

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

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 16 de junio 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.

Que, 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.

Que, 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 de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se realiza un análisis de las PQRS registradas por los diferentes canales de

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

comunicación oficiales establecidos, contando de esta manera con una noción sobre dicha percepción.

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.

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

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

del mismo sobre los diferentes componentes del Sistema TransMilenio, que permita la formulación e implementación de acciones operativas y de seguimiento.

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 Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones 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.

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

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

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 MILPESOS	\$ 714.687.000

Que de conformidad con la naturaleza del contrato que se pretende celebrar, la selección del contratista debe tramitarse por el procedimiento señalado en el artículo 3º de la Ley 1150 de 2007, que trata del procedimiento de Concurso de Méritos Abierto, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.1.3.1. del Decreto 1082 de 2015.

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 8º 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 y el 22 de abril de 2025.

Que el presente proceso de selección fue llevado previamente a Comité de Contratación de la Entidad el cual en sesión realizada el **día 30 de abril de 2025** recomendó, luego de la exposición de los requisitos habilitantes y de ponderación, al Ordenador del gasto, su apertura formal.

Que de conformidad con el Artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1082 de 2015, el artículo 34 de la Ley 2069 de 2020, reglamentado por el Decreto 1860 el presente proceso NO es susceptible de limitar a Mipymes, dada la cuantía del proceso.

Que, el artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, prescribe que la entidad mediante acto administrativo ordenará de manera motivada la apertura del proceso de selección que se desarrolle a través de Concurso de Méritos Abierto.

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

Que, el Decreto 1082 de 2015, reglamentario de la Ley 1150 de 2007, 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.1.3 del Decreto 1082 de 2015 y en el manual para el manejo de los acuerdos comerciales en procesos de contratación, formulado por Colombia Compra Eficiente, TRANSMILENIO S.A. efectuó el análisis correspondiente al respectivo proceso de contratación aplicando las reglas correspondientes y se estableció el siguiente análisis, por lo que se deja constancia de los acuerdos comerciales que cobijan el presente proceso, de la siguiente manera:

- a. TLC – Colombia – Chile: El “Tratado de Libre Comercio suscrito entre la República de Colombia y la República de Chile” el 6 de diciembre de 1993, el “Protocolo adicional al Acuerdo de Complementación Económica para el establecimiento de un espacio económico ampliado entre Colombia y Chile (ACE)” suscrito el 27 de noviembre de 2006, y el “Acuerdo mediante canje de notas relativo a la corrección de errores técnicos del Acuerdo” suscrito el 6 de mayo de 2009, rigen las pautas entre los dos países en materia de facilitación al comercio, compras públicas y acceso al Comercio de Mercancías, entre otros. El Capítulo 13 denominado “Contratación Pública” dispone que dentro de las reglas contenidas en el documento, aplicará el principio de trato nacional en los procesos de contratación estatal, para aquellas entidades del orden nacional y descentralizado, siempre y cuando estas últimas “no tengan carácter industrial o comercial”. Por lo anterior TRANSMILENIO S.A. está excluida del capítulo mencionado.
- b. TLC Colombia – México: El “Tratado de Libre Comercio suscrito entre México, Colombia y Venezuela” fue suscrito el 3 de junio de 2004 y entró en vigor el 1 de enero de 1995. El capítulo XI del citado acuerdo establece que las entidades que se incluirán en el protocolo son exclusivamente “los gobiernos estatales o departamentales”. Dentro del anexo al Artículo 15-02 se establece la lista de Entidades del gobierno colombiano a las cuales es aplicable lo dispuesto en el Tratado de Libre Comercio. Dentro de la lista se encuentran las entidades del orden nacional, dentro de las cuales no se encuentra TRANSMILENIO S.A. ni se incluyen las empresas industriales y comerciales

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

del estado. Por lo anterior TRANSMILENIO S.A. está excluida de aplicar este Tratado en el presente proceso de selección.

- c. TLC Colombia – Países del Triángulo Norte: el “Tratado de Libre Comercio entre la República de Colombia y las Repúblicas de El Salvador, Guatemala y Honduras”, suscrito el 9 de agosto de 2007, entró en vigor entre el año 2009 y 2010. El capítulo 11y su anexo establecen los países y modalidades de contratación cubiertos por el Tratado. Para la República de Colombia y Guatemala, no estarán incluidas las contrataciones de las empresas industriales y comerciales del Estado cuando el objeto esté relacionado con sus actividades industriales y comerciales. Así mismo, para el caso de El Salvador, se excluyen expresamente los municipios, así como no se incluyen las entidades descentralizadas o adscritas a las mismas. En este sentido, la empresa TRANSMILENIO S.A. no debe dar aplicación al Tratado con estos países en el presente proceso de selección. Es importante anotar que Honduras no negoció con ningún otro país del Acuerdo en materia de contratación pública.
- d. TLC Colombia – EFTA: El “Acuerdo de Libre Comercio entre la República de Colombia y los Estados AELC (EFTA)” se suscribió el 25 de noviembre de 2008 y entró en vigencia el primero de julio de 2011. En el Acuerdo se detallan las entidades que deben aplicar los principios contenidos en éste, no obstante, la empresa TRANSMILENIO S.A. no se encuentra incluida, ni se incluyen a las empresas comerciales e industriales del Estado, por lo que no se debe dar aplicación al Tratado con este país en el presente proceso de selección.
- e. TLC Colombia – Estados Unidos: El “Acuerdo de Promoción Comercial entre la República de Colombia y Estados Unidos de América” se suscribió el 22 de noviembre de 2006 y entró en vigencia el 15 de mayo de 2012. El Capítulo 9 titulado Contratación Pública, dispone en su artículo 9.2 que se aplicará el principio de trato nacional en los procesos de contratación estatal. Sin embargo, se listan las entidades cobijadas por el tratado, dentro de las cuales no se encuentran las entidades del orden Municipal o Distrital ni se incluyen a las empresas comerciales e industriales del Estado, por lo que no se debe dar aplicación al Tratado con este país en el presente proceso de selección.

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

- f. TLC Colombia – Canadá: El “Acuerdo de Libre Comercio entre Canadá y Colombia” fue suscrito el 21 de noviembre de 2008 y entró en vigencia el 15 de agosto de 2011. El Capítulo 14 titulado Contratación Pública, dispone en su artículo 1403 que se aplicará el principio de trato nacional en los procesos de contratación estatal. Se establecen como entidades cubiertas por el tratado las del orden nacional, dentro de las cuales no se encuentran entidades del orden municipal o distrital, ni se incluyen a las empresas comerciales e industriales del Estado, por lo que la empresa TRANSMILENIO S.A. no debe aplicar este tratado en el presente proceso de selección.
- g. TLC Colombia – Unión Europea: El “Acuerdo Comercial entre la Unión Europea, Colombia y Perú” fue suscrito el 26 de junio de 2012. El acuerdo en materia de contratación pública fue modificado el 24 de noviembre de 2017 a través de la Decisión 01-2017. Dicha decisión excluye a todas las empresas públicas contratantes del nivel central que tengan carácter industrial o comercial, por lo que TRANSMILENIO S.A. no debe aplicar este tratado en el presente proceso de selección.
- h. Acuerdo Colombia – Alianza del Pacífico: El “Acuerdo para el establecimiento del Fondo de Cooperación de la Alianza del Pacífico” fue suscrito el 22 de mayo de 2013. Dentro del capítulo 8 de contratación pública no se incluye a TRANSMILENIO S.A. como actor que debe seguir los lineamientos, ni se incluyen a las empresas comerciales e industriales del Estado, por lo que no se debe aplicar este tratado en el presente proceso de selección.
- i. TLC Colombia – Corea: El “Acuerdo de Libre Comercio entre la República de Colombia y la República de Corea” establece en el capítulo 14 las entidades que se someten al Acuerdo, sin embargo no se incluyen a las entidades del orden Municipal o Distrital ni a las empresas comerciales e industriales del Estado por lo que TRANSMILENIO S.A. no debe aplicar este Tratado en el presente proceso de selección.
- j. TLC Colombia – Costa Rica: El “Tratado de Libre Comercio entre Colombia y Costa Rica” fue suscrito el 22 de mayo de 2013 e implementado el 29 de julio de 2016. El Capítulo 10 y anexo 10A concernientes a la contratación pública, establecen que el

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

capítulo solo aplicará a las entidades listadas en la Sección, por lo que al no estar incluidas las empresas comerciales e industriales del Estado, TRANSMILENIO S.A. no debe aplicar dicho tratado en el presente proceso de selección.

- k. La Decisión 439 de la CAN aplica para todas las entidades del Estado, incluyendo municipios, departamentos y empresas comerciales e industriales del Estado que afecten el comercio de servicios, en todos los sectores de servicios y en los distintos modos de suministro, independientemente del valor del proceso de contratación.

Que, así las cosas, teniendo en cuenta los acuerdos económicos y tratados de libre comercio vigentes para Colombia, el presente proceso de selección se encuentra cobijado por el tratado de comunidad andina de naciones.

Que, de conformidad con el artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, los estudios previos correspondientes al presente proceso de selección, así como el pliego de condiciones definitivo estarán disponibles para su consulta en la plataforma transaccional del Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II www.colombiacompra.gov.co, en el link TMSA-CM-02-2025, en documentos del proceso, a partir de la fecha del presente acto.

Que, con el objetivo de garantizar la efectividad del principio de transparencia en la contratación pública y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, TRANSMILENIO S.A. convoca a las Veedurías Ciudadanas para que realicen el control social correspondiente en el presente proceso de selección.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – ORDENAR la apertura del **CONCURSO DE MERITOS ABIERTO TMSA-CM-05-2025**, cuyo objeto es “SAUCC101 Contratar la planeación, ejecución y toma de

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

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., a partir del 30 de abril de 2025.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ESTABLECER como presupuesto oficial para el presente proceso de selección la suma de **SETECIENTOS TRECE MILLONES TRESCIENTOS MIL SETECIENTOS OCHO PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$ 713.300.708) M/CTE, IVA incluido**, dentro del cual se encuentran incluidos todos los costos y gastos en los que incurra el proponente con respecto a lo requerido por TRANSMILENIO S.A., teniendo en cuenta las especificaciones técnicas contempladas en el Anexo Técnico y Estudio Previo.

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

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

ARTÍCULO TERCERO. – ESTABLECER el cronograma del proceso **CONCURSO DE MERITOS ABIERTO TMSA-CM-02-2025**, como se detalla en plataforma Secop II.

PARÁGRAFO PRIMERO: El cronograma del proceso del **CONCURSO DE MERITOS ABIERTO TMSA-CM-02-2025**, podrá ser modificado mediante adendas al pliego de condiciones.

RESOLUCIÓN No. 142

(30 DE ABRIL DE 2025)

“Por la cual se ordena la apertura del Proceso de Selección por Concurso de Méritos Abierto No. TMSA-CM-02-2025”

ARTÍCULO CUARTO. – ORDENAR la publicación del pliego de condiciones definitivo, estudios y documentos previos en la plataforma transaccional del Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II www.colombiacompra.gov.co. Los anteriores documentos también podrán ser consultados en la plataforma – SECOP II, en el link TMSA-CM-02-2025.

ARTICULO QUINTO. – CONVOCAR a las veedurías ciudadanas, las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, para que realicen el control social al presente proceso de selección para lo cual pueden obtener información en el teléfono 2203000 Ext. 1404, en la Avenida El Dorado No 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 5to. Dirección Corporativa, Bogotá D.C. o en la página www.colombiacompra.gov.co.

ARTÍCULO SEXTO. – El presente Acto Administrativo rige a partir de la fecha de su expedición., y se ordena su publicación en el portal único de contratación SECOP II www.colombiacompra.gov.co.

Dada en Bogotá, D.C. a los treinta (30) días del mes de abril de 2025.


PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



YOLIMA PÉREZ ARIZA

SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES - TRANSMILENIO S.A.
Ordenador del Gasto – Resolución No. 342 de 16 de junio de 2020

Elaboró: Andrés Felipe Torrado Cuenca // Abogado Contratista de la Dirección Corporativa 

Revisó: Jose Fernando Florez // Abogado Contratista Subgerencia de Atención del Usuario y Comunicaciones 

Revisó: Jorge Hernando Pardo Jimenez // Profesional Especializado de la Dirección Corporativa 

TRANSMILENIO S.A.
Avenida Calle 26 # 69-76
Edificio Elemento - Torre 1 Piso 5
Código postal: 111071
Teléfono: (601) 2203000
Información: línea (601) 4824304
www.transmilenio.gov.co



**25
AÑOS**
TRANSMILENIO S.A.

