CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RIOS NEGRO Y NARE - CORNARE

NIT. 890985138-3

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Certificado No. **555**
Fecha de Vencimiento 31/12/2022
Prórrogas 0
Vigencia Fiscal: 2.022 **Fecha de Expedición:** 26 oct. 2022

Objeto: Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare"
Solicitante: Fortalecimiento institucional para el servicio al ciudadano

Identificación Presupuestal	Concepto	Valor
Gastos-Inversión 320106 - 2.003.6.11.02.008.02 - 10	Servicios **Recurso Propio**-Destinación Específica Contribución del Sector Eléctrico - General	7.017.224,00
	TOTAL CERTIFICADO	7.017.224,00

DEISY BIVIANA SERNA GUZMAN
COORDINADORA UNIDAD FINANCIERA

Elaboró: DPJARAMILLO

ISO	Código	Versión	Fecha

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE, CORNARE

RESUMEN FICHA BPIAC

Fortalecimiento institucional para el servicio al ciudadano 2022

ESTRATEGIA	Fortalecimiento Institucional
PROGRAMA	Transparencias, participación y servicio al ciudadano
PROYECTO P.A.I	Fortalecimiento institucional para el servicio al ciudadano
OBJETIVO GENERAL	conectar la corporación con la ciudadanía
ENTIDAD U ORGANIZACIÓN QUE PROPONE	CORNARE
MUNICIPIO DONDE SE EJECUTA	REGIÓN CORNARE
FECHA DE FORMULACIÓN	2019-12-03
RADICADO	112104-2019
TIPO DE PROYECTO	Institucional
DURACIÓN	12 meses
ES VIABLE	SI
EVALUADOR	JUAN FERNANDO CEBALLOS

META	ACTIVIDAD	ITEM	CANT.	COSTOS		APORTE DE CORNARE
				UNITARIO	TOTAL	
Implementación del sistema integrado de PQRS y cumplimiento de tiempo	contratación de servicios de apoyo a la gestión	Contratos (Institucional)	1	62.541.092,00000	62.541.092,00000	62.541.092,00000
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gc	contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gest	Contratos (Institucional)	10	62.541.092,00000	625.410.920,00000	625.410.920,00000
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gc	2021 contratación institucional	Contratos (Institucional)	2	50.000.000,00000	100.000.000,00000	100.000.000,00000
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gc	2021 contratación de servicios	Contratos (Institucional)	3	66.293.557,00000	198.880.671,00000	198.880.671,00000
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gc	2022 contratación institucional	Técnico, contratista (Mes)	5	66.293.557,00000	331.467.785,00000	331.467.785,00000
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gc	2022 contratación de servicios	Técnico, contratista (Mes)	3	66.293.557,00000	198.880.671,00000	198.880.671,00000

DETALLE OTROS APORTES

ACTIVIDAD	APORTANTE	TOTAL	APORTE ECONÓMICO	APORTE EN SERVICIOS

OTRO	TOTAL APORTE	APORTE ECONÓMICO	APORTE EN SERVICIOS

APORTANTE	TOTAL APORTE	APORTE ECONÓMICO	APORTE EN SERVICIOS
CORNARE	1.517.181.139,00000	1.517.181.139,00000	0,00000
OTROS	0,00000	0,00000	0,00000
TOTAL	1.517.181.139,00000	1.517.181.139,00000	0,00000

ESTUDIOS PREVIOS – OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA

"Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare"

RESPONSABLE DEL ESTUDIO: JAVIER VALENCIA GONZALEZ	ÁREA QUE REALIZA EL ESTUDIO: Subdirección de Servicio al Cliente	FECHA EN LA CUAL SE REALIZA EL ESTUDIO: SEPTIEMBRE DE 2022

Señalar con una X el tipo de solicitud que se está haciendo			
Solicitud de Bien		**Solicitud de Servicio**	**x**

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER:

La necesidad de desarrollar herramientas que permitan conocer, medir y evaluar la experiencia del ciudadano o grupos de interés en su interacción con el Estado se formuló a partir de la atribución asignada por el Decreto 430 de 2016 al Departamento Administrativo de la Función Pública, en particular a la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, de diseñar y adoptar metodologías y herramientas para la divulgación, implementación y seguimiento de la política en temas de participación ciudadana, rendición de cuentas, transparencia en la gestión pública, racionalización de trámites y servicio al ciudadano. Así, en el presente documento proponemos el diseño de una herramienta para medir la experiencia de los usuarios en el proceso de obtener trámites ofrecidos por una entidad u organismo de la administración pública, o un particular que ejerza funciones administrativas. Esperamos que esta herramienta sea un instrumento idóneo para evaluar los estándares de la calidad con la que se brindan los servicios, así como para crear experiencias de calidad únicas e identificar los valores que influyen en la construcción de relaciones positivas y permanentes con el Estado.

En el marco de la Estrategia "FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO FINANCIERO, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO", del Plan de Acción 2020-2023," Conectados por la vida, la equidad y el desarrollo sostenible, se establece el Proyecto "Desarrollo Institucional para el Servicio al ciudadano" el cual define en sus objetivos y metas la Mediciones de satisfacción y percepción de clientes y grupos de interés. Dicha actividad se viene realizando anualmente como insumo para el cumplimiento de las directrices establecidas en la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Cornare desde el año 2002 adoptó el Sistema de Gestión bajo la norma ISO 9001, la cual ha permitido fortalecer su desempeño institucional. Uno de los criterios que exige esta norma hace referencia a la medición de la satisfacción de los grupos de interés frente al desempeño de los servicios y trámites corporativos.

La medición de la satisfacción y percepción de los clientes se convierte en una herramienta de gran interés para las entidades, al permitir analizar la calidad en la prestación de servicios mediante el control de las actividades ligadas a los procesos mediante indicadores estadísticos que permita identificar, conocer, medir y evaluar la experiencia del ciudadano o grupos de interés en su interacción con la Corporación y con ello desarrollar estrategias que orienten las políticas institucionales de servicio y participación ciudadana. Artículo 2 de la constitución política como fin esencial del estado, servicio a la comunidad.

Un servicio que quiera lograr la satisfacción del cliente debe estar fundamentado en un Sistema de Gestión, ya que a través de él se asegura el desarrollo de una serie de

diferentes procesos que al fin y al cabo contribuirán en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

lo antes expuesto, se requiere contratar la medición de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare de forma telefónica ya que los maestros de usuarios de los que se eligen los encuestados en su mayoría consignan el número telefónico. Esperamos que esta herramienta sea un instrumento idóneo para evaluar los estándares de la calidad con la que se brindan los servicios, así como para crear experiencias de calidad únicas e identificar los valores que influyen en la construcción de relaciones positivas y permanentes con las comunidades, una vez se tengan los resultados estos serán conocidos por la subdirección de servicio al cliente quien analizara con la Dirección General los resultados, con el fin de fortalecer el quehacer Corporativo y generar oportunidades de mejora

Enmarcar la necesidad dentro del plan anual de adquisiciones al que pertenece

El objeto contractual se encuentra contemplado dentro del plan anual de adquisiciones y hace parte del Plan de Acción Institucional y está inscrito en: Fortalecimiento Institucional para el Servicio al ciudadano

ESTRATEGIA	Fortalecimiento Institucional
PROGRAMA	Trasparencia, Participación y servicio al Ciudadano
PROYECTO PAI	Fortalecimiento Institucional para el Servicio al ciudadano
PROYECTO	Fortalecimiento Institucional para el Servicio al ciudadano 2022

1.2. Para la ejecución de esta clase de contratos no son necesarios Permisos, autorizaciones, licencias, diseños, entre otros.

2. ANÁLISIS DEL SECTOR RELATIVO AL OBJETO DEL PRESENTE PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Para el análisis del sector relativo al objeto del contrato se ha diligenciado el formato **F-GJ-160**, documento que hace parte integral de los presentes estudios previos.

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR Y CLASIFICACIÓN:

3.1 OBJETO: "Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare"

CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

Según el clasificador de bienes y servicios de Naciones Unidas, los bienes que requiere **Cornare** se encuentran clasificados en: 80141510 encuestas telefónicas para investigación de mercado

CODIGO	ACTIVIDAD
80141510	encuestas telefónicas para investigación de mercado

Información que fue consultada en las siguientes páginas Web de Colombia Compra Eficiente: https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-Servicios

3. COMPRAS PUBLICAS SOSTENIBLES

Mediante las Compras Públicas Sostenibles (CPS) las entidades del sector público satisfacen sus necesidades de bienes, servicios, obras y utilidades públicas, de tal forma que alcanzan un alto rendimiento basado en un análisis de todo el ciclo de vida, que se traduce en beneficios, no solo para la entidad, sino también para la sociedad y la economía, al tiempo que reduce al mínimo los daños al medio ambiente.

De acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, las compras públicas sostenibles tienen como objetivo repercutir en las decisiones de compra de productores y consumidores de bienes y servicios sostenibles, logrando una satisfacción de las necesidades mediante la adquisición de bienes y servicios con criterios que consideren aspectos ambientales, mediante la utilización eficiente de recursos naturales a lo largo de su ciclo de vida (la extracción de las materias primas, la ideación/ el diseño del bien, su manufactura, las actividades de transporte y almacenamiento, la comercialización, el uso y el posconsumo); aspectos económicos que se ajusten a los principios de eficacia, eficiencia, oportunidad y transparencia; y aspectos sociales que consideren estándares establecidos en sus procesos de producción y/o suministro.

Para el presente proceso contractual se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

CRITERIO SOSTENIBLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Adquisición de funcionalidades por medio de la tercerización del servicio, en el desarrollo de encuestas, con personal capacitado y herramientas del contratista	El contratista tendrá a su cargo personal, teléfonos y elementos que economizan los recursos de la entidad, adicionalmente que la entidad no cuenta con el personal para la ejecución del proceso a contratar

4. CONDICIONES TECNICAS EXIGIDAS

ÍTEM	UNSPSC (Código clasificador de bienes y servicios)	DESCRIPCION	UND	CANT
1	80141510	Realización de 800 encuestas telefónicas Para realizar las encuestas telefónicas se aplicará un cuestionario estructurado, con elementos de tipo cuantitativo y aspectos cualitativos que permitan poder diagnosticar y lograr el objetivo de la encuesta. El cuestionario será entregado previamente por CORNARE, adjunto a las especificaciones. Se contactará a usuarios de los 26 municipios que conforman el área de Cornare. a Usuarios del servicio de laboratorio,	encuesta	800

		tramites, quejas ambientales, licencias ambientales, proyectos, educación ambiental, crecimiento verde, las bases de datos de usuarios serán suministradas por la Corporación Luego el contratista entregará como resultado un informe de la medición de la experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare" conforme a los criterios definidos por la corporación en la encuesta, en el cual se podrá leer, el cálculo de la muestra, la ficha técnica, los resultados y la caracterización de la imagen, las conclusiones y recomendaciones, la determinación de la población, zonas, rangos de edades, genero, nivel de educación, infografía general y por subregiones. Las encuestas deben ser grabadas y entregadas a la corporación en medio magnético.		

GUION ECUENTA.

1. **Objetivo General**
   Medición de la imagen institucional y satisfacción del servicio dentro del área jurisdiccional de CORNARE

2. **GUIÓN Y CUESTIONARIO**

SALUDO INICIAL

Buenos días/tardes/ noches, mi nombre es _____, soy encuestador, laboro con la firma y estamos realizando una encuesta para CORNARE, mi trabajo es conocer la opinión de personas como usted a través de esta encuesta, acerca de diferentes temas sobre CORNARE.

INTRODUCCION

Su opinión es muy importante para nosotros, en esta encuesta NO hay respuestas BUENAS o MALAS, lo único importante es que sus respuestas sean lo más sinceras y directas posibles, lo que usted responda será empleado solo con fines estadísticos, sus datos son confidenciales.
Esta solicitud se hace de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales
Esta conversación está siendo grabada para efectos de revisión de calidad, le agradecería que me dedique 05 minutos para responder unas preguntas.

1. **¿Podemos iniciar la encuesta?**

SI	(Continua Encuesta)	(1)
NO	(Agradece y termina encuesta)	(2)

2. **Municipio de donde me responde**

Abejorral	(1)
Alejandría	(2)
Argelia	(3)
Carmen de Viboral	(4)
Cocorná	(5)
Concepción	(6)
El peñol	(7)
El retiro	(8)
El santuario	(9)
Granada	(10)
Guarne	(11)
Guatapé	(12)
La ceja	(13)
La unión	(14)
Marinilla	(15)
Nariño	(16)
Puerto triunfo	(17)
Rionegro	(18)
San Carlos	(19)
San Francisco	(20)
San Luis	(21)
San Rafael	(22)
San roque	(23)
San Vicente	(24)
Santo domingo	(25)
Sonsón	(26)

3. **Zona**

Urbana	(1)
Rural	(2)

4. **¿Usted conoce o había oído hablar antes de CORNARE?**

SI	(Continua Encuesta)	(1)
NO	(Pasa a pregunta 13)	(2)

En esta parte, ofrecer al encuestado un contexto acerca de:

- Emergencia sanitaria generada por el COVID-19
- CORNARE mejor CAR en el país según el ranking IEDI del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y el Departamento Nacional de Planeación.

5. **En términos generales, la percepción o imagen que usted tiene de CORNARE es:**

Muy buena	(1)
Buena	(2)
Regular	(3)
Mala	(4)
Muy Mala	(5)

6. **En su concepto, la presencia de CORNARE en la región es:**

Muy importante	(1)
Medianamente importante	(2)
Nada importante	(3)

7. **¿Considera que CORNARE es una entidad transparente y honesta?**

SI	(1)
NO	(2)

8. **¿En general, considera usted que CORNARE está cumpliendo con su misión de velar por el medio ambiente?**

SI	(1)
NO	(2)

9. **¿Cuál es el principal canal de comunicación por el cual usted obtiene información de CORNARE?**

Redes Sociales	(1)
Página web	(2)
Prensa	(3)
Radio	(4)
TV	(5)
A través de la Comunidad	(6)

10. **¿En los últimos dos años, ha recibido algún servicio o ha acudido a CORNARE en la búsqueda de un servicio?**

SI	(1)
NO	(2)

11. **En general, su grado de satisfacción con los servicios recibidos es:**

Muy bueno	(1)
Bueno	(2)
Regular	(3)
Malo	(4)
Muy Malo	(5)

12. **¿En qué aspecto considera usted que Cornare podría mejorar para prestar un mejor servicio?**

Tiempo de respuesta	(1)

SC 1544-1
SA 159-1

Conectados por la Vida, la Equidad y el Desarrollo Sostenible

Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare "CORNARE"
Km 50 Autopista Medellín - Bogotá. Carrera 59 Nº 44-48 El Santuario - Antioquia. Nit:890985138-3
Teléfonos: 520 11 70 – 546 16 16, www.cornare.gov.co, e-mail: cliente@cornare.gov.co
Cornare • @cornare • cornare • Cornare

Calidez en la atención	(2)
Calidad de la respuesta	(3)
Canales de atención al ciudadano	(4)

13. Género

Masculino	(1)
Femenino	(2)

14. Rango de edad

18 a 29 años	(1)
30 a 44 años	(2)
45 a 59 años	(3)
Más de 60 años	(4)

15. Ocupación

Ama/o de casa	(1)
Desempleado	(2)
Discapacitado	(3)
Empleado Empresa Privada	(4)
Empleado Empresa Pública	(5)
Estudiante	(6)
Independiente	(7)
Pensionado/Jubilado	(8)

16. Nivel de educación

Primaria	(1)
Bachiller	(2)
Técnico/Tecnólogo	(3)
Profesional	(4)
Especialización/Maestría	(5)
Ninguno	(6)

Muchas gracias por sus respuestas hemos terminado el cuestionario, para CORNARE sus aportes serán muy valiosas en la construcción de procesos de mejora y continuar siendo la mejor CAR del país.

Para CORNARE sería muy importante seguir en contacto con usted,

17. Le gustaría recibir información de nosotros:

SI	(Continua Encuesta)	(1)
NO	(Agradece y termina encuesta)	(2)

18. Por favor nos regala unos datos:

Nombre

Correo electrónico

Le agradecemos su tiempo le recuerdo que la entrevisto_____ de la firma_____

El contrato a celebrar es de prestación de servicios a través de un proceso de **SELECCIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA**.

5. PLAZO:

El contrato tiene un plazo de Un Mes (1) contado a partir del Acta de inicio previa legalización.

6. VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del contrato es de **SIETE MILLONES DIECISIETE MIL DOSCIENTOS VEINTICUATRO PESOS ($7.017.224),** que serán cancelados una vez se reciba el producto a entera satisfacción, previa certificación del supervisor de CORNARE, la entrega de una copia del informe debidamente encuadernado que contenga la evidencia del cumplimiento del ítem 3.2 de los presentes estudios previos y las grabaciones de las encuestas en medio magnético, el cual llevará la presentación de factura, cuenta de cobro, copia del RUT y acreditación de haber realizado el pago a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales y paz y salvo del pago de los aportes parafiscales y seguridad social. Cornare realizará el pago dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de radicación de la factura y/o documento equivalente

7. OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

7.1. DE CORNARE

a) Ordenar los desembolsos de recursos, de acuerdo a la forma establecida.
b) Realizar la supervisión al contrato en tiempo y forma oportuna.
c) Suministrar toda la información necesaria para el desarrollo de las encuestas
d) Coordinar todo el proceso de encuesta
e) Ejercer la supervisión del contrato

7.2. DEL CONTRATISTA

a) Atender las recomendaciones de **Cornare**.
b) Cumplir con lo establecido en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007.
c) Realizar el objeto del contrato de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas en los documentos del presente proceso.
d) el contratista entregará como resultado un informe de la medición de la experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare" conforme a los criterios definidos por la Corporación , en el cual se podrá leer, el cálculo de la muestra, la ficha técnica, los resultados y la caracterización de la imagen, las conclusiones y recomendaciones, la determinación de la población, zonas, rangos de edades, genero, nivel de educación, infografía general y por subregiones, con ello impacta la línea estratégica número 3 del plan de acción corporativo Fortalecer el ejercicio de Autoridad Ambiental, línea estratégica 6, programa 4, proyecto 2 servicio al ciudadano y consolidar estrategias encaminadas al conocimiento, recuperación, conservación, uso sostenible y manejo integral de los recursos naturales renovables de la región, para el mantenimiento de la biodiversidad, los bienes y servicios ecosistémicos y el aprovechamiento de sus potencialidades, adicionalmente deberá entregar la grabación de las encuestas realizadas.

8. SUPERVISOR:

SC 1544-1
SA 159-1

Conectados por la Vida, la Equidad y el Desarrollo Sostenible
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare "CORNARE"
Km 50 Autopista Medellín - Bogotá. Carrera 59 Nº 44-48 El Santuario - Antioquia. Nit:890985138-3
Teléfonos: 520 11 70 – 546 16 16, www.cornare.gov.co, e-mail: cliente@cornare.gov.co
Cornare • @cornare • cornare • Cornare

La supervisión del contrato será efectuada por el funcionario: JAVIER VALENCIA GONZALEZ

UNDAMENTO JURÍDICO QUE SUSTENTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:

Ley 1474 de 2011 artículo 94, Artículo 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015, artículo 30 y siguientes de la ley 2069 de 2020 y artículo 2 y siguientes del Decreto 1860 de 2021.

9. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y LA JUSTIFICACIÓN DEL MISMO

El valor estimado del contrato se analizó de acuerdo a las cotizaciones solicitadas a GC Ventures S.A.S y Pacific soluciones corporativas y contrataciones de la entidad, teniendo en cuenta el presupuesto de la Corporación

ÍTEM	DESCRIPCION	UND	PRECIO UNITARIO POR CADA ENCUESTA CONTANDO SU ANALISIS (PROMEDIO IVA INCLUIDO)
1	Realización de 800 encuestas telefónicas Para realizar las encuestas telefónicas se aplicará un cuestionario estructurado, con elementos de tipo cuantitativo y aspectos cualitativos que permitan poder diagnosticar y lograr el objetivo de la encuesta. El cuestionario será entregado previamente por CORNARE, adjunto a las especificaciones. Se contactará a usuarios de los 26 municipios que conforman el área de Cornare. a Usuarios del servicio de laboratorio, tramites, quejas ambientales, licencias ambientales, proyectos, educación ambiental, crecimiento verde, las bases de datos de usuarios serán suministradas por la Corporación Luego el contratista entregará como resultado un informe de la medición de la	800	$8.771,5

SC 1544-1
SA 159-1

Conectados por la Vida, la Equidad y el Desarrollo Sostenible
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare "CORNARE"
Km 50 Autopista Medellín - Bogotá. Carrera 59 Nº 44-48 El Santuario - Antioquia. Nit:890985138-3
Teléfonos: 520 11 70 – 546 16 16, www.cornare.gov.co, e-mail: cliente@cornare.gov.co
Cornare • @cornare • cornare • Cornare

	experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare" conforme a los criterios definidos por la corporación en la encuesta, en el cual se podrá leer, el cálculo de la muestra, la ficha técnica, los resultados y la caracterización de la imagen, las conclusiones y recomendaciones, la determinación de la población, zonas, rangos de edades, genero, nivel de educación, infografía general y por subregiones. Las encuestas deben ser grabadas y entregadas a la corporación en medio magnético.		

PROPONENTE	VALOR TOTAL CON IVA
GC Ventures S.A.S.	$ 5.300.000
Pacific Soluciones Corporativas	$ 10.281.600
Contrato 471-2020	$ 5.470.073
Valor total del presupuesto	**$ 7.017.224**

Para el contrato 471-2020, CORNARE suscribió el contrato en el año 2020 por el valor de $ 5.117.000, por lo cual se le incremento el IPC del 6.9, IPC con el que cerró el 2021.

Cornare realizará los descuentos tributarios a que haya lugar teniendo en cuenta el tipo de contribuyente y el régimen tributario al que pertenezca.

10. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

El único criterio de selección de contratistas para el caso de mínima cuantía es el menor precio ofertado, el cual se verificará del formato de resumen económico.

11. ANALISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO:

Para el análisis del riesgo del presente proceso de contratación se ha diligenciado el formato FGJ-159 denominado "Administración del riesgo en contratación" documento que hace parte integral de los presentes estudios previos

12. ANALISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTIAS DESTINADAS A AMPARAR LOS PERJUICIOS DE NATURALEZA CONTRACTUAL O EXTRACONTRACTUAL, DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DEL OFRECIMIENTO O DEL CONTRATO:

icontec ISO 9001 SC 1544-1
icontec ISO 14001 SA 159-1

Conectados por la Vida, la Equidad y el Desarrollo Sostenible
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare "CORNARE"
Km 50 Autopista Medellín - Bogotá. Carrera 59 Nº 44-48 El Santuario - Antioquia. Nit:890985138-3
Teléfonos: 520 11 70 – 546 16 16, www.cornare.gov.co, e-mail: cliente@cornare.gov.co
Cornare • @cornare • cornare • Cornare

De acuerdo al análisis realizado en el formato FGJ-159 denominado "Administración del Riesgo en Contratación" se determinó que es necesario constituir las siguientes garantías:

De cumplimiento del contrato por un monto del diez por ciento (10%) del valor total de éste y vigencia durante el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.

13. UN ACUERDO COMERCIAL VIGENTE PARA EL ESTADO COLOMBIANO

De conformidad con lo establecido en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación, Expedido por Colombia Compra Eficiente, está excepcionada la modalidad de selección de mínima cuantía.

JAVIER VALENCIA GONZALEZ
Subdirector de Servició al Cliente

Proyecto. Rubén Darío Grisales Román
Septiembre de 2022

SC 1544-1
SA 159-1

Conectados por la Vida, la Equidad y el Desarrollo Sostenible
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare "CORNARE"
Km 50 Autopista Medellín - Bogotá. Carrera 59 Nº 44-48 El Santuario - Antioquia. Nit:890985138-3
Teléfonos: 520 11 70 – 546 16 16, www.cornare.gov.co, e-mail: cliente@cornare.gov.co
Cornare • @cornare • cornare • Cornare

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE "CORNARE"

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO PARA PROCESOS DE CONTRATACIÓN

OBJETO DEL CONTRATO	"Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare"
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	proceso de minima cuantia
DEPENDENCIA	SUBDIRECCION DE SERVICIO AL CLIENTE — VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO **7.017.224**

1. IDENTIFICAR Y CLASIFICAR LOS RIESGOS							2. EVALUAR Y CALIFICAR LOS RIESGOS								3. ASIGNACIÓN Y TRATAMIENTO							4. MONITOREAR LOS RIESGOS			
							IMPACTO				VALORACIÓN DEL RIESGO					IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO							MONITOREO	
No	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÓN(¿qué puede pasar y cómo puede ocurrir?)	CONSECUENCIA DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	CALIFICACIÓN MONETARIA	CATEGORIA	PROBABILIDAD	C. CUALITATIVA	C. MONETARIA	TOTAL	A QUIEN SE LE ASIGNA	TRATAMIENTO (controles a ser implementados)	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN	CATEGORÍA	¿Afectación?	Responsable Tratamiento	Fecha estimada de inicio del tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo?	periodicidad ¿cuándo?
1	General	Interno	Planeación	Regulatorios	estudios previos sin los requisitos eseciales para identificar la modalidad contractual	incremento en los costos operativos por la perdida de tiempo y credibilidad de la imagen por la inadecuada formulacion del proceso precontractual	Afecta la ejecución del contrato sin alterar el beneficio para las partes	Los sobre costos no representan más del 1% del valor del contrato	Probable	4	3	1	6.0	Entidad	Procesos de capacitación e implementación de políticas de autocontrol; realizar controles de los bienes, servicios y obras que se requieran en las dependencias; aplicación del Manual de Contratación.	4	3	6.0	6.0	Retrasos en el cumplimiento de la gestion istitucional por procesos; sobrecostos administrativos por reprocesos.	Cornare	Al inicio de la planeacion del proceso contractual	Con la culminacion de la etapa precontractual de un proceso de contratacion especifico.	En la dependencia que inicia el proceso de contratacion y en la oficina juridica cuando se verifica el cumplimiento de requisistos documentales , etapa precontractual del proceso de contratacion.	Una vez al inicio de cada proceso de contratacion.
2	Específica	Interno	Planeación	Financieros	no cumplimiento de lo establecido en el plan de compras	disciplinarias, penales, fiscales para los sevidores publicos dela corporacion , demandas , deterioro de la imagen , incumplimiento de la mision	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual	Los sobre costos no representan más del 5% del valor del contrato	Raro	1	5	1	4.0		Consultar el Plan de Adquisicione y aplicar procedimientos	1	4	4.0	4.0	Violacion a las normas y reglamentos que rigen el Plan Anual de Adquisiciones y la ejecucion del presupuesto	Cornare	Al inicio de la planeacion del proceso contractual	Con la culminacion de la etapa precontractual de un proceso de contratacion especifico.	Reporte oportuno de necesidades de bienes y servicios par su inclusion en el Plan Anaual de Adquisiciones.	Cada vez al inicio de cada proceso de contratacion.
3	Específica	Interno	Contratación	Regulatorios	incumplimiento de las normas que regulan la corporación	que la corporacion no satisfaga la necesidad previamente identificada	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual	Los sobre costos no representan más del 5% del valor del contrato	Raro	2	5	2	5.5		Manual de contratación; Modelo estudios previos en su numeral 6 establece la tipificación; solicitar acompañamiento de los abogados del area contratación de la Oficina jurídica. Plan institucional de	2	5	5.5	5.5	Investigaciones disciplinarias, penales, fiscales para los servidores públicos de la Corporación ; demandas para	Cornare	Al inicio de la planeacion del proceso contractual	Con la culminacion de la etapa precontractual de un proceso de contratacion especifico.	Ejercicio del autocontrol desde el inicio del proceso de contratacion en la dependencia que identifica la necesidad quien debe adelantar el proceso con el acompañamiento de un abogado designado por la Jefe	Cada vez al inicio de cada proceso de contratacion.
4	Específica	Externo	Contratación	Regulatorios	la no suscripcion del contrato por parte del contratista	que la corporacion no satisfaga la necesidad previamente identificada	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual	Los sobre costos no representan más del 5% del valor del contrato	Raro	1	5	2	4.5	Proveedor	Identificacion oportuna y apropiada de los requisitos legales que aplican a un proceso de contratacion especifico; fortalecer competencias sobre requisitos legales que aplican a cada proceso de contratacion, segun sus caracteristicas; aplicativo de disposición y consulta de las	1	5	4.5	4.5	Retrasos en el cumplimiento de la gestion istitucional por procesos y sobrecostos administrativos por reprocesos.	Compartida	Al inicio de la etapa contractual	Con el perfeccionamiento o no del contrato.	Ejercicio del autocontrol desde el inicio del proceso de contratacion en la dependencia que identifica la necesidad quien debe adelantar el proceso con el acompañamiento de un abogado designado por la Jefe de la Oficina Juridica.	Cada vez al momento de hacer control a documentacion del proceso en la etapa precontractual y contractual con la elaboracion de la minuta.
5	Específica	Externo	ejecución	operacionales	Prestación del servicio incompleto, que no tengan la cantidad de encuestas	Que la corporación no satisfaga la necesidad previamente identificada. E incremento en los costos para subsanar el hecho	Dificulta la ejecución del contrato de manera baja, aplicando medidas mínimas se puede lograr el objeto contractual	Generan un impacto sobre el valor del contrato entre el 15% y el 30%	raro	1	2	4	4.0	Proveedor	Aplicativo legal respectiv, por el incumpliento del seervicio	1	5	4	4.0	Retrasos en el cumplimiento de la gestion istitucional por procesos y sobrecostos administrativos por reprocesos.	proveedor	Al inicio de la etapa contractual	Con la corrección o no del contrato.	listta de chequeo y reporte oportuno de las actividades	en el momento de ejecución

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE "CORNARE"

ANÁLISIS DEL SECTOR PARA PROCESOS DE CONTRATACIÓN

OBJETO DEL CONTRATO	"Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare		
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	MÍNIMA CUANTÍA	FECHA DILIGENCIAMIENTO: octubre/2022	
DEPENDENCIA	**Subdirección de servicio al cliente**	**VALOR INICIAL ESTIMADO:**	**$ 7.017.224**

PERSPECTIVA	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS	
LEGAL	Ley 1474 de 2011 artículo 94, Artículo 2.2.1.2.1.5.1 y siguientes del Decreto 1082 de 2015, artículo 30 y siguientes de la ley 2069 de 2020 y artículo 2 y siguientes del Decreto 1860 de 2021.	
COMERCIAL	Descripción del bien o servicio a proveer	"Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare"
	Oferta del bien o servicio	Personas naturales o jurídicas que dentro de su objeto social contemplen el desarrollo de estadísticas
	Demanda del bien o servicio	Personas naturales o jurídicas que dentro de su objeto social contemplen el desarrollo de estadísticas
	Localización geográfica de los proveedores	En todo territorio nacional
	Clasificación de la actividad	**CODIGO** / **ACTIVIDAD**: 80141510 – encuestas telefónicas para investigación de mercado
	Formas de distribución, comercialización u oferta del bien o servicio.	A través de página de páginas web, publicidad, redes sociales, oferta presencial.
	Requisitos para la distribución, comercialización o prestación del servicio.	La prestación del servicio no tiene limitaciones ni restricciones legales, sin embargo, el proveedor deberá estar inscrito en cámara de comercio.
	Fijaciones de precio del bien o servicio	Basados en el estudio de mercado, o análisis del sector

TÉCNICA	**ACTIVIDAD**					
		ÍTEM	**UNSPSC (Código**	**DESCRIPCION**	**UND**	**CANT**

			clasificador de bienes y servicios)				
		1	80141510	Realización de 800 encuestas telefónicas Para realizar las encuestas telefónicas se aplicará un cuestionario estructurado, con elementos de tipo cuantitativo y aspectos cualitativos que permitan poder diagnosticar y lograr el objetivo de la encuesta. El cuestionario será entregado previamente por CORNARE, adjunto a las especificaciones. Se contactará a usuarios de los 26 municipios que conforman el área de Cornare. a Usuarios del servicio de laboratorio, tramites, quejas ambientales, licencias ambientales, proyectos, educación ambiental, crecimiento verde, las bases de datos de usuarios serán suministradas por la Corporación Luego el contratista entregará como resultado un informe de la medición de la experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare" conforme a los criterios definidos por la corporación en la encuesta, en el cual se podrá leer, el cálculo de la muestra, la ficha técnica, los resultados y la caracterización de la imagen, las conclusiones y recomendaciones, la determinación de la población, zonas, rangos de edades, genero, nivel de educación, infografía general y por subregiones. Las encuestas deben ser grabadas y entregadas a la corporación en medio magnético.	encuesta	800	

JAVIER VALENCIA GONZALEZ
Subdirección de Servicio al Cliente

Ruben Dario Grisales Roman
rgrisales@cornare.gov.co
CORNARE
https://www.cornare.gov.co

Estimado Señor Grisales:

De acuerdo tu solicitud a continuación describo las características de la propuesta:

1. Objetivos

Contactar a una base de datos clientes de Cornare para realizar 800 entrevistas telefónicas en 26 municipios con el objetivo de evaluar el servicio prestado.

2. Metodología

Cuantitativa descriptiva a través de contacto telefónico outbound a líneas fijas o celulares para entrevista telefónica de 5 minutos.

6. Responsabilidades de GCR

6.1. Programar el cuestionario estructurado en Word provisto por Cornare. (2 días)
6.2. Contactar a 800 registros efectivos en la base de contactos con nombre, cargo y teléfono suministrada por Cornare con 4 intentos de marcación por registro. Horario de Lunes a Sábados de de 8:30 am a 5:30. (15 días)
6.3. Entrega de base de datos de respuestas
6.4. Entrega grabaciones digitales de las entrevistas
6.5. Procesamiento, análisis y elaboración de informe de medición de imagen institucional y satisfacción del cliente (1 semana)

7. Responsabilidades de Polar

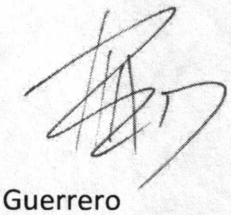
7.1. Suministrar base de contactos con nombres, cargos y teléfonos de contacto
7.2. Entrega de cuestionario a programar

8. Costo

Un total de $5.300.000 de pesos

9. Condiciones

9.1. Para iniciar el
9.2. Los costos anteriores hay que añadir el impuesto las ventas IVA del 19%.
9.3. Pago del 100% a 30 dias de finalizar el proyecto



Ricardo Guerrero
Director
Cel / Whatsapp: + 57 (311) 278.0813
ricardo.guerrero@gc-research.com

Pacific
Soluciones Corporativas

www.pacificco.com.co

COTIZACIÓN
CORNARE

Cotización

Realizar la medición de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción CORNARE.	$ 8.640.000
Subtotal	$ 8.640.000
IVA (19%)	$ 1.641.600
TOTAL	**$ 10.281.600**

TOTAL: DIEZ MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y UN MIL SEISCIENTOS PESOS M.CTE

DURACIÓN

La ejecución del contrato se realizará en un (1) mes.

Para realizar las encuestas telefónicas se aplicará un cuestionario estructurado, con elementos de tipo cuantitativo y aspectos cualitativos que permitan poder diagnosticar y lograr el objetivo de la investigación. El cuestionario será concertado previamente con CORNARE. Se contactará a usuarios de los 26 municipios que conforman la jurisdicción de Cornare.

Pacific
Soluciones Corporativas

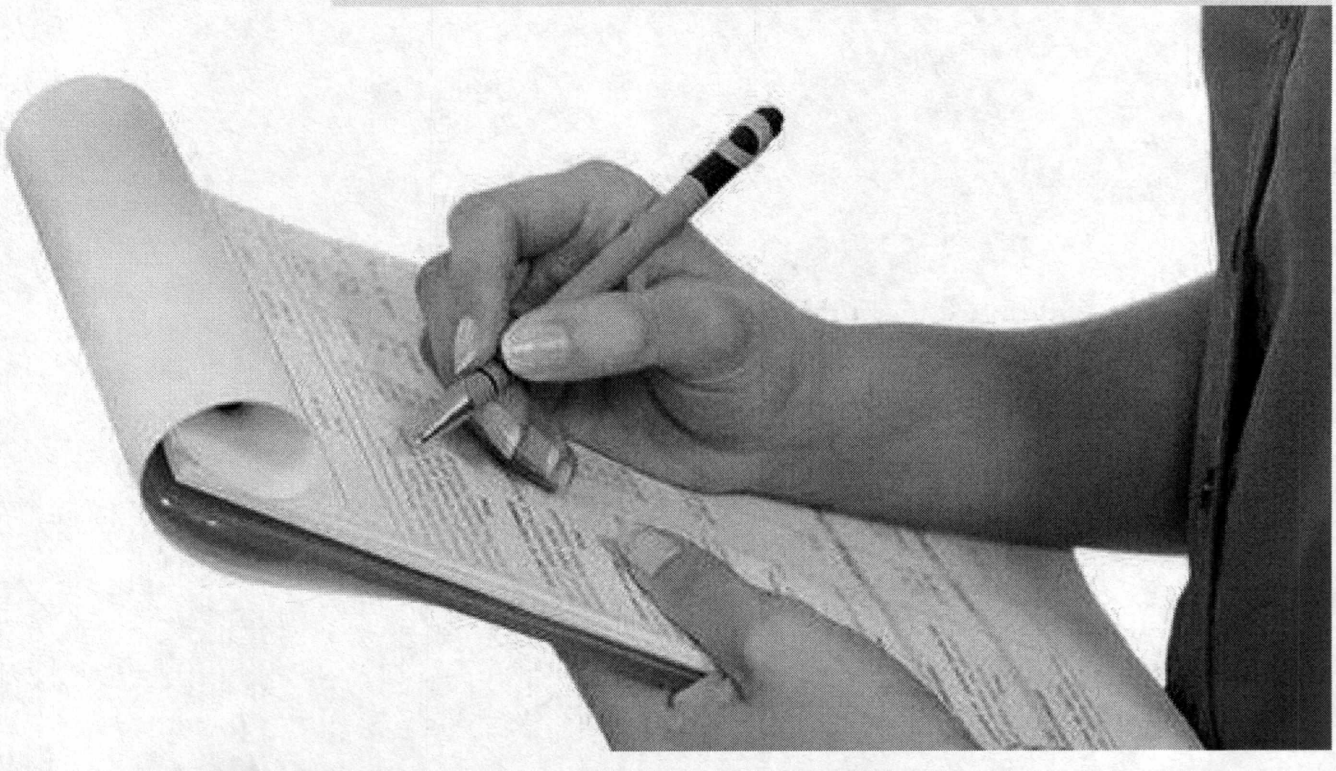
www.pacificco.com.co

COTIZACIÓN
CORNARE

Productos y Entregables



- Base de datos en Excel con las encuestas realizadas
- Un (1) documento técnico en medio digital (Powerpoint y pdf) e impreso a color.
- Presentar la ficha técnica del muestreo, la cual debe contener los siguientes parámetros técnicos: Universo, tipo de muestreo, tamaño de la muestra y su distribución geográfica, marco estadístico, precisión, técnica de recolección y fecha del trabajo de campo.



Pacific
Soluciones Corporativas

www.pacificco.com.co

COTIZACIÓN
CORNARE

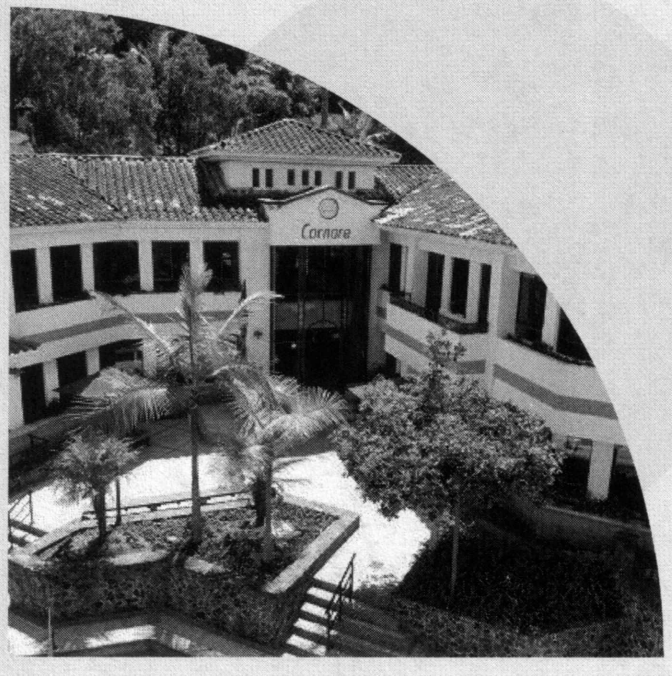
Condiciones Generales

Actividades principales:

- Realización de 800 encuestas telefónicas
- Procesamiento, análisis y elaboración de informe de medición de imagen institucional.
- Procesamiento, análisis y elaboración de informe de medición de imagen institucional y satisfacción del cliente







Pacific
Soluciones Corporativas

www.pacificco.com.co

20/09/2022

Servicios
Cotización



PREPARADO POR:

Pacifico Consultores SAS

Cornare

Invitación a cotizar



PACIFICO CONSULTORES SAS

Carrera 13A No. 90-24 Of. 303
Tel. +57 (601) 320 7907 - (300) 242 8147
Bogotá D. C. - Colombia

contactenos@pacificco.com.co
www.pacificco.com.co

ACTA DE INICIACIÓN

CONTRATO No.	471-2020
CONTRATISTA:	PACIFICCO S.A.S
SUPERVISOR:	JAVIER VALENCIA GONZÁLEZ
OBJETO:	"REALIZAR LA MEDICIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA JURISDICCIÓN CORNARE"
VALOR TOTAL:	$5.117.000
APORTE CORNARE:	$5.117.000
FECHA DE INICIACIÓN:	14 DE DICIEMBRE DE 2020
FECHA DE TERMINACIÓN:	28 DE DICIEMBRE DE 2020
LOCALIZACIÓN:	JURISDICCIÓN CORNARE
PLAZO:	Quince **(15)** días

La Dra. **LUZ FABIOLA MARÍN CASTAÑO**, Subdirectora Administrativa y Financiera, el **Dr. OLADIER RAMÍREZ GÓMEZ** Secretario General, El Señor **JAVIER VALENCIA GONZÁLEZ**, supervisor por **Cornare**, y el señor **ANDRÉS GONZALO VARGAS PÁEZ** como contratista, acordaron iniciar el contrato en mención.

LUZ FABIOLA MARÍN CASTAÑO
Subdirectora Administrativa y Financiera

ANDRÉS GONZALO VARGAS PÁEZ
Representante Legal PACIFICCO S.A.S.

JAVIER VALENCIA GONZÁLEZ
Supervisor

OLADIER RAMÍREZ GÓMEZ
Vo.Bo. Secretario General

Conectados por la Vida, la Equidad y el Desarrollo Sostenible
Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare "CORNARE"
Km 50 Autopista Medellín - Bogotá. Carrera 59 Nº 44-48 El Santuario - Antioquia. Nit:890985138-3
Teléfonos: 520 11 70 – 546 16 16, www.cornare.gov.co, e-mail: cliente@cornare.gov.co

COMUNICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

INVITACIÓN PÚBLICA DE MÍNIMA CUANTÍA No. MC 063-2020

CONTRATO NÚMERO 471-2020

Señor:
ANDRÉS GONZALO VARGAS PÁEZ
CC. 1.032.480.147
Representante Legal
PACIFICCO S.A.S
Nit: 900.974.495-6
Bogotá - Colombia

Asunto: Aceptación oferta proceso de selección **Mínima Cuantía No. 063-2020**

Respetado Señor:

La Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare- CORNARE, en desarrollo del proceso de contratación por la modalidad de selección de mínima cuantía **No. 063-2020**, procede con el siguiente documento a aceptar la oferta presentada por usted.

De conformidad con lo establecido en el literal d) artículo 94 de la Ley 1474 de 2011, la presente comunicación junto con la oferta constituye para todos los efectos el contrato celebrado.

A continuación, ponemos en su conocimiento las condiciones de la aceptación de su oferta, a las que se supedita la ejecución del objeto del contrato, sin perjuicio de lo señalado en los estudios y documentos previos, en la invitación y en la oferta, documentos que hacen parte integral del contrato:

OBJETO: "Realizar la medición de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare"

PLAZO: El plazo del presente contrato es de **Quince (15) días**, contado a partir de la firma del acta de inicio, previa legalización del contrato.

VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor total del contrato es la suma de CINCO MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL PESOS (**$5.117.000**), IVA INCLUIDO.

El valor del contrato será pagado una vez se reciba el producto a entera satisfacción, previa certificación del supervisor de CORNARE, y la entrega de una copia del informe debidamente encuadernado, que contenga la evidencia del cumplimiento del ítem 3.2 de los estudios previos, presentación de factura, cuenta de cobro, copia del RUT y acreditación de haber realizado el pago a los sistemas de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales y paz y salvo del pago de los aportes parafiscales y seguridad social. Cornare realizará el pago dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de radicación de la factura y/o documento equivalente.

Gestión Ambiental, social, participativa y transparente

Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro - Nare "CORNARE"
Carrera 59 N° 44-48 Autopista Medellín - Bogotá El Santuario Antioquia. Nit: 890985138-3
Tel: 520 11 70 - 546 16 16, Fax 546 02 29. www.cornare.gov.co, E-mail: cliente@cornare.gov.co
Regionales: 520-11-70 Valles de San Nicolás Ext: 401-461. Páramo: Ext 532. Aguas Ext: 502 Bosques: 834 85 83.
Porce Nus: 866 01 26, Tecnoparque los Olivos: 546 30 99,

REGISTRO Y APROPIACIÓN PRESUPUESTAL: El presente contrato está respaldado en el rubro presupuestal No. 510 411 002 000 02, según el certificado de disponibilidad presupuestal No. 1862 del 5 de noviembre del 2020.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se obliga para con **CORNARE** a:

a) Atender las recomendaciones de CORNARE.
b) Presentar el documento técnico en medio digital (power point y pdf) y la base de datos en Excel con las encuestas realizadas.
c) Cumplir con lo establecido en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007.
d) Presentar la ficha técnica del muestreo, la cual debe contener los siguientes parámetros técnicos: Universo, tipo de muestreo, tamaño de la muestra y su distribución geográfica, marco estadístico, precisión, técnica de recolección y fecha del trabajo de campo.
e) Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en los documentos del presente proceso.

SUPERVISIÓN: La supervisión del contrato será efectuada por el funcionario: que delegue el ordenador del gasto.

DOMICILIO: Para todos los fines legales que se deriven en la ejecución del contrato se señala como domicilio al municipio de El Santuario – Antioquia.

Dada en el Municipio de El Santuario, a los 04 días del mes de diciembre de 2020.

Atentamente,

LUZ FABIOLA MARÍN CASTAÑO
Subdirectora Administrativa y Financiera
CORNARE

Gestión Ambiental, social, participativa y transparente

Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro - Nare "CORNARE"
Carrera 59 N° 44-48 Autopista Medellín - Bogotá El Santuario Antioquia. Nit: 890985138-3
Tel: 520 11 70 - 546 16 16, Fax 546 02 29, www.cornare.gov.co. E-mail: cliente@cornare.gov.co
Regionales: 520-11-70 Valles de San Nicolás Ext: 401-461, Páramo: Ext 532, Aguas Ext: 502 Bosques: 834 85 83.
Porce Nus: 866 01 26, Tecnoparque los Olivos: 546 30 99.
CITES Aeropuerto José María Córdova - Telefax: (054) 536 20 40 - 287 43 29.