REPÚBLICA DE COLOMBIA

FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN HUMANA
COORDINACIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE FORTALECIMEINTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

ANEXO TÉCNICO

Objeto:
Determinar el nivel de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, proyectos, iniciativas y áreas funcionales, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora continua en el Sector TIC y en la entidad.

Bogotá D.C., julio de 2020

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B
Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia
T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248
www.mintic.gov.co

1. ESPECIFICACIONES TECNICAS

OBJETO: Determinar el nivel de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, proyectos, iniciativas y áreas funcionales, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora continua en el Sector TIC y en la entidad.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No. Pago	Fecha estimada	Entregable
1	16 de octubre de 2020	Un primer pago por el 20% del valor del contrato, a la entrega a satisfacción de los instrumentos de recolección de datos aprobados por el supervisor del contrato.
2	20 de noviembre de 2020	Un segundo pago por el 30% del valor del contrato, a la entrega del primer informe cuantitativo resultado de la aplicación del instrumento a la primera fase de medición cuantitativa del grado de satisfacción de los grupos de interés respecto a los productos y servicios entregados por el Ministerio TIC.
3	16 de diciembre de 2020	Un tercer y último pago por el 50% a la entrega de los siguientes informes: ➢ Informe final en medio físico y magnético en el que se especifiquen los resultados obtenidos de las dos mediciones cuantitativa y cualitativa en cuanto a: • Grado de satisfacción general del Ministerio TIC • Grado de satisfacción frente a la calidad de la atención • Grado de satisfacción frente a la calidad de la respuesta • Grado de uso de cada uno de los canales de comunicación • Grado de satisfacción respecto a cada uno de los canales de comunicación • Grado de satisfacción por servicio: 1. Políticas públicas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 2. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC en el país. 3. Promoción de la Investigación y la innovación para el desarrollo del sector TIC. 4. Gestión del espectro, servicios postales y relacionados • Grado de satisfacción por región frente a los servicios ofrecidos por el Ministerio TIC • Grado de satisfacción por política, plan, programa, proyecto o iniciativa • Grado de satisfacción de los servidores frente a los servicios administrativos que les ofrece el Ministerio TIC

		➢ La tabulación de las encuestas físico y/o digitales ➢ Todo material que soporte la ejecución del contrato tales como audios y videos. Los informes y el material de elección para entregar en el desarrollo del contrato deben ser presentado de la siguiente manera: • Los archivos digitales en medio magnético de la capacidad que se requiera para guardar la información generada en la ejecución del contrato, junto con la relación de la información contenida en el mismo. • Los videos, el formato puede ser: .WMV, .MPEG-4, .MOV • Hojas de cálculo en archivos Xlsx • Los documentos en archivos PDF o WORD • Las imágenes en JPG • Los audios en MP3 o WMA

2. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las demás obligaciones que se deprendan de la constitución política de la Republica de Colombia, del Estado general de la contratación de la administración pública, de las normas que reglan este tipo de actividades de las contenidas en las normas técnicas pertinentes, de las particulares que correspondan a la naturaleza del contrato a celebrar, de aquellas contenidas en otros apartes del presente pliego de condiciones y de las consignadas específicamente en el contrato, el contratista tendrá entre otras las siguientes:

2.1. OBLIGACIONES DE CARÁCTER GENERAL:

1. Cumplir a cabalidad con lo establecido en el objeto descrito en el presente documento en los términos y condiciones aquí pactadas y lo señalado en su propuesta, observando en todo momento la Constitución Política, las leyes colombianas y el régimen de contratación pública. Por ningún motivo suspenderá o abandonará el cumplimiento del contrato, sin previa justificación aceptada por la entidad contratante.
2. Ejercer la dirección y el control propio de todas las actividades encomendadas, en forma oportuna y dentro del término establecido, con el fin de obtener la correcta realización del objeto contratado.
3. Responder, sin perjuicio de la respectiva garantía, por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el presente contrato.
4. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.
5. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente. Toda la información y/o documentos que se produzcan en desarrollo del presente contrato serán de uso exclusivo del Fondo Único de TIC, obligándose desde ya al CONTRATISTA a no utilizarlos para fines distintos a los previstos en este contrato, ni a divulgar la información que se le suministre ni los resultados de su trabajo conservando la confidencialidad de los mismos, de conformidad con la Ley, so pena de las acciones civiles, administrativas o penales a que haya lugar.
6. Entregar al supervisor del contrato, el informe sobre las actividades ejecutadas, los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos en cada actividad encomendada cuando así se requiera.

7. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el Fondo Único de TIC a través del supervisor del mismo, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
8. Reportar, de manera inmediata al Supervisor del contrato la ocurrencia de cualquier novedad o anomalía durante la ejecución del contrato.
9. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente al Fondo Único de TIC a través del funcionario responsable de la supervisión y control de ejecución, acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
10. Pagar por su cuenta las contribuciones al sistema integral de seguridad social en salud y pensiones, y contribuciones parafiscales si a ello hubiere lugar en los porcentajes de ley para este tipo de contrato de conformidad con el Articulo 23 de la Ley 1150 de 2007.
11. Entregar Informe de las actividades ejecutadas durante cada período objeto de pago.
12. Entregar un informe final de resultados consolidado y por productos obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa y que contenga las fortalezas y oportunidades de mejora detectadas durante la medición.

2.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

1. Entregar al supervisor, dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del acta de inicio, el plan de trabajo detallado para la ejecución del contrato, el cual debe incluir el cronograma de actividades y la metodología propuesta para desarrollar el objeto contractual.
2. Presentar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la adjudicación del proceso de selección, las hojas de vida con los soportes (Ver Condiciones Académicas y de Experiencia del Equipo Base) de los siguientes perfiles: (ver convenciones de referencia)

Cantidad de personas = Q
Nivel de Estudios = NE
Años de experiencia = AE

a. Director del Proyecto

Q:1

NE: Profesional en un programa según clasificación del SNIES del área de conocimiento de: Ciencias Sociales y humanas, economía, administración, contaduría y afines, Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines o Matemáticas y ciencias naturales.

Título de posgrado en un programa según clasificación del SNIES del núcleo básico de conocimiento de administración o economía y/o matemáticas, estadística y afines.

AE: Mínimo cinco (5) años de experiencia profesional como director o gerente o coordinador general de proyectos relacionados con investigación social o de mercados.

b. Coordinador de recolección de datos

Q: 1

NE: Profesional en un programa según clasificación del SNIES del área de conocimiento de: Ciencias Sociales y humanas, economía, administración, contaduría y afines, Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines o Matemáticas y ciencias naturales.

Título de posgrado en un programa según clasificación del SNIES del núcleo básico de conocimiento de administración o matemáticas, estadística y afines

AE: Mínimo cinco (5) años de experiencia profesional como coordinador en proyectos de investigación social o de mercados donde sus actividades principales se encuentren relacionadas con recolección de información.

c. Entrevistadores

Q: 7

NE: Título de pregrado

Profesional en un programa según clasificación del SNIES del área de conocimiento de: Ciencias Sociales y humanas, economía, administración, contaduría y afines, Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines.

AE: Mínimo un (1) año año de experiencia profesional en proyectos de investigación social o de mercados.

3. Recopilar la información requerida conforme con los servicios, políticas, planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales de la entidad, utilizando para esto los instrumentos estadísticos aprobados por el supervisor del contrato.
4. Validar con los responsables directos de las políticas, planes, proyectos, iniciativas y áreas funcionales de la entidad, los instrumentos de recolección de información, con base en los atributos generales establecidos para cada servicio prestado por el Ministerio TIC.
5. Garantizar que el equipo de trabajo requerido por la entidad ejecute las actividades del proyecto. Cualquier cambio durante la ejecución del contrato deberá ser previamente aprobado por el supervisor. De cualquier forma, el reemplazante deberá reunir calidades iguales o superiores a las del reemplazado. En todo caso, EL CONTRATISTA deberá contar con los profesionales requeridos, para cumplir con el objeto contractual, así como la disponibilidad de tiempo para atender los requerimientos del supervisor del contrato.
6. Incluir en la formulación de los instrumentos aprobados por el supervisor del contrato, preguntas transversales asociadas con los niveles de satisfacción de los grupos de interés, tal y como se indica en el anexo técnico que hace parte integral del contrato.

7. Participar en todas las reuniones de coordinación de tareas con las instancias internas y externas que le sean solicitadas por el supervisor del contrato y suscribir las respectivas actas o memorias que sean levantadas. Se precisa que durante la ejecución del contrato cuando sea necesario y previa convocatoria realizada por el supervisor, todo el equipo de trabajo deberá participar en las reuniones que se definan.
8. Realizar una prueba piloto con los instrumentos estadísticos, una vez estos hayan sido consolidados, a fin de probar su entendimiento, funcionamiento en campo, percibir claramente las dificultades del instrumento y con base en los resultados obtenidos realizar los ajustes a los mismos. Esta prueba se debe realizar como mínimo a seis (6) personas por instrumento, de acuerdo con las bases de datos de los grupos de interés suministradas y a todos los instrumentos de recolección entregados y ajustados, de ser el caso.
9. Realizar las llamadas telefónicas, grupos focales y clientes incógnitos de acuerdo con la propuesta presentada y las condiciones exigidas por la entidad en el anexo técnico que hace parte integral del contrato.
10. Contar con la capacidad logística requerida para prestar apoyo en asuntos de orden técnico, legal, administrativo, financiero y contable en la ejecución del contrato, así como para la realización del trabajo de campo que le permita soportar la aplicación de los instrumentos estadísticos con los que cuenta para la recolección de información.
11. Actualizar o ajustar los instrumentos estadísticos existentes, conforme con la actual estructura organizacional y a la formulación de políticas, planes, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio TIC, de tal forma que atiendan las necesidades y expectativas de la entidad. Dicha actualización o ajuste deberá ser aprobada por el supervisor del contrato.
12. Aplicar los instrumentos de recolección de datos validados, para determinar el grado de satisfacción de los grupos de interés a nivel nacional, de acuerdo con las muestras establecidas, utilizando las bases de datos de los grupos de interés (Internos, Primarios y Secundarios) las cuáles serán suministradas por el Ministerio a través del supervisor del contrato, segmentadas por tipo de servicio, iniciativa y grupo de interés, tal y como se describe en el anexo técnico que hace parte integral del contrato.
13. Realizar el procesamiento de los resultados obtenidos de las mediciones efectuadas con base en el portafolio de servicios de la entidad y los atributos ya establecidos por el Ministerio TIC, conforme lo indicado en el anexo técnico que hace parte integral del contrato.
14. Determinar el grado de satisfacción de los grupos de interés con los productos y servicios suministrados por el Ministerio TIC y entregar un informe de la primera fase de medición cuantitativa al supervisor del contrato de acuerdo al cronograma estipulado en el anexo técnico, obtenido en la aplicación del instrumento para la medición del nivel de satisfacción de los grupos de interés con los productos y servicios entregados por el Ministerio TIC, segmentando para ello los resultados obtenidos conforme los criterios indicados en el anexo técnico que hace parte integral del contrato.
15. Entregar un informe final consolidado en medio físico y magnético, en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa segmentando los criterios indicados en el anexo técnico que hace parte integral del Contrato.
16. Hacer entrega de los documentos físicos y/o electrónicos generados en la ejecución de la realización de la encuesta de satisfacción, conforme a lo indicado en el anexo técnico que hace parte integral del contrato.
17. Realizar cinco (5) presentaciones al interior del Ministerio TIC de los resultados obtenidos una vez finalizada la encuesta de satisfacción, de acuerdo con la programación, productos, servicios y medios establecidos por el supervisor del contrato. (Respecto a la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, frente a las presentaciones, el supervisor del contrato tomara las acciones pertinentes en cuanto a la forma y herramientas a utilizar para su realización).

REQUISITOS MÍNIMOS TÉCNICOS PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO CONTRACTUAL

1. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones suministrara la siguiente información para el desarrollo y ejecución para realizar la encuesta que mida el grado de satisfacción de los grupos de interés, frente a los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC, a partir de sus planes, programas, proyectos, iniciativas y áreas funcionales:

- Bases de datos con los registros por servicio e iniciativa

Las encuestas con metodologías cuantitativas y cualitativas se enfocan a los siguientes grupos de interés del Ministerio TIC:

- **Internos:** son aquellos grupos imprescindibles para la operación de la Entidad, es decir, todos aquellos que tienen una relación laboral o contractual con el Ministerio, como lo son: Servidores Públicos, Contratistas, Pasantes Universitarios y Pensionados.
- **Primarios**: son aquellos que no participan directamente en la actividades de operación de la entidad, pero que son destinatarios de los productos y/o servicios que el ministerio ofrece en el marco del desarrollo de su cadena de valor, como los son: Ciudadanos beneficiarios de las iniciativas, Sector TIC Industria (Proveedores de redes y servicios, Operadores de servicios postales, Concesionarios, Comercializadores y Agremiaciones, Sector TIC Gobierno (Entidades adscritas y Vinculadas), Otras entidades del gobierno, ONGs, Academia y Medios de comunicación.
- **Secundarios:** corresponde a aquellos que no participan directamente en el intercambio de productos y/o servicios del Ministerio TIC, pero que pueden verse afectados económica, ambiental y socialmente por las acciones de esta, como lo son: Veedurías, Ciudadanía en general, Organismos internacionales, Entes de control y Proveedores.

Para el efecto del presente proceso se deberá utilizar las siguientes técnicas de medición:

METODOLOGÍA CUANTITATIVA

- **Llamadas telefónicas:** Consiste en una entrevista vía telefónica con cada encuestado. Se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo.

METODOLOGÍA CUALITATIVA

- **Grupos Focales:** Reuniones de investigación que se realizan con pequeños grupos de clientes (de unos 8 a 12) centradas en aspectos muy específicos del producto, los servicios básicos; foro en el que los participantes aportan ideas sobre cómo mejorar los productos o servicios, sus motivos de insatisfacción-satisfacción, etc. Aporta una rápida realimentación informal sobre los aspectos del producto o servicio desde la óptica de los clientes. (Respecto a la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, frente a la realización de los grupos focales, el supervisor del contrato tomara las acciones pertinentes en cuanto a la forma y herramientas a utilizar para su realización).

- **Cliente Incógnito:** busca brindar respuestas muy concretas sobre la manera y calidad con que son atendidas las necesidades de su clientela. Permite diagnosticar en tiempo real cómo se está brindando la atención a sus clientes, cómo se está efectuando el proceso de la venta y cuanto conocen los productos y/o servicios de la entidad. (Respecto a la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, frente a la realización del cliente incógnito, el supervisor del contrato tomara las acciones pertinentes en cuanto a la forma y herramientas a utilizar para su realización).

2. La aplicación de la técnica de medición cuantitativa se debe realizar a nivel nacional. Para el caso de la técnica de medición cualitativa – Grupos focales, su aplicación se debe realizar a nivel nacional en ciudades capitales, y para la medición cualitativa – Cliente incognito, esta debe realizarse dentro de las instalaciones del MinTIC en la ciudad de Bogotá D.C, sin perjuicio de las medidas que se adopten con respecto a la emergencia sanitaria por causa del Covid- 19. Todo lo anterior, previa aprobación del supervisor del contrato.

3. Contemplar en la formulación de los instrumentos preguntas transversales asociadas con los niveles de satisfacción de los grupos de interés frente a:

- Calidad de la atención que reciben por parte del Ministerio TIC;
- Calidad de las respuestas que reciben por parte del Ministerio TIC;
- Oportunidad de las respuestas que reciben por parte del Ministerio TIC
- La determinación de los niveles de uso y de satisfacción que tienen respecto a cada uno de los canales de comunicación que utiliza para interactuar con el Ministerio TIC.

4. Aplicar los instrumentos de recolección de datos validados, para determinar el grado de satisfacción de los grupos de interés a nivel nacional, de acuerdo con las muestras establecidas, utilizando las bases de datos de los grupos de interés (Internos, Primarios y Secundarios) las cuales serán suministradas por el Ministerio, segmentadas por tipo de servicio, iniciativa y grupo de interés, de acuerdo con:

- **En la primera fase de medición:** realización de por lo menos **490 llamadas telefónicas** a nivel nacional,

- **En la segunda fase de medición:** realización de, por lo menos las **610 llamadas telefónicas restantes** a nivel nacional y la medición cualitativa a través de la realización de, por lo menos, **10 grupos focales** y **15** evaluaciones de **cliente incognito**. Las cuales deben ser aplicadas a los grupos de interés del Ministerio (Internos, Primarios y Secundarios) a nivel nacional.

5. Realizar el procesamiento de los resultados obtenidos de las mediciones efectuadas con base en el portafolio de servicios de la entidad y los atributos ya establecidos por el Ministerio TIC, teniendo cuento a saber:

Informe Cuantitativo

Obtenido en la aplicación del instrumento para la medición del grado de satisfacción de los grupos de interés con los productos y servicios entregados por el Ministerio TIC, segmentando para ello los resultados obtenidos así:

- Grado de satisfacción general del Ministerio TIC
- Grado de satisfacción frente a la calidad de la atención
- Grado de satisfacción frente a la calidad de la respuesta
- Grado de uso de cada uno de los canales de comunicación
- Grado de satisfacción respecto a cada uno de los canales de comunicación
- Grado de satisfacción por servicio:

    1. Políticas públicas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
    2. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC en el país.
    3. Promoción de la Investigación y la innovación para el desarrollo del sector TIC.
    4. Gestión del espectro, servicios postales y relacionados.

- Grado de satisfacción por región
- Grado de satisfacción por política, plan, programa, proyecto o iniciativa
- Grado de satisfacción de los servidores frente a los servicios administrativos que les ofrece el Ministerio TIC

6. Determinar el grado de satisfacción de los grupos de interés con los productos y servicios entregados por el Ministerio TIC y entregar un informe de la primera fase de medición cuantitativa obtenido en la aplicación del instrumento para la medición del nivel de satisfacción de los grupos de interés con los productos y servicios entregados por el Ministerio TIC, segmentando para ello los resultados obtenidos conforme a los siguientes criterios:

- Grado de satisfacción general del Ministerio TIC
- Grado de satisfacción frente a la calidad de la atención
- Grado de satisfacción frente a la calidad de la respuesta
- Grado de uso de cada uno de los canales de comunicación
- Grado de satisfacción respecto a cada uno de los canales de comunicación
- Grado de satisfacción por servicio:
    1. Políticas públicas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
    2. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC en el país.
    3. Promoción de la Investigación y la innovación para el desarrollo del sector TIC.
    4. Gestión del espectro, servicios postales y relacionados
- Grado de satisfacción por región
- Grado de satisfacción por política, plan, programa, proyecto o iniciativa
- Grado de satisfacción de los servidores frente a los servicios administrativos que les ofrece el Ministerio TIC

7. Entregar un informe final consolidado en medio físico y magnético, en el que se especifiquen los resultados obtenidos de la medición cuantitativa y cualitativa segmentando los siguientes criterios:

- Grado de satisfacción general del Ministerio TIC
- Grado de satisfacción frente a la calidad de la atención
- Grado de satisfacción frente a la calidad de la respuesta
- Grado de uso de cada uno de los canales de comunicación
- Grado de satisfacción respecto a cada uno de los canales de comunicación
- Grado de satisfacción por servicio:

    1. Políticas públicas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
    2. Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC en el país.
    3. Promoción de la Investigación y la innovación para el desarrollo del sector TIC.
    4. Gestión del espectro, servicios postales y relacionados

- Grado de satisfacción por región
- Grado de satisfacción por política, plan, programa, proyecto o iniciativa
- Grado de satisfacción de los servidores frente a los servicios administrativos que les ofrece el Ministerio TIC

8. Una vez ejecutado el contrato se entregarán al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones todos los insumos que se generaron en el desarrollo del contrato, tales como:

- Todo material que soporte la ejecución del contrato tales como audios y videos.
- Los informes y el material de elección para entregar en el desarrollo del contrato deben ser presentado de la siguiente manera:
- Los archivos digitales en medio magnético de la capacidad que se requiera para guardar la información generada en la ejecución del contrato, junto con la relación de la información contenida en el mismo.
- Los videos, el formato puede ser: .WMV, .MPEG-4, .MOV
- Hojas de cálculo en archivos Xlsx
- Los documentos en archivos PDF o WORD
- Las imágenes en JPG
- Los audios en MP3 o WMA