos, para reportar incidentes de seguridad y emergencias, en un espacio físico de operación misional, en Sala Unificada de Recepción (SUR), lo que conlleva a que el inicio del contrato tenga lugar conforme la programación del primer turno cumpliendo con los protocolos de seguridad y procedimiento del C4.

En la Sala Unificada de Recepción (SUR) se cuenta con personal de operación (operadores de recepción, supervisores de estación, supervisores de turno, operadores de seguimiento, analistas de

monitoreo y el jefe de sala), que para ingresar y desarrollar las actividades deben cumplir con los lineamientos, procesos, procedimientos y protocolos que estipula el Manual Operativo del C4. Así las cosas, en un trámite de incidente recibido en el NUSE 123 se encuentran actividades de documentación, tipificación, adjudicación de la jurisdicción, transferencia, aplicación del código de disposición (cierre o información) y geolocalización, las cuales son fundamentales para que las entidades de despacho gestionen los recursos de atención al usuario y sobre todo se revisten bajo un sistema de cadena de custodia de la información que se debe proteger y garantizar.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario que los operadores presten sus servicios de apoyo a la gestión a NUSE123 de Bogotá, en jornada diurna y nocturna, toda vez que se reciben todo tipo de incidentes a diario durante todo el año, razón por lo cual, es necesario que los operadores presten sus servicios con una duración a la semana como mínimo de treinta y seis (36) horas a la semana y ciento cuarenta y cuatro (144) horas al mes, con el fin de recepcionar, tramitar y realizar el seguimiento de acuerdo a la tipificación de las llamadas registradas por los bogotanos.

En este sentido y teniendo en cuenta que el tipo de información que se maneja es altamente compleja y sensible, las personas que trabajan para la operación de emergencias únicamente pueden tener acceso una vez cuenten con los equipos tecnológicos a su cargo e iniciar los respectivos log in (registro de acceso a la plataforma), previa autorización del supervisor, quien coordina los días y horas de asistencias de conformidad con el cronograma pactado y socializado. Por consiguiente, el inicio de los contratos para este personal se contará a partir de la firma del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

Es de anotar que, para esto no se requiere contar con experiencia con el servicio o con el objeto del contrato, debido a que el colaborador previamente recibe capacitación sobre el funcionamiento del sistema. Empero, en caso de contar con experiencia anterior relacionada con el sistema, la Entidad puede, en todo caso, mejorar sus índices de atención, oportunidad y calidad, disminuyendo así la curva de aprendizaje.

El personal de apoyo requerido debe contar como mínimo con título de bachiller en cualquier modalidad con , experiencia de cero (0) a seis (06) meses, con el fin de fortalecer la operación y la atención de las emergencias en el Distrito Capital, con autonomía técnica y administrativa de la que dispondrá el contratista en la ejecución del contrato, toda vez que el personal de apoyo mantiene la independencia para desarrollar su profesión, arte u oficio de manera liberal durante el tiempo que no esté en sala de operación.

Finalmente, la presente contratación cumple con los lineamientos definidos en la sentencia de unificación SUJ025 CE-S2-2021 proferida por el Consejo de Estado, como quiera que las actividades a contratar son ejercidas en el marco de la autonomía e independencia por parte de los contratistas, sin que ello implique dependencia o subordinación alguna por el ejercicio de estas, sino que corresponden a un refuerzo de carácter estrictamente temporal y en el ámbito de la coordinación de actividades del objeto contractual<sup>1</sup> para el cumplimiento de las funciones que tiene a cargo el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4.

---

<sup>1</sup> (Consejo de Estado, sección tercera, sentencia 05001233100020020486501 (192312), May. 06/15)

## 1.1 VIABILIDAD TÉCNICA DE LA CONTRATACIÓN

La oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo encuentra que, la contratación de este personal aporta al cumplimiento de:

**Meta proyecto:** Realizar el 100% por ciento del mantenimiento y operación de los componentes tecnológicos existentes

**Objetivo estratégico 1:** “Bogotá avanza en su seguridad”

**Meta del Plan de Desarrollo - PDD:** Desarrollar un plan de modernización del C4 para mejorar la respuesta distrital a la demanda de servicios de los ciudadanos.

Lo anterior, toda vez que los servicios que preste el (la) contratista, contribuirá a la ejecución integral del proyecto de inversión.

## 2 DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES GENERALES DEL OBJETO A CONTRATAR

### 2.1 OBJETO

**13285-PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION PARA LA ATENCIÓN DE USUARIO EN EMERGENCIAS O URGENCIAS Y DESPACHO A LOS ORGANISMOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD QUE INTEGRAN EL NUSE 123 DEL SISTEMA CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO C4.**

### 2.2 CLASIFICACIÓN UNSPSC

Clasificación según Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas para la prestación del servicio que se requiere corresponde a:

CODIGO UNSPSC	DESCRIPCION
80111600	Servicios de Personal Temporal
80161500	Servicios de Apoyo Gerencial

### 2.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

En consideración al objeto del contrato y las actividades a desarrollar, se requiere que el contratista cumpla las siguientes condiciones:

**Perfil Académico:** Título Bachiller en cualquier modalidad.

**Experiencia:** De cero (0) a seis (06) meses de experiencia.

### 2.4 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

El contrato que surja del presente proceso de selección corresponde a **prestación de servicios de apoyo a la gestión**, regulado por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen. En las materias no reguladas en dichas leyes, las disposiciones civiles y comerciales, de conformidad con el Decreto 1082 de 2015.



## 2.5 PLAZO

El plazo de ejecución del contrato que se suscribe será de **SEIS (06) MESES**, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previa expedición del registro presupuestal, aprobación de la garantía y la constancia de afiliación a la respectiva Administradora de Riesgos Laborales. Cabe precisar que la vigencia del contrato excede anualidad, habida cuenta que la misión de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo va dirigida a atender sus funciones en forma permanente 24 horas, 7 días de la semana, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital.

### **REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION: Los requisitos de ejecución son:**

Aprobación de la garantía única de cumplimiento, expedición del registro presupuestal e inicio de la cobertura de la afiliación a la ARL.

## 2.6 VALOR DEL CONTRATO, PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO, ANÁLISIS TÉCNICO, ECONÓMICO Y JUSTIFICACIÓN DEL VALOR DEL PRESUPUESTO.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cuenta con los recursos necesarios para respaldar el compromiso que resulte de este proceso de contratación tal y como consta a continuación:

Número del proyecto de inversión o de funcionamiento	VALOR EN NÚMEROS
0296	\$16.920.000
Código BPIN	2024110010296
Ítem del Plan anual de adquisiciones	13285

El valor del contrato a suscribirse será por la suma de **DIECISEIS MILLONES NOVECIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$16.920.000)**, incluye gastos e impuestos o contribuciones a que haya lugar y que deba incurrir el contratista para el cumplimiento del contrato.

Para el análisis y justificación del valor del contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión, se tendrá en cuenta el contenido de la Resolución No. 47 del 7 de octubre de 2016 modificada por la Resolución No. 0003 del 14 de enero del 2025, o la que la modifique, adicione o complemente.

El valor mensual de los honorarios será la suma de **DOS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$2.820.000)**

### 2.6.1 Estudio del Sector - Estudio del Mercado

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 acerca del deber de análisis del sector relativo al objeto del Proceso de Contratación y con el fin de materializar los principios de planeación, responsabilidad, y transparencia, se identificó que el sector relativo al

objeto del presente Proceso de Contratación está integrado por el conjunto de personas que cuentan con estudios, conocimientos y experiencia en temas relacionados análisis económico, que prestan sus servicios a las entidades y organismos del Estado.

La contratación de estas personas no está sujeta a requisitos particulares de índole legal, salvo las propias del ejercicio profesional, y es diversa en cada Entidad Estatal de acuerdo con sus necesidades.

La determinación del perfil requerido y de quien lo cumple, está relacionada con el conocimiento previo de las condiciones de la persona relacionadas con el estudio y la experiencia.

## 2.6.2 IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL:

El valor que la Secretaría se compromete a cancelar al CONTRATISTA como contraprestación por el cumplimiento del objeto del futuro contrato será con cargo al/los siguiente(s) Certificado(s) de Disponibilidad Presupuestal, expedido(s) por el responsable del presupuesto, así:

No. CDP	FECHA EXPEDICIÓN CDP	RUBRO PRESUPUESTAL	VALOR CDP	VALOR A AFECTAR CDP
1732	ABRIL 15 DE 2025	O230117450120240296	\$28.200.000	\$16.920.000

## 2.7 FORMA DE PAGO.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, cancelará al contratista el valor del contrato a suscribir, a título de honorarios mediante pagos mensuales, de la siguiente manera:

- a). Un primer pago se cancelará en proporción a los días ejecutados en el mes en que inicie el contrato, en caso de que aplique;
- b) Pagos mensuales por un valor de **DOS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$2.820.000)**, de acuerdo con la duración del presente contrato y,
- c) Un último pago proporcional a los días que falten por pagar, según el caso.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para los pagos mensuales, se deberán acompañar los siguientes documentos, previa verificación por parte del supervisor: 1). Certificación de supervisión y/o interventoría para la gestión de cuentas. 2). Factura en el caso que aplique. 3). Informe de ejecución mensual de prestación de servicios durante el periodo objeto de pago (F-GCT 1138 o el formato que lo modifique). 4) Copia del memorando con el cual se radicó el respectivo informe mensual de actividades en la Unidad de Contratación (Unidad Ejecutora), según corresponda, el cual debe contar con el visto bueno del supervisor; 5). Copia de los respectivos recibos de pago al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones de conformidad con el Decreto 1273 de 2018 artículo 3.2.7.6. o en la norma que la modifique, adicione o complemente. 6) Copia de las novedades contractuales que haya tenido el contrato en el mes a cobrar según el caso (adición, prórroga, suspensión etc). Los pagos se efectuarán dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la factura o cuenta de cobro y deberán estar sujetos al PAC y la disponibilidad de recursos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para el último pago será requisito presentar, además de los documentos referidos en el parágrafo anterior, los siguientes: 1. Recibo a satisfacción del informe final en las condiciones descritas en la cláusula séptima del presente contrato, denominada “obligaciones generales”; 2. Las certificaciones de Inventarios y de Archivo sobre la devolución de bienes, carpetas y documentos entregados por parte de LA SECRETARÍA, para la prestación del servicio, si fuere el caso; 3. “Formato de Control de Retiro”, debidamente diligenciado y firmado por quienes corresponda. Todo lo anterior conforme al instructivo de pagos elaborado por la Dirección Financiera, vigente a la presentación de la cuenta de cobro o factura.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Para cumplir con las obligaciones fiscales de ley, LA SECRETARÍA efectuará las retenciones que surjan del presente contrato, las cuales estarán a cargo de EL CONTRATISTA. Si EL CONTRATISTA pertenece al régimen común, deberá presentar para el pago la correspondiente factura, donde discrimine el IVA.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Cuando el contrato termine anticipadamente, deberá suscribirse el Acta de Liquidación del mismo, para efectos del último pago.

**PARÁGRAFO QUINTO:** El supervisor del contrato previa aprobación del Ordenador del Gasto y, una vez realizadas las verificaciones que garanticen su financiación, deberá solicitar a la Dirección Financiera la liberación de los saldos no requeridos para la ejecución del contrato.

**PARÁGRAFO SEXTO:** Para efectos fiscales y contractuales, tanto las fracciones del mes, o mes completo se contabilizarán sobre mensualidades de 30 días calendario.

## **2.8 LUGAR DE EJECUCIÓN**

La ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C.

## **2.9 OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

### **2.9.1 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA**

1. Apoyar al Sistema NUSE 123 en la recepción, gestión y clasificación de las llamadas que ingresen a través de la planta telefónica, de acuerdo con el promedio de las métricas de nivel de atención y servicio.
2. Apoyar en la creación de incidentes reportados por los ciudadanos a través del Sistema NUSE 123, y realizar el registro de los datos en el sistema de despacho asistido por computador (CAD), tomando como documentos de referencia el procedimiento PD-GE-1, buenas prácticas de calidad en la atención y los demás documentos de apoyo establecidos para la operación de la Sala Unificada de Recepción de acuerdo con el promedio de las métricas de nivel de atención y servicio.
3. Reportar la cantidad de llamadas contestadas y registradas en la planta telefónica, así como, los incidentes debidamente creados, en el sistema de despacho asistido por computador (CAD) realizadas por el contratista durante el período mensual correspondiente a la presentación del informe para los pagos; el cual debe venir soportado por el informe de rendimientos generado por el sistema de información y el definido por el supervisor del contrato.

4. Reportar el tiempo acumulado de conexión, el tiempo listo y no listo registrado en las herramientas tecnológicas definidas para la operación de la SALA UNIFICADA DE RECEPCIÓN durante el período; el cual debe venir soportado por el informe de rendimientos generado por el sistema de información y el definido por el supervisor del contrato.
5. Informar al supervisor de estación o supervisor de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUSE 123, para la creación de ticket respectivo en la mesa de servicios de la operación de la SALA UNIFICADA de RECEPCIÓN.
6. Asistir en los días y horas coordinados con la supervisión de acuerdo con el cronograma establecido entre las partes, debiendo cumplir con una prestación del servicio de apoyo a la gestión de operador de 144 horas al mes.
7. Mantener un desempeño por encima de la media operacional de los indicadores de los operadores del NUSE 123.
8. Mantener un aprendizaje continuo en temas afines a la operación del NUSE 123.
9. Cumplir con el 100% de los indicadores de calidad de monitoreo.
10. Mantener un desempeño dentro de la media operacional correspondiente a la sección que le sea asignada, con el fin de garantizar el cumplimiento del objeto contractual. Este desempeño deberá ser reportado de manera mensual, presentando el informe al cierre de cada mes vencido.
11. Las demás que se requieran de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual y las obligaciones generales y específicas del contrato.

## **2.9.2 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

1. Suscribir oportunamente de manera conjunta entre el contratista y el supervisor el acta de inicio del contrato cuando a ello haya lugar.
2. Dar estricto cumplimiento al Código de Integridad expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como a todas las normas que en materia de ética y valores que expida la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, durante la ejecución del contrato.
3. El contratista deberá cancelar los aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones y ARL aunque incumpla con la presentación de cualquiera de los informes mensuales durante la ejecución del contrato en los tiempos establecidos por la Secretaría.
4. Dar trámite oportuno a los asuntos que le sean asignados en desarrollo de las obligaciones contractuales.
5. Prestar los servicios contratados de manera eficaz y oportuna; atender los requerimientos que le sean efectuados por el supervisor del contrato y/o el Secretario.
6. Cumplir con el objeto y las obligaciones contractuales, conservando un comportamiento de cordialidad y buen trato con las autoridades y entidades sujeto de atención de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, así como con los funcionarios y contratistas de la entidad, tanto en las instalaciones de la Secretaría, y donde quiera que se desarrollen las actividades derivadas del contrato.
7. Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con los proyectos y las actividades a cargo de la entidad.
8. Guardar la debida reserva y confidencialidad sobre la información y el contenido de los

- documentos que deba conocer con ocasión del contrato de prestación de servicios, así como respetar la titularidad de los derechos de autor, en relación con los documentos, obras y creaciones que se desarrollen en la ejecución del contrato.
9. Hacer entrega al supervisor de los informes de gestión sobre las actividades realizadas durante el periodo de ejecución, con los soportes correspondientes, incluyendo el seguimiento y evaluación de los contratos en los que sea designado como apoyo a la supervisión, si a ello hubiere lugar, igualmente los documentos elaborados en cumplimiento de las obligaciones contractuales y archivos a su cargo, organizados, rotulados y almacenados, atendiendo los estándares y directrices de gestión documental, sin que ello implique exoneración de la responsabilidad a que haya lugar en caso de irregularidades. (Artículo 15 de la Ley 594 de 2000).
  10. Según lo dispuesto en el Decreto 1273 de 2018, realizar y mantener al día sus pagos al Sistema General de Seguridad Social en Salud y Pensiones, los cuales deberán ser liquidados de acuerdo al Decreto 1703 de 2002, a la Ley 797 de 2003 y el Decreto 510 de 2003, y presentar las constancias antes de cada pago ante el supervisor.
  11. Mantener actualizado el registro en el Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública (SIDEAP) y diligenciar de manera oportuna la declaración de Bienes y Rentas dentro del término señalado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
  12. Entregar para efectos del último pago, el “Formato de Control de Retiro para Contratistas”.
  13. Hacer buen uso de los elementos, equipos e información que le sean asignados para el desarrollo del presente contrato, si ello fuere necesario de acuerdo con las actividades a desarrollar, y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor del contrato al momento de la terminación e informar cualquier novedad de los mismos a su supervisor.
  14. Dar aplicación y cumplimiento a las dimensiones, políticas y las demás que tengan relación directa con la implementación, operación, desarrollo y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, adoptado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia; y participar activamente en las actividades que se adelanten.
  15. El/LA CONTRATISTA debe cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, en especial, las siguientes: 15.1 Realizar la charla virtual que proporciona la Dirección de Gestión Humana y aportar al supervisor la constancia que certifique su realización. 15.2. Procurar el cuidado integral de su salud durante el plazo de ejecución del contrato. 15.3 Verificar que la entidad contratante haya realizado la afiliación al Sistema de Riesgos Laborales, conforme lo dispuesto la Ley 1562 de 2012 y el Decreto Nacional 723 de 2013 o las normas que hagan sus veces, en el riesgo determinado en el estudio previo correspondiente. 15.4 Adquirir y utilizar de manera adecuada los elementos de protección personal requeridos para la ejecución del contrato (Cuando haya lugar). 15.5 Enviar al correo salud.trabajo@scj.gov.co. la certificación de examen preocupacional en cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.4.2.2.18 del Decreto 1072 de 2015 para el desarrollo de su actividad contractual, este concepto tendrá vigencia por tres (3) años. 15.6 Informar oportunamente al supervisor toda novedad derivada del contrato en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Decreto 723 de 2013, art. 16). 15.7 No fumar dentro de las instalaciones, ni consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.
  16. Entregar al momento de finalizar el plazo de ejecución del contrato, todo el trabajo realizado en virtud de la ejecución del mismo, junto con un informe final cuando le sea requerido en medio físico y digital, en el cual detalle y precise cada una de las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato; teniendo en cuenta que ello forma parte de la memoria institucional de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
  17. Publicar de forma mensual en la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación



Pública SECOP II los informes y/o productos de ejecución contractual, con los soportes, si hubiere lugar a ellos, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014, o en la plataforma que corresponda.

18. Cumplir con los lineamientos ambientales de la entidad, descritos en el PIGA.
19. Dar cumplimiento a los estándares de accesibilidad web y el SGDEA en la elaboración de documentos a cargo del contratista.
20. Registrar el plan de pagos en el Secop II, y actualizar mensualmente la información de conformidad a lo previsto en la cláusula de pagos.
21. Cumplir con las políticas de Gestión Documental de la Entidad.
22. Acoger los lineamientos que disponga la Secretaría, con relación al pago de los aportes al Sistema de Protección Social Integral, de conformidad con lo establecido en el numeral 1o) del artículo 7o de la Ley 2381 de 2024.
23. Las demás obligaciones que se deriven y tengan estricta relación con el objeto del contrato.

### **2.9.1 OBLIGACIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA DE BOGOTÁ D.C.**

1. Designar al funcionario que ejercerá la supervisión del contrato.
2. Afiliar al Contratista en el riesgo que le corresponda según su actividad contractual.
3. Pagar los honorarios pactados, previo cumplimiento de los requisitos y dentro del plazo establecido en la cláusula segunda del presente contrato.
4. Cumplir con lo dispuesto con lo establecido en el Decreto 1273 de 2018 o en la norma que la modifique, adicione o complemente.
5. Exigir del contratista la ejecución idónea del contrato.
6. Vigilar la debida y oportuna ejecución del contrato, y el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.
7. Suministrar oportunamente la información y el apoyo que requiera para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
8. Aprobar la póliza de seguro de cumplimiento que en debida forma constituya el contratista, cuando haya lugar
9. Suscribir, a través del supervisor que se designe, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.

### **3. MODALIDAD DE SELECCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN**

El numeral tercero del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, establece que: “Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados.

En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable.

**NOTA:** Las expresiones subrayadas fueron declaradas exequibles por la corte constitucional mediante sentencia [C-154](#) de 1997, salvo que se acredite la existencia de una relación laboral subordinada”.

El contratista se escogerá mediante la modalidad de selección denominada contratación directa, cuya causal es la establecida en el artículo segundo, numeral 4, literal “h”, de la Ley 1150 de 2007, prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.2.1.4.9., del Decreto 1082 de 2015, el cual establece que:

“Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales.

La Entidad Estatal, para la contratación de trabajos artísticos que solamente puedan encomendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos”.

#### 4. JUSTIFICACIÓN DE FACTORES O CRITERIOS DE SELECCIÓN

En el presente proceso de contratación se celebrará un contrato de **prestación de servicios de apoyo a la gestión**.

El contratista se escogerá mediante la modalidad de selección denominada contratación directa, con fundamento en lo dispuesto en el literal h), numeral 4, del artículo segundo de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

#### 5. ANÁLISIS DE RIESGOS

No	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato ?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión		
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad	
1	General	Interno	CONTRATACIÓN	Riesgo operacional	Dar inicio al contrato sin el cumplimiento de todos los requisitos de legalización y ejecución.	Puede generar consecuencias disciplinarias, fiscales y penales	2	3	5	MEDIO	Entidad	El supervisor y/o debe Verificar el Correo electrónico mediante el cual la Unidad ejecutora informa al supervisor el cumplimiento de los requisitos de legalización y ejecución, antes de suscribir el acta de inicio cuando a ella haya lugar.	RARO (1)		MODERADO (3)	4	BAJO	Si	Unidad de contratación supervisor designado y entidad	Al ser designado o supervisor	Cierre del expediente contractual	Verificación del correo electrónico, expedición del CRP, afiliación a la ARL y aprobación de póliza, según sea el caso	Mensual

## ESTUDIOS PREVIOS PARA LA CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES O DE APOYO A LA GESTIÓN

F-GCT-1118  
V.4

5	4			3			2		
	ESPECÍFICO EJECUCIÓN OPERACIONAL	GENERAL EXTERNO CONTRATACIÓN Financiero	GENERAL INTERNO CONTRATACIÓN OPERACIONAL	ESPECÍFICO EJECUCIÓN OPERACIONAL	GENERAL EXTERNO CONTRATACIÓN OPERACIONAL	GENERAL INTERNO CONTRATACIÓN OPERACIONAL	ESPECÍFICO EJECUCIÓN OPERACIONAL	GENERAL EXTERNO CONTRATACIÓN OPERACIONAL	GENERAL INTERNO CONTRATACIÓN OPERACIONAL
	Riesgo de enfermedad o accidente laboral: Referente a las enfermedades o accidentes laborales que puedan surgir en el desarrollo del contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión	Presentación tardía de las garantías que debe constituir el contratista a favor de la entidad	Presentación de información errónea, o desactualizada suministrada por el contratista.	Suspensión y/o terminación anticipada del contrato	Demoras en el inicio de la ejecución contractual	Iniciar nuevamente proceso contractual	Inadecuada selección del candidato	Presentación de información errónea, o desactualizada suministrada por el contratista.	
	POSIBLE (3)	POSIBLE (3)	POSIBLE (3)	POSIBLE (3)	IMPROBABLE (2)	MODERADO (3)	POSIBLE (3)	MODERADO (3)	6
	CATASTRÓFICO (5)	MAYOR (4)							
	EXTREMO	ALTO	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	BAJO	
	Entidad Estatal/Contratista	contratista	contratista	contratista	contratista	contratista	contratista	contratista	
	Cumplir los requerimientos de seguridad y salud en el trabajo	Seguimiento por la unidad ejecutora	Gestionar hojas de vida adicionales que cumplan con el perfil requerido por la entidad.	Verificación cuidadosa de los documentos aportados por el contratista					
	RARO (1)	RARO (1)	RARO (1)	RARO (1)	RARO (1)	RARO (1)	RARO (1)	RARO (1)	
	MAYOR (4)	MAYOR (4)	MAYOR (2)	MAYOR (4)	MAYOR (2)	MAYOR (2)	MAYOR (2)	MAYOR (2)	
	5	5	3	5	3	3	3	3	
	MEDIO	MEDIO	BAJO	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	
	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	Supervisión Unidad ejecutora contratista	Contratante	Área solicitante Unidad ejecutora	Área solicitante e Unidad ejecutora					
	Fecha inicial de planeación del proceso de selección	A partir de la Suscripción del Contrato	Finalización y/o liquidación del contrato	Perfeccionamiento y legalización del contrato					
	Revisión permanente de protocolos	Seguimiento de los contratos y los trámites contractuales derivados de los mismos	Seguimiento de la etapa de legalización de los contratos y los trámites contractuales	Verificar los documentos aportados					
	Mensual	Desde la suscripción hasta la aprobación	Diariamente	Durante la preselección del candidato hasta su contratación					

8	7			6		
	GENERAL EXTERNO EJECUCIÓN OPERACIONAL	GENERAL INTERNO EJECUCIÓN REGULATORIO	GENERAL EXTERNO EJECUCIÓN SOCIAL O POLÍTICO	GENERAL EXTERNO EJECUCIÓN	GENERAL EXTERNO EJECUCIÓN	GENERAL EXTERNO EJECUCIÓN
	Declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el país que impida la ejecución del contrato	Productos o resultados errados del contratista que como consecuencia generen acciones legales en contra de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Alteración del orden público que afecte la prestación del servicio	Que no se tomen las medidas necesarias para salvaguardar la seguridad de la entidad y del contratista		
	No continuidad de la prestación del servicio	Acciones legales contra la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.				
	POSIBLE (3)	IMPROBABLE (2)	IMPROBABLE (2)	IMPROBABLE (2)	MODERADO (3)	MODERADO (3)
	MODERADO (3)	CATASTRÓFICO (5)				
	ALTO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
	contratista / Entidad	Contratista	Contratista/Entidad estatal	Contratista	Contratista	Contratista
	Revisar y aplicar normatividad en el marco del Estado declarado	Verificación documental de los soportes que den cuenta de su ejecución contractual.	Acuerdos entre las partes para establecer cronograma de mitigación			
	IMPROBABLE (2)	RARO (1)	IMPROBABLE (2)	IMPROBABLE (2)	MODERADO (3)	MODERADO (3)
	MODERADO (3)	INSIGNIFICANTE (1)	MODERADO (3)	MODERADO (3)	MODERADO (3)	MODERADO (3)
	5	2	5	5	5	5
	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
	NO	SI	SI	SI	SI	SI
	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Supervisión	Supervisión contratista	Supervisión	Supervisión	Supervisión
	A la fecha de declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el país	Etapa contractual	Etapa contractual / inicio de ejecución del contrato	Etapa contractual	Etapa contractual	Etapa contractual
	Finalización de declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el país	Finalización y/o liquidación del contrato	Finalización y/o liquidación del contrato	Finalización y/o liquidación del contrato	Finalización y/o liquidación del contrato	Finalización y/o liquidación del contrato
	Medidas adoptadas por la SDSCJ	Revisión de los informes	Revisión de los informes	Revisión de los informes	Revisión de los informes	Revisión de los informes
	Desde la ocurrencia del riesgo hasta la finalización del contrato	Si ocurre el evento	Si ocurre el evento	Si ocurre el evento	Si ocurre el evento	Si ocurre el evento

**NOTA:** Se deja constancia que se elaboró la anterior matriz de riesgos previsible en cumplimiento de la Ley 1150 de 2017 y el Decreto 1082 de 2015, de conformidad con lo establecido en la Guía de Riesgos Previsibles Contractuales de la Veeduría Distrital, el Manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación, expedido por Colombia Compra Eficiente y el documento CONPES No. 3714 de 2011.

## 6. ANÁLISIS DE GARANTÍAS DEL CONTRATO

En atención a lo dispuesto en el artículo séptimo de la Ley 1150 de 2007, los contratistas prestarán garantía única para el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato. Las garantías consistirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas, en garantías bancarias y en general, en los demás mecanismos de cobertura del riesgo autorizados por el reglamento.

De igual manera, el artículo 2.2.1.2.3.1.2., del Decreto 1082 de 2015, señala que: *“Las garantías que los oferentes o contratistas pueden otorgar para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones son:*

1. *Contrato de seguro contenido en una póliza.*
2. *Patrimonio autónomo.*
3. *Garantía bancaria”.*

A continuación, se señalan los amparos que debe contener la garantía única de cumplimiento:

Riesgo	Porcentaje	Sobre el valor	Vigencia
Cumplimiento	10 %	Del Contrato	El plazo de ejecución del contrato y 6 meses más.

## 7. SUPERVISIÓN

La supervisión será ejercida por el o (la) Auxiliar Administrativo Grado 19 Código 407 de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4, o por la persona que designe por escrito el ordenador del gasto.

El supervisor ejercerá sus obligaciones conforme a lo establecido en el Manual de Contratación y Supervisión e interventoría de la Secretaría, y está obligado a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado. El supervisor deberá realizar un seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico sobre el cumplimiento del objeto del contrato, en concordancia con el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011.

Para tal fin, deberá cumplir con las facultades y deberes establecidos en la referida ley y las demás normas concordantes vigentes. El supervisor deberá velar por que el expediente del contrato este completo y actualizado de acuerdo con la información resultante de la ejecución del contrato.

En todo caso, el ordenador del gasto podrá designar mediante comunicación escrita, a otro servidor público y/o contratista, que se denominará “apoyo a la supervisión”, quien contribuirá a la vigilancia de la correcta ejecución de las obligaciones que se deriven del contrato.

En ningún caso, el supervisor del contrato podrá delegar la supervisión en un tercero.

El ordenador del gasto podrá variar unilateralmente la designación del supervisor, comunicando su decisión por escrito al contratista, al supervisor, y a la Unidad ejecutora correspondiente.

## 8. AFILIACIÓN A RIESGOS LABORALES

Conforme con lo establecido en el artículo 2, literal a), numeral 1 de la Ley 1562 de 2012 y el Decreto Nacional 723 de 2013, el contratista debe afiliarse a la ARL, en riesgo: 3

## 9. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

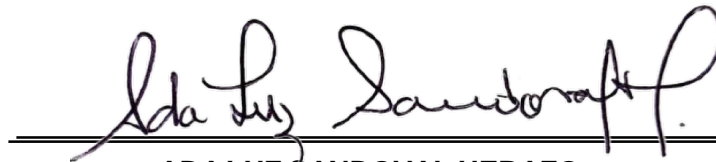
La presente contratación se encuentra reportada en el Plan Anual de Adquisiciones.

## 10. SUJECCIÓN A ACUERDO COMERCIAL

La contratación respectiva no está cobijada por acuerdo comercial, acuerdo Internacional, o un tratado de libre comercio vigente para Colombia.

## 11. TALENTO NO PALANCA

Conforme con lo establecido en la Directiva Distrital No. 001 de 2020, "*Directrices para la Implementación del Banco de Hojas de Vida de Bogotá D.C. para la vinculación de personal mediante contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión en entidades y organismos distritales*", el futuro contratista NO fue seleccionado del Banco de Hojas de Vida de Bogotá, D.C.



ADALUZ SANDOVAL HERAZO

Jefe de Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo

Proyectó: Sandra Joyas – Contratista – C4

Revisó: Javier Espeleta – Contratista – C4

Aprobó: Ada Luz Sandoval Herazo – Jefe de Oficina – C4