FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

ANEXO TÉCNICO

Objeto: Realizar la encuesta de satisfacción a los grupos de valor del Ministerio TIC respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la entidad para la vigencia 2025

Bogotá D.C., agosto de 2025

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante la Resolución N° 3745 de 11 de octubre de 2023, adoptó la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional, como estrategia de excelencia gerencial que parte de la definición de compromisos y acciones explicitas para gestionar su impacto económico, social, ambiental, del servicio al ciudadano y de relacionamiento con cada grupo de interés, con el fin de alcanzar beneficios socialmente responsables.

De esta manera, el modelo Integrado de Gestión - MIG del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones contempla en su manual de calidad el aparte de seguimiento y medición de la satisfacción de los como uno de los mecanismos para hacer seguimiento al nivel de satisfacción de las partes interesadas frente a los servicios que la entidad ofrece, analizando e interpretando la información para luego tomar las acciones pertinentes, que permitan fortalecer lo que se está haciendo bien y corregir lo que está causando insatisfacción, convirtiéndolo de esta manera en un insumo para generar y desarrollar estrategias que fortalezcan los bienes y servicios generados, y para la implementación de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de la entidad.

Así las cosas, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha venido realizando el presente proceso anualmente desde el año 2012, toda vez que requiere la evaluación continua de la satisfacción de sus grupos de valor frente a las diferentes iniciativas de la entidad.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

En el marco del Plan Estratégico Institucional del Ministerio TIC, específicamente en el componente transversal 2.3 "Relación con los Grupos de Interés", es fundamental medir la percepción de las ciudadanías y/o los grupos de valor respecto de los bienes y servicios suministrados por la entidad. Esto se enmarca en la iniciativa de "Fortalecimiento del relacionamiento con los grupos de interés", cuyo objetivo es realizar una gestión efectiva de dicha relación.

Con el propósito de contribuir a la generación de valor público en el MinTIC, se diseñarán y desarrollarán instrumentos y estrategias de servicio al ciudadano, atendiendo a sus requerimientos y complementando los cuatro ámbitos de la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional - ERSI. Esto permitirá aumentar la eficacia de los sistemas de la entidad, así como innovar para mantener satisfechos a las ciudadanías y/o los grupos de valor actuales y captar nuevos, en línea con la misión del Ministerio TIC.

Para cumplir con esta responsabilidad, se plantea apoyar la formulación de políticas, planes y proyectos relacionados con el fortalecimiento de las relaciones de la entidad con las ciudadanías y/o los grupos de valor. Además, se busca definir estrategias para fortalecer la gestión del servicio. Esto implica coordinar la ejecución de estrategias que permitan diseñar, implementar y mejorar continuamente el modelo de servicio de la entidad, considerando aspectos clave como la cobertura, el cumplimiento y la certidumbre en la prestación de servicios.

Asimismo, se busca diseñar mecanismos de seguimiento y medición de la gestión del servicio, en concordancia con los principios de responsabilidad social y desarrollo sostenible.

Para lograr estos objetivos, es fundamental incorporar procesos internos transversales, optimizar el flujo de información y modernizar los sistemas de información que respaldan dichos procesos. En este sentido, el Ministerio TIC ha

redefinido su portafolio de servicios, alineándolo con el plan estratégico "Colombia, Potencia Mundial de la Vida", con el fin de dar respuesta a los compromisos establecidos. Se han identificado servicios, programas, proyectos e iniciativas que se ajustan a los objetivos planteados y contribuyen al desarrollo y modernización del sector tecnológico y de comunicaciones.

En resumen, la definición de la necesidad busca fortalecer las relaciones con las ciudadanías y/o los grupos de valor, mejorar la gestión del servicio del Ministerio TIC, y cumplir con los principios de desarrollo sostenible. Esto implica coordinar acciones, diseñar mecanismos de seguimiento y medición, e incorporar procesos internos eficientes y modernos, así:

Objetivos según Ley 1341 de 2009 modificados por la ley 1978 de 2019	Líneas Misionales	Grupos de interés del MinTIC
1. Diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en correspondencia con la Constitución Política y la ley, con el fin de promover la inversión y el cierre de la brecha digital, contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación, y elevar el bienestar de los colombianos	Políticas públicas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	*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.
2. Promover el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos, las empresas, el Gobierno y demás instancias nacionales como soporte del desarrollo social, económico y político de la Nación.	Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC en el país	
3. Impulsar el desarrollo y fortalecimiento del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promover la investigación e innovación buscando su competitividad y avance tecnológico conforme al entorno nacional e internacional.	Promoción de la Investigación y la innovación para el desarrollo del sector TIC	
4. Definir la política pública y adelantar la inspección, vigilancia y el control del sector de Tecnologías y la Información y las Comunicaciones, incluyendo el servicio de televisión	Gestión del espectro radioeléctrico, servicios postales y relacionados	

Objetivos según Ley 1341 de 2009 modificados por la ley 1978 de 2019	Líneas Misionales	Grupos de interés del MinTIC
abierta radiodifundida y el servicio de radiodifusión sonora, con excepción de aquellas funciones de inspección, vigilancia y control, expresamente asignadas en la presente Ley a la Comisión de Regulación de Comunicaciones y a la Agencia Nacional de Espectro.		*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
5. Ejercer la asignación, gestión, planeación y administración del espectro radioeléctrico	Gestión del espectro radioeléctrico, servicios postales y relacionados	

Es crucial destacar que, en el marco de las iniciativas de desarrollo organizacional en el Estado Colombiano, se requiere un enfoque de mejoramiento continuo que incluya la medición de niveles de percepción y satisfacción de las ciudadanías y/o los grupos de valor, como el Gobierno, el Sector TIC y los Servidores. Estas mediciones se centran en evaluar la satisfacción con respecto a los servicios que la entidad ofrece, como las políticas públicas en tecnologías de la información y las comunicaciones, la promoción del acceso y uso de las TIC, la promoción de la investigación y la innovación en el sector TIC, y la gestión del espectro y servicios postales, entre otros. Además, se busca evaluar la satisfacción de los servidores y contratistas del Ministerio con respecto a los servicios internos que la entidad brinda.

Es importante que las organizaciones inviertan tiempo y esfuerzo en realizar mediciones de satisfacción de sus clientes, analizar e interpretar la información recolectada y tomar acciones pertinentes para fortalecer lo que se está haciendo bien y corregir los aspectos que generan insatisfacción. Estos resultados son un insumo valioso para generar estrategias que fortalezcan los productos y servicios, así como para implementar acciones que impulsen la mejora continua de la entidad.

Por lo tanto, realizar una encuesta que mida el índice de satisfacción de las ciudadanías y/o los grupos de valor se convierte en una necesidad prioritaria para el Ministerio TIC, con el objetivo de potenciar los esfuerzos de mejora continua. La realización de la encuesta por parte de un tercero garantiza una evaluación objetiva e independiente, generando información veraz y confiable.

Los resultados del análisis de la encuesta proporcionarán recomendaciones pertinentes para mejorar cada uno de los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio TIC.

Es importante señalar que esta necesidad está contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones y se ha asignado presupuesto del Fondo para la presente vigencia. El objetivo del Fondo, de acuerdo el artículo 34 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 21 de la Ley 1978 de 2019, es financiar planes, programas y proyectos que faciliten el acceso universal a las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como apoyar las actividades del Ministerio y mejorar su capacidad administrativa, técnica y operativa para cumplir con sus objetivos y funciones.

Así mismo, la realización de una encuesta de satisfacción de las ciudadanías y/o los grupos de valor es fundamental para evaluar la efectividad de las políticas y acciones implementadas por el Ministerio TIC en línea con estos fines. Los resultados de la encuesta proporcionarán información valiosa para mejorar la calidad de los servicios, fomentar el

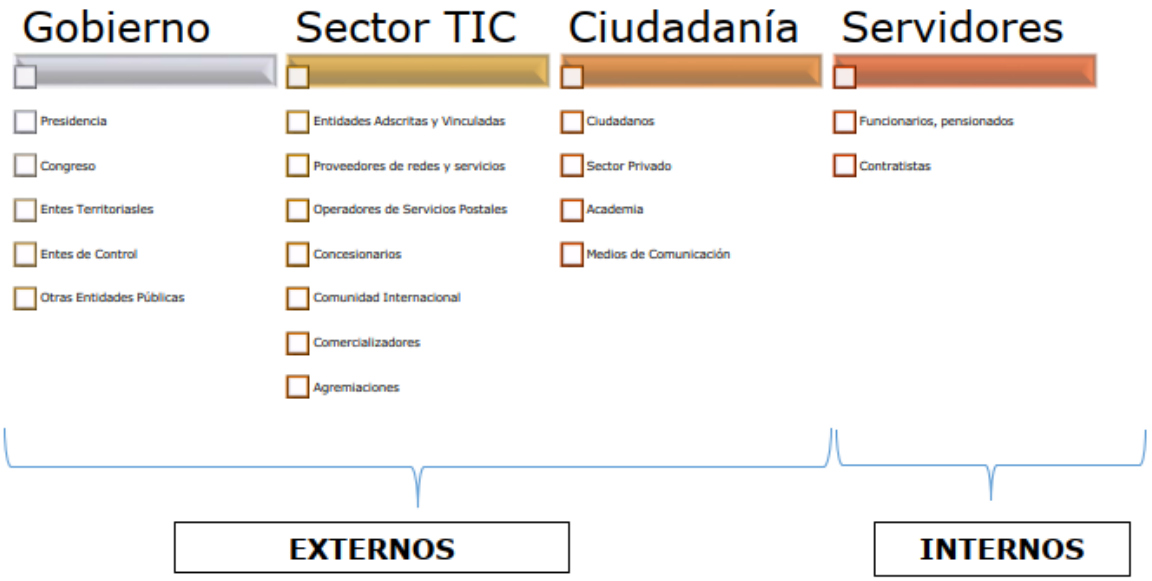
acceso, impulsar el desarrollo de contenidos y aplicaciones, y promover la competitividad y el crecimiento económico en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

En resumen, la intervención estatal en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones busca promover el acceso, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, así como el crecimiento de la industria en beneficio del crecimiento económico, la competitividad, la generación de empleo y las exportaciones. Para la vigencia 2025, según el estudio de mercado se proyecta la realización de 2.362 encuestas, con base en una población objetivo de 145.942 usuarios reportados por las distintas dependencias. Esta cifra garantiza una muestra representativa y estadísticamente válida para la medición y permitirá evaluar el impacto de las acciones implementadas y mejorar la efectividad de las políticas del Ministerio TIC en cumplimiento de estos fines.

3. ALCANCE DE LA NECESIDAD

Se requiere entonces realizar las encuestas que permita conocer el nivel de satisfacción frente a los bienes y/o servicios ofrecidos por la entidad para la vigencia 2025.

De acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Gestión los grupos de valor de la entidad son:



- **Gobierno:** corresponde principalmente a entidades públicas que reciben servicios del Ministerio TIC. Ejemplo del servicio Fomento del acceso, uso y la apropiación de las TIC a través de la promoción del Gobierno en Línea en dichas entidades.
- **Sector TIC**: corresponde principalmente a proveedores de redes o servicios TIC en el país, entre ellos se encuentran emisoras y empresas de telefonía fija y celular entre otras.
- **Ciudadanía:** corresponde principalmente a gente del común que percibe como el uso de la tecnología ha cambiado su forma de vida.

- **Servidores:** corresponde principalmente a funcionarios públicos del Ministerio TIC, Contratistas del Ministerio TIC y Pensionados del sector TIC).

Es importante precisar, que las mediciones de la precepción de los grupos de valor se deben contemplar llamadas a nivel nacional y para lo cual el Ministerio de las Tecnología de la Información y las Comunicaciones, suministrará por vigencia las bases de datos respectivas por línea estratégica, programa, proyecto, e iniciativa con los respectivos registros correspondientes

En consecuencia, se indica que las encuestas para cada una de las vigencias se deben realizar de manera independiente, tanto en el manejo de base de datos, reportes e informes entregables.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será hasta de **DOS (2) meses** sin que exceda el 31 de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del acta de inicio previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato.

- **CONSIDERACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL DISEÑO METODOLÓGICO**

Para el desarrollo del objeto contractual se han establecido que, las consideraciones técnicas específicas del documento metodológico son de obligatorio cumplimiento por parte del contratista, en los términos desarrollados a continuación:

4.1 DOCUMENTO METODOLÓGICO

En el documento metodológico se deben describir detalladamente el diseño temático, diseño estadístico, diseño de la recolección, diseño del procesamiento, diseño del análisis, diseño de la evaluación de las fases del proceso e instrumentos de recolección de información a utilizar para la encuesta de satisfacción. Particularmente se deben utilizar las técnicas estadísticas que son generalmente aplicadas en la recolección de encuestas la radicación, tanto a nivel nacional como internacional. De acuerdo con lo anterior, es importante que el contratista especifique claramente en la propuesta metodológica:

4.1.1 Diseño muestral
  4.1.1.1 Descripción del marco muestral
  4.1.1.2 Cálculo del tamaño de la muestra y la sobremuestra
4.1.2 Análisis de los cuestionarios anteriores
4.1.3 Descripción del método de captura y procesamiento de la información
4.1.4 Descripción de la estrategia de estimación de la muestra
4.1.5 Cálculo de la varianza estimada y del error estimado
4.1.6 Ajuste de cobertura por no respuesta

4.1.1 DISEÑO MUESTRAL

Universo de estudio: Usuarios y Beneficiarios de los bienes y/o servicios que presta el Ministerio TIC.

Población objetivo: Usuarios y Beneficiarios de los bienes y/o servicios que prestó el Ministerio TIC durante el periodo comprendido entre enero 2025 a diciembre 2025.

Periodo de referencia: enero 2025 a diciembre 2025.

Marco de lista: Bases de datos con los registros de los bienes y/o servicios ofrecidos por el Ministerio TIC en la que se relacionan los usuarios y/o beneficiarios de las dependencias encargadas de la prestación de cada uno de estos. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones suministrará las citadas bases de datos.

Diseño de la muestra: Muestreo Bietápico (estratificado y por conglomerados), o en una sola etapa por estratos de resultar más preciso; en cualquier caso, debe estar basado en técnicas de muestreo de tipo probabilístico que garanticen la representatividad a nivel de bien y/o servicio ofrecido por el Ministerio TIC.

Tamaño de la muestra: Se debe partir del tamaño de muestra estimado por el MinTIC y las cuales se establecieron para la medición de la vigencia 2025 de 2.362 llamadas telefónicas o vía internet.

Técnica de recolección: Encuesta individual vía telefónica o vía internet.
NOTA:

- Se entenderá por encuesta vía telefónica:

  Una **encuesta vía telefónica** es un método de recopilación de datos en el que los encuestadores realizan preguntas a los participantes a través de llamadas telefónicas.

- Se entenderá por encuesta vía internet:

  Una **encuesta vía internet** o **encuesta web** es un método de recopilación de datos en el que se envían cuestionarios a una muestra de encuestados, quienes pueden responder a través de plataformas en línea o por medio de correo electrónico.

  En todo caso el contratista debe indicar que acepta ajustes o mejoras al diseño muestral presentado (si aplican).

4.1.2 ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS ANTERIORES

En el aparte del análisis de los cuestionarios anteriores se deberá considerar el banco de preguntas existentes en la entidad, las cuales servirán como base para la elaboración de los cuestionarios definitivos a utilizar. Estos cuestionarios deberán ser socializados con las áreas del ministerio. Dentro de los tipos de preguntas se deben considerar preguntas abiertas y/o cerradas con respuesta única o múltiple.

4.1.3 DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO DE CAPTURA Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En la descripción del método de captura y procesamiento de la información, el contratista deberá indicar expresamente el método de captura de la realización de las encuestas (telefónica o vía internet), las cuales deben ser guardadas para posteriormente entregar copia al Ministerio TIC. Para el adecuado uso de los

dispositivos dispuestos para la captura de la información, el contratista deberá garantizar y entregar las evidencias de la realización de los procesos de capacitación al personal encargado de dicha labor. También deberá indicar el contratista que la información será capturada mediante el uso de aplicaciones establecidas para tal fin, las cuales deben ser diseñadas, desarrolladas y probadas de conformidad con los cuestionarios que se definan en presentación al Supervisor del Contrato.

El contratista deberá realizar el procesamiento de la información recolectada mediante el uso de software comercial licenciado o mediante el uso de software libre y conforme a la establecido en la política general de seguridad y privacidad de la información del Ministerio TIC para el tratamiento de datos personales (https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Secciones-auxiliares/Politicas/2627:Politicas-de-Privacidad-yCondiciones-de-Uso).

Para el procesamiento de los datos y los análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de los bienes y/o servicios del Ministerio TIC, el contratista deberá definir la escala de medición apropiada a las características de los datos.

4.1.4 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ESTIMACIÓN

El contratista debe indicar los detalles técnicos de la estrategia de estimación a utilizar en el marco del documento metodológico, los cuales serán aprobados por el supervisor del contrato de MinTIC.

4.1.5 CÁLCULO DE LA VARIANZA ESTIMADA Y DEL ERROR ESTIMADO

El contratista debe describir detalladamente la metodología de cálculo de la varianza estimada y del error estimado tanto a nivel general, como a nivel de dependencia y a nivel de cada bien o servicio que debe estar contenido en el marco del documento metodológico.

4.1.6 AJUSTE DE COBERTURA POR NO RESPUESTA

El contratista debe describir detalladamente la forma en que haría el ajuste de cobertura por no respuesta, lo cual debe quedar contenido el marco del documento metodológico.

4.2 DOCUMENTOS TÉCNICOS ASOCIADOS CON LA RECOLECCIÓN Y EL PROCESAMIENTO

El contratista debe diseñar los documentos asociados al operativo de captura como son Manual de diligenciamiento, manual de recolección y manual de supervisión, manual de usuario, así como para el procesamiento el manual de lineamientos técnicos para la depuración de los datos y el procesamiento de estos y las mallas de validación.

4.2.1 CONDICIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS

Para el cumplimiento del objeto contractual se han establecido las condiciones técnicas mínimas que son de obligatorio cumplimiento por parte del contratista, en los términos desarrollados en el presente documento.

4.2.1.1 ENTREGABLES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

El contratista debe dar cuenta de la correcta ejecución de los servicios contratados y, en ese sentido para proceder con la radicación de las cuentas de cobro deberá aportar al supervisor del contrato, para cada uno de los pagos, los entregables que se relacionan a continuación:

- **ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE LOS BIENES Y/O SERVICIOS EN LA VIGENCIA 2025:**

No. Pago	Fecha Estimada de Pago	Valor a pagar	Entregables
1	4 DE NOVIEMBRE 2025	$ 76.754.531,6*	**a.** El plan de trabajo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio que describa el cronograma de actividades de cada fase: • Preoperativo • Prueba piloto. Ajuste instrumentos según resultados prueba piloto. • Operativo de recolección de la información • Procesamiento y análisis de la información • Resultados preliminares (informe preliminar) • Resultados finales (informe final, presentación) Adicional debe aportar los entregables de las mismas, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio para aprobación y seguimiento del supervisor del Ministerio TIC/Fondo Único de TIC. **b.** El documento metodológico que contenga el diseño temático, diseño estadístico, diseño de la recolección, diseño del procesamiento, diseño del análisis, diseño de la evaluación de las fases del proceso e instrumentos de recolección de información a utilizar para la encuesta de satisfacción, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. **c.** Los instrumentos de recolección de datos definitivos, validados por el supervisor del contrato. **d.** Informe de los resultados de la aplicación de la prueba piloto y ajustes realizados a los instrumentos. **e.** Ficha técnica de las encuestas **f.** Documentos asociados a la recolección y procesamiento para aprobación y seguimiento del supervisor del Ministerio TIC/Fondo Único de TIC. Estos son Formulario de encuesta ajustado, Manual de diligenciamiento, manual de recolección y manual de supervisión, manual de usuario, así como para el procesamiento el manual de lineamientos técnicos para la depuración de los datos y el procesamiento de estos y las mallas de validación.

No. Pago	Fecha Estimada de Pago	Valor a pagar	Entregables
2	9 DE DICIEMBRE 2025	$115.131.797,4*	**a.** Informe con los resultados del operativo de recolección. **b.** Base de datos definitiva debidamente estructurada, depurada, organizada y dispuesta en archivos tipo SQL, Xlsx y CSV. **c.** Modelo conceptual de la base de datos con los diccionarios de datos. **d.** Informe final consolidado junto con los soportes en medio magnético (Disco duro portátil) en el que se especifiquen los resultados obtenidos de las mediciones 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 atención • Grado de satisfacción respecto a cada uno de los canales de atención • Grado de satisfacción frente a la atención de PQRSD • Grado de satisfacción frente al proceso de Rendición de Cuentas • Grado de satisfacción por bien y/o servicio. Es de aclarar que los bienes y/o servicios están asociados a las siguientes líneas misionales y de apoyo del ministerio: • Políticas públicas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. • Promoción del acceso, uso y apropiación de las TIC en el país. • Promoción de la Investigación y la innovación para el desarrollo del sector TIC. • Asignación, gestión y administración del espectro radioeléctrico. • Servicios ofrecidos a funcionarios y servidores del ministerio. **e.** Documento con la presentación de los resultados de la encuesta. Los informes y el material producido en el desarrollo de la encuesta para ent regar deben ser presentado de la siguiente manera: • Los archivos digitales generados en la ejecución del contrato, junto con la relación de la información contenida en el mismo. - Hojas de cálculo en archivos Xlsx y CSV. • Los documentos en archivos PDF o WORD • Las imágenes en JPG Los audios en MP3 o WMA

*Estos valores pueden ser objeto de modificación de acuerdo con el valor ofertado.

4.2.1.2 EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO PARA REALIZAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LA VIGENCIA 2025:

El contratista seleccionado deberá contar con un equipo de trabajo mínimo conformado según los parámetros definidos a continuación:

Se deberán aportar, las hojas de vida con los soportes respectivos de los siguientes perfiles:

PERFIL	REQUISITOS MÍNIMOS ACADÉMICOS	REQUISITOS MÍNIMOS DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA	ROL	PORCENTAJE DE DEDICACIÓN
Un (1) Director	Título Profesional en alguno de los siguientes NBC: Matemáticas, Estadística Economía, Administración; Ingeniería Industrial; Sociología, Trabajo Social, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y Afines, con postgrado a nivel de maestría en cualquiera de los mismos núcleos básicos de conocimiento. Deberá contar con tarjeta o matrícula profesional, en los casos en que aplique	Mínimo cinco (5) años de experiencia especifica en dirección de proyectos relacionados y/o evaluaciones y/o estudios y/o consultorías y/o investigaciones y/o programas, que incluyan diseño e implementación de encuestas que incluyan la recolección de información cuantitativa primaria	El director del proyecto velará por el desarrollo y cumplimiento de plan de trabajo, cronograma de ejecución, el diseño estadístico, la ejecución del cronograma de campo y en general por el aseguramiento de la calidad de los productos previstos como entregables para el proyecto.	100%
Un (1) Muestrista	Título Profesional en Matemáticas, Estadística, Economía y Afines con postgrado mínimo a nivel de especialización en Matemáticas, Estadística, Administración, Economía y afines. Deberá contar con tarjeta o matrícula profesional, en los casos en que aplique.	Mínimo tres (3) años de experiencia específica como asesor y/o consultor y/o coordinador de diseños muestrales para recolección de información cuantitativa y/o trabajo de campo en censos y/o encuestas.	El experto cuantitativo armonizará los requerimientos técnicos previstos en el plan estadístico y las implementaciones y desarrollo del estudio en campo. Garantizará el cumplimiento de los tiempos de ejecución, así como la implementación de todas las prácticas de calidad y resguardo de la información.	100%

PERFIL	REQUISITOS MÍNIMOS ACADÉMICOS	REQUISITOS MÍNIMOS DE EXPERIENCIA ESPECÍFICA	ROL	PORCENTAJE DE DEDICACIÓN
Un (1) Analista de Datos	Título Profesional en Matemáticas, Estadística; Economía, Administración y afines; Ingeniería Industrial y afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines; con postgrado a nivel de especialización y/o maestría en cualquiera de los mismos núcleos básicos de conocimiento. Deberá contar con tarjeta o matrícula profesional, en los casos en que aplique.	Mínimo tres (3) años de experiencia específica en procesamiento de datos y analítica de información estadística y/o de aplicación de encuestas y/o monitoreo y/o procesamiento y/o consolidación y/o realización de análisis de datos, y manejo y procesamiento de bases de datos.	El Analista de datos implementará las tareas de limpieza y procesamiento de las bases de datos resultantes de todos los campos de levantamiento de información.	100%
Un (1) Supervisor	Título Profesional en Ciencia Política, y/o Relaciones Internacionales y/o Antropología y/o Artes Liberales, y/o Economía y/o Administración y/o Matemáticas, Estadística y/o Ingeniería Industrial, y/o Ingeniería de Sistemas y/o Comunicación Social y/o Psicólogo. Deberá contar con tarjeta o matrícula profesional, en los casos en que aplique.	Mínimo dos (2) años de experiencia especifica en la supervisión y/o coordinación de encuestas, censos, y/o proyectos de investigación socioeconómica o de Mercados.	Se encargará de garantizar el cumplimiento del manual del encuestador previsto.	100%
Siete (7) Encuestadores o Entrevistadores	Título de Técnico o Tecnólogo en cualquier área del conocimiento.	Mínimo un (1) año de experiencia relacionada en la aplicación de encuestas en proyectos de investigación social o de mercados.	Se encargarán directamente de la consulta previa de BD, de la recolección de información y del registro de las respuestas de los beneficiarios consultados.	100%

NOTA: La documentación por medio de la cual se debe acreditar el equipo de trabajo se deberá presentar, dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio.**

Todas las hojas de vida del equipo de trabajo deberán ser aprobadas por el supervisor del contrato dentro de los siguiente **cinco (5) días a partir de la recepción de estas**, así como cualquier cambio igualmente deberá ser autorizado por el supervisor.

Sin perjuicio de los mínimos aquí previstos, el contratista deberá presentar todas las hojas de vida del equipo de trabajo para aprobación de la supervisión.

En caso de surgir la necesidad de cambiar algún integrante del equipo de trabajo por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, el nuevo integrante del equipo debe contar con los mismo o mayores requisitos de los exigidos al que remplaza y su hoja de vida debe ser entregada al supervisor del contrato de la entidad para su aprobación.

4.2.1.3. DETALLE DE LAS ACTIVIDADES POR REALIZAR EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LA VIGENCIA 2025:

Sin perjuicio de las obligaciones del contratista previstas en el estudio previo, el contratista deberá realizar las siguientes actividades para la ejecución del contrato:

ACTIVIDAD	TAREA POR REALIZAR
Realizar todas las actividades preoperativas de la encuesta.	**a)** Elaborar el plan de trabajo y el cronograma del operativo de campo y presentarlos al Supervisor del contrato para su aprobación y seguimiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio. **b)** Elaborar y entregar la ficha técnica de la encuesta y presentarla al Supervisor del contrato para su aprobación, dentro de los diez (10) días hábiles siguiente a la suscripción del acta de inicio del contrato. **c)** Realizar los ajustes al contenido y diseño de los cuestionarios de encuesta. **d)** Elaborar el documento metodológico de conformidad con lo establecido en este anexo técnico y presentarlo al supervisor del contrato dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, para su aprobación. **e)** Elaborar los manuales necesarios para el desarrollo de las actividades. Estos manuales son: son Manual de diligenciamiento, manual de recolección y manual de supervisión, manual de usuario, así como para el procesamiento el manual de lineamientos técnicos para la depuración de los datos y el procesamiento de estos. Cada manual debe contener los lineamientos técnicos, conceptuales y prácticos relacionados con las actividades propias de cada fase de la operación estadística. **f)** Diseñar las tablas de frecuencia y los cuadros de salida. **g)** Hacer el diseño de muestreo y seleccionar la muestra definitiva y la sobremuestra, y presentar para aprobación del supervisor del MinTIC. **h)** Definir las reglas de validación y consistencia de la información. **i)** Preparar el hardware y el software a utilizar en el desarrollo de la encuesta. **j)** Realizar la prueba piloto y presentar un informe del resultado de dicha prueba teniendo en cuenta los ajustes aplicados a los instrumentos al supervisor donde, entre otras cosas, se describan y se documenten las limitaciones e inconvenientes presentes en dicha prueba, de conformidad con los parámetros establecidos en conjunto con el Supervisor del Contrato. Tras lo cual se deben ajustar los instrumentos.
Realizar el operativo de recolección de los datos requeridos	**a)** Llevar a cabo los procesos de selección, contratación y entrenamiento en la metodología de la encuesta y en el proceso de recolección y consolidación de los datos a los coordinadores, supervisores y encuestadores.

ACTIVIDAD	TAREA POR REALIZAR
	b) Realizar el operativo de recolección de datos de la encuesta a través de llamadas telefónicas o por internet mediante el envío a correo electrónico del link correspondiente al encuestado. **c)** Realizar la supervisión técnica, monitoreo y seguimiento al operativo de recolección. **d)** Presentar al Supervisor del Contrato reportes periódicos del seguimiento de la recolección y captura de datos en los que se informen los avances y dificultades. **e)** Presentar y entregar un informe del operativo de recolección al Supervisor del Contrato. **f)** Asegurar el adecuado desarrollo del operativo de recolección y consolidación de datos.
Consolidar, conformar y procesar archivos con los datos recolectados	**a)** Consolidar, depurar y procesar la información. **b)** Producir las tablas de frecuencias y los cuadros de salida con los datos de la muestra. **c)** Generar y calibrar los factores de expansión. **d)** Generar y revisar los errores de muestreo y elaborar cuadros de salida a nivel expandido. **e)** Conformar los archivos finales. **f)** Entregar la base de datos definitiva debidamente estructurada, depurada, organizada y dispuesta en archivos tipo SQL, Xlsx y CSV. **g)** Hacer entrega del modelo conceptual de la base de datos con los diccionarios de datos. **h)** Realizar el procesamiento de la base de datos de la encuesta.
Entregar y presentar los documentos e informes técnicos y operativos, con la periodicidad definida en el plan de trabajo.	**a)** Entregar informe con la presentación de los resultados, de conformidad con los parámetros establecidos en este anexo técnico. **b)** Realizar la divulgación y difusión de los resultados de la encuesta, de conformidad con los parámetros establecidos por el Supervisor del Contrato. **c)** Entregar los informes y el material de producido en el marco del desarrollo de la encuesta. **d)** Las demás inherentes al objeto y a las obligaciones del contrato y que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

ANEXO TECNICO ENCUESTA VF

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250828-084902-b37909-28526392

Estado: Finalizado

Creación: 2025-08-28 08:49:02

Finalización: 2025-08-28 08:49:59

Escanee el código para verificación

Firma: Coordinadora GIT Grupo de Inetres y Gestión doumental

Diana M. Caicedo Lara

DIANA MARCELA CAICEDO LARA
1108931464
dmcaicedo@mintic.gov.co
Coordinadora GIT de Grupos de Interés y Gestión Documental
MINTIC

REPORTE DE TRAZABILIDAD

ANEXO TECNICO ENCUESTA VF

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250828-084902-b37909-28526392

Estado: Finalizado

Creación: 2025-08-28 08:49:02

Finalización: 2025-08-28 08:49:59

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	DIANA MARCELA CAICEDO LARA dmcaicedo@mintic.gov.co Coordinadora GIT de Grupos de Interés y Gestión Do MINTIC	Aprobado	Env.: 2025-08-28 08:49:14 Lec.: 2025-08-28 08:49:32 Res.: 2025-08-28 08:49:59 IP Res.: 179.19.65.104