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

NIT. 890985138-3

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Certificado No. **843**

Fecha de Vencimiento 31/12/2024

Prórrogas 0

Vigencia Fiscal: 2.024 **Fecha de Expedición:** 31 oct. 2024

Objeto: REALIZAR LA MEDICIÓN DE EXPERIENCIA CIUDADANA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA JURISDICCIÓN CORNARE VIGENCIA 2024

Solicitante: Gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos

Identificación Presupuestal	Concepto	Valor
Gastos-Inversión 320103 - 2.003.3.12.02.008.02 - 44	Servicios **Recurso Propio**-Libre Destinación R.B Otros rendimientos financieros	12.304.363,00
	TOTAL CERTIFICADO	12.304.363,00

MARYORI LOPEZ OCAMPO
P.E PRESUPUESTO

Elaboró: MLOPEZ

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	Autoridad Ambiental, servicio al ciudadano,
PROGRAMA	Transparencia, participación, gobernanza y servicio al ciudadano ZS-A14
PROYECTO P.A.I	Gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos
OBJETIVO GENERAL	conectar la corporación con la ciudadanía
ENTIDAD U ORGANIZACIÓN QUE PROPONE	CORNARE
MUNICIPIO DONDE SE EJECUTA	REGIÓN CORNARE
FECHA DE FORMULACIÓN	2024-01-10
RADICADO	112047-2024
TIPO DE PROYECTO	Institucional
DURACIÓN	12 meses
ES VIABLE	SI
EVALUADOR	JHOAN SEBASTIAN CADAVID JARAMILLO

META	ACTIVIDAD	ITEM	CANT.	COSTOS		APORTE DE CORNARE
				UNITARIO	TOTAL	
Implementación del sistema integrado de PQRS y cumplimiento de tiempos y oportunidad	contratación de servicios de apoyo a la gestión	Contratos (Institucional)	1	##############	##############	62.541.092,00000

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	62.541.092,00000	62.541.092,00000	0,00000
OTROS	0,00000	0,00000	0,00000
TOTAL	62.541.092,00000	62.541.092,00000	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 vigencia 2024"

RESPONSABLE DEL ESTUDIO: JOHN FREDY QUINTERO VILLADA	**ÁREA QUE REALIZA EL ESTUDIO:** SUBDIRECCIÓN DESERVICIO AL CLIENTE	**FECHA EN LA CUAL SE REALIZA EL ESTUDIO:** NOVIEMBRE DE 2024
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 línea estratégica 3 - programa 2 "Transparencia, participación, gobernanza y servicio al ciudadano", del Plan de Acción 2024-2027, Mejor ambiente para la vida y el desarrollo sostenible, se establece el Proyecto "Gestión Pública Efectiva al Servicio de los Ciudadanos" 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 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 también el programa 1 de la línea estratégica 3 en el fortalecimiento de la autoridad ambiental, para 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 y está inscrito en: **3.2.3.1.4**

ESTRATEGIA	Autoridad Ambiental, Servicio al Ciudadano, Participación Social y Gobernanza
PROGRAMA	Transparencia, participación, gobernanza y servicio al ciudadano
PROYECTO PAI	Gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos

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:

3.1. OBJETO: “Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare vigencia 2024”

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 la entidad no cuenta con el personal para la ejecución del proceso a contratar

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 diagnosticar y lograr el objetivo de la encuesta.	encuesta	800

		El cuestionario propuesto será entregado previamente por CORNARE, adjunto a las especificaciones. Se contactará ausuarios 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 Una vez realizada las encuestas telefónicas, el contratista entregará como resultado lo siguiente: 1) Informe detallado de la medición de la experiencia ciudadana en medio digital (Powerpoint y pdf) 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.		

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 Acta de inicio previa legalización.

6. VALOR Y FORMA DE PAGO:

6.1. VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del contrato es de DOCE MILLONES TRESCIENTOS CUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS ($12.304.363), IVA incluido 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 y la infografía 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.
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 exigidas.
e) Entregar un informe, la 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: JOHN FREDY QUINTERO VILLADA.

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 Investigación Especializada, 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 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: 4) Informe detallado de la medición de la experiencia ciudadana en medio digital (Powerpoint y pdf) correspondiente a la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare conforme a los criterios definidos por la	800	

	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.		

PROPONENTE	VALOR TOTAL CON IVA
Pronosticos	$17.850.000
Pacific Soluciones Corporativas	$13.703.088
Contrato 665-2023	$5.360.000
Valor total del presupuesto	**$12.304.363**

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.

JOHN FREDY QUINTERO VILLADA
Subdirector 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 vigencia 2024"	
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE MÍNIMA CUANTÍA	
DEPENDENCIA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO AL CLIENTE	VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: $12.304.363

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 esenciales 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 precontractua	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	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 jurídica 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 Anual de Adquisiciones	Incremento en los Costos operativos por la inadecuada ejecución en el Plan de Adquisiciones	Perturba la ejecución del contrato de manera grave imposibilitando la consecución del objeto contractual	Los sobre costos no representan más del 1% del valor del contrato	Raro	1	5	1	4,0	Entidad	Consultar el Plan de Adquisicione y aplicar procedimientos	1	4	4	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 contratación	Sanciones disciplinarias, penales, fiscales para los sevidores publicos de la 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	Improbable	2	5	2	5,5	Entidad	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.	2	5	6	5,5	Investigaciones disciplinarias, penales, fiscales para los servidores públicos de la Corporación ; demandas para la Corporación	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 de la Oficina Jurídica	Cada vez al inicio de cada proceso de contratacion
4	Específica	Externo	Contratación	Regulatorios	La no suscripción del contrato por parte del contratista	Que la corporación 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	Entidad	Identificación oportuna y apropiada propiada de los requisitos legales que aplican a un proceso de contratacion especifico; fortalecer competencias sobre requisitos legales	1	5	5	4,5	Retrasos en el cumplimiento de la gestion istitucional por procesos; 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 Jurídica	Cada vez al momento de hacer control a documentacion del proceso en la etapa precontractual y contractual con la elaboracion de la minuta.

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="4">"Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare vigencia 2024"</td></tr>
<tr><td>MODALIDAD DE CONTRATACIÓN</td><td colspan="2">MÍNIMA CUANTÍA</td><td colspan="2">FECHA DILIGENCIAMIENTO: 31/10/2024</td></tr>
<tr><td>DEPENDENCIA</td><td colspan="2">Subdirección de servicio al cliente</td><td>VALOR INICIAL ESTIMADO:</td><td>$12.304.363</td></tr>
<tr><td>PERSPECTIVA</td><td colspan="4">DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS</td></tr>
<tr><td>LEGAL</td><td colspan="4">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="8">COMERCIAL</td><td>Descripción del bien o servicio a proveer</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 vigencia 2024"</td></tr>
<tr><td>Oferta del bien o servicio</td><td colspan="3">Personas naturales o jurídicas que dentro de su objeto social contemplen el desarrollo de estadísticas, mercadeo o medición por medio de encuestas de la satisfacción del servicio</td></tr>
<tr><td>Demanda del bien o servicio</td><td colspan="3">Entidades que requieran medir su imagen y/o satisfacción de la prestación del servicio</td></tr>
<tr><td>Localización geográfica de los proveedores</td><td colspan="3">En todo territorio nacional</td></tr>
<tr><td>Clasificación de la actividad</td><td colspan="3"><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="3">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="3">La prestación del servicio no tiene limitaciones ni restricciones legales, sin embargo, el proveedor deberá estar inscrito en cámara de comercio.</td></tr>
<tr><td>Fijaciones de precio del bien o servicio</td><td colspan="3">Basados en el estudio de mercado, o análisis del sector</td></tr>
</table>

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)
	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.

JOHN FREDY QUINTERO VILLADA
Subdirección de Servicio al Cliente

“Medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare vigencia 2024"

Medellín, noviembre 1 de 2024

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

“Medir la gestión y los resultados de las entidades públicas y privadas debe ser un incentivo para Crecer en el desempeño y orientar acciones ”.

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

INTRODUCCIÓN

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

La propuesta de medición de desempeño se apoya en tres elementos fundamentales

1. Debe existir medición alineadas con la misión institucional y sus objetivos estratégicos que la sustentan.
2. Una buena medición debe tener claridad respecto a como se explica la prestación de los servicios al interior de los procesos de las instituciones.
3. Para medir bien, se requiere observar a la organización institucional desde una perspectiva sistémica y no jerárquica, en donde adquieren más importancia los procesos que las funciones.

La medición de la gestión permite conocer el pensar del ciudadano sobre la gestión, los compromisos adquiridos y las acciones de quienes lo acompañan, que al final la sumatoria de estos elementos hacen que califiquen la imagen que se forma cada individuo de la Institución.

Estas deben realizarse de forma periódica, que permitan tener una perspectiva del pensar del ciudadano sobre la Entidad.

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

OBJETIVO GENERAL

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

“Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare vigencia 2024”

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

- Realización de 800 encuestas telefónicas efectivas.
- 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 concertado previamente por CORNARE
- Se contactará a usuarios de los 26 municipios – de las 5 subregiones que conforman el área de Cornare
- Perfil del encuestado: usuarios del servicio de laboratorio, trámites, quejas ambientales, licencias ambientales, proyectos, educación ambiental, crecimiento verde

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

- Las bases de datos de usuarios serán suministradas por la Corporación.
- Entregables:
  - 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, género, 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.

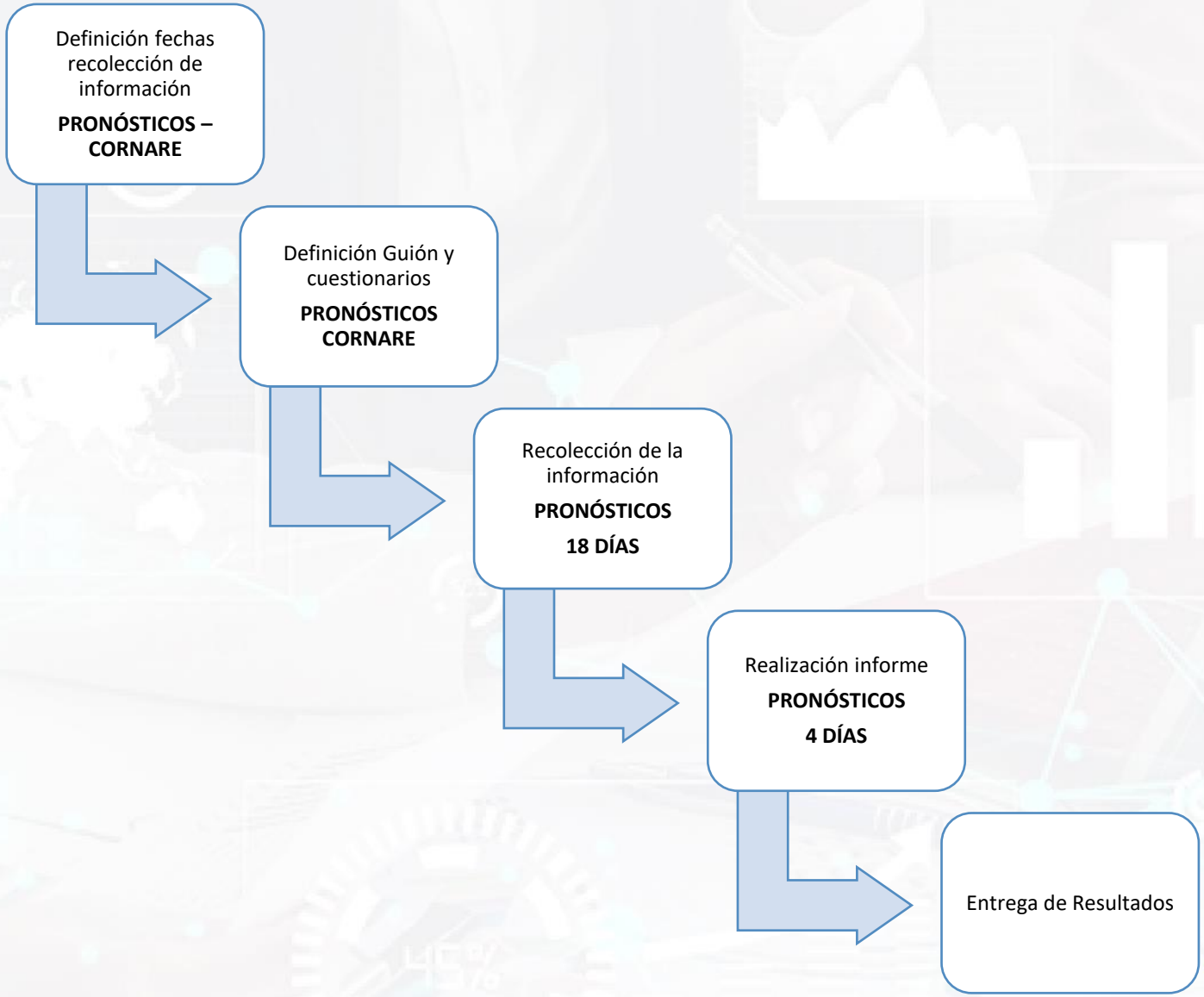
pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

- 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
- Base de datos en Excel con las encuestas realizadas.
- Las encuestas serán grabadas y entregadas a la corporación de forma virtual o en medio magnético

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

ACTIVIDADES
Y
CRONOGRAMA
LEGALIZADO EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA



CRONOGRAMA

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

EQUIPO DE TRABAJO

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

PERSONAL PROPUESTO

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

VALOR DEL PROYECTO

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

Valor de la investigación

CONCEPTO	VALORES
Valor antes de IVA	$ 15,000,000
Valor IVA	$ 2,850,000
Valor total	**$ 17,850,000**

Forma de pago: 30 días presentación factura, después de recibir la encuesta a satisfacción por parte de CORNARE

pronósticos
INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

pronósticos

INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA

www.pacificco.com.co

29/10/2024

Servicios
Cotización

PREPARADO POR:

Pacifico Consultores SAS

Válida hasta: 19 Nov 24

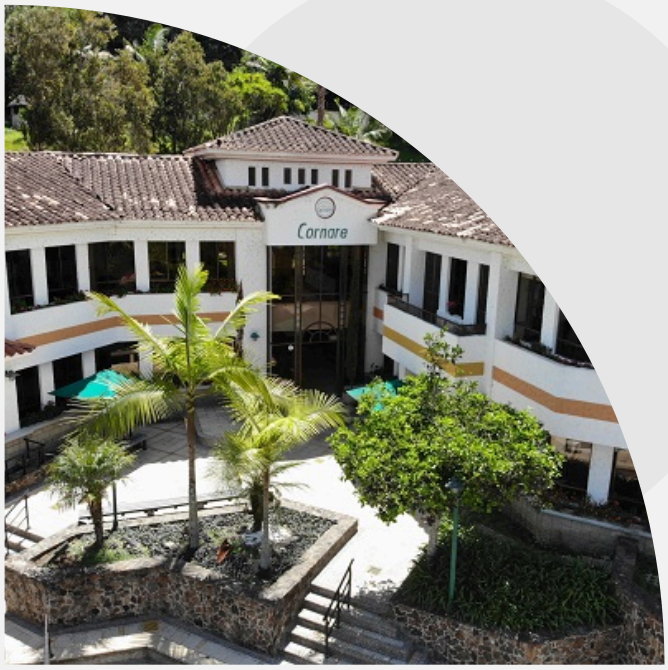
Cornare

Invitación a cotizar
Encuesta de Satisfacción

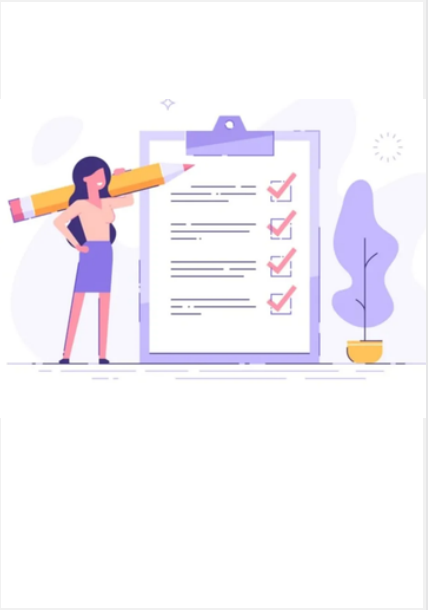
Condiciones Generales

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



- 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, género, 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.
- 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
- Base de datos en Excel con las encuestas realizadas
- Las encuestas deben ser grabadas y entregadas a la corporación de forma virtual o en medio magnético

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.	$ 11.515.200
Subtotal	$ 11.515.200
IVA (19%)	$ 2.187.888
TOTAL	**$ 13.703.088**

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

Identificación del contrato

ID del contrato en SECOP	CO1.PCCNTR.5613215
Versión del contrato	1
Estado de contrato	Firmado
Fecha de generación del estado	3 días de tiempo transcurrido *(30/11/2023 2:38:14 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Número del contrato	CPS 665-2023
Objeto del contrato	Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Cornare
Tipo de Contrato	Otro
¿Asociado a otro contrato?	☐Sí ☑No
Duración del contrato	1 Meses
Fecha de inicio de contrato	*
Fecha de terminación del contrato	30/12/2023 7:00 PM *
Tiempo adiciones en días	0 días
Liquidación	☑Sí ☐No *
Fecha de inicio de liquidación	9/01/2024 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Fecha fin de liquidación	1/05/2024 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Obligaciones Ambientales	☐Sí ☑No *
Obligaciones pos consumo	☐Sí ☑No *
Reversión	☐Sí ☑No *

Información de la Entidad Estatal contratante

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

COLOMBIA, El Santuario

0 Recomendación (es)

Información del Proveedor contratista

Pacific Co

COLOMBIA, Bogotá
Número de documento 900974495

Cuenta bancaria del proveedor

Proveedor	Nombre del banco	Tipo de cuenta	Número de cuenta
Pacifico Consultores SAS	Bancolombia	Ahorros	04863401327

Aprobación del contrato

Aprobador – Proveedor

Aprobado por: *Nelson Riaño Contreras* ***Fecha de aprobación:*** *1/12/2023 1:21:20 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Aprobador – Entidad Estatal

Aprobado por: *Liceth Astrid Márquez Vergara* ***Fecha de aprobación:*** *4/12/2023 8:18:58 AM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Contrato Firmado:
Contrato en ejecución:

Documentos Tipo

Documentos Tipo	No	Documentos tipo adoptados por la ANCP-CCE en virtud de la Ley 2022 del 2020

Decreto 248 de 2021

¿Debe cumplir con invertir mínimo el 30% de los recursos del presupuesto destinados a comprar alimentos, cumpliendo con lo establecido en la Ley 2046 de 2020, reglamentada por el Decreto 248 de 2021?	☐Sí ☑No	El decreto 248 de 2021, obliga a las entidades que manejen recursos públicos, a adquirir alimentos comprados a pequeños productores agropecuarios y/o de la Agricultura Campesina, Familiar o Comunitaria locales y sus organizaciones, mínimo el (30%) del presupuesto destinados a la compra de alimentos

Sentencia T-302 de 2017

Contrato asociado a las órdenes impartidas por la Corte Constitucional en la Sentencia T-302 de 2017	☐Sí ☑No	Sentencia que declara el estado de Cosas Inconstitucionales en relación con los derechos de los niños del pueblo Wayúu.

Condiciones ejecución y entrega

Condiciones de entrega:	A definir
El contrato puede ser prorrogado	☑Sí ☐No
Fecha de notificación de prorrogación	-

Configuración financiera - Configuraciones generales

¿Se requieren emisiones de	☐Sí ☑No

códigos de autorización?

Configuración financiera - Garantías

¿Solicitud de garantías? ☑Sí ☐No

Garantías por lotes, grupos o etapas ☐Sí ☑No

Seriedad de la oferta ☐Sí ☑No

Cumplimiento ☑Sí ☐No

☑ Cumplimiento del contrato

☑% del valor del contrato — 10,00 — Fecha de vigencia (desde) 1/11/2023 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

☐Valor de la garantía — Fecha de vigencia (hasta) 30/06/2024 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Responsabilidad civil extra contractual ☐Sí ☑No

Fecha límite para entrega de garantías: 2 días de tiempo transcurrido *(1/12/2023 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)* Fecha de entrega de garantías: -

Garantías del proveedor:

Id de la garantía	Justificación	Tipo de garantía	Valor	Emisor	Fecha fin	Estado
No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados						

Configuración financiera - Pago de anticipos

Definir Plan de Pagos? ☐Sí ☑No

Condiciones de facturación y pago

Forma de pago Abono en cuenta

Plazo de pago de la factura 30 días

Comentarios

Número del Contrato CO1.PCCNTR.5613215
Proveedor Pacifico Consultores SAS
Creado por
Agregado en -
Comentario

Anexos del contrato

	Descripción	Nombre	
☐	F-GJ-106_acta de aceptacion_Seleccion_Minima_Cuantia_V.04 (3).pdf	F-GJ-106_acta de aceptacion_Seleccion_Minima_Cuantia_V.04 (3).pdf	Descargar Detalle

Dirección de notificaciones

Dirección de notificaciones KM 54 AUTOPISTA MEDELLIN BOGOTA
Ubicación CO-ANT-05697 - El Santuario
País COLOMBIA
Departamento Antioquia
Municipio El Santuario
Dirección KM 54 AUTOPISTA MEDELLIN BOGOTA
Código postal

	Grados (º)	Minutos (')	Segundos (")
Latitud:			
Longitud:			

Municipio de ejecución del contrato

ID	Dirección	Ubicación
1	arrera 59 Número 44-48, Kilometro 50 Autopista Medellín/Bogota	COLOMBIA > Antioquia > El Santuario

1 CO1.PCCNTR.5613215

1.1 Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal

							Precio total estimado	Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal
							11.208.280,00	5.360.000,00
	Ref. Artículo	Código UNSPSC	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado	Precio unitario	Precio total estimado	Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal
1		80141510	Realizar la medición de experiencia ciudadana de la imagen institucional y el	1,00	UN	11.208.280,00	5.360.000,00	11.208.280,00	5.360.000,00

nivel de satisfacción del cliente en la jurisdicción Comare

Documentos del contrato

	Descripción	Nombre del documento	Detalle
☐	F-GJ-106_acta de aceptacion_Seleccion_Minima_Cuantia_V.04 (3).pdf	F-GJ-106_acta de aceptacion_Seleccion_Minima_Cuantia_V.04 (3).pdf	(detalle)

Asignaciones para el seguimiento

Ordenador del Gasto		Tipo de documento	Número de documento	Guardar y notificar
Supervisor		Tipo de documento	Número de documento	Guardar y notificar

Asignaciones Ordenador del pago

Ordenador del pago		Tipo de documento	Número de documento	Guardar y notificar

Agregar usuario

Histórico de asignaciones

Posición	Nombre	Fecha de seguimiento	Cambiado por
No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados			

Información presupuestal

Proyecto del Plan Marco para la Implementación del Acuerdo de Paz o asociado al Acuerdo de Paz: ☐Sí ☑No * Gasto Posconflicto como aquel relacionado con el Plan Marco de Implementación (CONPES 3932) derivado de intervenciones en cumplimiento del Acuerdo.

Destinación del gasto: Inversión

Fuente de los recursos:	**Valor**
Presupuesto General de la Nación - PGN	0
Sistema General de Participaciones - SGP. No Incluye AESGPRI	0
Sistema General de Regalias - SGR	0
Recursos Própios (Alcaldías y Gobernaciones)	0
Recursos de Crédito	0
Otros Recursos (Especie, Privados, Cooperación, Propios Entidades Autónomas, Asignación Especial SGP para Resguardos Indígenas - AESGPRI)	5.360.000
Total	5.360.000

Entidad Estatal registrada en el SIIF: ☑Sí ☐No

Código de autorización:

Código unidad/subunidad ejecutora: 32-20-00

CDP/Vigencias Futuras (Recuerde que es necesario agregar al menos un CDP o una AVF Extraordinaria si es el caso)

	Código	Tipo	Estado	Saldo	Saldo a comprometer	Código unidad/subunidad ejecutora	
☐	816	CDP	No validado	11.208.280 COP		32-20-00	Editar

Saldo de CDP:

Saldo de vigencias futuras:

Saldo total a comprometer: 0 COP

Última consulta a SIIF:

Fecha de consulta SIIF: -

Compromiso presupuestal de gastos

Código compromiso	Tipo	Fecha compromiso	Estado compromiso	Valor compromiso AVF/CDP	Monto por consumir	Monto presupuestal a liberar	Código Posición de Gasto	Consulta Ejecución
No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados								

Saldo de compromisos CDP:

Saldo de compromisos AVF:

Saldo total comprometido:

Última consulta a SIIF:

Fecha de consulta SIIF: -

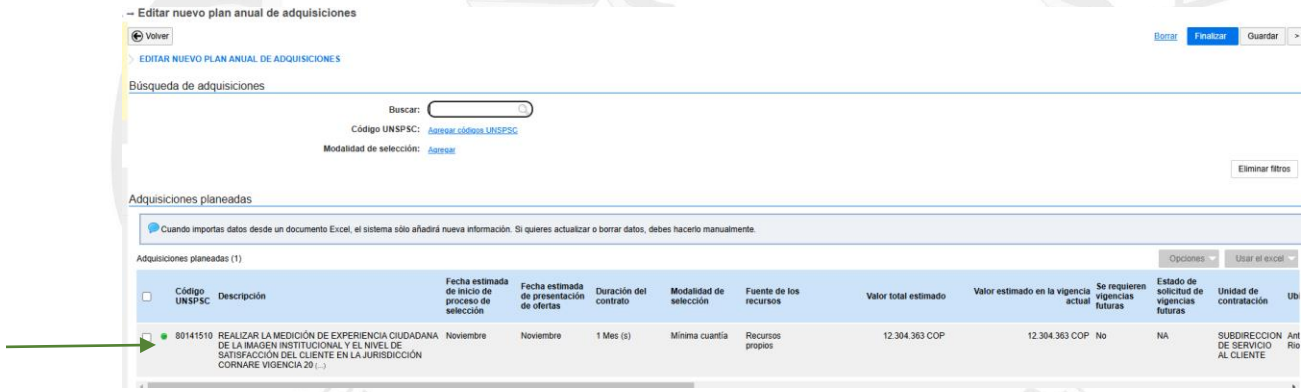
CERTIFICADO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Certificación No. 119

EL LÍDER DEL PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS RÍOS NEGRO Y NARE – CORNARE, CERTIFICA

Que, con base en los datos suministrados por las diferentes dependencias de la Corporación se elaboró el Plan Anual de adquisiciones para la vigencia 2024, aprobado mediante Resolución RE-00082-2024, publicado en la Plataforma SECOP II el día 10 de enero de 2024 y, que posteriormente, de acuerdo a la solicitud radicada bajo el número **CI-01820-2024,** se realizó modificación y quedo registrado el siguiente proceso bajo la versión **No.88.**

CODIGO	ACTIVIDAD
80141510	Encuestas telefónicas para investigación de mercado



Dada en el Santuario Antioquia, el día 06 de noviembre de 2024, para adelantar el respectivo proceso de compra.

LUIS FELIPE PÉREZ ARBOLEDA

Profesional Especializado
Jefe de Almacén, Compras y Suministros

Diana A.

PUBLICADO

Año: 2024
Versión: 88

Usuario creador: LUIS FELIPE PE REZ ARBOLEDA