ANEXO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

OBJETO DE LA CONSULTORÍA

Diseñar y validar una estrategia de apropiación social y cambio comportamental en la ciudadanía a favor del mejoramiento de la experiencia en el servicio en la Red CADE.

ALCANCE DEL OBJETO

Contratar el diseño y la validación de una estrategia de apropiación social y cambio comportamental a favor del mejoramiento de la experiencia ciudadana en el servicio brindado en la Red CADE, dentro de las siguientes fases:

Fase 1 - Identificación y análisis del comportamiento a intervenir

Revisión y análisis de fuentes de información primarias y secundarias para la identificación de los comportamientos de la ciudadanía objetivo a intervenir en términos de uso, relacionamiento y apropiación en los puntos presenciales de la Red CADE y los factores que influyen en su adopción con el fin de promover la corresponsabilidad en la interacción con el servicio público. La recolección de información primaria debe hacerse en mínimo tres (3) puntos de la red, que corresponderán a dos (2) SuperCADE y un (1) CADE.

Fase 2 - Definición Estrategia apropiación

Diseño de una estrategia integral de apropiación social y cambio comportamental operacionalizada mediante un catálogo de mínimo diez (10) intervenciones comportamentales diseñadas bajo el marco EAST[1]: dos (2) intervenciones de tipo S, cuatro (4) intervenciones de tipo M, y cuatro (4) intervenciones de tipo L.

Fase 3 - Validación experimental y documentación de producción audiovisual

Validación de las hipótesis de cambio comportamental definidas en la estrategia en condiciones reales, mediante la implementación experimental de seis (6) de las intervenciones en puntos de atención presencial de la red CADE. Esto involucra la definición de métricas de seguimiento y mediciones antes, durante y después de la intervención. Estas intervenciones deberán explícitamente validar hipótesis conductuales. Esta fase incluirá una documentación y producción audiovisual sistemática multiformato del proceso de validación que permita amplificar su impacto a través de su divulgación masiva.

CLASIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS UNSPSC:

[1] El *Marco EAST* describe cuatro principios para impulsar el cambio de comportamiento, sugiriendo que los comportamientos tienen mayor probabilidad de ser adoptados cuando son fáciles (E), atractivos (A), sociales (S) y oportunos (T).

Grupo	Segmento	Familia	Clase
F. Servicios	93000000 - Servicios Políticos y de Asunto Cívicos	93150000 Servicios de administración y financiación pública	93151500 Administración pública
F. Servicios	81000000 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	81130000 - Estadística	81131500 - Metodología y Análisis
F. Servicios	80000000 – Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos	80100000 – Servicios de asesoría de gestión	80101500 – Servicios de consultoría de gestión empresarial y corporativa
F. Servicios	80000000 – Servicios de Gestión, Servicios Profesionales de Empresas y Servicios Administrativos	80100000 – Servicios de asesoría de gestión	80101600 - Gestión de proyectos
F. Servicios	93000000 - Servicios Políticos y de Asunto Cívicos	93140000 - Servicios comunitarios y sociales	93141700 - Cultura
F. Servicios	82000000 – Servicios Editoriales, de Diseño, de Artes Gráficas y Bellas Artes	82130000 - Servicios fotográficos	82131600 - Fotógrafos y directores de fotografía

DEFINICIONES

Concepto	Definición

Red CADE	Es la estrategia omnicanal del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, compuesta por los distintos canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos ofrecidos por las distintas entidades públicas y empresas privadas, entre otras, que la integran, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana (art. 1, Decreto Distrital 293 de 2021). Los canales de atención que componen la Red CADE son los siguientes: Canal Presencial (fijo e itinerante); Canal Telefónico: Línea 195 y Canal Virtual: Portal Transaccional de Bogotá y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

En primer lugar, es importante resaltar el marco institucional del cual nace la necesidad de la contratación.

De conformidad con lo establecido en el Decreto Distrital 640 de 2025 – Art.32 la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, tiene dentro de sus funciones las siguientes:

"2. Dirigir la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas de atención y prestación de servicios distritales a la ciudadanía.
(...)
4. Establecer lineamientos, estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en el Distrito Capital.
(...)
6. Promover la investigación y diseño de estrategias encaminadas a conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía, que permitan el mejoramiento de los servicios, su racionalización y modernización.
7. Liderar el desarrollo y consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer la articulación interinstitucional y satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.

8. Coordinar el desarrollo e implementación del seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, por las entidades y organismos distritales.
(...)

12. Articular y acompañar a las entidades y organismos distritales en la racionalización de trámites para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas."

En el marco de dichas funciones la Subsecretaría ha establecido el nuevo Modelo de Servicio a la Ciudadanía, como el marco estratégico a través del cual la Administración Distrital define, orienta, articula y garantiza la sostenibilidad de la estrategia para el desarrollo del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.

Modelo de Servicio a la Ciudadanía

Su propósito es fortalecer la relación entre la Administración y la ciudadanía, asegurando que la oferta distrital sea digna, clara accesible, incluyente, confiable y de calidad, mediante una gestión articulada, basada en la evidencia y con enfoque diferencial.

El Modelo se consolida como un esquema de gestión integral, que organiza la acción institucional en torno a cinco ejes estratégicos y dos ejes transversales. Estos ejes estructuran las capacidades, procesos y herramientas necesarias para orientar el servicio hacia las personas, y permiten que la mejora continua y la innovación se conviertan en principios operativos del relacionamiento entre el Distrito y la ciudadanía.

El Modelo se implementa a través del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC), entendido como el conjunto articulado de actores, canales y estándares que posibilitan el acceso a la oferta institucional, mediante la implementación de los planes, programas y proyectos definidos por el Modelo. En este sentido, cada eje del modelo contribuye directamente al fortalecimiento del SDSC, consolidando una red institucional cohesionada que integra la oferta distrital de servicios, fomenta la interoperabilidad tecnológica y promueve estándares unificados de servicio.

De esta manera, el Modelo y el Sistema operan de forma complementaria: el primero define la estrategia, las líneas de acción y los mecanismos de gestión del servicio, mientras el segundo materializa esa estrategia mediante la articulación práctica de las entidades y organismos distritales, la ciudadanía, los canales y los lineamientos que garantizan una experiencia de atención coherente y centrada en las personas. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como entidad líder, ejerce la rectoría técnica sobre el Sistema y orienta la adopción del Modelo, acompañando a las entidades distritales en la implementación, seguimiento y mejora continua de sus servicios. A continuación, se mencionan los 5 ejes estratégicos y 2 ejes transversales del Modelo de Servicio a la Ciudadanía:

Eje Estratégico 1: Servicio con vocación

Eje Estratégico 2: Habilidades para el Servicio

Eje Estratégico 3: Experiencia Ciudadana Digital

Eje Estratégico 4: Entornos para el Servicio

Eje Estratégico 5: Optimización de la Oferta y la Experiencia Ciudadana

Eje Transversal 1: Apropiación y Cambio Cultural

Eje Transversal 2: Seguimiento y Evaluación

Ahora bien, dado que el presente proceso busca impactar directamente los puntos de encuentro directos entre la administración y la ciudadanía, se explicarán los ejes donde se evidencia la relación directa de las partes, aunque deba tenerse en cuenta la integridad conceptual explicada del modelo. Estos ejes son: 1. Servicio con Vocación; 4. Entornos para el servicio; y, 5. Optimización de la Oferta y la Experiencia Ciudadana, a continuación, se presenta brevemente el detalle de estos pilares.

Eje Estratégico 1: Servicio con Vocación

El acceso a la oferta institucional a través de los canales presenciales, digitales y telefónicos constituye el punto de encuentro más visible entre la ciudadanía y la Administración. En muchos casos, los servicios se diseñan desde la lógica institucional y no desde la comprensión de las realidades y expectativas de las personas. El eje Servicio con Vocación busca transformar esa lógica, promoviendo un enfoque que se adapte a las experiencias, necesidades, intereses y características de los grupos de valor y del territorio, transformando el modelo sectorizado y desconectado en un modelo de atención integral con enfoque poblacional, diferencial, de género y territorial que garantice una oferta distrital coherente a través de un servicio integral, cercano, oportuno y confiable.

Eje Estratégico 4: Entornos para el Servicio

Los espacios de servicio son más que puntos de trámite: son lugares de encuentro entre el Distrito y la ciudadanía. Este eje busca garantizar que los entornos físicos del servicio promuevan confianza, accesibilidad y bienestar, reconociendo que el entorno influye directamente en la percepción de calidad y empatía.

Este eje promueve el diseño y adecuación de entornos de servicio bajo criterios de accesibilidad universal, lenguaje visual claro, comodidad, sostenibilidad y seguridad. Articula la gestión de los puntos físicos de atención de la Red CADE, integrando criterios de imagen institucional, infraestructura, adecuación de espacios, mobiliario y tecnología. También fomenta la incorporación de herramientas de orientación y autogestión, en coherencia con los estándares del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - SDSC.

Eje Estratégico 5: Optimización de la Oferta y la Experiencia Ciudadana

El Distrito cuenta con una oferta de trámites y servicios extensa, dispersa y en ocasiones redundante. Este eje busca aumentar la eficiencia institucional mediante la racionalización, simplificación y automatización de la oferta distrital, garantizando que ésta sea clara, coherente y fácil de acceder por parte de la ciudadanía.

El eje desarrolla acciones de optimización de la oferta distrital, apoyadas en metodologías de innovación, gestión por procesos, mejora regulatoria, rediseño de servicios y análisis de datos. Se fortalecen las capacidades institucionales para revisar, eliminar o unificar procedimientos innecesarios, al tiempo que se promueve el uso de lenguaje claro e incluyente. Además de lo anterior, es importante, destacar que la caracterización de los elementos que componen la relación entre la administración distrital, y la ciudadanía, ha

sido una constante para poder construir una experiencia ciudadana que se aproxime de manera más cercana, no solo a las expectativas, sino a las realidades de los involucrados, es el caso de la apuesta Promesa del servicio, que se presenta en el acápite siguiente.

Promesa del servicio

La Dirección Distrital de Calidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en articulación con IBO, Laboratorio de Innovación de la ciudad, adelantó en 2025 el proyecto **"Promesa del Servicio"**. Esta iniciativa permitió identificar tanto los valores y atributos deseables en la prestación del servicio, como las expectativas y realidades asociadas a los comportamientos de funcionarios, colaboradores y ciudadanía usuaria de la Red CADE.

Entre los hallazgos, se evidenció que el estado emocional y la actitud de la ciudadanía varían a lo largo de su experiencia de servicio. En la etapa de descubrimiento —cuando la persona se entera de que debe realizar un trámite— es frecuente encontrar comportamientos marcados por la distancia y el pesimismo, asociados a la anticipación de dificultades y el desconocimiento de la oferta. En contraste, al final del proceso, especialmente cuando no se logra el objetivo esperado o la respuesta no es favorable, pueden surgir actitudes más confrontativas o defensivas, vinculadas a la frustración acumulada durante la experiencia.

Para más información por favor consultar el Anexo 3 - Informe de entendimiento del proyecto Promesa del Servicio.

Declaración de la necesidad de contratación

Como se presentó, con el Modelo de Servicio a la Ciudadanía, la entidad ya avanza en mejorar la experiencia del servicio en los puntos de contacto con la administración, con una oferta adaptada a las condiciones poblacionales y territoriales de los habitantes de Bogotá, la simplificación del ciclo del trámite y servicio, la adaptación de entornos para el fomento del encuentro ciudadano y la promoción de una atención clara y respetuosa. Sin embargo, así como lo resalta experiencias como Promesa del Servicio, persiste en la administración, la necesidad de promover la corresponsabilidad en la ciudadanía en procura del mejoramiento de la interacción con el servicio público.

Es así como, el objeto de la contratación satisface la necesidad identificada por la entidad de activar comportamientos bajo un principio explícito de corresponsabilidad mediante el desarrollo de un proceso de apropiación social y cambio comportamental, en el que se conecta la orientación estratégica con el desarrollo de intervenciones técnicas, metodológicas y basadas en evidencia dirigidas a la ciudadanía. Desde el enfoque de ciencias del comportamiento, este proceso resulta fundamental, pues reconoce que el objetivo no es que la ciudadanía tenga un conocimiento técnico del Modelo del servicio a la ciudadanía, sino que interiorice, a través de su experiencia de servicio, los atributos, valores y mejoras que este propone. Lo anterior facilita

comportamientos como el uso informado de los canales, la confianza en la institucionalidad, la autogestión cuando sea posible y una interacción más colaborativa con el Distrito.

Para ello, el proceso se estructura como una intervención que articula: (i) la formulación de una estrategia de apropiación y cambio comportamental sobre los comportamientos a intervenir y factores que intervienen en los comportamientos; (ii) la validación experimental de intervenciones en escenarios reales con medición antes–durante–después y documentación audiovisual sistemática; (iii) el desarrollo de productos comunicacionales diseñados bajo una narrativa coherente orientada a potenciar el cambio de comportamiento y amplificar la adopción ciudadana y su divulgación externa.

Este enfoque cierra la distancia entre lo diseñado y lo vivido: no se limita a producir lineamientos, sino que levanta y sistematiza evidencia, experimenta qué funciona, mide resultados y define condiciones de adopción para la réplica y el mantenimiento del cambio. Así, la entidad cuenta con insumos verificables (métricas de adopción, barreras y habilitadores por contexto, protocolos ligeros y narrativa audiovisual de la evidencia) para tomar decisiones, escalar lo efectivo y sostener resultados. En consecuencia, la contratación conecta estrategia y conducta, fortaleciendo la confianza ciudadana, la eficiencia del servicio y el valor público al traducir el Modelo de Servicio a la Ciudadanía en prácticas cotidianas de uso, respeto y colaboración en la Red CADE.

Experiencias significativas de referencia para el objeto de la consultoría

- **Experiencias nacionales**

Durante más de tres décadas, Bogotá ha sido un referente internacional en la aplicación de enfoques de Cultura Ciudadana para transformar comportamientos y generar valor público. Una de las estrategias reconocidas ha sido la campaña **Estrellas Negras**, implementada desde 2003 como acción pedagógica y simbólica para visibilizar los puntos donde ocurrieron siniestros viales fatales y sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia del autocuidado en la vía. Esta iniciativa, reconocida por su impacto en la reducción de accidentes de tránsito en un 65% tras 11 años de implementación y su capacidad para cambiar normas sociales en torno a la seguridad vial, ha sido retomada recientemente por distintas administraciones. [2] Otras experiencias innovadoras se evidencian orientadas a fortalecer la confianza interpersonal un eje fundamental de Cultura Ciudadana como **la Tienda de la Confianza** adelantada por la Alcaldía de Medellín.

- **Referentes internacionales**

A nivel mundial, uno de los referentes más influyentes en el uso de las ciencias del comportamiento en políticas públicas es el **Behavioural Insights Team (BIT)** del Reino Unido, conocido popularmente como la *Nudge Unit*.

[2] Yamin, P. (2019, 7 de octubre). Columnas de Opinión, Cultura Ciudadana. Al Centro. https://www.alcentro.co/que-es-cultura-ciudadana-y-por-que-mejorarla-nos-conviene-a-todos/

Creada en 2010 dentro de la Oficina del Primer Ministro, esta unidad demostró que pequeñas modificaciones en la arquitectura de decisiones pueden mejorar resultados públicos a gran escala. Sus intervenciones tempranas incluyeron aumentar el pago puntual de impuestos, mejorar la asistencia a audiencias judiciales, incrementar la participación en programas de empleo y realizar campañas de salud pública basadas en modificación en la información entregada y la arquitectura de decisión de los usuarios. Este enfoque se convirtió en un modelo replicado por gobiernos de Estados Unidos, Alemania, Canadá, Australia y múltiples organismos multilaterales, consolidándose como un estándar global de innovación pública.

Uno de los casos más citados internacionalmente es el **uso del mecanismo de default para aumentar las tasas de donación de órganos**, basado en la evidencia de que la mayoría de las personas tienden a mantener la opción por defecto (status quo). Países con sistemas de "opt-out", donde toda persona es donante a menos que manifieste lo contrario, alcanzan niveles significativamente más altos de donación que los modelos "opt-in". Este aprendizaje global ha influido en discusiones normativas en distintos países, incluido Colombia, donde la legislación establece que la ciudadanía es donante por defecto, salvo manifestación expresa en contra. La literatura comparada demuestra que este tipo de políticas no solo incrementa la disponibilidad de órganos, sino que también reduce inequidades en el acceso a trasplantes.[2]

Otro caso internacional corresponde al proyecto TAP de Unicef para el aumento de donaciones para la distribución de agua potable o los reportados en el documento Pequeños empujones para América Latina y el Caribe del BID. Este tipo de intervenciones han complementado el trabajo institucional al fortalecer la confianza en los ciudadanos y usuarios como un bien público y demostrar que los cambios comportamentales pueden surgir a través de interacciones sencillas pero significativas en el entorno urbano.

La **OCDE** ha documentado ampliamente casos de éxito en el uso de ciencias del comportamiento para combatir la corrupción y mejorar la integridad pública. Sus investigaciones destacan intervenciones como el rediseño de formularios para reducir fricciones en reportes de conflictos de interés, clarificar normas para disminuir discrecionalidad administrativa, aplicar nudges de transparencia en procesos de contratación y utilizar mensajes normativos para incentivar reportes de irregularidades. Según la OCDE, más de 300 unidades de Behavioral Insights operan hoy en gobiernos del mundo, aplicando estas metodologías en áreas como gobernanza, cumplimiento regulatorio y lucha anticorrupción.

- **Documentos que debe tener en cuenta el contratista para la identificación y análisis del comportamiento a intervenir (Producto 1), y que se encuentra anexos a este documento:**

1. **Documento técnico de modelo operativo – Modelo de operación integral de la Red CADE elaborado por RENOBO Anexo 1.**

El documento traza la estrategia para la adecuación de la red CADE y los puntos presenciales de atención a la ciudadanía, estableciendo no solo cambios físicos, sino transformaciones culturales, operativas y de servicio. Define habilitadores clave, infraestructura, talento humano, transformación digital y articulación institucional, que permiten materializar una atención más coherente, eficiente y centrada en las personas.

En sus ejes estratégicos, el documento pone en el centro los atributos de la experiencia: transformar los trámites para hacerlos más simples y claros; convertir cada trámite en una experiencia significativa; integrar la red CADE con la vida de la ciudad; y acoger a los nuevos ciudadanos como parte de una apuesta por fortalecer la confianza en el Distrito.

Además, establece premisas que orientan el nuevo propósito del modelo: educar en trámites, servicios y procesos de la ciudad. Con ello, la red CADE deja de ser solo un punto de resolución y se convierte en un espacio pedagógico y de construcción de ciudadanía, consolidando una relación más transparente, cercana y confiable con la administración distrital.

2. Modelo de Servicio a la Ciudadanía para Bogotá D.C.

   El Modelo de Servicio a la Ciudadanía de Bogotá D.C. constituye el marco estratégico a través del cual la Administración Distrital define, orienta, articula y garantiza la sostenibilidad de la estrategia para el desarrollo del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital. Su propósito es fortalecer la relación entre la Administración y la ciudadanía, asegurando que la oferta distrital sea digna, clara accesible, incluyente, confiable y de calidad, mediante una gestión articulada, basada en la evidencia y con enfoque diferencial. Anexo 2

3. Informe de entendimiento del proyecto Promesa del Servicio

   Iniciativa permitió identificar tanto los valores y atributos deseables en la prestación del servicio, como las expectativas y realidades asociadas a los comportamientos de funcionarios, colaboradores y ciudadanía usuaria de la Red CADE Anexo 3.

CONDICIONES TÉCNICAS ESPECIFICAS

La población objetivo de esta contratación es la ciudadanía que acude al canal presencial de la Red CADE. Dicho canal está conformado propiamente por los puntos de atención presencial de la red CADE.

Aspectos metodológicos

Basados en las recomendaciones del BASIC Toolkit de la OECD, el proceso debe estructurarse en tres fases, todas acompañadas por una visión comunicacional transversal. Este enfoque busca generar contenidos de calidad que funcionen tanto como registro del avance del proyecto como detonadores de conversaciones en torno a los comportamientos priorizados para su transformación.

Fase 1 - Identificación y análisis del comportamiento a intervenir

Esta etapa tiene como propósito **comprender de manera integral** los comportamientos reales de la ciudadanía en términos de uso, apropiación y relacionamiento en los puntos presenciales de la Red CADE con el fin de promover la corresponsabilidad en la interacción con el servicio público. Parte de comprender cómo se comporta la ciudadanía en cada entorno de atención, reconociendo las particularidades territoriales, poblacionales y operativas, así como las conductas que se necesitan activar o fortalecer para elevar la calidad de la experiencia. Es importante resaltar, que, dentro de este proceso de comprensión deberá incorporarse a la población con discapacidad como variable analítica. A partir de esta comprensión, se busca identificar **comportamientos actuales y esperados concretos, observables y medibles,** con un análisis integral que incorpore dimensiones como la carga cognitiva, los sesgos cognitivos, las heurísticas de decisión y otros factores que influyen en la manera en que la ciudadanía interactúa con los servicios. Esta comparación permitirá evidenciar las brechas conductuales que dificultan que la experiencia real refleje las apuestas institucionales.

La etapa profundiza en los **factores que influyen en la adopción de los comportamientos esperados de la ciudadanía**, identificando barreras y facilitadores de tipo cognitivo (los mencionados previamente), emocionales, sociales, comunicativos y operativos que influyen en la interacción con el servicio. Con base en esta evidencia, se precisan oportunidades de intervención para activar las conductas priorizadas bajo un principio claro de corresponsabilidad. Metodológicamente, la fase se fundamenta en enfoques de ciencias del comportamiento como el **BASIC Toolkit de la OECD**, EAST y COM-B, combinando el análisis de fuentes secundarias y primarias diseñadas y recolectadas por el consultor para reconstruir la experiencia ciudadana desde la evidencia. La recolección de información primaria debe hacerse en mínimo tres (3) puntos de la red, los cuales serán definidos por la supervisión del contrato.

El resultado es una **comprensión profunda, técnica y accionable del problema comportamental**, que servirá como base para el diseño de estrategias de cambio comportamental y apropiación social, impulsando una mejor interacción de los ciudadanos con los elementos y agentes que intervienen en el servicio en la Red CADE.

Actividades Principales

1. Análisis de fuentes primarias y secundarias. La recolección de información primaria debe hacerse en mínimo tres (3) puntos de la red, los cuales serán definidos por la supervisión del contrato.
2. Identificación de comportamientos actuales y esperados.
3. Análisis de factores que determinan los comportamientos (barreras y facilitadores).

4. Priorización de comportamientos en función de asuntos como las posibilidades de trascender las cargas cognitivas, el nivel de esfuerzo institucional requerido para transformar el comportamiento, el potencial de escalabilidad de la intervención de ese comportamiento, y los demás que el consultor considere.
5. Consolidación del informe.

Productos esperados:

1. Plan de trabajo del proyecto y cronograma estableciendo el procedimiento y los plazos de ejecución
2. Documento de la propuesta metodológica para recolección de información primaria
3. Informe de identificación y análisis del comportamiento

Fase 2 - Definición Estrategia apropiación

Descripción:

Esta fase tiene como propósito **diseñar una estrategia integral de apropiación social y cambio comportamental** que permita transformar los comportamientos reales de la ciudadanía en términos de uso, relacionamiento y apropiación en los puntos presenciales de la Red CADE con el fin de promover la corresponsabilidad en la interacción con el servicio público.

Con base en los comportamientos priorizados en la etapa de identificación y análisis, la estrategia consolidará una **teoría de cambio clara y una narrativa orientadora de apropiación**, que funcionará como marco sombrilla para guiar intervenciones dirigidas a la ciudadanía.

La estrategia se operacionaliza mediante un **catálogo de mínimo diez (10) intervenciones comportamentales**, diseñadas bajo el marco EAST (Hacerlo Fácil, Atractivo, Social y a Tiempo). Estas intervenciones estarán orientadas a transformar comportamientos clave que afectan la experiencia de servicio y deberán contemplar transversalmente enfoques diferenciales poblacionales, territoriales, de género e intersectoriales, alineado con el Manual de servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá vigente. Las intervenciones se clasifican según su complejidad de implementación de acuerdo con la siguiente escala:

Tipo de intervención	Descripción	Mínimo número de intervenciones en el catálogo
XS: Señalética con cambio de mensajes	Las intervenciones XS se caracterizan por ser rápidas, de muy bajo costo y centradas en la modificación de estímulos informativos en el entorno inmediato. Su objetivo es introducir un nudge puntual que influye en la atención, percepción, o decisión de las personas mediante señales claras, simples y	Depende de propuesta del oferente

	relevantes. Estas intervenciones aprovechan para activar rutas cognitivas automáticas, reduciendo la necesidad de procesamientos complejos[3]. Un ejemplo es la modificación de mensajes en señalética o piezas existentes, como lo realizado por IBO con el cambio del recibo del agua, diseñado para aumentar la comprensión y activar comportamientos más responsables en consumo o pago.	
S: Señalética + Equipamiento ligero	Las intervenciones S se caracterizan por agregar elementos físicos simples al entorno, manteniendo la lógica de ser temporales, de bajo costo y de baja escala. Su mecanismo principal es la alteración visible e inmediata del paisaje, lo que facilita nuevas lecturas del espacio y puede generar respuestas emocionales o reflexivas. Se articulan con el urbanismo táctico ligero, permitiendo prototipar cambios sin infraestructura permanente. Un ejemplo es la acción de pintar estrellas negras en los puntos donde ocurrió un siniestro vial fatal. Esta intervención, usada históricamente en Bogotá, busca visibilizar el riesgo, activar reflexión pública y promover conductas de autocuidado. La evidencia ha mostrado reducción de accidentalidad después de su implementación inicial, combinando impacto simbólico más recordación constante.	2
M: Urbanismo táctico + una (1) persona facilitadora	Las intervenciones tipo M se caracterizan por ser más inmersivas, involucran transformaciones tácticas del espacio y requieren la presencia de una persona facilitadora que acompaña, explica, o dinamiza la experiencia. Su función es generar interacción directa con las personas usuarias, activando participación, conversación y apropiación temporal del espacio. Estas intervenciones permiten probar usos alternativos y observar comportamientos emergentes en contextos reales. Un ejemplo es Park(ing) Day, donde se ocupa temporalmente un espacio de parqueo para convertirlo en un micro-parque mediante elementos simples y de bajo costo como césped o alfombra, bancas o sillas móviles, macetas/vegetación, sombra y señalización. Su propósito es hacer visible el potencial del espacio hoy dedicado al automóvil, provocando conversación pública sobre su mejor uso y prototipar alternativas de estancia, encuentro y recreación de la ciudadanía.	4
L: Intervención con varios facilitadores y equipamiento adicional	Las intervenciones L se caracterizan por requerir equipos de trabajo mayores a una única persona, coordinación de múltiples actores o un despliegue más robusto, manteniendo su carácter temporal, pero con mayor despliegue operativo. Su mecanismo central es la mediación colectiva, donde varios facilitadores modelan comportamientos, generan interacción constante y	4

	mantienen presencia continua en puntos críticos del espacio urbano. Un ejemplo clásico es el uso de mimos en Bogotá como agentes pedagógicos en intersecciones, quienes buscaban modelar comportamientos seguros, llamar la atención sobre normas de tránsito y generar recordación emocional mediante acciones performativas. Estas estrategias hicieron parte de campañas de cultura ciudadana ampliamente documentadas y recordadas por su eficacia simbólica y práctica.	

De esta forma, el consultor deberá presentar dentro del catálogo dos (2) intervenciones de tipo S, cuatro (4) intervenciones de tipo M, y cuatro (4) intervenciones de tipo L. Para cada una de las intervenciones se deben definir los criterios técnicos, operativos e institucionales para su implementación, así como la forma en la que serán medidas (definición de métricas de seguimiento y mediciones antes, durante y después de la intervención) y los recursos requeridos, con el fin de definir la priorización de implementación de las intervenciones.

El resultado es un marco estratégico accionable, que conecta evidencia, narrativa y experimentación comportamental, y que sirve de base para la fase de validación experimental y producción de documentación audiovisual que se presentará más adelante.

Actividades Principales

1. Síntesis estratégica del de los resultados de la etapa de identificación y análisis
2. Definición de comportamientos objetivo.
3. Construcción de la teoría de cambio comportamental.
4. Definición de objetivos de la estrategia.
5. Formulación de la narrativa de apropiación social.
6. Ideación y diseño de catálogo de intervenciones comportamentales.
7. Definición de criterios de diseño y priorización de intervenciones.
8. Diseño del esquema de experimentación y medición.

Producto esperado: Estrategia de apropiación con catálogo de experimentos

Fase 3 - Validación experimental y producción de documentación audiovisual

Descripción:

Esta fase tiene como propósito **validar en condiciones reales las hipótesis de cambio comportamental definidas en la estrategia**, mediante la implementación experimental de intervenciones diseñadas para transformar los comportamientos reales de la ciudadanía en términos de uso, relacionamiento y apropiación en los puntos presenciales de la Red CADE, con el fin de promover la corresponsabilidad en la interacción con el

servicio público y con ello impulsar una mejor experiencia del servicio. El consultor debe implementar una (1) intervención tipo S en un punto presencial de la red CADE, tres (3) intervenciones tipo M, y dos (2) intervenciones de tipo L.

Cada intervención será implementada bajo un **enfoque experimental**, con definición de métricas de seguimiento y mediciones antes, durante y después de la intervención, con el fin de identificar cambios observables en comportamiento, uso del servicio y experiencia ciudadana. La aplicación de las intervenciones deberá estar orientada explícitamente a **validar las hipótesis conductuales** planteadas en la teoría de cambio, aplicando principios del marco EAST.

De manera transversal, esta fase incluirá una **documentación audiovisual sistemática del proceso de validación,** registrando el contexto inicial, la implementación de las intervenciones, las interacciones con la población objetivo, las transformaciones observadas y testimonios de actores clave, en una apuesta que resalte la transformación de la conducta ciudadana. Este material constituirá un banco de evidencia que respalde los hallazgos técnicos y apoye la comunicación institucional de los aprendizajes y resultados con miras a incidir en el imaginario colectivo de aquellos que, a pesar de no haber participado de la experiencia vivencialmente, tienen acceso a la pieza comunicacional. Esto podrá incluir, aunque no se limitará a la producción de bancos de imágenes y clips de registro audiovisual, según solicitud específica de la supervisión.

Adicionalmente, esta fase contempla la producción de productos audiovisuales y piezas comunicacionales diseñadas bajo una narrativa coherente orientada a apalancar las intervenciones comportamentales para masificar su impacto. Esto podrá incluir, videos, piezas gráficas territoriales, carruseles y micro contenidos para uso externo e interno, según solicitud específica de la supervisión y alineado con la estrategia de comunicaciones de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

El resultado de la etapa es evidencia empírica y visual sobre qué intervenciones funcionan, por qué y en qué condiciones, generando insumos concretos para decisiones de ajuste, escalamiento o rediseño.

Actividades Principales

1. Diseño de protocolos de implementación de las intervenciones de cambio comportamental
2. Definición de métricas de seguimiento pre durante y post.
3. Implementación experimental de las intervenciones
4. Medición durante y post intervención
5. Registro y documentación audiovisual del proceso
6. Sistematización de resultados post intervención.
7. Producción de contenidos audiovisuales y piezas comunicacionales.
8. Consolidación de banco de evidencia audiovisual.
9. Conclusiones sobre los resultados de las intervenciones realizadas

Producto esperado:

1. Informe de resultados de experimentación de una (1) intervención tipo S en un punto presencial de la red CADE, tres (3) intervenciones tipo M, y dos (2) intervenciones tipo L. Incluye, pero no se limita a:

   Documentación de las intervenciones: ficha técnica por intervención que incluya: problema, barrera, intervención, canal usado, evidencia visual, medición, resultados observados, recomendación de escalamiento y sostenibilidad.

2. Documentación audiovisual de las intervenciones comportamentales validadas. Esta documentación debe contener:

   A. Material audiovisual
   6 videos documentales: Duración principal: 2–3 minutos
   6 videos corte corto: 30–45 segundos
   Contenido:
   - Antes, durante y después
   - Cambios en comportamientos
   - Voces reales (ciudadanía y servidores)
   - Tono documental, no publicitario

   B. Banco audiovisual
   -150 fotografías para publicación
   - Clips de video crudo
   - Uso institucional libre

   C. Piezas gráficas territoriales
   12 piezas: Impresión (A3 ó A4) y pantallas digitales
   Uso: señalización conductual y apoyo en el punto

   D. Carruseles informativos (insumos): 6 carruseles, enfocados en qué se probó, qué cambió, qué se aprendió- El contratista no publica ni pauta

   E. Micro contenidos para servidores públicos
   10 piezas: imágenes y videos cortos (máx. 30 s)
   Uso interno: Pantallas, WhatsApp, boletines

Los productos mencionados deberán ajustarse al Manual de Marca y a la estrategia de comunicación de la Secretaría General. Asimismo, se establecerá un proceso de aprobación previamente acordado entre las partes. Cuando las condiciones señalen la posibilidad de escoger entre varias opciones, la supervisión escogerá la más convenientes para la entidad.

Productos

Fase	Actividad	Producto	Descripción del producto
Fase 1	Identificación y análisis del comportamiento a intervenir	**Producto 1:** Plan de trabajo del proyecto y cronograma estableciendo el procedimiento y los plazos de ejecución	Documento que establece la metodología, actividades y cronograma para la ejecución de las fases del proyecto
		Producto 2: Documento de propuesta metodológica para recolección de información primaria	Documento que describe el enfoque metodológico, técnicas e instrumentos para la recolección de información primaria en mínimo tres puntos de la Red CADE.
		Producto 3: Informe de identificación y análisis del comportamiento	. Informe que presenta el análisis de información primaria y secundaria, la identificación de comportamientos actuales y esperados, y el análisis de barreras y facilitadores que influyen en la interacción ciudadana con el servicio.
Fase 2	Definición Estrategia apropiación	**Producto 4:** Estrategia de apropiación con catálogo de experimentos.	Documento estratégico que define la teoría de cambio, la narrativa de apropiación y un catálogo de mínimo diez intervenciones comportamentales

			diseñadas bajo el marco EAST.
Fase 3	Validación experimental y documentación de producción audiovisual	Producto 5: Informe de resultados de experimentación de una (1) intervención tipo S en un punto presencial de la red CADE, tres (3) intervenciones tipo M, y dos (2) intervenciones tipo L.	Informe que presenta la implementación experimental de intervenciones comportamentales (1 tipo S, 3 tipo M y 2 tipo L), con métricas de seguimiento (pre/post). análisis de resultados y recomendaciones de escalamiento.
		Producto 6: Documentación audiovisual de las intervenciones comportamentales validadas.	Producción audiovisual del proceso de implementación y resultados de las intervenciones, incluyendo videos documentales, banco de imágenes, piezas gráficas y contenidos comunicacionales.

Equipo mínimo de trabajo requerido

Perfil	Perfiles requeridos	Formación	Experiencia	Dedicación

Director(a) o Coordinador(a) del Proyecto	**1**	**Título profesional y maestría con NBC en:** Antropología, Artes Liberales; o Ciencia Política, Relaciones Internacionales; o Derecho y Afines; Psicología; o Sociología, Trabajo Social y Afines; o Administración; o Economía; o Ingeniería Administrativa y Afines; o Ingeniería Industrial y Afines; o Diseño, o Publicidad y afines.	Acreditar mínimo cinco (5) años de experiencia en la dirección o coordinación de proyectos de consultoría. Experiencia específica en diseño e implementación de estrategias de apropiación social, o experiencia de servicio, o innovación pública o cambio comportamental.	**100%**
Especialista en Cambio Comportamental y Apropiación Social	**2**	**Título profesional y especialización o maestría con NBC en:** Antropología, Artes Liberales; o Ciencia Política, Relaciones Internacionales; o Psicología; o Sociología, Trabajo Social y Afines; Economía; o Diseño,o Publicidad y afines.	Acreditar mínimo tres (3) años de experiencia en el diseño, análisis e implementación de intervenciones de cambio comportamental.	**100%**
Profesional en Investigación y Análisis de Información	**1**	**Título profesional y especialización o maestría con NBC en:** Economía; o Antropología, Artes Liberales; o Ciencia Política, Relaciones Internacionales; o Sociología, Trabajo Social y Afines; o Psicología; o Diseño, o Publicidad y afines.	Acreditar mínimo tres (3) años de experiencia en investigación cualitativa o cuantitativa, recolección, sistematización y análisis de información y elaboración de informes técnicos para la toma de decisiones.	**100%**
Realizador audiovisual senior	**1**	**Título profesional y especialización o maestría con NBC en:** Comunicación Social, Periodismo y Afines; o Publicidad y Afines; o Ciencia Política, Relaciones Internacionales o Publicidad y afines.	Acreditar mínimo cinco (5) años de experiencia creando y ejecutando estrategias de comunicación y documentación audiovisual. Al menos dos (2) años de experiencia en el diseño e implementación de	**100%**

			narrativas orientadas a la transformación social.	
Realizador audiovisual	**1**	**<u>Título profesional y especialización o maestría con NBC en:</u>** Comunicación Social, Periodismo y Afines; o Publicidad y Afines; o Diseño, diseño gráfico; o Artes Plásticas Visuales y afines.	Acreditar mínimo dos (2) años en implementación de estrategias de comunicación audiovisual, documentación audiovisual, y producción de contenidos audiovisuales.	**100%**

NOTA 1: A pesar de que el proponente puede diseñar su equipo de trabajo como lo desee y puede vincular al proyecto cuantas personas considere pertinentes, y del nivel que estime más apropiado para el cumplimiento de los objetivos y requerimientos de la evaluación, sin costo adicional para la SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C., como requisito mínimo obligatorio de la oferta y para la ejecución del contrato se debe ofertar el equipo de trabajo mínimo obligatorio conformado por los roles relacionados en el cuadro anterior, de acuerdo con el nivel educativo y experiencia específica.

Para efectos de la acreditación del cumplimiento de los perfiles antes señalados, el oferente 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.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Las actividades desarrolladas por el contratista deberán cumplir con los niveles de servicio que se presentan a continuación.

Se tienen las siguientes premisas frente a la calidad del servicio a prestar:

- Todo error detectado debe ser corregido sin costo para la SGAB.
- Todo error detectado previamente no debería aparecer en una nueva revisión.
- El contratista debe tener procesos para alcanzar la calidad deseada en el Anexo técnico.

Compensaciones ANS desarrollo:

Los desempeños no cumplidos de los niveles de servicio del desarrollo generan compensaciones en la forma en que se indica en la siguiente tabla:

No.	Descripción	Cuándo se mide	Valor de aceptación	Compensación por incumplimiento del nivel de servicio

1	Nivel de cumplimiento en la entrega de productos	Al vencimiento de la fecha de estimada en el cronograma para la entrega	Fecha definida para la entrega en el cronograma	6 piezas: imágenes o videos cortos (máx. 30 s) Uso interno: pantallas, WhatsApp, boletines La escogencia de las piezas será liberalidad de la supervisión
2	Revisión de entregables	En la entrega de cada producto	Máximo 3 revisiones sobre los productos para obtener aprobación.	A. Con la cuarta revisión: 2 carruseles, enfocados en qué se probó, qué cambió, qué se aprendió. B. A partir de la quinta revisión: 1 carrusel, enfocado en qué se probó, qué cambió, qué se aprendió.

Nota: Es facultativo por parte de la supervisión hacer exigibles las compensaciones por incumplimiento del nivel de servicio.

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 Secretaría 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 Secretaría 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 Secretaría 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. Suscribir el acta de inicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al cumplimento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
3. Entregar los productos definidos en el anexo técnico.
4. 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.
5. 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.
6. Garantizar el cuidado, almacenamiento y backups de la información producto de la ejecución del contrato.
7. 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.
8. Cumplir con el equipo mínimo de trabajo requerido y mantener el mismo en la etapa de ejecución del contrato.
Nota: La Entidad se reserva el derecho de exigir al Contratista el reemplazo de cualquier integrante del equipo de trabajo mínimo propuesto para la ejecución del contrato, en los siguientes eventos:

a) Por solicitud de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través del Supervisor del Contrato, cuando se evidencie que el desempeño de las actividades de un miembro del equipo de trabajo no es satisfactorio, que sus actuaciones afectan la adecuada relación con la Entidad o que generan un impacto negativo en la misma. Esta solicitud puede tener por origen la información sobre el desempeño del equipo de trabajo entregada por el contratista.
b) Por la ocurrencia de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados.
c) En caso de enfermedad, evento en el cual el integrante deberá ser reemplazado únicamente por el término estrictamente necesario.

En los casos mencionados en las anteriores literales, se deberá notificar a la entidad dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia del hecho que motiva el reemplazo.

Parágrafo 1. El reemplazo de integrantes del equipo mínimo de trabajo requerirá en todo caso la aprobación previa y escrita del Supervisor del Contrato.

Parágrafo 2. Para efectos de la aprobación del reemplazo, el Contratista deberá proponer una persona que cumpla, como mínimo, con los requisitos habilitantes y de experiencia exigidos para el rol correspondiente en

el presente proceso de selección.

9. 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.
10. De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto 643 de 2025, el consultor deberá vincular y mantener al menos en un 50% mujeres para la ejecución del contrato. Dicha vinculación se realizará con plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables.
11.Disponer de canales seguros y oportunos de comunicación con el supervisor del contrato durante la ejecución de todo el proyecto.
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 31 del Decreto 643 de 2025.
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.
16. El contratista se compromete a que todos los documentos generados en el marco del contrato —incluyendo informes, métricas, mediciones y productos de documentación y producción audiovisual— sean elaborados, gestionados y entregados en formato digital, en cumplimiento de la política de “cero papel” de la Secretaría General (Resolución 718 del 06 de diciembre de 2023). Excepcionalmente, cuando se requiera la entrega en formato físico, esta deberá estar debidamente justificada y sustentada por el contratista.
17. Suministrar insumos para oficina evitando el exceso de empaques, embalajes y garantizando que estos sean materiales aprovechables.

18. En cumplimiento del Decreto Nacional 1082 de 2015, frente a compras públicas accesibles y teniendo en cuenta que, de conformidad con el Boletín Mensual de Interacciones de la Red CADE, 3,5% del total de las interacciones corresponde a población con discapacidad, y que de este porcentaje el 38,68% presenta discapacidad física, el contratista, se obliga a garantizar que las intervenciones a realizar en el marco del contrato incorporen criterios que permitan el acceso y uso efectivo por parte de las personas con discapacidad física.
19. El contratista deberá presentar, con cada solicitud de pago, la documentación con la que acredite la permanencia de las condiciones mediante las cuales se obtuvo el incentivo por vinculación de personas con discapacidad y de los emprendimientos y empresas de personas con discapacidad.
20. Acreditar previo a la suscripción del acta de inicio y durante toda la ejecución del contrato, que el personal asignado para la ejecución del contrato, no se encuentra reportado en el Registro de Inhabilitados por delitos sexuales contra menores de edad, con lo cual deberá remitir a la supervisión los soportes de validación correspondientes. En virtud de la Ley 1918 de 2018 reglamentada por el Decreto 753 de 2019.
21. Para la ejecución del contrato el contratista deberá priorizar para la integración de su equipo de trabajo personas con discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.4.2.7.5. de Decreto Nacional 1082 de 2015.

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 6 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.