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: OCTUBRE DE 2023**

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 usuarios 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

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 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. 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. lo subrayado debería ir en la descripción de la necesidad.

Por 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 o celular. 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.

1.1. 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 2023

1.2. Permisos, autorizaciones, licencias, diseños, entre otros:

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:

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

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

3.2. 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

4. 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

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

5. 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 propuesto será entregado previamente por CORNARE, adjunto a las especificaciones. Se contactará a usuarios de los 26 municipios – de las 5 subregiones que conforman el área de Cornare, 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: 1) Informe detallado de la medición de la experiencia ciudadana correspondiente a 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. El informe contendrá la ficha técnica, el cálculo de la muestra, la metodología, los resultados generales y por subregión con su respectivo análisis, la caracterización de la imagen y satisfacción, las conclusiones y recomendaciones, así como la caracterización de la población encuestada: región, rangos de edades, genero, nivel de educación, ocupación, entre otros. La ficha técnica debe incluir	encuesta	800

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

		como mínimo los siguientes parámetros técnicos: universo, tipo de muestreo, tamaño de la muestra, margen de error, confiabilidad (precisión), técnica de recolección y fecha del trabajo de campo. 2) Infografía general de los resultados de la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare 3) Base de datos en Excel con las encuestas realizadas 4) Las encuestas deben ser grabadas y entregadas a la corporación de forma virtual o en medio magnético.		

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

6. PLAZO:

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

6. VALOR Y FORMA DE PAGO:

6.1. VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del contrato es de ONCE MILLONES DOSCIENTOS OCHO MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS ($11.208.280), 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 de forma virtual que contenga la evidencia del cumplimiento del ítem 3.2 de los presentes estudios previos y las grabaciones de las encuestas entregadas a la corporación de forma virtual o 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.

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

b) Realizar la supervisión al contrato en tiempo y forma oportuna.
c) Dar certificación de entrega a satisfacción de la prestación del servicio.
d) Suministrar toda la información necesaria para el desarrollo de las encuestas.

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 las condiciones técnicas exigida.
e) Entregar una infografía general, la base de datos de las personas encuestadas y la grabación de las encuestas realizadas, de acuerdo a las condiciones técnicas exigidas.

8. SUPERVISOR:

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

9. FUNDAMENTO 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.

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

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

ÍTEM	DESCRIPCION	UND	PRECIO UNITARIO (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 propuesto será entregado previamente por CORNARE, adjunto a las	800	

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

	especificaciones. Se contactará a usuarios de los 26 municipios – de las 5 subregiones que conforman el área de Cornare, 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: 1) Informe detallado de la medición de la experiencia ciudadana correspondiente a 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. El informe contendrá la ficha técnica, el cálculo de la muestra, la metodología, los resultados generales y por subregión con su respectivo análisis, la caracterización de la imagen y satisfacción, las conclusiones y recomendaciones, así como la caracterización de la población encuestada: región, rangos de edades, genero, nivel de educación, ocupación, entre otros. La ficha técnica debe incluir como mínimo los siguientes parámetros técnicos: universo, tipo de muestreo, tamaño de la muestra, margen de error, confiabilidad (precisión), técnica de recolección y fecha del trabajo de campo. 2) Infografía general de los resultados de la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare 3) Base de datos en Excel con las encuestas realizadas 4) Las encuestas deben ser grabadas y entregadas a la corporación de forma virtual o en medio magnético.		

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

PROPONENTE	VALOR TOTAL CON IVA
Pronosticos	$16.660.000
Pacific soluciones cooperativas	$11.514.440
Contrato 383-2022	$5.450.400
Valor total del presupuesto	**$11.208.280**

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

11. 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.

12. 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.

13. 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:

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.

14. INDICAR SI LA CONTRATACION RESPECTIVA ESTA COBIJADA POR 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.

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

JAVIER VALENCIA GONZALEZ
Subdirector de Servició al Cliente



Vigente desde:
F-GJ-17 V.08
17-may-22

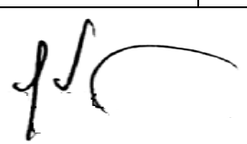
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE "CORNARE"

ANÁLISIS DEL SECTOR PARA PROCESOS DE CONTRATACIÓN

<table>
<tr><td>OBJETO DEL CONTRATO</td><td colspan="3">"Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare"</td></tr>
<tr><td>MODALIDAD DE CONTRATACIÓN</td><td colspan="2">MÍNIMA CUANTÍA</td><td>FECHA DILIGENCIAMIENTO:
05/10/2023</td></tr>
<tr><td>DEPENDENCIA</td><td>Subdirección de servicio al cliente</td><td>VALOR INICIAL ESTIMADO:</td><td>$11.208.280</td></tr>
<tr><td>PERSPECTIVA</td><td colspan="3">DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS</td></tr>
<tr><td>LEGAL</td><td colspan="3">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.</td></tr>
<tr><td rowspan="7">COMERCIAL</td><td>Descripción del bien o servicio a proveer</td><td colspan="2">"Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare"</td></tr>
<tr><td>Oferta del bien o servicio</td><td colspan="2">Personas naturales o jurídicas que dentro de su objeto social contemplen el suministro de software y licencias</td></tr>
<tr><td>Demanda del bien o servicio</td><td colspan="2">Personas naturales o jurídicas que dentro de su objeto social contemplen el suministro de software y licencias</td></tr>
<tr><td>Localización geográfica de los proveedores</td><td colspan="2">En todo territorio nacional</td></tr>
<tr><td>Clasificación de la actividad</td><td colspan="2"><table><tr><th>CODIGO</th><th>ACTIVIDAD</th></tr><tr><td>80141510</td><td>encuestas telefónicas para investigación de mercado</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Formas de distribución, comercialización u oferta del bien o servicio.</td><td colspan="2">A través de página de páginas web, publicidad, redes sociales, oferta presencial.</td></tr>
<tr><td>Requisitos para la distribución, comercialización o prestación del servicio.</td><td colspan="2">La prestación del servicio no tiene limitaciones ni restricciones legales, sin embargo, el proveedor deberá estar inscrito en cámara de comercio.</td></tr>
</table>

	Fijaciones de precio del bien o servicio	Basados en el estudio de mercado, o análisis del sector

TÉCNICA	ACTIVIDAD	ENTREGABLES
	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 propuesto será entregado previamente por CORNARE, adjunto a las especificaciones. Se contactará a usuarios de los 26 municipios – de las 5 subregiones que conforman el área de Cornare, usuarios del servicio de laboratorio, tramites, quejas ambientales, licencias ambientales, proyectos, educaciónambiental, crecimiento verde, las bases de datos de usuarios serán suministradas por la Corporación	1) Informe detallado de la medición de la experiencia ciudadana correspondiente a 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. El informe contendrá la ficha técnica, el cálculo de la muestra, la metodología, los resultados generales y por subregión con su respectivo análisis, la caracterización de la imagen y satisfacción, las conclusiones y recomendaciones, así como la caracterización de la población encuestada: región, rangos de edades, genero, nivel de educación, ocupación, entre otros. La ficha técnica debe incluir como mínimo los siguientes parámetros técnicos: universo, tipo de muestreo, tamaño de la muestra, margen de error, confiabilidad (precisión), técnica de recolección y fecha del trabajo de campo. 2) Infografía general de los resultados de la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare 3) Base de datos en Excel con las encuestas realizadas 4) Las encuestas deben ser grabadas y entregadas a la corporación de forma virtual o en medio magnético.
	Procesamiento, análisis y elaboración de informe de medición de imagen institucional.	Un (1) documento en medio digital (Powerpoint y pdf) e impreso a color.
	Procesamiento, análisis y elaboración de informe de medición de imagen institucional y satisfacción del cliente	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.



JAVIER VALENCIA GONZALEZ
Subdirección de Servicio al Cliente

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	$ 11.208.280

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 cocurrir?)	CONSECUENCIA DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	CALIFICACIÓN MONETARIA	CATEGORÍA	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											
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											
3	Específica	Interno	Contratación	Regulatorios	incumplimiento de las normas que regulan la corporación	que la corporacion no satisfaga la necesidad previamiente 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											
4	Específica	Externo	Contratación	Regulatorios	la no suscripcion del contrato por parte del contratista	que la corporacion no satisfaga la necesidad previamiente 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											
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									

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

NIT. 890985138-3

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Certificado No. **816**

Fecha de Vencimiento 31/12/2023

Prórrogas 0

Vigencia Fiscal: 2.023 **Fecha de Expedición:** 30 oct. 2023

Objeto: Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare" - MINIMA CUANTIA

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	11.208.280,00
	TOTAL CERTIFICADO	11.208.280,00

DEISY BIVIANA SERNA GUZMAN
COORDINADORA UNIDAD FINANCIERA

SALUDO INICIAL

Buenos días/tardes/ noches, mi nombre es _____ ,soy encuestador, laboro con la firma _____. Actualmente 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.

Para efectos de calidad del servicio, su llamada esta siendo grabada y monitoreada.

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 y 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.

						Nota: Aquí se esta repitiendo la observación de grabación de llamada
1.¿ Podemos iniciar la encuesta ?						
SI (Continua encuesta)	1					
NO (Agradece y termina la encuesta)	2					
2. Municipio de donde me responde						
Abejorral (1	1					
Alejandría (2	2					
Argelia (3	3					
Carmen de Viboral (4	4					
Cocomá (5	5					
Concepción (6	6					
El peñol (7	7					
El retiro (8	8					
El santuario (9	9					
Granada (10	10					
Guarne (11	11					
Guatapé (12	12					
La ceja (13	13					
La unión (14	14					
Marinilla (15	15					
Nariño (16	16					
Puerto triunfo (17	17					
Rionegro (18	18					

San Carlos (19	19					
San Francisco (20	20					
San Luis (21	21					
San Rafael (22	22					
San roque (23	23					
San Vicente (24	24					
Santo domingo (25	25					
Sonsón (26	26					
3. ZONA						
Urbana	1					
Rural	2					
4. ¿Usted conoce o ha oído hablar antes de CORNARE?						
SI (Continua Encuesta)	1					
NO (Pasa a pregunta 14)	2					
En esta parte, ofrecer al encuestado un contexto acerca de:						
<CORNARE mejor CAR en el pais según el ranking IEDI (Índice de Evaluación de Desempeño Institucional)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:						
Excelente	1					
Muy Buena	2					
Buena	3					
Mala	4					
Muy Mala	5					
6. En su concepto, la presencia de CORNARE en la región es:						
Muy importante	1					
Importante	2					
Poco Importante	3					
Nada Importante	4					

7. ¿Considera que CORNARE es una entidad transparente y honesta?						
SI	1					
NO	2	**Si responden NO pregunta ¿Por qué?**				
8. ¿En general, considera usted que CORNARE está cumpliendo con su misión de velar por el medio ambiente?						
SI	1					
NO	2					
9. ¿En los últimos dos años, ha recibido algún servicio o ha acudido a CORNARE en la búsqueda de un servicio?						
SI (Pasa a pregunta 10)	1					
NO (Pasa a pregunta 12)	2					
10. En general, su grado de satisfacción con los servicios recibidos es:						
Excelente	1					
Muy Bueno	2					
Bueno	3					
Malo	4					
Muy Malo	5					
11. ¿En qué aspecto considera usted que Cornare podría mejorar para prestar un mejor servicio?						
Tiempo de respuesta	1					
Calidez en la atención	2					
Calidad de la respuesta	3					
Canales de atención al ciudadano	4					
Presencia en la región	5					
Ninguno	6					
Otro ¿Cuál?	7					
12. ¿Cuál es el principal canal de comunicación por el cual usted obtiene Información de CORNARE?						
Presencial y personal	1					
A través de la Comunidad - Voz a Voz	2					
Redes Sociales	3	Si responde Redes Sociales continuar con la pregunta 13 si responde cualquier otra opción continuar con la pregunta 14				
Página web	4					

Prensa	5					
Radio	6					
TV	7					
13. ¿Cuál es la red social que mas frecuenta para informarse de CORNARE?						
Facebook	1					
Instagram	2					
Twitter	3					
Youtube	4					
14. Género						
Masculino	1					
Femenino	2					
Otro	3					
15. Rango de edad						
18 a 29 años	1					
30 a 44 años	2					
45 a 59 años	3					
Más de 60 años	4					
16. Ocupación						
Ama/o de casa	1					
Desempleado	2					
Empleado Empresa Privada	3					
Empleado Empresa Pública	4					
Estudiante	5					
Independiente	6					
Pensionado/Jubilado	7					
17. ¿Tiene alguna condición de discapacidad?						
No	1					
Discapacidad física	2					
Discapacidad visual	3					
Discapacidad auditiva	4					
Discapacidad cognitiva	5					
Talla Baja	6					

18. 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 pais.						
Para CORNARE sería muy importante seguir en contacto con usted.						
19. Le gustaria recibir información de nosotros:						
SI (Continua Encuesta)	1					
NO (Agradece y termina encuesta)	2					
20, Por favor nos regala unos datos:						
Nombre						
Correo electrónico						
Número de celular						
Le agradecemos su tiempo le recuerdo que lo(a) entrevisto _____de la firma _____						

CORPORAC

ESTRATEGIA	Fortalecimiento Institucion
PROGRAMA	Transparencias, participac
PROYECTO P.A.I	Fortalecimiento institucion
OBJETIVO GENERAL	conectar la corporación co
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 CEBA

META	
Implementación del sistema integrado de PQRS y cumplimiento de tiempos y oportunidad	contratació
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gobierno digital que permita generar valor en lo público	contratos d gestión en
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gobierno digital que permita generar valor en lo público	2021 contra
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gobierno digital que permita generar valor en lo público	2021 contra
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gobierno digital que permita generar valor en lo público	2022 contra
Mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios bajo la política de gobierno digital que permita generar valor en lo público	2022 contra

DETALLE OTROS APORTES

ACTIVIDAD	
OTRO	**TOTAL APORTE**

APORTANTE	TOTAL APORTE
CORNARE	1.517.181.139,00000
OTROS	0,00000
TOTAL	1.517.181.139,00000

CIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LAS CUENCAS DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE

RESUMEN FICHA BPIAC

Fortalecimiento institucional para el servicio al ciudadano 2023

al

ción y servicio al ciudadano

al para el servicio al ciudadano

on la ciudadanía

LLOS

ACTIVIDAD	ITEM	CANT.
n de servicios de apoyo a la gestión	Contratos (Institucional)	1
e prestación de servicios profesionales y de apoyo a la atención de servicio al ciudadano	Contratos (Institucional)	10
atación institucional	Contratos (Institucional)	2
atación de servicios	Contratos (Institucional)	3
atación institucional	Técnico, contratista (Mes)	5
atación de servicios	Técnico, contratista (Mes)	3

APORTANTE	TOTAL	AP
APORTE ECONÓMICO	APORTE EN SERVICIOS	

APORTE ECONÓMICO	APORTE EN SERVICIOS
1.517.181.139,00000	0,00000
0,00000	0,00000
1.517.181.139,00000	0,00000

, CORNARE

COSTOS		
UNITARIO	**TOTAL**	**APORTE DE CORNARE**
##########	##########	62.541.092,00000
##########	##########	625.410.920,00000
##########	##########	100.000.000,00000
##########	##########	198.880.671,00000
##########	##########	331.467.785,00000
##########	##########	198.880.671,00000

ORTE ECONÓMICO	**APORTE EN SERVICIOS**

www.pacificco.com.co

4/10/2023

Servicios
Cotización



PREPARADO POR:

Pacifico Consultores SAS

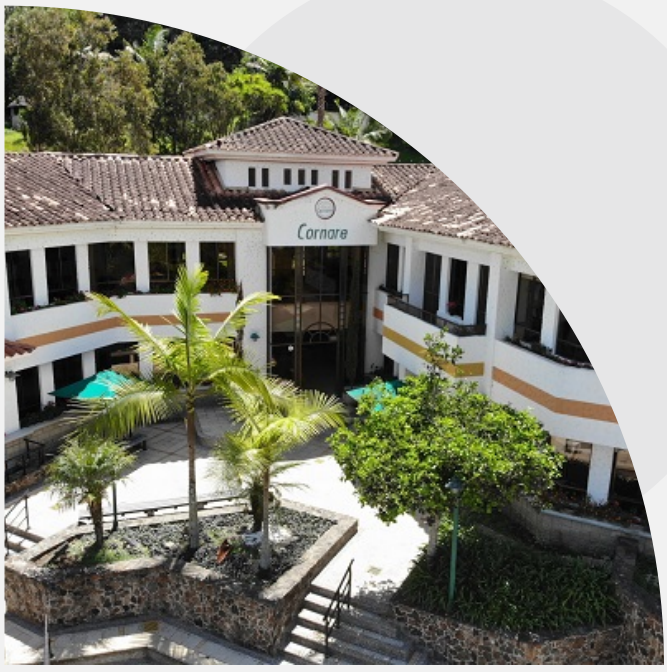
Cornare

Invitación a cotizar
Encuesta de Satisfacción

Condiciones Generales

Actividades principales:

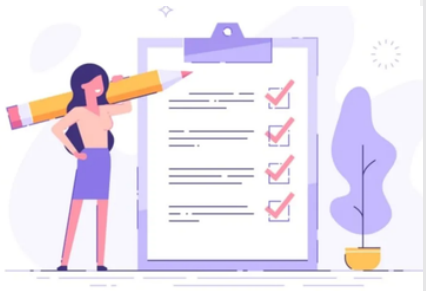
- Realización de 800 encuestas telefónicas
- Procesamiento, análisis y elaboración de informe de medición de imagen institucional.
- Procesamiento, análisis y elaboración de informe de medición de imagen institucional y satisfacción del cliente







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.



Cotización

Realizar la medición de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción CORNARE.	$ 9.676.000
Subtotal	$ 9.676.000
IVA (19%)	$ 1.838.440
TOTAL	**$ 11.514.440**

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.

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

COMUNICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA OFERTA DE LA INVITACIÓN PÚBLICA DE MÍNIMA CUANTÍA No. 054-2022

CONTRATO NÚMERO 383-2022

Señores
GESTAR INNOVACIÓN S.A.S
NIT 900.013.256-1
YOHNNY FERNANDO FINDLAY LASSO
Representante Legal
C.C. 94.535.524
Dirección: Carrera 45 A 93 61
Teléfono: 5082833 - 3143246516
E-mail: info@gestarinnovacion.com

Asunto: Aceptación oferta - Proceso de selección de mínima cuantía No 054-2022

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. 054-2022, 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 experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare".

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

VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor total del contrato es la suma de **CINCO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL CUATROCIENTOS PESOS M/L** (**$5.450.400**) IVA incluido, cargado en el Certificado de Disponibilidad presupuestal número 555 del 26 de octubre de 2022.

Forma de pago:

El valor total del contrato será cancelado 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

[1] En un Proceso de Contratación de mínima cuantía, la oferta presentada por el proponente, y su aceptación por parte de la Entidad, constituyen el contrato.

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

GARANTÍAS.

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.

SE ENTIENDEN INCLUIDAS DENTRO DE LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA Y POR ENDE DENTRO DEL CONTRATO, LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS Y CONDICIONES:

Caducidad administrativa: Son causales de caducidad, y LA CORPORACIÓN podrá declararla mediante acto administrativo debidamente motivado y previo el procedimiento legal, en caso de incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, las contenidas en cuanto sean aplicables en el artículo 18 de la Ley 80 de 1993 y demás disposiciones que lo contemplan. La declaración de la caducidad[2] produce el hacer efectivas las multas y la cláusula penal pecuniaria.

Multas. CORNARE podrá imponer multas sucesivas y proporcionales de hasta un diez por ciento (10%) del valor del contrato, en caso de mora o incumplimiento.

Penal pecuniaria: CORNARE establece como pena por la caducidad o el incumplimiento de las obligaciones que en virtud del contrato adquiere EL CONTRATISTA, una suma equivalente al diez por ciento (10%) de su valor, imputable como pago parcial pero no definitivo de los perjuicios que CORNARE llegare a sufrir.

REGISTRO Y APROPIACIÓN PRESUPUESTAL: Los recursos para el presente contrato se encuentran amparados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 555 del 26 de octubre de 2022.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Las partes asumen la obligación constitucional, legal y jurisprudencial de proteger los datos personales a los que accedan con ocasión de este contrato. Por tanto, deberán adoptar las medidas que les permitan dar cumplimiento a lo dispuesto por las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, en lo que le sea aplicable, y cualquier otra ley o norma que las modifique o sustituya. Como consecuencia de esta obligación legal, entre otras, deberán adoptar las medidas de seguridad de tipo lógico, administrativo y físico, acorde a la criticidad de la información personal a la que acceden, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y/o no será sometida a cualquier otro

[2] La principal consecuencia de la declaratoria de caducidad de un contrato es su terminación y liquidación en el estado en que se encuentre, sin lugar a reconocimiento de indemnización alguna al contratista. Además, la entidad contratante puede ejecutar las garantías de cumplimiento del contrato, imponer al contratista penalidades de naturaleza económica por el incumplimiento. Por su parte, el contratista quedará inhabilitado para contratar con el estado durante cinco años.

tratamiento contrario a la finalidad comprendida en lo dispuesto en el objeto del presente contrato.

OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

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

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.

FIRMA ELECTRÓNICA: El SECOP II se rige por las normas del Sistema de Compra Pública y por aquellas que rigen el comercio electrónico, de esta manera dentro de la plataforma quien se inscribe obtiene una firma electrónica con su usuario y contraseña, el cual es personal e intransferible, y obliga por medio de esta firma a quien suscriba el contrato, o a la persona a la que el firmante representa. La firma electrónica que manejan los usuarios del SECOP II cumple con los requisitos de confiabilidad de las firmas electrónicas exigidos por el Decreto 2364 de 2012 artículo 4, como que los datos de creación de la firma corresponden exclusivamente al firmante y es posible detectar cualquier alteración no autorizada del mensaje de datos hecha después del momento de la firma gracias al sello de tiempo de la plataforma, así mismo cumple con lo establecido en La ley 527 de 1999 que regula el comercio electrónico, la cual estipula en el artículo 7 que todo acto que necesite de una firma se entenderá surtido y satisfecho cuando "Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación". El Decreto 2364 de 2012 que desarrolla el artículo 7 de la Ley 527 de 1999 establece la Firma electrónica, como los "códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas" los cuales permiten identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos.

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

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

DOMICILIO: Para todos los fines legales que se deriven de la ejecución del contrato se señala como domicilio el Municipio de El Santuario – Antioquia, carrera 59 número 44-48, kilómetro 50 Autopista Medellín Bogotá.

Atentamente,

LUZ FABIOLA MARÍN CASTAÑO
Subdirectora Administrativa y Financiera
CORNARE

CONTRATO: 383-2022
Proyecto: Abogada / Jeniffer Arbelaez

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

Teléfono: 412 90 22
Celular: 320 688 77 13
operaciones@pronosticos.com.co
www.pronosticos.com.co
Transversal 39 No 72 – 90
Interior 603
Medellín - Colombia

Medellín, septiembre 28 de 2023

Señor:
RUBEN GRISALES
CORNARE
Ciudad

ASUNTO: Cotización Medición "Imagen y percepción institucional de CORNARE período 2023"

Presentamos nuestra propuesta comercial de la Medición telefónica denominada medición de imagen institucional.

- **PROPUESTA COMERCIAL A CORNARE**

  - **OBJETIVO GENERAL**

    Medir la imagen y percepción institucional y jurídica dentro del área jurisdiccional de CORNARE en el período 2023.

  - **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

    - ✓ Identificación del nivel de reconocimiento de CORNARE en su jurisdicción
    - ✓ Medición de la percepción o la imagen de CORNARE
    - ✓ Evaluación de la importancia de la presencia de CORNARE en la región
    - ✓ Apreciación sobre la transparencia y honestidad de CORNARE
    - ✓ Medición del cumplimiento de CORNARE con su misión
    - ✓ Identificación de la satisfacción de los servicios prestados por CORNARE

  - **ESTRATÉGIA**

    Medir la imagen y percepción institucional y jurídica dentro del área jurisdiccional de CORNARE en el período 2023, se aplicará un cuestionario estructurado, con elementos perceptuales de tipo cuantitativo y aspectos cualitativos que permitan poder diagnosticar y lograr el objetivo de la investigación.

    El cuestionario será concertado previamente con CORNARE. El proceso se realizará de forma telefónica.

Teléfono: 412 90 22
Celular: 320 688 77 13
operaciones@pronosticos.com.co
www.pronosticos.com.co
Transversal 39 No 72 – 90
Interior 603
Medellín - Colombia

Procesamiento, análisis y elaboración de informe de medición tanto de la imagen institucional, como de la satisfacción del cliente

Elaboración de ficha técnica de muestreo con 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.
.

- **GRUPO OBJETO DE ESTUDIO**

Se contactará a la población de los 26 municipios que se encuentran en el área jurisdiccional de CORNARE, empleando las bases de datos suministradas por las Entidad

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

800 encuestas efectivas

La distribución de la muestra en los 23 municipios tendrá en cuenta la cantidad poblacional en cada uno de los municipios, dando más peso a los municipios mayormente poblados.

- **ENTREGABLES**

Al final del estudio se entregarán los siguientes informes:

- ✓ Base de datos en Excel con la información de las respuestas solo para las llamadas efectivas, encuestas efectivas
- ✓ Documento técnico en forma digital, (PowerPoint y PDF Infográficos a color en formato Power Point con el resultados y análisis de cada una de las preguntas, lleva la siguiente estructura:
  - Ficha técnica
  - Gráficos y tablas requeridos
  - Informe detallado
  - Conclusiones y recomendaciones
- ✓ Grabación de las llamadas efectivas

Nota: Todos los entregables se entregan en medio magnético e impreso el documento técnico

Teléfono: 412 90 22
Celular: 320 688 77 13
operaciones@pronosticos.com.co
www.pronosticos.com.co
Transversal 39 No 72 – 90
Interior 603
Medellín - Colombia

- **DURACIÓN DEL ESTUDIO**

  El estudio tomará Quince (15) días hábiles, las llamadas se harán en un horario de 8 A.M. a 8:00 P.M.,

- **VALOR DEL ESTUDIO**

VALOR ESTUDIO SIN IVA	**$ 14.000.000**
VALOR IVA 19%	**$ 2.660.000**
VALOT OTAL INCLUIDO IVA	**$ 16.660.000**

- **CONDICIONES DE LA OFERTA**

  Validez de la oferta: 30 días.

A la espera de sus comentarios,

Cordialmente,



JUAN MANUEL BOTERO RESTREPO
Gerente General