Anexo. ESTUDIO DEL MERCADO

MODALIDAD : **CONCURSO DE MÉRITOS ABIERTO**

OBJETO : **PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LOS SERVICIOS, TRÁMITES Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, QUE PERMITA, COMO RESULTADO DEL PROCESO, LA CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN USUARIA LOS SERVICIOS Y TRÁMITES EN EL MUNICIPIO DE SESQUILÉ – CUNDINAMARCA**

SECRETARIA EJECUTORA : **OFICINA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO**

VALOR ESTIMADO : **OCHENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS ($ 89´000.000) M/CTE.**

VALOR EN SMMLV : **62.52 SMMLV**

OFICINA RELACIÓN ESTADO CIUDADANO
ANALISIS COMPARATIVO DE ESTUDIO DE MERCADO

ITEM	DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COTIZACIÓN 1 INVERSIONES ARVIS SAS					COTIZACIÓN 2 REPRESENTACIONES C. CITROEN SAS					COTIZACIÓN 3 IKAIRO CONSULTORES A SU MEDIDAD					PROMEDIO
					VALOR ANTES DE IVA	% IVA	VALOR IVA UNITARIO	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR UNITARIO TOTAL	VALOR ANTES DE IVA	% IVA	VALOR IVA UNITARIO	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR UNITARIO TOTAL	VALOR ANTES DE IVA	% IVA	VALOR IVA UNITARIO	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR UNITARIO TOTAL	TOTAL
1	Encuestas a personal de la Alcaldía	Evaluación mediante el diseño y aplicación de una muestra entre todo el personal de la alcaldía, de su percepción sobre los programas y proyectos de la administración municipal. Esta evaluación se hará a través de medios virtuales. El contratista deberá realizar estas encuestas con plataformas digitales especializadas en la elaboración de estudios cuantitativos que permitan la recolección de información de forma digital a través de correos electrónicos y/o mensajería de texto. Esta plataforma debe contar con protocolos de seguridad de la información con servidores que cumplan con los estándares internacionales. Entregar resultados en hoja de cálculo, informe gráfico, conclusiones y recomendaciones. La entidad suministrará base de empleados y contratistas.	GLOBAL	2	$ 5,165,202.50	19%	$ 981,388.48	$ 6,146,590.98	$ 12,293,182	$ 5,004,774.50	19%	$ 950,907.16	$ 5,955,682	$ 11,911,364	$ 5,372,149.00	19%	$ 1,020,708.31	$ 6,392,857	$ 12,785,714	$ 5,180,709
2	Censo al personal directivo de la Administración	Consulta a los Secretarios y Jefes de las diferentes dependencias de la administración Municipal, a través de entrevista personal con cuestionario estructurado, para conocer su percepción sobre los programas y proyectos de la administración municipal. El contratista deberá socializar con el supervisor el cuestionario a implementar, presentar cronograma de llamadas o videollamadas, entregar informe escrito con conclusiones y recomendaciones. La entidad suministrará base de empleados y contratistas.	GLOBAL	1	$ 5,509,549	19%	$ 1,046,814	$ 6,556,364	$ 6,556,364	$ 6,673,033.00	19%	$ 1,267,876.27	$ 7,940,909	$ 7,940,909	$ 5,014,006.00	19%	$ 952,661.14	$ 5,966,667	$ 5,966,667.14	$ 5,732,196

3	Encuestas en el municipio	Realizar dos investigaciones cuantitativas para evaluar los niveles de satisfacción de los ciudadanos del Municipio con respecto a los principales programas y proyectos que están siendo ejecutados en el Plan de Desarrollo para así cumplir con lo establecido en el Programa del Departamento Nacional de Planeación, que busca la provisión oportuna y de calidad de todos los trámites y servicios ofrecidos por el Estado. El estudio se hará de forma presencial, en digital o por escrito en caso de ser necesario por temas de accesibilidad y/o conectividad. El contratista deberá entregar resultados en hoja de cálculo, informe de gráfico, conclusiones y recomendaciones. El cuestionario debe ser validado por la entidad, previo a su aplicación.	GLOBAL	1	$ 22,038,197	19%	$ 4,187,257	$ 26,225,455	$ 26,225,455	$ 8,341,291.00	19%	$ 1,584,845.29	$ 9,926,136.29	$ 19,852,273	$ 10,744,297.50	19%	$ 2,041,416.53	$ 12,785,714	$ 25,571,429	$ 13,707,929
4	Análisis de redes sociales	Realizar cuatro estudios del humor social en las redes sociales, (mensualmente) con el fin de conocer la percepción de los seguidores de la administración con respecto a los programas y proyectos adelantados por la administración municipal y el grado de satisfacción virtual con respecto a estos. Lo que se pretende es que se haga un análisis de todos los comentarios existentes en las publicaciones realizadas en las redes sociales de la administración, y a través de un análisis cualitativo se pueda determinar el humor predominante en los seguidores (negativo, neutro, positivo). Entregar informe sobre tendencias de conversación y temas coyunturales de relevancia para el Gobierno municipal presentes en la Fan page de la Alcaldía en torno a situaciones de riesgo reputacional u oportunidades de participación que multipliquen mensajes de interés dentro de la ejecución del objeto contractual. El contratista deberá hacer seguimiento de las redes (fan page) de la administración municipal, durante el periodo de ejecución del proyecto, identificando el humor social con respecto a las publicaciones de la página. Deberá entregar informe con los resultados del análisis, conclusiones y recomendaciones.	GLOBAL	4	$ 2,582,601.25	19%	$ 490,694	$ 3,073,295	$ 12,293,182	$ 2,502,387.25	19%	$ 475,453.58	$ 2,977,841	$ 11,911,364	$ 2,686,074.50	19%	$ 510,354.16	$ 3,196,429	$ 12,785,714	$ 2,590,354
5	Creación de Indicadores de Opinión Pública y Matriz de variación de estos indicadores con sus respectivos gráficos	Con la información recabada en los estudios cuantitativos (Ítem 3) se debe diseñar indicadores de opinión pública que den luces a la administración del comportamiento de los indicadores de cara a la evaluación que los ciudadanos hagan del desempeño de la administración. Ejemplos de estos indicadores serán: 1. Evaluación de la Gestión de la Alcaldía. 2. Evaluación del Equipo de la Alcaldía. 3. Evaluación de la atención al público. 4. Evaluación de los principales trámites y servicios que brinda la Alcaldía a los ciudadanos. 5. Evaluación de los canales de atención más utilizados o de preferencia. 6. Los demás que se consideren de importancia para la administración municipal Asimismo, se deberá crear una matriz de variación de estos indicadores que de forma gráfica informe a la administración la evolución de la evaluación por parte de los ciudadanos de estos indicadores. Es importante acotar que para cada uno de los indicadores evaluados se debe elaborar una matriz de variación, la cual se irá completando en la medida que avancen los trimestres. La idea y utilidad de esta matriz es poder observar mediante los gráficos que se desprenden de su diseño, la evolución de los indicadores, y por ende de la gestión evaluada. Al final del contrato, mediante esta matriz se podrá conocer cuál fue el promedio de los indicadores, los cuales siempre serán expresados en forma porcentual. El documento de entrega deberá contener como mínimo PDF/WORD: Introducción, generalidades de la percepción e importancia, objetivos, alcance, definiciones, metodología, análisis de la información, conclusiones y recomendaciones, marco de referencia normativo, bibliografía.	GLOBAL	1	$ 10,330,405.00	19%	$ 1,962,777	$ 12,293,182	$ 12,293,182	$ 13,346,066	19%	$ 2,535,753	$ 15,881,818	$ 15,881,818.00	$ 9,311,725.00	19%	$ 1,769,227.75	$ 11,080,952	$ 11,080,952	$ 13,085,317

		Realizar un documento de análisis de la información que reposa en la entidad para la identificación, segmentación y caracterización ciudadana para conocer la población objetivo de aplicación de encuesta de percepción, formas de relacionamiento, canales de comunicación, entre otros aspectos que permite la caracterización de usuarios. Para lo cual se deberá tener en cuenta: - Cronograma detallado por fases: Diseño metodológico, recolección, análisis, entrega, socialización de resultados. - Identificación de variables y niveles de desagregación de la información. Para personas naturales: Geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento. Para personas jurídicas: geográficas, tipología organizacional, intrínsecas. Caracterización básica de los ciudadanos, edad, género, ubicación geográfica, escolaridad, ocupación, vulnerabilidad, persona natural/jurídica, identificación de grupos diferenciales y étnicos. - Tipo de variable comportamental, uso de trámites y servicios, y nivel de frecuencia de canales de atención. - Mapa de cobertura geográfica de trámites, servicios, programas prestados en																			
6	Identificación, segmentación y caracterización de población, trámites y servicios y espacios de participación ciudadana.	territorio. - Identificar las características y necesidades de los ciudadanos, de acuerdo con los ejes temáticos institucionales de servicio (Servidores, Procesos y Procedimientos e Instituciones), con el fin de mejorar las políticas y procesos de la Administración. - Identificación de los actores sociales de la administración municipal. - Identificar los intereses, uso de servicios y canales de atención de la ciudadanía. - Identificación de espacios de participación ciudadana. - Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se deberá estructurar y automatizar las bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares, esta matriz se deberá entregar con el documento final de análisis. - Informe con hallazgos clave y recomendaciones para mejorar la segmentación y el alcance de la información institucional. - Documentar las oportunidades de mejora, expectativas y necesidades de los ciudadanos. El documento de entrega deberá contener como mínimo: Introducción, generalidades de la caracterización, objetivos, alcance, definiciones, metodología, variables, segmentación, recolección de la información, análisis de la información, conclusiones y recomendaciones, marco de referencia normativo, bibliografía. Documentos de referencia: Se deberá tener presente la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de Función Pública y los lineamientos para el diseño e implementación de mediciones de percepción y expectativas ciudadanas del DNP Informe gráfico: Los informes gráficos deberán incluir una descripción detallada y un análisis interpretativo de los resultados obtenidos. La presentación de los datos deberá realizarse mediante recursos visuales como infografías, mapas, paneles y otros elementos gráficos que faciliten su comprensión. Estos informes deberán ser elaborados bajo los principios de la estrategia de lenguaje claro, garantizando que la información sea accesible, comprensible y de fácil consulta para la ciudadanía	GLOBAL	1	$ 17,217,341.00	19%	$ 3,271,295	$ 20,488,636	$ 20,488,636	$ 16,682,582.00	19%	$ 3,169,690.58	$ 19,852,273	$ 19,852,272.58	$ 17,907,163.00	19%	$ 3,402,360.97	$ 21,309,524	$ 21,309,523.97	$ 20,550,144
SUBTOTAL					$			75,756,303	$					70,753,500	$				72,495,000	$	73,001,601
IVA					$			14,393,697	$					16,596,500	$				17,005,000	$	15,998,399
TOTALES					$			90,150,000	$					87,350,000	$				89,500,000	$	89,000,000
															PROMEDIO GENERAL					$	89,000,000

Funcionario	Nombre	Firma
Tramitado	Yeison Alven Márquez-Técnico administrativo-Oficina de relación Estado Ciudadano	
Aprobó	Adriana Marcela Mocetón Moreno - Jefe de Oficina	
Revisión	Iván Raúl Jiménez Domínguez - Profesional Universitario Secretaria de Hacienda	