

RESOLUCIÓN No. 191 DE 2021

“Por la cual se adjudica de la Licitación Pública No. TMSA-LP-04 de 2021.”

LA SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES DE TRANSMILENIO S.A.

En uso de sus facultades legales y en especial de las conferidas por los Artículos 11 y 12 de la Ley 80 de 1993, el Artículo 21 de la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015, Resolución interna de Delegación No. 342 de 16 de junio de 2020 y demás normas concordantes y

CONSIDERANDO:

Que TRANSMILENIO S.A. como ente gestor del Sistema, implementa una serie de estrategias dirigidas a la ciudadanía que contemplan mecanismos encaminados a fortalecer el conocimiento del uso del Sistema y las novedades que se presentan en el mismo, con una importante mejora en los procesos de atención al usuario. Lo anterior, con el propósito de fomentar la apropiación y sentido de pertenencia, así como contar con mecanismos efectivos de comunicación, que adquieren una especial relevancia en esta etapa de trabajo, ya que sin lugar a dudas el conocimiento y buen uso del sistema permitirá transformar de forma positiva el escenario de la movilidad bogotana, generando una construcción de confianza entre los usuarios y el sistema de transporte.

Que así mismo en el marco de la estrategia integral de comunicaciones, se pretende formular, diseñar, implementar, realizar seguimiento a las acciones enfocadas para fortalecer la divulgación de información a los usuarios actuales y potenciales del Sistema de transporte, sobre su uso y beneficios, que podrá aportar a la construcción de credibilidad del Sistema entre los usuarios.

Que la implementación gradual del Sistema Integrado de Transporte Público exige un servicio digno y que mejora la calidad de vida de los usuarios. Bajo esta premisa, TRANSMILENIO S.A., diseña e implementa diferentes estrategias que permiten ofrecer a los usuarios el sistema que requieren, satisfaciendo sus necesidades en términos de operación y atención, entendiendo que el usuario es el eje central del Sistema.

Que en términos de atención, es importante considerar aspectos relacionados con el acompañamiento, orientación e información en todas las etapas de la experiencia del uso del Sistema lo que genera un impacto en la percepción del servicio, potenciando sinergias que fidelizan el uso y apropiación de este y posicionan nuestra marca.

Que la calidad del servicio al usuario está directamente relacionada con la gestión y efectividad de la gestión logística de todos los integrantes del proceso: flujos de información, de materiales, de productos informativos, etc.

Que el servicio al usuario abarca diversas actividades que tienen lugar antes, durante y después del servicio. Desde una perspectiva logística, debe asegurar y proporcionar, eficientemente, los

RESOLUCIÓN No. 191 DE 2021

“Por la cual se adjudica de la Licitación Pública No. TMSA-LP-04 de 2021.”

siguientes elementos: disponibilidad de existencias de material de comunicación pública institucional, gestión de pedidos internos, precisión en la información, distribución de material y productos informativos. Para ello, es necesario la máxima flexibilidad y coordinación de todos los elementos que componen la logística operativa del servicio al usuario en el Sistema.

Que por otra parte, con respecto a Cultura Ciudadana la problemática de desarraigo, evidenciado en la falta de interés por generar lazos con el entorno de la ciudad, se hace extensiva y afecta al Sistema Transmilenio, lo que ha generado una negativa para la sostenibilidad del sistema de transporte, por ello se hace necesario el desarrollo de estrategias con el fin de promover buenas prácticas en el Sistema, en el marco de la Cultura TransMilenio.

Que bajo este contexto, a través de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se implementó un esquema de operación en vía que permite cubrir las diferentes expectativas de los ciudadanos en materia de servicio.

Que la flexibilidad en el esquema comprende orientar las acciones de manera general o segmentada es decir que la ejecución de estas se desarrolla en todos los componentes del Sistema o por conjuntos de estaciones y/o paraderos de acuerdo con los intereses de información de los grupos que se pretendan intervenir. Dichas acciones estarán enfocadas en hacer efectivos los mecanismos de entendimiento permanente con los distintos públicos objetivos de las comunidades de zonas de la ciudad que hacen uso del Sistema de transporte.

Que en concordancia con lo anterior se pretende mantener dicho esquema, que contempla aspectos relacionados con Información, acompañamiento, organización y sensibilización en todos los componentes del Sistema (troncal, zonal y cable), adelantando procesos de información que corresponden a cambios y novedades operativas y demás acciones de comunicación con el propósito de aportar en el cumplimiento de la misionalidad de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.

Que así mismo, y con el propósito de contar con herramientas eficaces en los procesos de Información, acompañamiento, organización y sensibilización, de acuerdo con lo descrito anteriormente, se considera necesario contratar los servicios de una empresa para el apoyo a la gestión del proceso de atención al usuario en vía en el Sistema de Transporte Público de Bogotá en sus componentes (troncal, zonal y cable).

Que con esta contratación se apoya la ejecución y el cumplimiento de las actividades asociadas a las estrategias dirigidas a la ciudadanía con el apoyo operativo permanente en el esquema de atención al usuario en vía de TRANSMILENIO S.A.

Que previamente se ha analizado la conveniencia y justificación del proceso y que se encuentran debidamente elaborados los estudios, documentos previos y el pliego de condiciones a que hace relación el artículo 25 numeral 12 de la Ley 80 de 1993, en concordancia

RESOLUCIÓN No. 191 DE 2021

“Por la cual se adjudica de la Licitación Pública No. TMSA-LP-04 de 2021.”

con los artículos 2.2.1.1.2.1.1. y ss del Decreto 1082 de 2015, los cuales fueron adelantados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., para contratar el siguiente objeto: *“Contratar el servicio de Atención al Usuario en Vía del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP con el fin de propender por el cumplimiento de las estrategias establecidas por el ente gestor.”*

Que para el proceso referenciado, TRANSMILENIO S.A. cuenta con un presupuesto de hasta **OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES DE PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$8.753.000.000)**, en este valor esta incluido IVA y todos los gastos, demás impuestos, deducciones, retenciones, tasas y gravámenes a que legalmente haya lugar, así como los costos directos e indirectos que se generen. Los costos y gastos en que incurran los oferentes para la elaboración y presentación de las propuestas serán de su propia cuenta y riesgo. TRANSMILENIO S.A. no reconocerá ni reembolsará ningún valor por este concepto. Todos los gastos no previstos en la propuesta serán a cargo del Contratista, así como en las etapas de ejecución del Contrato y la liquidación de este.

Que el presupuesto anteriormente referenciado se encuentra amparado así:

Certificado de Disponibilidad Presupuestal: No. 202103 – 2992 del 08/03/2021

Codificación en el PAA: SAUCC81

Componente de Costo: Desarrollo Y Gestión De La Cultura Ciudadana En El Sistema Integrado De Transporte Público De Bogotá (Recursos Distrito)

Código De Rubro: 4230116044900751301

Meta: Actualizar e Implementar un modelo de cultura ciudadana en el componente troncal y zonal del SITP.

Que teniendo en cuenta la naturaleza del objeto a contratar y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1150 de 2007, numeral 1º del artículo 2º (modificado por el artículo 219 del Decreto Ley 019 de 2012) y el Decreto 1082 de 2015, TRANSMILENIO S.A., desarrolló la fase precontractual bajo la modalidad de selección de contratistas de Licitación Pública.

Que de conformidad con el artículo 11 de la Ley 80 de 1993, le atribuye la competencia al jefe de la entidad o su delegado para ordenar la apertura del proceso de selección que se desarrolle a través de Licitación, Selección Abreviada o Concurso de Méritos.

Que mediante la Resolución interna de Delegación No. 342 de 16 de junio de 2020, el Gerente General de TRANSMILENIO S.A. delega en la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., la competencia contractual y la ordenación del gasto de los procesos de mayor y menor cuantía de asuntos propios de su área y competencia, los cuales se encuentren regidos por el Estatuto de Contratación Estatal.

RESOLUCIÓN No. 191 DE 2021

“Por la cual se adjudica de la Licitación Pública No. TMSA-LP-04 de 2021.”

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 8° de la Ley 1150 de 2007 en concordancia con el artículo 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto 1082 de 2015, se publicó en la plataforma SECOP II www.colombiacompra.gov.co/secop-ii el aviso de convocatoria, el estudio previo, el proyecto de pliego de condiciones y demás documentos previos del presente proceso durante los días comprendidos entre el 4 al 17 de marzo de 2021.

Que mediante la Resolución No. 180 del 19 de marzo de 2021, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A en su calidad de ordenadora del gasto, dio apertura a la Licitación Pública TMSA-LP-04 de 2021 estableciendo como fecha de apertura el día 23 de marzo de 2021, la cual fue, publicada en la plataforma SECOP II.

Que de conformidad con el Cronograma del proceso de selección, el día 8 de abril de 2021 a las 09:00 am, se cerró el proceso y se realizó la diligencia de cierre y apertura de las ofertas mediante la plataforma SECOP II, en la cual se presentaron los siguientes proponentes:

No.	PROponentes dentro del proceso de selección
1	SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S
2	CONSORCIO FUNDACIÓN MISIONEROS - PROYECTAMOS
3	CONSORCIO SIGMA TM V
4	UNIÓN TEMPORAL POR TRANSMILENIO SITP 2021
5	DOUGLAS TRADE S.A.S
TOTAL DE OFERTAS AL PROCESO	
5 OFERTAS	

Que de conformidad con lo actuado dentro de la diligencia de cierre del proceso y según las condiciones establecidas en el Pliego de Condiciones Definitivo y la respectiva adenda, la entidad procedió a realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos habilitantes de los proponentes.

Que el documento de verificación preliminar de los requisitos habilitantes de carácter jurídico, técnico y financiero, y factores de ponderación por parte del comité evaluador respecto de aquellos proponentes que se encontraban habilitados, se publicó en la plataforma SECOP II www.colombiacompra.gov.co/secopII el día 13 de abril de 2021, cuyo resultado fue el siguiente:

No	OFERENTE	EVALUCION JURIDICA	EVALUCION FINANCIERA	EVALUCION TECNICA
1	SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S	INHABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
2	CONSORCIO FUNDACIÓN MISIONEROS - PROYECTAMOS	INHABILITADA	INHABILITADA	INHABILITADA

RESOLUCIÓN No. 191 DE 2021

“Por la cual se adjudica de la Licitación Pública No. TMSA-LP-04 de 2021.”

3	CONSORCIO SIGMA TM V	INHABILITADA	INHABILITADA	INHABILITADA
4	UNIÓN TEMPORAL POR TRANSMILENIO SITP 2021	INHABILITADA	HABILITADA	INHABILITADA
5	DOUGLAS TRADE S.A.S	INHABILITADA	INHABILITADA	INHABILITADA

NOTA: La Evaluación hace parte integral de la presente Resolución, la cual fue publicada en el SECOP II.

Que durante el término de traslado de los informes de verificación de los requisitos, el cual fue entre los días del 14 al 20 abril de 2021, los proponentes hicieron uso de su derecho de contradicción y subsanación, las cuales se contestaron y se publicaron oportunamente en la plataforma SECOP II.

Que previo a la publicación correspondiente del informe de evaluación definitivo para el presente proceso de selección, el mismo fue llevado al Comité de Contratación y Adjudicación de TRANSMILENIO S.A. el día 22 de abril de 2021, el cual recomendó lo siguiente: *“Se recomienda a la competente contractual que en atención a lo indicado en el Pliego de Condiciones Definitivo de la Licitación Pública TMSA-LP-04-2021, y al informe de evaluación definitivo se adelante la Audiencia Pública de Adjudicación, para de esta manera obtener el orden final de elegibilidad, cumpliendo con los principios y deberes de la contratación estatal.”*

Que teniendo en cuenta la documentación aportada y las observaciones al informe de evaluación, el día 26 de abril de 2021, TRANSMILENIO S.A., respondió las observaciones realizadas por los proponentes al informe de evaluación preliminar, publicó el informe de verificación definitivo de los requisitos habilitantes, así como la evaluación de los factores ponderables por parte del comité evaluador, teniendo en cuenta las propuestas habilitadas jurídica, financiera y técnicamente, cuyo resultado fue el siguiente:

REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO

No	OFERENTE	EVALUCION JURIDICA	EVALUCION FINANCIERA	EVALUCION TECNICA
1	SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
2	CONSORCIO FUNDACIÓN MISIONEROS - PROYECTAMOS	HABILITADA	HABILITADA	INHABILITADA
3	CONSORCIO SIGMA TM V	HABILITADA	HABILITADA	INHABILITADA
4	UNIÓN TEMPORAL POR TRANSMILENIO SITP 2021	RECHAZADA	RECHAZADA	INHABILITADA
5	DOUGLAS TRADE S.A.S	HABILITADA	HABILITADA	INHABILITADA

REQUISITOS PONDERABLES

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Eldorado No. 69 - 76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
PBX: (57) 2203000
FAX: (57) 3249870 - 80
Código postal: 111071
www.transmilenio.gov.co
Información: línea 4824304



RESOLUCIÓN No. 191 DE 2021

“Por la cual se adjudica de la Licitación Pública No. TMSA-LP-04 de 2021.”

No.	PROPONENTE	PUNTAJE FACTOR TECNICO	PUNTAJE FACTOR ECONOMICO	PUNTAJE TOTAL
1	SERVICIOS Y SOLUCIONES SEGURAS S.A.S	61	39	100

ORDEN DE ELEGIBILIDAD.

No	OFERENTE	PUNTAJE
1	SERVICIOS & SOLUCIONES SEGURAS S.A.S	100

NOTA: La Evaluación hace parte integral de la presente Resolución, la cual fue publicada en el SECOP II.

Que como consecuencia del Estado de Emergencia Sanitaria, el cual fue prorrogado nuevamente hasta el 31 de mayo de 2021, mediante la Resolución No. 222 del 25 de febrero de 2021, del Ministerio de Salud y Protección Social, y bajo las indicaciones establecidas por el artículo 1 del Decreto 537 de 2020, por el cual se adoptan medidas en materia de contratación estatal, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivada de la Pandemia COVID-19, con el objeto de evitar el contacto entre las personas y propiciar el distanciamiento individual, la Audiencia de Adjudicación del presente Proceso de Selección se realizó a través de medios tecnológicos, de manera virtual.

Que de acuerdo a lo anterior, el día 23 de abril de 2021 se publicó en la plataforma SECOP II, el “*PROTOCOLO AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN TMSA-LP-04-21*”, en cumplimiento de parágrafo 1 del artículo 1 del Decreto 537 de 2020.

Que teniendo en cuenta la fecha establecida en el protocolo de la audiencia de adjudicación TMSA-LP-04-2021, el día 27 de abril de 2021 a las 03:30 p.m., se adelantó la Audiencia Pública de Adjudicación con participación del Ordenador del Gasto, los miembros del Comité Evaluador y los representantes de los proponentes, de manera virtual, donde se concedió el uso de la palabra para realizar las observaciones finales relacionados con la evaluación de las ofertas.

Que después de escuchar las observaciones planteadas por cada uno de los proponentes, se suspendió la Audiencia Pública de Adjudicación por un término de dos (2) horas y una vez reanudada y analizadas las observaciones realizadas por los proponentes en la audiencia, los miembros del Comité Evaluador decidieron mantener el orden de elegibilidad publicado en la plataforma transaccional SECOP II previo a la audiencia.

Que en el expediente virtual del proceso en la plataforma transaccional SECOP II reposa el acta

RESOLUCIÓN No. 191 DE 2021

“Por la cual se adjudica de la Licitación Pública No. TMSA-LP-04 de 2021.”

de la audiencia, junto con el informe de evaluación definitivo y los videos realizados en el aplicativo Microsoft TEAMS, para consulta de los interesados.

Que en atención al procedimiento de la audiencia pública de adjudicación, el Comité Evaluador, dando aplicación a los principios de la contratación estatal establecidos en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015, recomendó a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., adjudicar la **LICITACION PUBLICA No. TMSA-LP-04 de 2021**, cuyo objeto corresponde a **“Contratar el servicio de Atención al Usuario en Vía del Sistema Integrado de Transporte Publico - SITP con el fin de propender por el cumplimiento de las estrategias establecidas por el ente gestor.”** al proponente **SERVICIOS & SOLUCIONES SEGURAS S.A.S**, por cumplir con los requisitos habilitantes y de ponderación y por encontrarse en el primer orden de elegibilidad al obtener un puntaje total de **100** puntos.

Que la suscrita ordenadora del Gasto de TRANSMILENIO S.A. aceptó la recomendación de adjudicación del proceso de Licitación Pública No. TMSA-LP-04-2021.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADJUDICAR la Licitación Pública TMSA-LP-04-2021 cuyo objeto consiste en **“Contratar el servicio de Atención al Usuario en Vía del Sistema Integrado de Transporte Publico - SITP con el fin de propender por el cumplimiento de las estrategias establecidas por el ente gestor.”**, a **SERVICIOS & SOLUCIONES SEGURAS S.A.S**, identificada con NIT No. 830.055.541-0, y representada legalmente por JESUS DAVID JUNCO RIVEIRA, cedula de ciudadanía 80.085.431; por un valor de **OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES DE PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$8.753.000.000)**, incluido IVA y todos los gastos, impuestos, deducciones, retenciones, tasas y gravámenes a que legalmente haya lugar, así como los costos directos e indirectos que se generen.

ARTÍCULO SEGUNDO: Disponer que el contrato correspondiente a la presente adjudicación será proyectado y aprobado a través de la plataforma del SECOP II, con el lleno de los requisitos establecidos en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, los Decretos que las reglamenten, los Pliegos de Condiciones de la Licitación Pública, los estudios previos y la oferta presentada por el contratista adjudicatario.

ARTÍCULO TERCERO: La presente adjudicación cuenta con los Certificados de Disponibilidad Presupuestales referenciados en el presenta acto administrativo.

RESOLUCIÓN No. 191 DE 2021

“Por la cual se adjudica de la Licitación Pública No. TMSA-LP-04 de 2021.”

ARTÍCULO CUARTO: Se notifica personalmente en estrados la presente adjudicación de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 67 de la Ley 1437 de 2011 y en el inciso 1 del artículo 9 de la ley 1150 de 2007, a los proponentes y el adjudicatario del proceso de referencia. **PARÁGRAFO:** No obstante lo anterior, de conformidad con la manifestación realizada por el proponente SERVICIOS & SOLUCIONES SEGURAS S.A.S. en la carta de presentación de la propuesta, la misma se notificará igualmente por correo electrónico suministrado, en concordancia con el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO QUINTO: Publicar el presente acto administrativo en la plataforma – SECOP II.

ARTÍCULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra la misma no procede recurso alguno del procedimiento administrativo.

Dada en Bogotá, D.C. a los veintiocho (28) días del mes de abril de 2021.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

YOLIMA PÉREZ ARIZA

Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.
Ordenadora del Gasto – Resolución de Delegación Nro. 342 de 16 de junio de 2020

Elaboró: Lennin Leandro Trigos // Abogado Contratista de la Dirección Corporativa 
Revisó: Jorge Hernando Pardo // Profesional Especializado de la Dirección Corporativa 
Revisó: José Fernando Florez // Abogado Contratista de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones 