	INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS	
	GESTIÓN CONTRACTUAL	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

INFORME No.:	001
FECHA DE ELABORACIÓN:	17/01/2024
PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	DEL 13 DE SEPTIEMBRE DEL 2023 AL 08 DE DICIEMBRE DE 2023

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATO

CONTRATO No.	1990 DE 2023				
CONTRATISTA	DATEXCO COMPANY S. A				
CÉDULA DE CIUDADANÍA / NIT /CE	830012785-6				
OBJETO DEL CONTRATO	Contratar los servicios especializados para la medición de la percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección, con relación a los servicios prestados durante el año 2022.				
FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO	13/09/2023				
FECHA DE INICIO	13/09/2023				
FECHA TERMINACIÓN PROYECTADA DEL CONTRATO	08/12/2023				
PLAZO DE EJECUCIÓN	Tres (3) meses				
PRÓRROGA	N/A				
SUSPENSIÓN	N/A				
PÓLIZA DE GARANTÍA: No. 1522124051201	**COMPAÑÍA ASEGURADORA**	Seguros Comerciales Bolívar			
	AMPARO	**VIGENCIA DEL AMPARO**		**VALOR ASEGURADO**	
	CUMPLIMIENTO	08/09/2023 – 13/06/2024		$ 2.456.138	
	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	08/09/2023 – 13/12/2026		$ 1.228.069	
	CALIDAD DEL SERVICIO	08/09/2023 – 13/06/2024		$ 2.456.138	
APROBACIÓN DE GARANTÍA					
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL No.	58023	**REGISTRO PRESUPUESTAL No.**		545323	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	$ 24.561.375				
ADICIÓN	N/A				
REDUCCIONES	N/A				
NO. CUENTA BANCARIA	006900692242	**TIPO DE CUENTA**			
ENTIDAD FINANCIERA	BANCO DAVIVIENDA	AHORRO	X	CORRIENTE	
OBSERVACIÓN					

2. SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

Descripción detallada de la LOS SERVICIOS PRESTADOS o de los BIENES ENTREGADOS según se desprenda del OBJETO CONTRACTUAL:

El contratista realizó la medición de percepción de satisfacción de los beneficiarios de la Unidad Nacional de Protección, con relación a los servicios prestados durante el año 2022 y entregó los informes solicitados con la debida observancia de las condiciones técnicas exigidas y las obligaciones contractuales.

3. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

No.	OBLIGACIÓN	CUMPLE	INCUMPLE	OBSERVACIONES
1	Cumplir con requisitos condiciones técnicas mínimas exigidas, descritas en el numeral 2.4.	X		
2	Presentar al supervisor del contrato en un plazo no superior a los tres (3) días hábiles de perfeccionado el contrato, el cronograma de actividades y entregables, para su respectiva aprobación	X		
3	Realizar la lectura de los Decretos 1066 de 2015, 299 y 300 de 2017 y 1139 del 2021 para conocer los objetivos, las responsabilidades de la Entidad con relación a las rutas de protección en el marco del Programa de Prevención y Protección y del Programa de protección especializada de Seguridad y Protección.	X		
4	Participar en la jornada de sensibilización realizada por la UNP, sobre los servicios prestados y su organización interna, con el fin de acercar el equipo de trabajo de la empresa a la realidad del servicio prestado por la entidad.	X		
5	Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios en relación con el servicio prestado por la UNP durante el año 2022.	X		
6	Identificar y documentar los puntos críticos, de éxito y los factores de calidad más relevantes para satisfacer a los beneficiarios, con el fin de mejorar la gestión y desempeño institucional.	X		
7	Emitir las recomendaciones a la campaña de comunicación y sensibilización dirigida a los BENEFICIARIOS realizada por la UNP, para informar sobre la aplicación de la Encuesta de Satisfacción y así incentivar la participación de los BENEFICIARIOS.	X		
8	Diseñar y presentar el o los instrumentos de recolección de información dirigidos a la MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN, para su respectiva validación por parte de la UNP.	X		

9	Diseñar un instrumento que permita la recopilación y consolidación de los datos obtenidos en las encuestas, así como el registro de la realización de cada una de ellas.	X		
10	Presentar el diseño muestral con su respectiva metodología de construcción.	X		
11	Presentar el protocolo para la realización de las llamadas telefónicas y manejo de casos críticos, previo al ejercicio de recolección de la información. La Oficina Asesora de Planeación e información podrá realizar recomendaciones al protocolo alinear la medición y terminología al servicio de protección que presta la entidad.	X		
12	Cumplir con los lineamientos de manejo de riesgo y seguridad de la Información, y Protección de datos personales, establecidos por la UNP para la aplicación de las encuestas durante el proceso de recolección, procesamiento y análisis de la información.	X		
13	Realizar las llamadas y recolectar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa de forma ordenada, dejando evidencia de cada una de las actividades realizadas y atendiendo los lineamientos establecidos por la UNP.	X		
14	Procesar, calcular y analizar la información de acuerdo con los procedimientos establecido por la empresa que aseguren la conservación de los atributos de calidad de los datos, así como los parámetros estadísticos que permitan obtener información confiable para la toma de decisiones. Digitar y tabular las encuestas correctamente, realizar y presentar el informe en medio magnético (programa Word y/o Excel) y físico (documento), y cd con las grabaciones de las llamadas realizadas el cual debe contener como mínimo: (i) análisis de los resultados de la aplicación de la encuesta, (ii) análisis comparativo de resultados con relación al año anterior, (iii) análisis de tendencias, (iv) acciones de mejora que permitan a la Entidad aumentar la satisfacción de los BENEFICIARIOS, (v) Recomendaciones específicas para los procesos que afecten el resultado de la misionalidad de la Entidad (con rangos aceptables e insatisfactorios).	X		
15	Elaborar un resultado comparativo con relación a la encuesta realizada respecto al año inmediatamente anterior.	X		
16	Elaborar un análisis de tendencias, con los resultados obtenidos y los resultados de los años anteriores.	X		
17	Elaborar y diseñar una matriz de medición aplicable a la ruta colectiva del programa de Prevención y Protección que coordina la Unidad Nacional de Protección.	X		
18	Elaborar y presentar el informe final de resultados de medición realizada, el cual debe contener como mínimo:	X		

	• Ficha técnica de la encuesta • Metodología del diseño muestral • Metodología de recolección y procesamiento de datos • Resultados generales y específicos de la encuesta con sus respectivas gráficas y análisis. • Análisis comparativo y de tendencias • Identificación de los puntos críticos de éxito y factores de calidad. • Conclusiones y recomendaciones generales y específicas con relación a los puntos críticos de éxito, factores de calidad.			
19	Elaborar y presentar el informe final descrito en el numeral anterior, adicionando las propuestas de oportunidades de mejora del servicio de protección, el cual será objeto de socialización al interior de la Entidad	X		
20	Socializar el informe final al Comité Institucional de Gestión y Desempeño o a la Alta Dirección de la Entidad, para cual deberá realizar una presentación con los resultados obtenidos.	X		
21	Disponer de personal calificado, idóneo y de confianza, para el desarrollo o aplicación de la encuesta, toda vez que son grupos poblacionales de diferentes cualidades y requieren un manejo especial y confidencial de acuerdo con los Cargos o Nivel de Riesgo, el cual será orientado inicialmente por la UNP.	X		
22	Presentar las hojas de vida del personal que aplicará las encuestas, las cuales deberán contener los soportes que validen la idoneidad para la prestación del servicio y adjuntar acuerdos de confidencialidad debidamente firmados por quiénes participarán en el servicio contratado.	X		
23	Informar a la UNP los números celulares o telefónicos de los cuales se realizarán las llamadas a los BENEFICIARIOS.	X		
24	Remitir reporte de las llamadas realizadas a los BENEFICIARIOS, como mecanismo de control de la prestación del servicio. El reporte deberá contener el número telefónico, fecha, hora y duración de la llamada y el mismo deberá ser emitido por la empresa telefónica, a la cual se encuentra adscrita los números telefónicos del contratista.	X		
25	Informar de manera oportuna al supervisor del contrato las dificultades que se presentan en la ejecución del contrato por medio físico y/o electrónico.	X		
26	Contar con las mediciones objetivas y formales de la satisfacción de los Beneficiarios de la Entidad, de acuerdo con el servicio recibido por parte de los funcionarios de la UNP.	X		
27	Generar el documento de resumen y presentación de los resultados para su respectiva publicación	X		

	en la página WEB de la UNP, dicho documento deberá ser claro, preciso, conciso y de fácil comprensión para los diferentes tipos de lectores, asimismo deberá contar con la aprobación de la Oficina Asesora de Planeación e Información. Además, deberá entregar la respectiva infografía por año encuestado.			
28	Cumplir de forma oportuna con la presentación de los documentos exigidos para la legalización de contrato.	X		
29	El contratista debe contar y acreditar idoneidad teniendo conocimientos en informática y experiencia relacionada directamente con el objeto a contratar, esto es, en temas de encuestas de satisfacción al Usuario, procesamiento y análisis de información y mediciones estadísticas.	X		
30	Realizar semanalmente a quien se delegue, entrega de un avance de la ejecución del contrato.	X		
31	Garantizar la entrega a la UNP, de toda la información recopilada, así como la supresión de la información una vez terminado el objeto del contrato.	X		
32	Cubrir de su propio peculio el valor de los aportes a su afiliación al sistema general de seguridad social en salud y pensiones, y presentar al supervisor del presente contrato cada mes o cuando este lo requiera, la constancia de pago de aportes en original.	X		
33	Cumplir con los lineamientos definidos por el Sistema de Gestión Ambiental de la UNP conforme a los requisitos de la NTC ISO:14001:2015 y la normatividad ambiental relacionada al objeto contractual a desarrollar.	X		
34	Presentar una certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal que acredite el cumplimiento del pago de salarios y aportes de ley.	X		
35	Tramitar y entregar los productos y actividades que hacen parte del contrato dentro de los términos fijados por la entidad y/o el ordenamiento jurídico.	X		
36	No hacer uso de los resultados de los estudios, investigaciones y en general de los informes y trabajos realizados para cumplir el objeto del presente contrato, para fines diferentes a los del trabajo mismo, sin autorización previa, expresa y escrita de LA UNP.	X		
37	Ejecutar el contrato con excelente calidad y estricto cumplimiento.	X		
38	Responder por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información a su cargo.	X		
39	Constituir la garantía requerida el día hábil siguiente a la firma del contrato, si a ello hubiere lugar.	X		
40	Guardar absoluta reserva de la información que conozca con ocasión del presente contrato, así como tomar las medidas necesarias a fin de evitar	X		

	los riesgos de pérdida, destrucción o alteración y uso no autorizado o fraudulento de la misma.			
41	No ceder ante ningún tipo de constreñimiento ilegal, presiones o amenazas en relación con la ejecución del presente contrato, y en todo caso comunicar oportunamente de ello a la entidad y a la autoridad competente.	X		
42	Presentar los informes que requiera el supervisor del contrato, y en específico aquel que se requiera para la realización de los pagos, señalando las actividades realizadas.	X		
43	Dar respuestas a los requerimientos de información en los tiempos establecidos.	X		
44	Obtener y presentar para su aprobación las garantías en las condiciones, plazos y con el objeto y montos establecidos en el presente contrato, así como mantener vigentes sus amparos y prorrogarlos en los términos señalados.	X		
45	Cumplir con todas las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del presente contrato y de las exigencias legales, entre ellas, aquellas de carácter tributario, en caso de que se generen.	X		
46	Cumplir con el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a lo estipulado en el Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo.	X		
47	Las demás que se le asignen y que se encuentren relacionadas con el objeto contractual.	X		

¿Se reporta algún desempeño deficiente o a mejorar?	**SI**		**NO**	**X**

Observaciones al desempeño:

El desempeño del contratista fue satisfactorio.

4. RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES:

ÍTEM	PERÍODO DE PAGO AÑO – MES	FECHA DE PAGO ANO – MES – DÍA	VALOR
PENSIÓN	2023-11	2023-12-12	$ 1.301.800
SALUD	2023-12	2023-12-12	$ 418.300
RIESGOS PROFESIONALES	2023-12	2023-12-12	$ 54.800
PARAFISCALES	2023-12	2023-12-12	$ 418.300
CERTIFICACIÓN FIRMADA POR REPRESENTANTE LEGAL O REVISOR FISCAL (Periodo de pago certificado)			

5. ¿CONTRATISTA O PROVEEDOR ENTREGÓ INFORME DE EJECUCIÓN?

SI [X] NO [ ] NA [ ]

6. RELACIÓN DE INFORMES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

No. INFORME	PERÍODO ANTERIOR	VALOR TOTAL
01 INFORME FINAL DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	DEL 13 DE SEPTIEMBRE DEL 2023 AL 08 DE DICIEMBRE DE 2023	$ 24.561.375

DETALLE DE LA FACTURA Y/O CUENTA COBRO.

No. Facturas DT244

Fechas 13/12/2023 AL 13/01/2024

Concepto: Servicios de encuestas de opinión pública Contrato 1990-2023 Medición de la percepción de satisfacción de usuarios beneficios de Unidad Nacional de Proteccion con relación de los servicios prestados durante el año 2023.

Valor $ 24.561.375 **Notas Crédito** **Notas Débito**

Valor Total $ 24.561.375

Saldo por Pagar 0

Observaciones:

7. RELACIONAR SOPORTES DEL INFORME:

1. Factura DT244
2. Planilla Pago de aportes

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	TIEMPO	PRESUPUESTAL
	100 %	100 %

8. RESUMEN FINANCIERO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

BALANCE GENERAL DEL CONTRATO		
CONCEPTO	**VALOR**	**%**
Valor inicial del contrato	$ 24.561.375	100
Valor Adicionales	0	
Reducciones	0	
Valor Total del Contrato	$ 24.561.375	100
Valor Pagado	0	
Valor causado que no se ha pagado	$ 24.561.375	100
Valor total ejecutado	$ 24.561.375	100
Valor saldo por ejecutar	0	
ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO	Terminado	
OBSERVACIONES:		

9. OTRAS OBSERVACIONES DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

10. DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	PABLO EMILIO OVALLE PINEDA
DEPENDENCIA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN - OAPI
CARGO	COORDINADOR GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - GSC
NOMBRE DEL APOYO A LA SUPERVISIÓN	WILLIAM EDUARDO DIAGO RIVERA – SERVIDOR GSC MARÍA MERCEDES MENDOZA GUTIÉRREZ – CONTRATISTA GSC

SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR FINANCIERO Y/O JURÍDICO	CARGO	FIRMA
PABLO EMILIO OVALLE PINEDA	COORDINADOR GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO - GSC	

Grupos de trabajo Internos Intervinientes en la validación del documento

COORDINADOR O RESPONSABLE DEL PROCESO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO	FIRMA	NOMBRE DEL APOYO DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO	FIRMA

Nota: La suscripción del presente informe por parte Coordinador (a) del grupo de contratación se circunscribe única y exclusivamente a la constancia de los datos contemplados en el punto 1. Del presente informe, confirmando que corresponde con la literalidad de los documentos que reposan en el SECOP.

Anexos (2) Cantidad de documentos que se vinculan en el presente informe

Archívese en:	

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
04	Se modifica el formato agregando un cuadro de firmas en el apoyo a la Supervisión y Supervisor del responsable que interviene en la elaboración del informe de Supervisión de Contrato, también se modifica el nombre del formato.	17/10/2019	05
05	Se modifica el formato de Informe de Supervisión de Contratos para dar cumplimientos a la "Resolución 1366 de 2020 "Por medio de la cual se adoptan los procesos del MIPG - SIG de la Unidad Nacional de Protección, El Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano, el Manual para la Formulación y Seguimiento de Planes, el Manual de Gestión de Indicadores, el Manual de Gestión Estratégica Integrada de Gestión de Riesgo y se derogan las Resoluciones Nos, 1820 de 2018 y 1565 del 2019". Se reorganiza la información del informe. Se realizo los siguientes ajustes: En el campo 1 Información General del Contrato Se reorganizó y se agregó observaciones, el 2 se agregó N/A 1. Se elimino el numeral de la reevaluación	14/09/2021	06