ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

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, la Resolución Interna de Delegación No. 342 de 2020 y demás normas concordantes y

CONSIDERANDO:

Que, TRANSMILENIO S.A, es la Entidad encargada de gestionar, organizar y planear el servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor, contemplando dentro de su misionalidad, el desarrollo e integración de los sistemas de transporte masivo intermodal bajo estándares de calidad, dignidad y comodidad, orientados al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

De otra parte, es importante mencionar que la operación de los buses fue definida bajo un esquema de concesiones, donde prima el servicio ofrecido a la ciudadanía, satisfaciendo las necesidades identificadas y brindando un servicio de transporte de acuerdo con la misión definida para TRANSMILENIO S.A. en pro del usuario.

Precisamente los usuarios, son el motor del Sistema, no sólo para la Entidad sino también, está asociado con los factores de mayor relevancia de la administración Distrital, por lo que se requiere, enfocar esfuerzos en la satisfacción de las necesidades demandadas por la ciudadanía, en este caso a través del Sistema de transporte.

Entendiendo al usuario como el eje central de Sistema, y en cumplimiento de la misionalidad de la Entidad, se busca en primera instancia conocer la percepción de sus usuarios con el servicio prestado, es por esto que a través a través de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se realiza un análisis de las PQRS registradas por los diferentes canales de comunicación oficiales establecidos, contando de esta manera con una noción sobre dicha percepción.

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

Que, no obstante con lo anterior, la proporción de reclamaciones, respecto a la totalidad de usuarios que transporta el Sistema no representa una muestra significativa para conocer la satisfacción de los diferentes procesos del servicio, por lo que se genera la necesidad de establecer otras herramientas que permitan medir la percepción de la ciudadanía sobre el Sistema, que incluya de manera independiente los componentes del mismo, y que permita identificar el comportamiento de los concesionarios encargados de la operación con el fin de hacer el seguimiento pertinente por las áreas técnicas.

Que, atendiendo la necesidad de contar con otras herramientas de medición de la percepción de los usuarios, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones ha venido desarrollando a través de una firma especializada, la aplicación de encuestas personalizadas a usuarios actuales del Sistema, midiendo la satisfacción de los mismos, con relación al servicio ofrecido en sus diferentes componentes.

Que, durante la ejecución de las mediciones anteriormente aplicadas se ha recopilado información importante a partir de la percepción de las personas que a diario usan el Sistema, midiendo las diferentes relaciones entre variables y evaluando los principales aspectos que conforman el mismo; es importante destacar que los datos y las recomendaciones entregadas como resultado de las aplicaciones implementadas son herramientas fundamentales en el proceso de toma de decisiones.

Que por otra parte, es importante indicar que, a través de este método de investigación y recolección de datos, la Entidad da cumplimiento a lo dispuesto en el manual de niveles de servicio componente zonal, el cual considera el resultado de la medición de encuestas, lo que representa el índice de satisfacción al usuario con el servicio ofrecido por cada concesionario de dicho componente.

Que, sumado a lo anterior, al obtener información de la satisfacción del usuario frente al Sistema TransMilenio nos permite identificar las expectativas y factores de importancia para los usuarios, razón por la cual se hace necesario adelantar un estudio riguroso y periódico de la percepción del mismo sobre los diferentes componentes del Sistema TransMilenio, que permita la formulación e implementación de acciones operativas y de seguimiento.

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

Por todo lo expuesto anteriormente, TRANSMILENIO S.A. requiere evaluar de manera permanente la operación y obtener herramientas útiles que faciliten la toma de decisiones e implementar acciones de mejora frente a la calidad del servicio a través de la percepción de los usuarios, por tal motivo es necesario que TRANSMILENIO S.A contrate la estructuración, elaboración, 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 y/o operadores alimentadores y/o operadores zonales así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del SITP, tales como, Estaciones, Venta de Tarjetas, Buses Alimentadores, Seguridad, Información al Usuario, Señalización, entre otros, con una empresa especializada, con credibilidad técnica, funcional y comercial que garantice la veracidad, confiabilidad y objetividad de los datos obtenidos y procesados.

Que, previamente se ha analizado la conveniencia y justificación del proceso, se encuentran debidamente elaborados los estudios del sector, documentos previos, anexo técnico y pliego de condiciones a que hace relación el artículo 25 numeral 12 de la Ley 80 de 1993, en concordancia con el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, los cuales fueron adelantados por la Dirección de Infraestructura de TRANSMILENIO S.A. para contratar el siguiente objeto: *"SAUCC101 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."*

Que, para el proceso referenciado TRANSMILENIO S.A. cuenta con un presupuesto de **SETECIENTOS TRECE MILLONES TRESCIENTOS MIL SETECIENTOS OCHO PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA ($713.300.708). M/CTE, IVA incluido**, así como todos los costos y gastos en los que incurra el proponente con respecto a lo requerido por TRANSMILENIO S.A.

El presupuesto se encuentra amparado por el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

No de CDP	Fecha de CDP	Posición Catálogo de Gasto	Valor en Letras	Valor en Números
202503-5951	**31-03-2025**	423011724082024007201 fortalecimiento de la información, comunicación y atención al usuario en el uso del sistema integrado de transporte público de Bogotá D.C.	**SETECIENTOS CATORCE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL PESOS**	**$ 714.687.000**

Que teniendo en cuenta la naturaleza del objeto a contratar y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1150 de 2007, numeral 3º del artículo 2° y el Decreto 1082 de 2015, TRANSMILENIO S.A., se desarrollará el trámite contractual mediante el Procedimiento de Concurso de Méritos Abierto.

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 página www.colombiacompra.gov.co plataforma 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 11 al 29 de abril de 2025.

Que, dentro del término de observaciones establecido en el cronograma de proyecto de pliego de condiciones, se presentaron observaciones a través de la sección de mensajes y observaciones del SECOP II, las cuales fueron respondidas por la entidad y publicadas en la misma plataforma.

Que mediante Resolución No. 142 del 30 de abril de 2025, se dio apertura al Proceso de Concurso de Méritos No. TMSA-CM-02-2025.

Que el día ocho (08) de mayo de 2025, la Entidad publicó adenda No. 1 del proceso TMSA-CM-02-2025

Que el proceso de selección cerró el día 12 de mayo de 2025 a las 9:00 a.m. y se presentaron los siguientes proponentes:

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

No.	PROPONENTE
1	BRANDSTRAT BIC SAS
2	UNION TEMPORAL DESEMPEÑO OPERATIVO 2025
3	VISIÓN Y PROYECTOS SAS
4	UT SIGMA DOS – BIOESTADISTICA I
5	K-HUA GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS Y CONTRATOS SAS
6	DEPIN 001 – 2025
7	PROYECTAMOS COLOMBIA SAS
8	INFOMETRIKA SAS

Teniendo en cuenta el cronograma del proceso de selección, se realizó la publicación de la evaluación preliminar el día 19 de mayo de 2025, con un plazo para realizar observaciones o subsanar requisitos habilitantes de tres (3) días, desde el día 19 de mayo hasta el 22 de mayo de 2025.

N.°	PROPONENTE	TECNICA	JURÍDICA	FINANCIERA
1	BRANDSTRAT BIC SAS	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
2	UNION TEMPORAL DESEMPEÑO OPERATIVO 2025	HABILITADA	HABILITADA	NO HABILITADA
3	VISIÓN Y PROYECTOS SAS	HABILITADA	HABILITADA	NO HABILITADA
4	UT SIGMA DOS – BIOESTADISTICA I	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
5	K-HUA GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS Y CONTRATOS SAS	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
6	DEPIN 001 – 2025	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
7	PROYECTAMOS COLOMBIA SAS	HABILITADA	HABILITADA	NO HABILITADA
8	INFOMETRIKA SAS	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

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

Que, Dentro del plazo establecido, es decir entre el día 19 de mayo y el 22 de mayo de 2025 los proponentes realizaron las subsanaciones respectivas y observaciones al informe de evaluación preliminar, los cuales fueron respondidos dentro de los términos establecidos en el pliego de condiciones del proceso TMSA-CM-02-2025.

Que el día veintiséis (26) de mayo de 2025, la Entidad publicó adenda No. 2, modificando el cronograma del proceso TMSA-CM-02-2025.

Que el día 04 de junio de 2025, TRANSMILENIO S.A., publicó en la plataforma SECOP II, el informe de evaluación definitivo de los requisitos habilitantes, así como la evaluación de los factores ponderables, y de acuerdo con las propuestas que se encontraban habilitadas jurídica, financiera y técnicamente, se dio el siguiente resultado:

REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO

N.°	PROPONENTE	TECNICA	JURÍDICA	FINANCIERA
1	BRANDSTRAT BIC SAS	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
2	UNION TEMPORAL DESEMPEÑO OPERATIVO 2025	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
3	VISIÓN Y PROYECTOS SAS	RECHAZADA	HABILITADA	HABILITADA
4	UT SIGMA DOS – BIOESTADISTICA I	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
5	K-HUA GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS Y CONTRATOS SAS	RECHAZADA	HABILITADA	HABILITADA
6	DEPIN 001 – 2025	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
7	PROYECTAMOS COLOMBIA SAS	HABILITADA	HABILITADA	HABILITADA
8	INFOMETRIKA SAS	RECHAZADA	HABILITADA	HABILITADA

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

FACTORES PONDERABLES

No	NOMBRE DEL PROPONENTE	Encuestas adicionales	Personal adicional	Módulos cualitativos	Protección industria Nac	Discapacidad	Emprendimiento Mujer	TOTAL
1	BRANDSTRAT BIC S.A.S.	40	30	6,25	10	1	0,25	87,50
2	UNIÓN TEMPORAL DESEMPEÑO OPERATIVO 2025	40	30	2,23	10	1	0,25	83,48
3	VISION & PROYECTOS S.A.S.							0,00
4	UT SIGMA DOS - BIOESTADÍSTICA I	40	30	2,23	10	1	0,25	83,48
5	K-HUA GPC-CM-02-2025							0,00
6	DEPIN 001-2025	40	30	2,68	10	1	0,25	83,93
7	PROYECTAMOS COLOMBIA SAS	40	30	18,75	10	1	0,25	100,00
8	INFOMETRIKA							0,00

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

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

ORDEN DE ELEGIBILIDAD

No	NOMBRE DEL PROPONENTE	TOTAL
1	PROYECTAMOS COLOMBIA SAS	100,00
2	BRANDSTRAT BIC S.A.S.	87,50
3	DEPIN 001-2025	83,93
4	UNIÓN TEMPORAL DESEMPEÑO OPERATIVO 2025	83,48
5	UT SIGMA DOS - BIOESTADÍSTICA I	83,48
6	VISION & PROYECTOS S.A.S.	0,00
7	K-HUA GPC-CM-02-2025	0,00
8	INFOMETRIKA	0,00

Que, de acuerdo con lo anterior, se recomienda adjudicar el proceso al proponente PROYECTAMOS COLOMBIA SAS, toda vez que cumple con los requisitos técnicos, jurídicos y financieros establecidos para el presente proceso.

Que previo a la publicación correspondiente del Acto de Adjudicación para el presente proceso de selección, el mismo fue llevado al Comité de Contratación y Adjudicación de TRANSMILENIO S.A., el día 03 de junio de 2025, el cual recomendó lo siguiente: "*Se recomienda al competente contractual que en atención a lo indicado en el Pliego de Condiciones Definitivo, y al informe de evaluación definitivo expuesto en esta sesión, adjudicar el Concurso de Méritos TMSA-CM-02 de 2025, cuyo objeto es "SAUCC101 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.", al proponente* ***PROYECTAMOS COLOMBIA SAS****, por cumplir con los Requisitos Habilitantes y de ponderación."*

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

Que en atención al resultado final de evaluación del proceso de selección del Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025, 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 EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL CONCURSO DE MERITOS ABIERTO No. TMSA-CM-02-2025**, cuyo objeto es "*SAUCC101 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*.", al proponente **PROYECTAMOS COLOMBIA SAS**, 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 mediante el respectivo acto administrativo motivado por el valor del presupuesto asignado.

Que la suscrita Ordenadora del Gasto de TRANSMILENIO S.A., aceptó la recomendación de adjudicación del proceso de Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02 de 2025.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADJUDICAR el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02-2025, cuyo objeto consiste en ***"****SAUCC101 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*."**,** al proponente **PROYECTAMOS COLOMBIA SAS,** identificado con NIT No. 900.555.513-3, por un valor **SETECIENTOS TRECE MILLONES TRECIENTOS MIL SETECIENTOS OCHO PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA ($713.300.708),** 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 durante su ejecución y correspondiente liquidación.

RESOLUCIÓN No. 178

(06 DE JUNIO DE 2025)

"Por la cual se adjudica el Concurso de Méritos Abierto Nro. TMSA-CM-02 de 2025"

ARTÍCULO SEGUNDO: Disponer que el contrato correspondiente a la presente adjudicación sea proyectado y publicado 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, sus decretos reglamentarios, los Pliegos de Condiciones del Concurso de Méritos Abierto TMSA-CM-02-2025, los estudios previos y la oferta presentada por el contratista adjudicatario.

ARTÍCULO TERCERO: La presente adjudicación cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal referenciado en el acto administrativo de apertura que originó el proceso de selección.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar 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.

PARÁGRAFO: No obstante lo anterior, de conformidad con la manifestación realizada por el proponente **PROYECTAMOS COLOMBIA SAS,** 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.

ARTICULO 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 seis (06) días del mes de junio de 2025.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

YOLIMA PÉREZ ARIZA
Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones – TRANSMILENIO S.A.
Ordenadora del Gasto – Resolución No. 342 de 16 de junio de 2020

Elaboró: Andrés Felipe Torrado C // Abogado Especializado Dirección Corporativa
Revisó: Jose Fernando Florez // Abogado Especializado de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Revisó: Jorge Hernando Pardo // Profesional Especializado de la Dirección Corporativa