Nombre del proyecto	N.A.
Objeto	Prestación de servicios de aplicación de encuesta y plan de intervención para conocer el nivel de satisfacción de usuarios (NSU) de la zona de influencia de la empresa.

I. Metodología.

Que el parágrafo del artículo 19 del Acuerdo 003-2022, Estatuto Interno de Contratación estipula que:

> *"(…) PARÁGRAFO: Para contratar de manera directa, la empresa requiere realizar un estudio de mercado en los términos del artículo 14 del presente estatuto, con el fin de realizar la adquisición más favorable a la empresa".*

Que el artículo 14 del Acuerdo 003-2022, Estatuto Interno de Contratación reza:

> *"ARTÍCULO. 14.- SONDEOS DE MERCADO Y ESTUDIOS PREVIOS. Con el fin de minimizar los riesgos y llevar a cabo una contratación exitosa, DISPAC S.A E.S.P a través de los encargados de la contratación deberán realizar un análisis del sector del bien u obra a contratar. Para ello se podrán realizar sondeos de mercado o cualquier otro tipo de análisis que permita conocer las distintas ofertas existentes y determinar un rango estimado del posible valor del contrato (…)".*

Que de conformidad con lo estipulado en el Estatuto Interno de Contratación de la empresa, el día 19 de diciembre de 2022, se remitió mediante correo institucional solicitud de cotización para la prestación del servicio de realización de encuesta NSU de la zona de influencia de la empresa, solicitud a la cual respondieron las siguientes empresas:

• CDA – CONSULTORÍA, DATOS Y ANÁLISIS,
• ACCION INTEGRAL HSSEQ SAS.

Por tanto, las ofertas recibidas se resumen en el siguiente cuadro descriptivo:

COTIZANTE	SERVICIOS OFRECIDOS	VALOR	FECHA DE COTIZACIÓN
CDA – CONSULTORÍA, DATOS Y ANÁLISIS	Realizar encuesta de atención al cliente, con el fin de medir y evaluar el nivel de satisfacción de los clientes de la Empresa Dispac respecto de la prestación del servicio como una herramienta	**$51.470.000 IVA INCLUIDO**	**20/12/2022**

		para lograr el mejoramiento Empresarial y evaluar atributos que permitan implementar acciones de mejora de los negocios misionales. Se realizarán encuestas, para ser aplicado a los usuarios de los municipios atendidos por la Empresa en el Departamento del Chocó, como referencia principal del servicio prestado para posterior construcción del índice de satisfacción del usuario a nivel empresarial.			
	ACCION INTEGRAL HSSEQ SAS	La propuesta comercial consiste en medir y evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de energía Dispac- Chocó en seis dimensiones como son: 1. Caracterización socio demográfica del usuario. Estrato, género, predio, edad, entre otros. 2. Evaluación general del servicio de Energía. Aspectos relacionados con la prestación del servicio en la residencia, suministro, interrupciones, entre otros. 3. Usuarios - Oficina. Aspectos relacionados con el servicio asociado a la infraestructura de la oficina. Información y comunicación con el usuario y atención al usuario, suspensiones,	**$45.101.000 IVA INCLUIDO**	**03/01/2023**	

		fallas, mantenimiento, errores de lectura, entre otros. 4. Facturación y cobro del servicio de energía. Entrega de factura, disponibilidad de medios de pago, entre otros. 5. Aspectos generales del servicio de energía. Compensaciones, medios para reportar fallas, tiempo para atender un requerimiento, entre otros. 6. Imagen corporativa y Responsabilidad Social Empresarial- RSE. Aspectos relacionados con la buena recordación de marca, deseo de trabajar con Dispac, entre otros. De igual importancia, se realizará un análisis del contexto en que opera y desarrolla las actividades la empresa Dispac valorando los factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos y Legales - PESTEL propios del departamento del Chocó y clasificarlos como oportunidades o amenazas.		

Una vez revisado todos los valores allegados por las empresas consultadas, estos arrojan un valor promedio de: Cuarenta y ocho millones doscientos ochenta y cinco mil quinientos pesos ($48.285.500) M/CTE, IVA INCLUIDO.

Por tanto, al ser **ACCION INTEGRAL HSSEQ SAS** la empresa que ofrece mejor precio para el servicio cotizado y teniendo en cuenta que el valor se encuentra dentro del rango promedio de la prestación de servicio requerido, y que los servicios ofrecidos por esta empresa cumplen con lo requerido por la empresa, se preferirá la cotización presentada por el cotizante, **ACCION INTEGRAL HSSEQ SAS.**

II. Estimación del valor a contratar.

El valor del objeto a contratar, según cotización presentada por la **ACCION INTEGRAL HSSEQ SAS** es de: $45.101.000 M/CTE, IVA incluido, teniendo en cuenta que este valor se encuentra dentro del promedio expresado anteriormente y la propuesta satisface las necesidades del objeto a contratar por parte de la empresa.

ELABORÓ	REVISÓ
TANIA AMARUC BENITEZ RODRÍGUEZ Asesora Administrativa y Financiera	**ANA MARIA SANTOS YEPES** Representante legal Suplente