ANEXO TÉCNICO

CONDICIONES TÉCNICAS BÁSICAS OBLIGATORIAS

1. OBJETO

Contratar los servicios especializados para la medición de la percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección, con relación a los servicios prestados durante el año 2020.

Los códigos UNSPSC asociados a los servicios son los siguientes:

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
80000000	80140000	80141510	Encuestas telefónicas para investigación de mercado
80000000	80140000	80141514	Encuestas por correo electrónico para investigación de mercado

2. ALCANCE

La Oficina Asesora de Planeación e Información de la Unidad Nacional de Protección con el fin de desarrollar la actividad de "Evaluar la percepción de satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía sobre la gestión y los servicios que presta la entidad", contenida el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano , requiere contratar los servicios especializados de medición de satisfacción de usuarios por parte de un proveedor externo que permita: evaluar objetivamente el nivel de satisfacción del servicio prestado por la UNP a los beneficiaros de los Programas de Protección, realizar comparativos de mejoramiento del nivel de satisfacción de los beneficiarios con relación a la mediciones anteriormente realizadas por la entidad, identificar oportunidades de mejora basado en la experiencia de los beneficiarios durante la prestación de los servicios en la vigencia 2020.

3. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

Las especificaciones técnicas mínimas y excluyentes dentro de este proceso son las que se encuentran enunciadas a continuación y las mismas son de carácter Obligatorio.

CONDICIONES TÉCNICAS		
80141510 80141514	Contratar los servicios especializados para la medición de la percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección, con relación a los servicios prestados durante el año 2020.	Total de Beneficiarios 7689 para el año 2020

Códigos UNSPSC

CLASE	PRODUCTO
80141510	Encuestas telefónicas para investigación de mercado
80141514	Encuestas por correo electrónico para investigación de mercado

✓ Diseño y Marco Muestra

- La muestra debe ser seleccionada bajo un diseño probabilístico. El diseño de la muestra debe ser por cada población objeto del programa de Prevención y Protección que lidera la UNP. Asimismo, el tamaño de la muestra debe garantizar, un coeficiente de variación menor o igual al 5%, el cálculo del coeficiente de variación debe considerar el diseño muestral.
- El diseño muestral debe garantizar, un margen de error menor o igual al 5%, es decir un nivel de confianza del 95% o superior.
- La muestra debe ser representativa a cada población objeto.

✓ Cumplimiento a la Política de tratamiento de datos personales a requerimientos dispuestos en la Ley 1581 de 2012 y las demás que las complementen:

- El proveedor debe tener adoptada e implementada una política de tratamiento de datos personales, así como tener documentado los manuales y procedimientos exigidos para la aplicación de dicha política.

✓ Cumplimiento a la Política de Seguridad de la información

- El proveedor debe tener adoptada e implementada una política de Privacidad de la Información, así como tener documentado los manuales y procedimientos exigidos para la aplicación de dicha política.

✓ Gestión de Calidad de los datos

- El proveedor debe contar con los procedimientos documentados que permitan asegurar los atributos de calidad de los datos y la información, tales como: exactitud, completitud, integridad, actualización, coherencia, relevancia, accesibilidad y confiabilidad.
- El proveedor deberá contar con lineamientos y procedimientos implementados para la supresión de los datos, una vez haya finalizado el objeto del contrato y se haya entregado el respaldo de los datos e información a la UNP.

✓ Recursos idóneos para la captura y procesamiento de la información

- El proveedor debe contar con todos los recursos tecnológicos necesarios para la adecuada captura, tratamiento y procesamiento de los datos y de la información.
- El proveedor deberá contar con los recursos tecnológicos necesarios para grabar cada una de las encuestas realizadas por medio de llamada telefónica.
- El proveedor debe contar con un Equipo humano de trabajo idóneo y calificado, es decir que cuente con la formación y experiencia suficiente para el desarrollo de cada una las etapas y actividades planeadas, en especial las actividades relacionadas con el contacto e interacción con las personas a encuestar.

✓ Experiencia

- El proveedor debe tener experiencia certificada de 8 años realizando encuestas de satisfacción de cliente.
- Tener experiencia en el diseño de las preguntas que permitan:

  – Identificar la percepción de valor de los beneficiarios relacionados con los atributos del servicio que presta la UNP.
  – Identificar y medir el nivel de satisfacción específico por cada uno de los atributos del servicio (momentos de verdad).
  – Identificar los puntos críticos, de éxito y los factores de calidad más relevantes para los beneficiarios, para lograr un mejor desempeño en cada uno de los diferentes procesos.
  – Identificar oportunidades de mejora del servicio al BENEFICIARIO y establecer recomendaciones que faciliten el aumento de la satisfacción del servicio al BENEFICIARIO.

✓ Designar un líder o coordinador del desarrollo del servicio, quien será el canal oficial de comunicación con la Unidad Nacional de Protección.

4. LINEAMIENTOS PARA DESARROLLAR LAS ENCUESTAS

- Teniendo en cuenta que la UNP es un organismo de Seguridad del Estado, la base suministrada corresponderá a la muestra definida y la misma será anonimizada.
- Los medios para la captura de la información serán: vía telefónica y/o correo electrónico, para este último la Unidad Nacional de Protección habilitará al proveedor una cuenta de correo institucional.
- El contacto con los usuarios se deberá realizar en horarios adecuados, que no perturben la tranquilidad de los beneficiarios.
- La Unidad Nacional de Protección bajo ningún motivo, gestionará con cargo a su peculio incentivos para la participación de los beneficiarios en la medición del nivel de satisfacción.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR TEMÁTICA A MEDIR

Satisfacción del beneficiario con relación a la prestación de los servicios prestados por la UNP: entre los aspectos a evaluar se encuentran entre otros.

- Identificar los trámites y/o servicios que más demanda tiene por parte de los beneficiarios.
- Identificar por tiempo de espera en, los trámites y/o servicios prestados por la UNP.
- Identificar el nivel de comprensión en la información ofrecida por la UNP, a través de sus diferentes puntos de atención al usuario, de los requisitos y demás, para los trámites y/o servicios brindados por la Entidad a la ciudadanía.
- Evaluar la efectividad de los medios habilitados para tramitar las solicitudes de Protección y demás requerimientos.
- Identificar el nivel de complejidad, percibido por los beneficiarios, al realizar cualquier trámite en la entidad.

Percepción de la atención al beneficiario: entre los aspectos a evaluar se encuentran entre otros.

- Medir en escala cualitativa y cuantitativa los puntos de atención de la UNP comodidad y agilidad para el beneficiario.
- Calificar los servicios prestados por la entidad.
- Evaluar la atención, de los servidores públicos, a los usuarios por parte de los servidores de la UNP.
- Determinar el nivel de facilidad para el trámite o diligenciamiento de las solicitudes de protección.
- Determinar el nivel de oportunidad y agilidad de la implementación de las medidas de protección aprobadas.
- Medir cualitativa y cuantitativamente los distintos canales de atención al usuario (virtual, telefónico y presencial), que presta la entidad.

Se podrá realizar ajustes a estos objetivos, de acuerdo con requerimientos realizados por los Directivos de la Entidad, así como por recomendaciones dadas por el proveedor seleccionado.

Población.

A corte del 31 de diciembre de 2020 la Unidad Nacional de Protección contó con un total de 7689 beneficiarios del Programa, quienes forman parte de las poblaciones objeto de:

- Programa de Prevención y Protección de los Derechos a la Vida, la Libertad, la Integridad y Seguridad de personas, grupos y comunidades.

- Programa Especial de Protección Integral para Dirigentes, Miembros, y Sobrevivientes de la Unión Patriótica y el Partido Comunista Colombiano.

- Programa de Protección Especializada de Seguridad y Protección.

En el marco de lo preceptuado por el Decreto 1066 de 2015 adicionado por el Decreto 299 de 2017 y demás que lo complementen.

Segmentación: La Unidad Nacional de Protección presta sus servicios a las personas que hacen parte del Programa de Prevención y Protección, Programa Especial de Protección Integral para Dirigentes, Miembros, y Sobrevivientes de la Unión Patriótica y el Partido Comunista Colombiano. (Decreto 1066 de 2015) y al Programa de Protección Especializada de Seguridad y Protección (Decreto 299 de 2017).

La población Objeto del Programa de Prevención y Protección de los Derechos a la Vida, la Libertad, la Integridad y Seguridad de personas, grupos y comunidades, se encuentran clasificadas en:

- **Situación de Riesgo extraordinario o extremo:** Dentro de este grupo se encuentran las siguientes poblaciones objeto:

1. DIRIGENTES O ACTIVISTAS DE GRUPOS POLÍTICOS Y ESPECIALMENTE DE GRUPOS DE OPOSICIÓN
2. DIRIGENTES, REPRESENTANTES O ACTIVISTAS DE ORGANIZACIONES DEFENSORAS DE DERECHOS HUMANOS, DE VÍCTIMAS, SOCIALES, CÍVICAS, COMUNALES O CAMPESINAS
3. DIRIGENTES O ACTIVISTAS SINDICALES
4. DIRIGENTES, REPRESENTANTES O ACTIVISTAS DE GRUPOS GREMIALES
5. DIRIGENTE, REPRESENTANTES O MIEMBROS DE GRUPOS ÉTNICOS
6. MIEMBROS DE LA MISIÓN MÉDICA
7. TESTIGOS DE CASOS DE VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS Y DE INFRACCIÓN AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO.
8. PERIODISTAS Y COMUNICADORES SOCIALES
9. VÍCTIMAS DE VIOLACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS E INFRACCIONES AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO, INCLUYENDO DIRIGENTES, LÍDERES, REPRESENTANTES DE ORGANIZACIONES DE POBLACION DESPLAZADA O DE RECLAMANTES DE TIERRAS EN SITUACIÓN DE RIESGO EXTRAORDINARIO O EXTREMO.
10. SERVIDORES PÚBLICOS QUE HAYAN TENIDO BAJO SU RESPONSABILIDAD EL DISEÑO, COORDINACIÓN O EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ DEL GOBIERNO NACIONAL

11. EX SERVIDORES PÚBLICOS QUE HAYAN TENIDO BAJO SU RESPONSABILIDAD EL DISEÑO, COORDINACIÓN O EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS Y PAZ DEL GOBIERNO NACIONAL
12. DIRIGENTES DEL MOVIMIENTO 19 DE ABRIL M-19, LA CORRIENTE DE RENOVACIÓN SOCIALISTA, CRS, EL EJÉRCITO POPULAR DE LIBERACIÓN, EPL, EL PARTIDO REVOLUCIONARIO DE LOS TRABAJADORES, PRT, EL MOVIMIENTO ARMADO QUINTÍN LAME, MAQL, EL FRENTE FRANCISCO GARNICA DE LA COORDINADORA GUERRILLERA EL MOVIMIENTO INDEPENDIENTE REVOLUCIONARIO COMANDOS ARMADOS, MIR, COAR Y LAS MILICIAS POPULARES DEL PUEBLO Y PARA EL PUEBLO, MILICIAS INDEPENDIENTES DEL VALLE DE ABURRÁ Y MILICIAS METROPOLITANAS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, QUE SUSCRIBIERON ACUERDOS DE PAZ CON EL GOBIERNO NACIONAL EN LOS AÑOS 1994 Y 1998 Y SE REINCORPORARON A LA VIDA CIVIL.
13. APODERADOS O PROFESIONALES FORENSES QUE PARTICIPEN EN PROCESOS JUDICIALES DISCIPLINARIOS POR VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS O INFRACCIONES AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO.
14. DOCENTES DE ACUERDO CON LA DEFINICIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN 1240 DE 2010, SIN PERJUICIO DE LAS RESPONSABILIDADES DE PROTECCIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN ESTIPULADAS EN LA MISMA.
15. SERVIDORES PÚBLICOS, CON EXCEPCIÓN DE AQUELLOS MENCIONADOS EN EL NUMERAL 10 DEL PRESENTE ARTÍCULO, Y LOS FUNCIONARIOS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN QUIENES TIENEN SU PROPIO MARCO NORMATIVO PARA SU PROTECCIÓN.
16. MAGISTRADOS DE LAS SALAS DEL TRIBUNAL PARA LA PAZ Y LOS FISCALES ANTE LAS SALAS Y SECCIONES Y EL SECRETARIO EJECUTIVO DE LA JEP.

- **Razón al Cargo:** Dentro de este grupo se encuentran altos dignatarios como son:

1. Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.
2. Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.
3. Los Ministros del Despacho.
4. Fiscal General de la Nación.
5. Procurador General de la Nación.
6. Contralor General de la República.
7. Defensor del Pueblo en el orden nacional.
8. Senadores de la República y Representantes a la Cámara.
9. Gobernadores de Departamento.

10. Magistrados de la Corte Constitucional; Corte Suprema de Justicia; Consejo de Estado; Consejo Superior de la Judicatura; Magistrados del Tribunal para la Paz; las Comisionadas y los Comisionados de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; el director de la Unidad de Investigación y Acusación de la JEP; y el/la director/a de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado.
11. Alcaldes distritales y municipales.

A continuación, se relacionan los beneficiarios del **Programa de Prevención y Protección** como del **Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y el Partido Comunista Colombiano, y del Programa de Protección Especializada de Seguridad y Protección a corte 31 de diciembre de 2020.**

Población	Beneficiarios	Representación
Presidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1g	0,01%
Vicepresidente de la República de Colombia y su núcleo familiar.	1	0,01%
Los ministros del Despacho.	10	0,13%
Procurador General de la Nación.	1	0,01%
Contralor General de la República.	1	0,01%
Defensor del Pueblo en el orden Nacional.	1	0,01%
Senadores de la República y Representantes a la Cámara.	264	3,43%
Gobernadores de Departamento.	17	0,22%
Magistrados de la Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado y del Consejo Superior de la Judicatura.	5	0,07%
Alcaldes distritales y municipales.	225	2,93%
La protección de los expresidentes y ex vicepresidentes de la República de Colombia, su cónyuge supérstite, hijos y familiares estará a cargo de la Policía Nacional y de la Unidad Nacional de Protección, con arreglo a lo dispuesto en el Decreto 1700 de 2010, o la norma que lo modifique o compile.	13	0,17%
Dirigentes o activistas de grupos políticos y especialmente de grupos de oposición.	271	3,52%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones defensoras de derechos humanos, de víctimas, sociales, cívicas, comunales o campesinas.	1279	16,63%
Dirigentes o activistas sindicales.	296	3,85%
Dirigentes, representantes o activistas de organizaciones gremiales.	56	0,73%
Dirigentes, representantes o miembros de grupos étnicos.	1463	19,03%
Miembros de misión médica.	4	0,05%

Testigos de Casos de violaciones de DDHH y DIH. Testigos relacionados en el inciso primero del artículo 31 de la ley 1448 de 2011, que intervienen en los procesos administrativos y judiciales de reparación y en especial de restitución de tierras.	15	0,20%
Periodistas y comunicadores sociales.	176	2,29%
Víctimas de violaciones a los DDHH e infracciones al DIH, incluyendo dirigentes, líderes, representantes de Organizaciones de población desplazada o de reclamantes de tierras en situación de riesgo extraordinario o extremo. Comprende las victimas relacionados en el inciso primero del artículo 31 de la ley 1448 de 2011, que intervienen en los procesos administrativos y judiciales de reparación y en especial de restitución de tierras.	1160	15,09%
Servidores Públicos que tengan o hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de Derechos Humanos y paz del Gobierno Nacional.	12	0,16%
Ex Servidores Públicos que hayan tenido bajo su responsabilidad el diseño, coordinación o ejecución de la política de DH o de paz del Gobierno Nacional.	48	0,62%
Dirigentes del movimiento 19 de abril "M -19", La Corriente de Renovación socialista "CRS", el Ejército Popular de Liberación "EPL", el partido revolucionario de los trabajadores "PRT", el Movimiento Revolucionario Quintín Lame "MAQL", el Frente Francisco Garnica de la Coordinadora Guerrillera, el Movimiento Independiente Revolucionario Comandos Armados "MIR COAR" y las Milicias Populares del Pueblo para el Pueblo, Milicias Independientes del Valle de Aburra y Milicias Metropolitanas de la ciudad de Medellín, que suscribieron acuerdos de paz con el Gobierno Nacional en 1994 y 1998 y se reincorporaron a la vida civil.	14	0,18%
Apoderados o Profesionales forenses que participen en procesos judiciales o disciplinarios por violaciones de DH o infracciones al DIH.	12	0,16%
Docentes de acuerdo a la definición estipulada en la Resolución 1240 de 2010, sin perjuicio de las responsabilidades de protección del Ministerio de educación estipuladas en la misma.	7	0,09%
Servidores Públicos. Con excepción de aquellos mencionados en el numeral 10 y los funcionarios de la PGN y la FGN quienes tienen su propio marco normativo para su protección.	863	11,2%
Magistrados de las Salas del Tribunal para la Paz, y los Fiscales ante las Salas y Secciones y el Secretario Ejecutivo de la JEP.	11	0,14%
Población programa subdirección especializada	454	5,90%

La Unidad Nacional de Protección, a través del Director General, podrá vincular al Programa de Protección que esta lidera, de forma excepcional, a otras personas, en casos de extrema gravedad y urgencia, y con el fin de evitar daños irreparables en los derechos a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personales, siempre y cuando dicha responsabilidad no esté asignada de manera específica a otra entidad. Así mismo podrá vincular a ex servidores públicos quienes tengan un riesgo extraordinario o extremo. (Parágrafo único del Art. 2.4.1.2.28 Dec 1066 de 2015.)	39	0,51%
Sin clasificación de población	86	1,12%
Desmovilizados en proceso de Reintegración a cargo de la Agencia Colombiana para la Reintegración. (Parágrafo 6 Art. 2.4.1.2.6 Decreto 1066 de 2015) En esta categoría poblacional esta la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley, que participan como postulados dentro de la ley 975 de 2005, y que recobraron la libertad pero aún siguen incluidos como acusados en los procesos penales. También incluye dentro de esta población a las personas de las FARC, con ocasión al Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera.	3za79	||
Programa Especial de Protección Integral para dirigentes, miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano. (Capitulo 3 Decreto 1066 de 2015).	505	6,57%
Total	**7689**	**100%**

Fuente: OAPI Consolida Información de Subdirección de Protección-Subdirección Especializada de Seguridad y Protección.

El presente documento se hace previo a la contratación, en Bogotá D.C., a los cinco (05) días del mes de agosto de 2021.

ORIGINAL FIRMADO
SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF
Gerente de Proyecto
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

ORIGINAL FIRMADO
PABLO EMILIO OVALLE PINEDA
Estructurador Técnico
Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano