**SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONAMIENTO CON EL USUARIO**

**INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO/CONVENIO No. 1349 DE 2025**

**INFORME FINAL**

**I.- Datos Generales**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Fecha Informe | 3/08/2026 | Número de Contrato | 1349-25 |
| Tipo de Contrato | Consultoria (empresa jurídica) | Fecha Suscripción Contrato | 11/06/2025 |
| Valor Inicial del Contrato | $ 713.300.708,00 | Plazo de Ejecución (hasta cuándo) | Diez (10) meses y/o hasta agotar el presupuesto oficial asignado contado a partir de la fecha de suscripción del acta inicio. |

Objeto

CONTRATAR LA PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y TOMA DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE ENCUESTAS PERSONALIZADAS (NO TELEFÓNICAS, NO VIRTUALES), REALIZANDO LA EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL DESEMPEÑO OPERATIVO DE CADA UNO DE LOS OPERADORES TRONCALES Y ZONALES QUE COMPONEN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO, ASÍ COMO LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LOS DEMÁS COMPONENTES Y ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA.

Alcance del Objeto

(Si aplica)

El alcance del objeto contractual está orientado en las siguientes etapas:
**Estructuración:** En esta fase del proceso, el contratista deberá realizar la recolección de información interna con relación a los aspectos generales de la Entidad, (componentes y operación del Sistema), necesidades en cuanto a la medición, cronograma de aplicación, orientación en las preguntas a realizar, propuesta de formularios, muestras, metodología, logística y demás requerimientos relacionados con la estructuración de las mediciones a aplicar.
**Elaboración:** Una vez surtida la etapa de estructuración, y aprobados todos los requerimientos realizados por la Entidad, el contratista estará a cargo de elaborar la muestra, metodología de medición, formularios y prueba piloto para aprobación por parte de TRANSMILENIO S.A.
**Toma de información:** Posterior a la aprobación por parte de TRANSMILENIO S.A., el contratista procederá a realizar la aplicación de las mediciones, a través de encuestas personalizadas no telefónicas de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales (Alimentadores y/o Cable) y/o Operadores Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del sistema.

**Cálculo de la satisfacción:** Como resultado de la toma de información, se deberán sistematizar los datos obtenidos y realizar el cálculo de los diferentes indicadores propuestos a través de la metodología seleccionada.
**Informes y recomendaciones:** Finalmente se deberá entregar a la Entidad los informes respectivos con relación a los resultados de las diferentes mediciones, de acuerdo con los lineamientos establecidos a través del presente documento incluidas las recomendaciones derivadas de los resultados del estudio.

**II.- Datos Supervisor**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre y Cargo Supervisor(es) actual(es) TMSA | Cristina Sandoval Forero - Profesional Especializado de Servicio al Usuario | Nombre Supervisor (que conoció de la ejecución del contrato en caso de informe Final) | Cristina Sandoval Forero - Profesional Especializado de Servicio al Usuario |
| Nombre Supervisor Anterior y cargo (i) | Cristina Sandoval Forero - Profesional Especializado de Servicio al Usuario | Supervisores de otras entidades - (Si aplica) | |

**III.- Datos Contratista**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nombre Contratista | PROYECTAMOS COLOMBIA S.A.S | Cédula o NIT | 900.555.513 |
| Dirección | Cra 14 #76-11, Of. 203 | Correo electrónico | |
| Representante Legal que suscribió el contrato | CAROL ANDREA NIÑO SUAREZ | Representante Legal que suscribirá el acta de Liquidación (i) (en caso de informe final) | CAROL ANDREA NIÑO SUAREZ |

(i) Estos datos sólo deberán diligenciarse en el Informe Final para liquidación.

**IV.- Plazo de Duración del Contrato**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Desde cuándo | 11/06/2025 | Hasta cuándo | 10 de abril de 2026 |
| Fecha aprobación pólizas | 11/06/2025 | Fecha expedición R.P. | 08 de agosto de 2023 |
| Fecha acta de inicio (si aplica) | 11/06/2025 | Fecha inicio del contrato | 10 de junio de 2025 |
| | | Fecha de terminación | 10 de abril de 2026 |

**V.- Información Presupuestal** **Valor Inicial del Contrato** $713.300.708

| | | | |
|---|---|---|---|
| Aporte TRANSMILENIO S.A. | $713.300.708 | | |
| Aporte de la entidad o el asociado en caso de que aplique | | | |
| No. de CDP | 5951 | Valor de CDP | $713.300.708 |
| Fecha CDP | 2025-03 | | |
| No. de RP | 6099 | Valor de RP | $713.300.708 |
| No. de CDP | 5788 | Valor de CDP | $ 265.040.856,00 |
| Fecha CDP | 2026-03 | | |
| No. de RP | 5676 | Valor de RP | $ 265.040.856,00 |
| Valor Total del Contrato | $ 713.300.708,00 | | |
| Valor Total Adición | $ 265.040.856,00 | | |
| **Valor Total del Contrato** | $ 978.341.564,00 | | |
| Valor Anticipo | | Fecha Pago Anticipo | |
| Porcentaje Amortización | | Período Facturado | |

Forma de Pago: TRANSMILENIO S.A. pagará al contratista el valor del contrato, de acuerdo con las encuestas efectivamente aplicadas al finalizar cada medición y deberá presentar al supervisor del contrato los anexos correspondientes, como lo es la radicación de la respectiva factura, informe de actividades y pago por parte del contratista de los aportes

**VI.- Información Relacionada con la Contratación Derivada (Si Aplica)**

El supervisor certifica la existencia de contratación derivada del Contrato (Convenio) No. _____ de ____, consistente en _____ (cantidad) contratos, suscritos por _____ (contratante), con el fin de _____ (objeto). De igual manera allega relación de dicha contratación, en _____ folios, en la cual se identifica el número de contrato, la fecha de suscripción, el contratista, el objeto, la duración, el valor, observaciones generales, y la certificación expresa del Contratante de que dicha contratación derivada se encuentra finalizada y/o liquidada, y de que todos sus contratistas se encuentran a paz y salvo por todo concepto (SOLO EN CASO DE LIQUIDACIÓN).

Este aparte sólo debe diligenciarse en el evento de existir contratación derivada, y se debe allegar la relación de la misma. En el caso de liquidación se debe allegar la certificación de paz y salvo y/o liquidación debidamente suscrito por el competente.

**VII. Certificaciones para pagos suscritas por el Supervisor**

| Periodo certificado | Fecha de certificación | Valor pagado | Observaciones |
|---|---|---|---|
| 1 PAGO SERVICIOS PRESTADOS POR PRIMERA MEDICIÓN | 23/09/2025 | $ 450.231.464,00 | |
| 2 PAGO SERVICIOS PRESTADOS SEGUNDA MEDICIÓN | 16/01/2026 | $ 232.368.444,00 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3 PAGO SERVICIOS PRESTADOS TERCERA MEDICIÓN | 27/07/2026 | $ 295.741.656,00 | |
| | | | |

**VIII. Pagos Efectuados según estado de cuenta**

| Número de pago/desembolso, según claúsula de forma de pago | Valor pagado o desembolsado | Fecha en que se hace efectivo el pago | Observaciones |
|---|---|---|---|
| 1 | $ 450.231.464,00 | 29/09/2025 | |
| 2 | $ 232.368.444,00 | 22/01/2026 | |
| 3 | $ 295.741.656,00 | 3/08/2026 | |
| | | | |
| **TOTAL** | **$ 978.341.564,00** | | |

**Incluir las casillas necesarias según los pagos efectuados**

**IX. Reducciones al Valor (si aplica)**

| Fecha Descuento o Reducción | Valor Descuento o Reducción | Concepto Descuento o Reducción |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| **TOTAL** | **0** | |

**Si se trata de un contrato en cuya ejecución se hayan practicado *"descuentos"*, éstos deberán incluirse en este item.**

**X. Reintegros Efectuados (si aplica**

| Fecha Reintegro | Valor Reintegro | Comprobante Reintegro | Concepto Reintegro |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |

**XI. Resumen Ejecución Presupuestal (Sólo aplica para Informe Final)**

| Concepto | Valor |
|---|---|
| Valor Inicial del Contrato | $713.300.708 |
| Valor Adiciones | $265.040.856 |
| Valor Reducciones | 0 |
| Valor Total del Contrato | $978.341.564 |
| Valor Reintegros | 0 |
| Valor Total Ejecutado | $978.341.564 |
| Valor Total Pagado | $978.341.564 |
| Saldo pendiente por pagar | 0 |
| Saldo pendiente por liberar | $0 |
| Saldo liberado | 0 |
| Saldo pendiente por reintegrar (recursos no ejecutados) | no aplica |

Fecha Estado de Cuenta 3/08/2026

**XII. Cumplimiento de Obligaciones**

| Cumplimiento de Obligaciones del Contrato | Cumplimiento | Documento que evidencia el | Observaciones (iv) |
|---|---|---|---|
| Estructurar, elaborar y realizar la toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas, no virtuales), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales, (Alimentadores y/o Cable) y/o Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema, de acuerdo con los lineamientos de TRANSMILENIO S.A. | SI | Informe de productos de la medición aplicada. | |
| Diseñar y estructurar la muestra atendiendo la representatividad definida y que garantice una confiabilidad del 95%; presentar a TRANSMILENIO S.A. para su aprobación. | SI | Dentro de la ficha técnica del informe, se encuentra el margen de confiabilidad de la medición, se encuentra en el Informe de productos de la medición aplicada. | |
| Aplicar la metodología cuantitativa acordada con TRANSMILENIO S.A. para el cálculo del índice o grado de satisfacción del usuario. | SI | Reunion con la firma encuestadora, en donde se establecieron los lineamientos para las mediciones realizadas. | |
| Entregar un cronograma de ejecución del contrato en el cual deberá establecer las fechas de las actividades específicas. El cronograma contendrá explícitamente el o los recursos de personal con los cuales se llevará a cabo el contrato. | SI | La firma encuestadora remitió el cronograma de la medicion con las fechas en campo, asi mismo se encuentra en el Informe de productos de la medición realizada. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Realizar los ajustes a los formularios indicados por TRANSMILENIO S.A., que evaluan el desempeño de cada uno de los Operadores Troncales (Alimentadores y/o Cable) y/o Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la metodologia requerida | SI | La firma encuestadora cumplió con esta obligacion, para lo cual, remitieron los formularios de la medicion, asi mismo se encuentra en el Informe de productos de la medición aplicada. | |
| Proponer una metodología de medición de acuerdo con los lineamientos establecidos por TRANSMILENIO S.A. | SI | La firma encuestadora implementó la metodologia establecida por TRANSMILENIO S.A. la cual se evidencio en el Informe de productos de la medición. | |
| Hacer entrega oportuna de los informes correspondientes a las mediciones de acuerdo con los lineamientos establecidos en el numeral 15 denominado "INFORMES Y COMITÉS DE SEGUIMIENTO TÉCNICO" del presente documento | SI | La firma encuestadora entrego los informes con las condiciones establecidas, los cuales se encuentran en el Informe de productos de la medición realizada. | |
| Generar un Dashboard con criterios de navegabilidad, usabilidad, y ordenado, que permita visualizar la información en línea, para conocer el estado del levantamiento de información en campo. Esta aplicación deberá así mismo reflejar los principales tableros de control de resultados de acuerdo a la expresa solicitud y requerimientos solicitados por TRANSMILENIO S.A.. | SI | La firma encuestadora entregó 1 Dahsboard relacionado en el Informe de productos de la medición aplicada. | |
| Entregar los productos adicionales a las mediciones a realizar, descritos en la propuesta | SI | La firma encuestadora entrego los demas documentos relacionados con los productos la medición aplicada.<br><br>Asimismo, en la ejecución del contrato ha entregado 1 etnografia | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Seleccionar para la prestación del servicio personal idóneo, a quienes dotará de identificaciones o uniformes y los correspondientes elementos exigidos por las normas de seguridad industrial, así como de un carné de identificación que deberán portar permanentemente. | SI | Mediante correos electronicos la firma encuestadora remitio la informacion relacionada con el personal que aplico las encuestas, asimismo, se encuentran en el Informe de productos de la medición aplicada. | |
| Proporcionar los elementos de bioseguridad correspondientes (tapabocas). | SI | Mediante correos electronicos la firma encuestadora remitio la informacion relacionada con el personal que aplicara las encuestas, asimismo, se encuentran en el Informe de productos de la medición aplicada. | |
| Mantener permanentemente a un funcionario que haga parte de la planta de personal como el director de proyecto | SI | Certificado laboral del director de proyecto | |
| Garantizar que, en caso de cambio de cualquiera de los miembros del equipo de trabajo, la persona por la cual pretenda efectuarse este cambio deberá cumplir con los requisitos mínimos solicitados por los pliegos de condiciones, previa aceptación por parte de TRANSMILENIO S.A. | N/A | | No se presentaron estos cambios en la ejecución del contrato |

| | |
|---|---|
| **Otras observaciones (v)** | |
| | |

**(i) El Supervisor deberá registrar todas las obligaciones contenidas en la Cláusula correspondiente de los estudios previos, pliego de condiciones o documento respectivo. Para aquellas obligaciones cuyo cumplimiento no obedezca a un producto tangible, deberá señalar en la columna del *"Documento que evidencia el cumplimiento"*, su concepto sobre el mismo.**

**(ii) Si el Supervisor establece que *¨no¨* se ha dado el cumplimiento a una obligación, dentro de uno de los informes periodicos, debera indicar las razones por las cuales es así, y si sobre dicho incumplimiento se han adelantado las acciones correspondientes. Si el reporte de *"no cumplimiento"* se presenta en el Informe Final de Supervisión, el supervisor deberá allegar copia y presentar reporte de las acciones adelantadas frente al mismo. Si el supervisor señala que una obligación *"N/A"* sólo podrá ser relacionada con algunos periodos en los que esa obligación especifica no sea requerida.**

**(iii) El supervisor deberá relacionar todos los documentos que evidencien el cumplimiento de la obligación correspondiente, relacionados con actas (de entrega a satisfacción, de reuniones), informes, certificaciones, comunicaciones, oficios, memorandos, y en general cualquier documento que pruebe que la obligación fue efectivamente cumplida. Deberá igualmente indicar el folio del documento.**

**(vi) El supervisor deberá señalar en *"Observaciones"* cualquier información que considere relevante relacionada con el cumplimiento de la obligación. El diligenciamiento de esta columna no es obligatorio. En este recuadro puede dejar constancia de las razones del No del numeral (ii)**

**(v) El supervisor podrá señalar en *"Otras Observaciones"* cualquier información que considere relevante relacionada con el cumplimiento del contrato y/o convenio. El diligenciamiento de esta columna no es obligatorio. En este recuadro también se pueden dejar constancia de documentos que se adjuntan al**

**XIII. Certificación**

**El supervisor, con la suscripción del presente informe, certifica que el contratista cumplió con su obligación de acreditar los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales correspondientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.**

| Fecha Informe | 3/08/2026 |
|---|---|



Firma

**Nombre Supervisor: Cristina Sandoval Forero**

**Cargo Supervisor: Profesional Especializado G6 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI**