ANEXO 5 – ANEXO TÉCNICO

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Objetivos, Metas y Alcance de los servicios requeridos.

1. Objeto del contrato: REALIZAR EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD.

2. Alcance de los servicios requeridos:

Se requiere de la firma consultora la identificación del nivel de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida a través de los diferentes canales de atención que tiene dispuestos la entidad: presencial, telefónico y virtual. Así mismo, la percepción y opinión de la ciudadanía respecto de las respuestas entregadas por la Secretaría Distrital de Planeación -SDP- a los requerimientos de competencia de ésta.

Se esperan de la consultoría los siguientes productos y entregables descritos de manera sucinta, pero que se detallan a lo largo del contenido de este documento. Estos deben ser aprobados por parte de la SDP mediante acta suscrita entre las partes:

a. **Consolidación del equipo de trabajo experto y plan de trabajo detallado** que contenga cronograma semanal de los hitos, actividades, entregables, tiempos, responsables y momentos de encuentro técnico entre contratista y contratante. Este plan de trabajo deberá abarcar todo el alcance de la consultoría e incluir la totalidad del equipo de trabajo.

b. **Informe cuali-cuantitativo** producto de la revisión de los resultados, informes e instrumentos que ha utilizado la entidad para identificar el nivel de calidad en la atención ofrecida y satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, en los dos últimos estudios realizados. El cual deberá ser elaborado con el fin de ser tomados como insumo para el siguiente ítem; éste debe contener como mínimo los modelos estadísticos utilizados, muestras tomadas, resultados obtenidos y demás información útil para la construcción del nuevo estudio.

c. **Propuesta metodológica y técnica del estudio,** que incluya los instrumentos para la medición, producto de la revisión de los insumos señalados en el ítem anterior, suministrados por la SDP y de esta manera garantizar la mejora en la cantidad, datos cuantitativos, cualitativos y calidad de los datos a recopilar en el estudio objeto del presente contrato.

d. **Diseño de modelo estadístico**, que esté alineado con el contexto institucional de la SDP, especialmente enfocado en los segmentos de satisfacción, la identificación de los factores clave que influyen en la misma, permitiendo determinar qué aspectos de los tramites, OPAS, productos o servicios son más importantes para los ciudadanos y dónde se deben centralizar los esfuerzos de mejora.

e. **Diseño de Tablero de indicadores de satisfacción ciudadana, de aplicación inicial,** con sustento en los resultados de la encuesta de satisfacción de la presente consultoría y respecto a la oferta de la SDP, orientado a evaluar la calidad de los servicios ofrecidos y la percepción ciudadana.

f. **Propuesta técnica de las herramientas analógicas y digitales especializadas para la captura y procesamiento de datos e información**, en consonancia con la propuesta metodológica y técnica para la medición y con el modelo estadístico aprobados.

g. **Captura de información, recolección de datos y trabajo de campo** alineada con la propuesta metodología y técnica del estudio, al modelo estadístico definido, al diseño del visualizador de datos y al tablero de indicadores previamente definidos y aprobados.

h. **Realizar 2.442 encuestas** para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, distribuidas de manera estimada de la siguiente manera: 1346 en canal presencial, 211 en canal telefónico y 885 en canal virtual; la distribución de la muestra por servicio se puede ver en el título PRESENTACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA EL ESTUDIO del presente documento. La cantidad de encuestas a aplicar a cada uno de los canales y servicios podrá ser modificada por la SDP, no obstante, no podrá superar las 2.442.

i. **Realizar un documento con la caracterización** de los usuarios de los diferentes canales de atención teniendo en cuenta lineamientos institucionales; éste deberá tener como mínimo un análisis por segmentos con el fin de aplicar nuevas estrategias para mejorar el enfoque poblacional-diferencial y de género.

j. **Propuesta técnica e implementación de un visualizador de datos web** alineado al modelo estadístico y al tablero de indicadores que permita convertir datos en información comprensible mediante informes visuales interactivos disponibles a través de un navegador web, facilitando su apropiación, comprensión, análisis y con la capacidad de interacción con los datos a través de exploraciones, filtrado, descargas y diversas formas de visualización; todo lo anterior, como aporte calificado a la gestión y toma de decisiones al interior de la SDP y en pro de la transparencia ante la ciudadanía y el gobierno abierto.

k. **Informes finales** que incluyan detalles relevantes del despliegue metodológico de la medición, la implementación del modelo estadístico, el diseño del tablero de indicadores y/o métricas de satisfacción ciudadana y un robusto análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos, identificando fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de mejora y, que proponga estrategias y acciones que podrían implementarse respecto de la prestación del servicio en los canales de atención, de esta manera poder mejorar la experiencia de los ciudadanos y partes interesadas, así como los índices de cumplimiento del servicio que son auditados por las diferentes entidades de control.

l. **Propuesta técnica y metodológica para realizar seguimiento y monitoreo** continuo a la satisfacción del cliente y evaluar el impacto de las acciones implementadas de forma posterior a la realización del estudio al que refiere este documento técnico contractual.

3. Descripción detallada de los servicios requeridos.

La medición se debe realizar para los siguientes canales de atención:

PRESENCIAL:	TELEFÓNICO:	VIRTUAL:
Son los servicios que se prestan en los diferentes puntos de atención de la entidad como son: Centro de atención distrital especializados CADE. Supercades (7), Cades (11), Archivo Central Predios (1), y Ferias de servicio a la ciudadanía. Dentro de este canal, se contemplan los siguientes servicios: ✓ Servicio de información territorial- POT – (SuperCades CAD, Américas, Bosa y Suba) ✓ Certificado de estratificación socioeconómica – (SuperCades CAD, Américas, Bosa y Suba)	La Secretaría Distrital de Planeación cuenta con atención a través de la Línea 195, a través de la cual cualquier ciudadano puede ser orientado sobre los trámites o servicios que ofrece la entidad.	Este canal está compuesto por: página web de la SDP (https://www.sdp.gov.co/), radicación realizada a través del correo institucional dispuesto a la ciudadanía (radicacionplaneacionbogota@sdp.gov.co), radicación a través del punto presencial denominado ventanilla única de radicación (VUR) y el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas BOGOTÁ TE ESCUCHA -BTE-. A través del sitio web institucional de la Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá (https://www.sdp.gov.co/), es posible acceder a información relacionada con la misionalidad de la entidad como trámites, servicios y otros procedimientos administrativos; canales y puntos de atención a la ciudadanía; informes y comunicaciones de gestión; documentación del Plan de Ordenamiento

✓ Sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiares para programas sociales -SISBEN: Trámites – Cades y Supercades ✓ Servicio de consulta de documentación urbanística – Consulta arquitecto: Planoteca ✓ Servicio de consulta de Licencias de construcción y sus anexos – Archivo Central de predios ✓ Ferias de servicio a la ciudadanía: Puntos itinerantes de atención del servicio de SISBEN		Territorial y del Plan Distrital de Desarrollo, micro sitio de transparencia e incluye las últimas noticias, entre otros temas, todos propios de la entidad. Así mismo es posible agendar citas tanto para consultar licencias de construcción y sus anexos, como para revisar temas especializados relacionados con el territorio de la ciudad. Adicionalmente, la página web vincula a la ciudadanía con herramientas como el Sistema de Información de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial (SINUPOT); el sistema distrital Bogotá Te Escucha, destinado al registro de peticiones ciudadanas; y el Sistema de Información de Procesos Automáticos (SIPA), a través del cual se puede realizar todo tipo de radicaciones.

4. Cifras de atención

Con el fin de identificar la dinámica de los servicios, se presentan las cifras de atención del año 2024 y del primer trimestre de 2025, para los canales presencial, telefónico y virtual:

AÑO 2024

CANAL DE ATENCIÓN	Servicio	Punto de Atención	TOTAL 2024	Participación por servicio
1- Presencial	Norma Urbana - Supercades	Supercades	**44.762**	5,82%
	Estratificación - Supercades	Supercades	**8.184**	1,06%
	Sisbén	Cades y Supercades	**360.656**	46,91%
	Planoteca		**13.577**	1,77%
	Archivo Central Predios	Montevideo - Calle 21 No. 69 B - 80	**17.919**	2,33%
	Ferias de servicio al ciudadano	Variable	**8.927**	1,16%
		Subtotal Canal Presencial	***454.025***	***59,06%***

AÑO 2025

CANAL DE ATENCIÓN	Servicio	Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	PRIMER TRIMESTRE 2025	Participación por servicio
1- Presencial	Norma Urbana - Supercades	Supercades	3.921	4.356	4.202	12.479	6,23%
	Estratificación - Supercades	Supercades	476	292	495	1.263	0,63%
	Sisbén	Cades y Supercades	31.855	37.654	26.472	95.981	47,90%
	Planoteca		1.157	1.382	1.335	3.874	1,93%
	Archivo Central Predios	Montevideo - Calle 21 No. 69 B - 80	1.408	1.596	1.614	4.618	2,30%
	Ferias de servicio al ciudadano	Variable	130	475	240	845	0,42%
		Subtotal Canal Presencial	***38.947***	***45.755***	***34.358***	***119.060***	***59,42%***

AÑO 2024

CANAL DE ATENCIÓN	Servicio	Punto de Atención	TOTAL 2024	Participación por servicio
2 - Telefonico	Línea 195	195	**13.555**	1,76%
	Total de solicitudes solucionadas mediante llamada	Agendamiento de Citas especializadas	**1.176**	0,15%
	Agendamiento Archivo Central de Predios.		**5.094**	0,66%
		Subtotal Canal Telefónico	***19.825***	***2,58%***

AÑO 2025

CANAL DE ATENCIÓN	Servicio	Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	PRIMER TRIMESTRE 2025	Participación por servicio
2 - Telefonico	Línea 195	195	2.023	2.871	2.600	7.494	3,74%
	Total de solicitudes solucionadas mediante llamada	Agendamiento de Citas especializadas	83	68	82	233	0,12%
	Agendamiento Archivo Central de Predios.		346	629	490	1.465	0,73%
		Subtotal Canal Telefónico	***2.452***	***3.568***	***3.172***	***9.192***	***4,59%***

AÑO 2024

CANAL DE ATENCIÓN	Servicio	Punto de Atención	TOTAL 2024	Participación por servicio
3 - Virtual	Correo: servicioalciudadanogel@gmail.com	www.sdp.gov.co/Servicios	**38.089**	4,95%
	Numero de Citas Territoriales Especializadas	Virtual	**787**	0,10%
	ENTRADAS VIRTUALES EXTERNAS WEB FILE		**8.707**	1,13%
	Servicio Estrato - SINU POT	www.sdp.gov.co/SINU POT (estrato)	**148.172**	19,27%
	CONSULTA WEB	www.sdp.gov.co/Sisbén	**27.341**	3,56%
	Bogotá Te Escucha Recibidas - SDQS (QUEJAS Y RECLAMOS)	(Solamente Peticiones Registradas)	**2.503**	0,33%
	Radicación de Comunicaciones oficiales - ENTRADAS (peticiones, trámites y otras comunicaciones)	Reporte SIPA: Seguimiento Peticiones Generales	**69.328**	9,02%
		Subtotal Canal Virtual	***294.927***	***38,36%***

AÑO 2025

CANAL DE ATENCIÓN	Servicio	Punto de Atención	Enero	Febrero	Marzo	PRIMER TRIMESTRE 2025	Participación por servicio
3 - Virtual	Correo: servicioalciudadanogel@gmail.com	www.sdp.gov.co/Servicios	2.846	3.262	2.678	8.786	4,38%
	Numero de Citas Territoriales Especializadas	Virtual	58	61	48	167	0,08%
	ENTRADAS VIRTUALES EXTERNAS WEB FILE		895	658	559	2.112	1,05%
	Servicio Estrato - SINU POT	www.sdp.gov.co/SINU POT (estrato)	9.093	9.777	10.197	29.067	14,51%
	CONSULTA WEB	www.sdp.gov.co/Sisbén	2.258	2.280	6.049	10.587	5,28%
	Bogotá Te Escucha Recibidas - SDQS (QUEJAS Y RECLAMOS)	(Solamente Peticiones Registradas)	499	1.793	1.824	4.116	2,05%
	Radicación de Comunicaciones oficiales - ENTRADAS (peticiones, trámites y otras comunicaciones)	Reporte SIPA: Seguimiento Peticiones Generales	5.121	6.013	6.160	17.294	8,63%
		Subtotal Canal Virtual	***20.770***	***23.844***	***27.515***	***72.129***	***36,00%***

5. Descripción detallada de los resultados y productos esperados

5.1. Fases de Desarrollo

La totalidad de fases y componentes de fase están asociadas a los resultados y productos del estudio y con ello al cronograma mensual propuesto, como se resume a continuación:

FASE	ALCANCE	MES
FASE 1	**Equipo humano experto, estrategia técnica y plan de trabajo**	**1**
FASE 2	**Equipo humano de campo, pilotaje de instrumentos y alistamiento del trabajo de campo**	**2**
FASE 3	**Captura de información, recolección de datos y trabajo de campo**	**3 y 4**
	Componente 3A. Aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos - trabajo de campo	3
	Componente 3B. Aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos - trabajo de campo	4
FASE 4	**Procesamiento de datos, presentación de Información, resultados y recomendaciones**	**5**

Para el desarrollo de la consultoría se definieron cuatro (4) fases, y a su vez una de estas fases, específicamente la fase tres (3), se encuentra subdividida en componentes A y B. Dentro de cada fase se señalan ítems y es sobre cada ítem se definen los entregables.

Así como las fases, los entregables de cada ítem son consecuentes y condicionados entre sí, Es decir, un entregable depende del otro, dado que existe una transferencia de datos e información, insumos, productos y/o resultados que son fundamento de operación y despliegue de los ítems siguientes. Así mismo, las fases son consecuentes y condicionas entre sí. Los productos definidos en cada una de las fases con las características y parámetros definidos en el presente documento deben ser entregadas en condiciones de oportunidad y calidad.

A. FASE 1: Equipo humano experto, estrategia técnica y plan de trabajo (Mes 1)

Inicio*:* se condiciona a la firma del acta de inicio

Consolidación del equipo humano de trabajo experto y plan de trabajo detallado que contenga cronograma semanal de los hitos, actividades, entregables tiempos y responsables y momentos de encuentro técnico entre contratista y contratante y que este plan de trabajo abarque todo el alcance de la consultoría e incluya la totalidad del equipo de trabajo.

1. Ficha técnica aprobada del equipo de trabajo experto (datos personales de contacto, experiencia, formación, rol y responsabilidades dentro de la consultoría). El equipo humano experto debe permanecer vinculado a la consultoría durante todo el tiempo que dure la misma.
2. Plan de trabajo y cronograma, aprobados por la SDP. Estos deben ser presentados durante los primeros cinco días hábiles después de firmada el acta de inicio.

Informe cuali-cuantitativo producto de la revisión de los estudios anteriores, informes e instrumentos que ha utilizado la entidad para identificar el nivel de calidad en la atención ofrecida y satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados a la ciudadanía en los dos últimos estudios realizados. La SDP suministrará dicha documentación.

3. Informe cuali-cuantitativo.

Propuesta metodológica y técnica del estudio, que incluya los instrumentos para la medición, producto de la revisión de los insumos señalados en el ítem anterior suministrados por la SDP y de esta manera garantizar la mejora en la cantidad, tipología y calidad de los datos a recopilar en el estudio objeto del presente contrato, el cual deberá ser aplicado a lo largo del estudio de la referencia.

4. Documento técnico aprobado que incluye el diseño metodológico e instrumentos de captura de datos.
5. Propuesta aprobada de prueba piloto y monitoreo de instrumentos de captura de datos

Diseño de modelo estadístico, previo estudio de los modelos existentes, que esté alineado al contexto institucional de la SDP, especialmente enfocado en la identificación de los factores clave que influyen en la satisfacción, que permita determinar qué aspectos de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPA´s) y otros productos y/o servicios son más importantes para los ciudadanos y dónde se deben enfocar los esfuerzos de mejora. Se espera que este modelo facilite la identificación de los grupos de aquellos ciudadanos que podrían estar insatisfechos. Así mismo que permita agrupar a los ciudadanos en segmentos/grupos con necesidades y preferencias similares. También es importante que el modelo estadístico permita medir el impacto de las acciones tomadas para mejorar la satisfacción de la ciudadanía y determinar si las estrategias implementadas están dando resultados. Y finalmente el modelo debe proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas relacionadas con el producto, el servicio y la atención ciudadana propia de la misionalidad de la SDP.

6. Propuesta aprobada de la distribución de la muestra definida por la Secretaría Distrital de Planeación, por cada uno de los canales definidos por la entidad. Se aclara que, si bien es cierto que la entidad tiene estimada la cantidad de encuestas a aplicar por cada uno de los canales y servicios, se requiere que la consultoría evalué la distribución para identificar si hay lugar a una optimización.
7. Modelo estadístico aprobado
8. Propuesta de matriz de caracterización que contenga variables demográficas y psicográficas de los usuarios, así como las variables asociadas a la satisfacción del servicio/producto, y las relacionadas con la calidad de la información que entrega la entidad

Diseño de Tablero de indicadores de satisfacción ciudadana, y aplicación inicial, con sustento en los resultados de la encuesta de satisfacción de la presente consultoría y respecto a la oferta de la SDP, orientado a evaluar la calidad de los servicios ofrecidos y la percepción ciudadana, con énfasis como mínimo en los siguientes siete (7) atributos:

- Satisfacción general
- Calidez (trato digno, lenguaje claro)
- Conocimiento técnico
- Resolución de las solicitudes en el primer contacto
- Tiempo de respuesta
- Facilidad de acceso a los servicios
- Percepción de transparencia

9. Tablero de indicadores, aprobado.
10. Propuesta para el cálculo de los indicadores señalados en el item anterior, fórmula, justificación y ficha técnica, aprobada.

Propuesta técnica de las herramientas analógicas y digitales especializadas para la captura y procesamiento de datos e información, en consonancia con la propuesta metodológica y técnica para la medición y con el modelo estadístico aprobados.

11. Herramientas e instrumentos técnicos de captura de información, aprobados
12. Herramientas aprobadas para recolectar información básica (nombre y teléfono) de los ciudadanos que utilizan el Servicio Estrato - SINUPOT y CONSULTA WEB, de esta manera acopiar datos para contactar y poder aplicar las encuestas de satisfacción.
13. Propuesta para la presentación de resultados en un visor (visualización de datos) para página web.
14. Bitácora de control de los cambios por cada uno de los instrumentos a utilizar en el estudio y aprobados por la Secretaría Distrital de Planeación.

MES 1		
FASE 1 6 item 14 entregables		
Equipo humano experto, estrategia técnica y plan de trabajo		
ITEM	1	**Consolidación del equipo humano de trabajo experto y plan de trabajo detallado**
ENTREGABLE	1	Ficha técnica aprobada del equipo de trabajo experto
ENTREGABLE	2	Plan de trabajo y cronograma, aprobados por la SDP.
ITEM	2	**Informe cuali-cuantitativo producto de la revisión de los estudios anteriores**
ENTREGABLE	3	Informe cuali-cuantitativo.
ITEM	3	**Propuesta metodológica y técnica del estudio,**
ENTREGABLE	4	Documento técnico aprobado que incluye el diseño metodológico e instrumentos de captura de datos.
ENTREGABLE	5	Propuesta aprobada de prueba piloto y monitoreo de instrumentos de captura de datos
ITEM	4	**Diseño de modelo estadístico**
ENTREGABLE	6	Propuesta aprobada de la distribución de la muestra definida por la Secretaría Distrital de Planeación,
ENTREGABLE	7	Modelo estadístico aprobado
ENTREGABLE	8	Propuesta de matriz de caracterización que contenga variables demográficas y psicográficas
ITEM	5	**Diseño de Tablero de indicadores de satisfacción ciudadana, como mínimo en los siguientes siete (7) atributos:** •Satisfacción general•Calidez (trato digno, lenguaje claro) •Conocimiento técnico •Resolución de las solicitudes en el primer contacto •Tiempo de respuesta•Facilidad de acceso a los servicios •Percepción de transparencia
ENTREGABLE	9	Tablero de indicadores, aprobado.
ENTREGABLE	10	Propuesta para el cálculo de los indicadores señalados en el ítem anterior, fórmula, justificación y ficha técnica, aprobada.
ITEM	6	**Propuesta técnica de las herramientas analógicas y digitales especializadas**
ENTREGABLE	11	Herramientas e instrumentos técnicos de captura de información, aprobados
ENTREGABLE	12	Herramientas aprobadas para recolectar información básica
ENTREGABLE	13	Propuesta para la presentación de resultados en un visor (visualización de datos) para página web.
ENTREGABLE	14	Bitácora de control de los cambios por cada uno de los instrumentos a utilizar en el estudio y aprobados por la Secretaría Distrital de Planeación.

Fin: Al finalizar el mes 1 del contrato y para ello, la totalidad de los entregables propios de esta fase, deben haber sido recibidos y aprobados por la SDP.

Nota 1: Las encuestas, caracterización y demás entregables presentados por la consultoría deben tener como referencia y línea base las ya aplicadas en mediciones anteriores con el fin de poder mantener un histórico de las variables medidas; no obstante, se deben incluir nuevas variables que permitan obtener datos no analizados o nueva información.

Nota 2: Antes de aplicar cualquier instrumento de captura de información, este deberá ser aprobado por el equipo técnico y de supervisión del contrato.

B. FASE 2: Equipo humano de campo, pilotaje de instrumentos y alistamiento del trabajo de campo (Mes 2)

Inicio: Con la totalidad de los entregables de la fase 1, debidamente aprobados por la SDP

Consolidación del equipo humano de trabajo de campo

1. Evidencia aprobada de la selección, contratación y entrenamiento general y específico del equipo humano de campo (supervisor de campo y encuestadores) teniendo presente los perfiles definidos por la entidad, y alineada la consultoría a lo establecido en las obligaciones contractuales y en los Decretos 380 de 2015 y 634 de 2023.
2. Plan de capacitación aprobado, y aplicado al supervisor de campo y encuestadores en los instrumentos de recolección de datos y la importancia de dar un trato digno y con lenguaje claro a los ciudadanos encuestados.
3. Modelo aprobado de consentimiento informado, si llegase a dar lugar a ello.
4. Ficha técnica aprobada, de la encuesta.
5. Modelo aprobado del pacto ético de confidencialidad con la información.

Propuesta técnica de las herramientas analógicas y digitales especializadas

6. **Propuesta técnica de las herramientas** analógicas y digitales especializadas para la captura y procesamiento de datos e información

Pilotaje de instrumentos de captura de información y preparativos del trabajo de campo

7. Normas de validación y consistencia de la información a recolectar. Ficha técnica de validación y consistencia de la información, aprobada.
8. Prueba piloto de la aplicación de los diferentes instrumentos en cada canal y presentación de los resultados de la prueba y aplicación de ajustes identificados como necesarios. Resultados de prueba piloto aprobados.
9. Estrategia de recolección de datos de manera masiva con base en la muestra definida. Aprobada.

MES 2		
FASE 2 3 item 9 entregable		
Equipo humano de campo, pilotaje de instrumentos y alistamiento del trabajo de campo		
ITEM	1	Consolidación del equipo humano de trabajo de campo
ENTREGABLE	1	Evidencia aprobada de la selección, contratación y entrenamiento general y específico del equipo humano de campo (supervisor de campo y encuestadores) teniendo presente los perfiles definidos por la entidad, y alineada la consultoría a lo establecido en las obligaciones contractuales y en los Decretos 380 de 2015 y 634 de 2023.
ENTREGABLE	2	Plan de capacitación aprobado, y aplicado al supervisor de campo y encuestadores en los instrumentos de recolección de datos y la importancia de dar un trato digno y con lenguaje claro a los ciudadanos encuestados.
ENTREGABLE	3	Modelo aprobado de consentimiento informado, si llegase a dar lugar a ello.
ENTREGABLE	4	Ficha técnica aprobada, de la encuesta.
ENTREGABLE	5	Modelo aprobado del pacto ético de confidencialidad con la información.
ITEM	2	Propuesta técnica de las herramientas analógicas y digitales especializadas
ENTREGABLE	6	Propuesta técnica de las herramientas analógicas y digitales especializadas para la captura y procesamiento de datos e información
ITEM	3	Pilotaje de instrumentos de captura de información y preparativos del trabajo de campo
ENTREGABLE	7	Normas de validación y consistencia de la información a recolectar. Ficha técnica de validación y consistencia de la información, aprobada.
ENTREGABLE	8	Prueba piloto de la aplicación de los diferentes instrumentos en cada canal y presentación de los resultados de la prueba y aplicación de ajustes identificados como necesarios. Resultados de prueba piloto aprobados.
ENTREGABLE	9	Estrategia de recolección de datos de manera masiva con base en la muestra definida. Aprobada.

Fin: Al finalizar el mes 2 del contrato y para ello la totalidad de los entregables propios de esta fase deben haber sido recibidos y formalmente aprobados por la SDP

Nota 1: En cumplimiento al Decreto 380 de 2015, se debe vincular a dos personas con perfil de encuestadores; las consultas de las bases de datos y soportes de vinculación deben hacerse ante la Secretaría Distrital del Desarrollo Económico.

Nota 2: En cumplimiento al Decreto Distrital 634 de 2023. El consultor deberá contratar y mantener un mínimo del 50% de mujeres vinculadas en la ejecución del contrato.

C. FASE 3. Captura de información, recolección de datos y trabajo de campo

Inicio con la totalidad de los productos de las fases 1 y 2 aprobados por la SDP

Componente 3A: Aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos - trabajo de campo (mes 3)

Realización encuestas

1. Realizar mínimo 1221 encuestas para la recolección de datos de acuerdo con la técnica definida por canal y con base en la muestra mínima pactada por servicio.

Cumplir el plan de trabajo

2. Realizar todas las acciones señaladas en el diseño metodológico y técnico del estudio aprobado.
3. Reportar semanalmente los avances obtenidos, falencias presentadas y número de encuestas e instrumentos aplicados.
4. Informar al Supervisor del contrato cualquier inconveniente que afecte el logro del objeto del estudio.
5. Coordinar con la supervisión del contrato la recolección de información básica para poder aplicar las encuestas del canal virtual, el consultor deberá garantizar que la captura de información cumple con los requisitos y parámetros de la ley de habeas data.

MES 3		
FASE 3A 2 item 5 entregable		
Captura de información, recolección de datos y trabajo de campo		
Componente 3A: Aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos - trabajo de		
ITEM	**1**	**Realización encuestas**
ENTREGABLE	1	Realizar mínimo 1221 encuestas para la recolección de datos de acuerdo con la técnica definida por canal y con base en la muestra mínima pactada por servicio.
ITEM	**2**	**Cumplir el plan de trabajo**
ENTREGABLE	2	Realizar todas las acciones señaladas en el diseño metodológico y técnico del estudio aprobado.
ENTREGABLE	3	Reportar semanalmente los avances obtenidos, falencias presentadas y número de encuestas e instrumentos aplicados.
ENTREGABLE	4	nformar al Supervisor del contrato cualquier inconveniente que afecte el logro del objeto del estudio.
ENTREGABLE	5	Coordinar con la supervisión del contrato la recolección de información básica para poder aplicar las encuestas del canal virtual, el consultor deberá garantizar que la captura de información cumple con los requisitos y parámetros de la ley de habeas data.

El componente 3A de la fase 3 termina paralelo al fin del mes 3 del contrato, con los entregables que integran dicho componente realizados a cabalidad y aprobados por la SDP.

Fase 3. Aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos - trabajo de campo.

Componente 3B. Aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos - trabajo de campo (mes 4)

Realiza encuestas

6. Realizar mínimo 1221 encuestas para la recolección de datos de acuerdo con la técnica definida por canal y con base en la muestra mínima pactada por servicio.

Cumplir el plan de trabajo

7. Realizar todas las acciones señaladas en el diseño metodológico y técnico del estudio aprobado.
8. Reportar semanalmente los avances obtenidos, falencias presentadas y número de encuestas e instrumentos aplicados.
9. Informar al Supervisor del contrato cualquier inconveniente que afecte el logro del objeto del estudio.
10. Coordinar con la supervisión del contrato la publicación y difusión de la encuesta para el canal virtual con la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Planeación.

MES 4		
FASE 3B 2 item 5 entregable		
Captura de información, recolección de datos y trabajo de campo		
Fase 3. Aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos - trabajo de campo.		
ITEM	1	Realización encuestas
ENTREGABLE	1	Realizar mínimo 1221 encuestas para la recolección de datos de acuerdo con la técnica definida por canal y con base en la muestra mínima pactada por servicio.
ITEM	2	Cumplir el plan de trabajo
ENTREGABLE	2	Realizar todas las acciones señaladas en el diseño metodológico y técnico del estudio aprobado.
ENTREGABLE	3	Reportar semanalmente los avances obtenidos, falencias presentadas y número de encuestas e instrumentos aplicados.
ENTREGABLE	4	Informar al Supervisor del contrato cualquier inconveniente que afecte el logro del objeto del estudio.
ENTREGABLE	5	Coordinar con la supervisión del contrato la recolección de información básica para poder aplicar las encuestas del canal virtual, el consultor deberá garantizar que la captura de información cumple con los requisitos y parámetros de la ley de habeas data.

El componente 3B de la fase 3 termina paralelo al fin del mes 4 del contrato y con los entregables y/o actividades que integran dicho componente.

Fin: La fase 3 (Componentes A y B), finaliza con los entregables propios a está y con el total de los entregables acumulados durante las fases 1, 2 y 3

D. FASE 4. Procesamiento de datos, presentación de Información, resultados y recomendaciones (mes 5)
Inicio con el cierre exitoso sobre las fases 1, 2 y 3.

Propuesta técnica e implementación de un visualizador de datos web alineado al modelo estadístico y al tablero de indicadores que permita convertir datos en información comprensible mediante informes visuales interactivos disponibles a través de un navegador web, facilitando la apropiación de estos, la comprensión, análisis y la capacidad de interacción con los datos a través de exploraciones, filtrado, descargas y diversas formas de visualización, todo lo anterior como aporte calificado a la gestión y toma de decisiones al interior de la SDP y en pro de la transparencia ante la ciudadanía y el gobierno abierto.

1. Propuesta técnica de un visualizador de datos, aprobada.
2. Visor de datos implementado y operando. Aprobado.

Propuesta técnica y metodológica para realizar seguimiento y monitoreo continuo de la satisfacción del usuario y evaluar el impacto de las acciones implementadas de forma posterior a la realización del estudio al que refiere este documento técnico contractual.

3. Realizar la operación estadística para obtener el índice de satisfacción para la vigencia 2025, y demás indicadores establecidos.
4. Presentar los resultados obtenidos, informes y presentaciones/socializaciones por cada uno de los canales y servicios evaluados, se deberá incluir los análisis y resultados cuantitativos y cualitativos, así como las propuestas de mejora para aumentar el desempeño del nivel del servicio.
5. Realizar entrega de los documentos con los resultados de acuerdo con los productos establecidos por la Secretaría Distrital de Planeación.
6. Hacer entrega de la ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos por cada uno de los canales y servicios.

7. Documento de caracterización de usuarios con análisis cuantitativo y cualitativo de las variables demográfica y psicográfica, así como las variables asociadas a la satisfacción del servicio/producto, y las relacionadas con la calidad de la información que entrega la entidad.
8. Análisis de atributos asociados a concepto de accesibilidad por grupo etario, discapacidad y etnia que permitan identificar necesidades para tener en cuenta en la toma de decisiones para hacer ajustes razonables.
9. Entregar la base de datos con la información recolectada y depurada, en formato Excel y para exportar en programas estadísticos que sirva a la Secretaría Distrital de Planeación para análisis posteriores.

Informes finales, Presentaciones ejecutivas, socialización al interior de la SDP y anexos detallados, que incluyan detalles relevantes del despliegue metodológico de la medición, la implementación del modelo estadístico, el diseño del tablero de indicadores de satisfacción ciudadana y un robusto análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos, identificando fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de mejora y, que proponga estrategias y acciones que podrían implementarse respecto de la prestación del servicio en los canales de atención, de esta manera poder mejorar la experiencia de los ciudadanos y partes interesadas, así como los índices de cumplimiento del servicio que son auditados por las diferentes entidades de control.

10. Informes finales aprobados, radicados a través de la ventanilla de radicación SDP.
11. Mínimo dos eventos internos a la SDP de socialización de informe finales, realizados.
12. Mínimo cinco presentaciones ejecutivas, con distinto nivel de enfoque y detalle, aprobadas.

MES 5		
FASE 4 3 item 12 entregable		
Procesamiento de datos, presentación de Información, resultados y recomendaciones		
ITEM	**1**	**Propuesta técnica e implementación de un visualizador de datos web**
ENTREGABLE	1	Propuesta técnica de un visualizador de datos, aprobada.
ENTREGABLE	2	Visor de datos implementado y operando. Aprobado.
ITEM	**2**	**Propuesta técnica y metodológica para realizar seguimiento y monitoreo.**
ENTREGABLE	3	Realizar la operación estadística para obtener el índice de satisfacción para la vigencia 2025, y demás indicadores establecidos.
ENTREGABLE	4	Presentar los resultados obtenidos, informes y presentaciones/socializaciones por cada uno de los canales y servicios evaluados, se deberá incluir los análisis y resultados cuantitativos y cualitativos, así como las propuestas de mejora para aumentar el desempeño del nivel del servicio.
ENTREGABLE	5	Realizar entrega de los documentos con los resultados de acuerdo con los productos establecidos por la Secretaría Distrital de Planeación.
ENTREGABLE	6	Hacer entrega de la ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos por cada uno de los canales y servicios.
ENTREGABLE	7	Documento de caracterización de usuarios con análisis cuantitativo y cualitativo de las variables demográfica y psicográfica, así como las variables asociadas a la satisfacción del servicio/producto, y las relacionadas con la calidad de la información que entrega la entidad.
ENTREGABLE	8	Análisis de atributos asociados a concepto de accesibilidad por grupo etario, discapacidad y etnia que permitan identificar necesidades para tener en cuenta en la toma de decisiones para hacer ajustes razonables.
ENTREGABLE	9	Entregar la base de datos con la información recolectada y depurada, en formato Excel y para exportar en programas estadísticos que sirva a la Secretaría Distrital de Planeación para análisis posteriores.
ITEM	**3**	**Informes finales, Presentaciones ejecutivas, socialización al interior de la SDP y anexos detallados**
ENTREGABLE	10	Informes finales aprobados, radicados a través de la ventanilla de radicación SDP.
ENTREGABLE	11	Mínimo dos eventos internos a la SDP de socialización de informe finales, realizados.
ENTREGABLE	12	Mínimo cinco presentaciones ejecutivas, con distinto nivel de enfoque y detalle, aprobadas.

Fin: Paralelo al finalizar el mes 5 del contrato y para ello la totalidad de los entregables propios de esta fase deberán ser recibidos y aprobados por la SDP.

Nota 1: Los informes deben tener un capítulo específico, donde se muestre la comparación de los resultados de los indicadores y resultados de las encuestas con los resultados obtenidos en vigencias anteriores así como un análisis cuantitativo y cualitativo de los mismos, con el fin de identificar si se ha aumentado o reducido y en qué porcentaje y los picos de variabilidad, la percepción del nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad. Con un nivel detallado de los elementos señalados por la ciudadanía como factores de insatisfacción

Nota 2: Los informes deben tener un capítulo específico, con las propuestas de mejora de servicio y recomendaciones (por canal); identificación de aspectos del servicio para mejorar con su respectiva priorización (por canal y servicio).

Nota 3: La imagen institucional de la SDP deberá figurar en la totalidad de piezas, documentos, instrumentos, informes y demás, alineada al manual de imagen y estilo suministrado por la SDP.

Nota 4: Al finalizar el proceso contractual para la gestión del último desembolso económico, mediante acta detallada el contratista deberá entregar la totalidad de la documentación producto de la consultoría. Dicha documentación deberá estar en las versiones finales y aprobadas por la SDP. Dicha documentación deberá ser soportada en un disco duro externo como dispositivo de almacenamiento portátil, y no en un micrositio en la web o en la nube de almacenamiento de información. Dicha documentación debe estar organizada, rotulada y debidamente almacenada

Nota 5: La propiedad intelectual y de derechos de autor de la totalidad de información, diseños, aplicativos, métricas, indicadores, contenidos, datos, informes y demás productos intelectuales y técnicos, o contenidos informacionales a que haya lugar en el marco de la ejecución de la consultoría, serán propiedad exclusiva de la SDP y la firma consultora deberá guardar absoluta reserva frente a cualquier forma de uso de éstos, a lo largo de los tiempos.

Nota 6: La totalidad de documentos deberá ser procesado con normas bibliográficas que incluya citación, referencias, bibliografía. Siempre respetando los derechos de autor.

5.2. Cronograma de la ejecución del contrato de consultoría

A continuación, se relaciona cronograma de la consultoría, con detalle de las fases generales las cuales, como se especifica arriba, son consecuentes y están condicionadas entre sí.

No.	FASE	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Equipo humano experto, estrategia técnica y plan de trabajo (Mes 1)																				
2	Equipo humano de campo, pilotaje de instrumentos y alistamiento del trabajo de campo (Mes 2)																				
3A	Captura de información, recolección de datos y trabajo de campo																				
3B																					
4	Procesamiento de datos, presentación de Información, resultados y recomendaciones																				

Es de aclarar que el inicio de la fase 2,3 y 4, dependen de los entregables definidos en la fase inmediatamente anterior. La totalidad de productos deberá ser aprobación por la SDP, como requisito para dar continuidad a la fase siguiente.

Nota 1: Dado que una fase se considera terminada con la totalidad de actividades y/o entregables a conformidad de la SDP, si una fase se retrasa por razones imputables al contratista, la entidad aplicará las cláusulas contractuales y la Ley 80 de 1993, cuidando que toda actuación sea conforme a las obligaciones del contratista y las facultades de la entidad.

5.3. Equipo de Trabajo experto y Personal de campo Mínimo Requerido

Rol	Tipo de equipo humano	Cantidad	Fase de Permanencia	Mes de permanencia en el contrato
1.Director Operativo y de Proyecto	Experto	1	Del 1 al 4	Permanencia en los Meses 1, 2, 3, 4 y 5 del contrato
2. Experto En Estadística		1		
3. Supervisor de Campo	de Campo	1	Del 2 al 3	Permanencia en los Mes 2, 3, 4 del contrato
4. Encuestador		10		

Para el buen desempeño de la consultoría se requiere vincular como mínimo el equipo de trabajo con el perfil académico y experiencia, detallada a continuación:

1. ROL: DIRECTOR OPERATIVO Y DE PROYECTO (Equipo humano experto)		
Vinculación durante todo el plazo de ejecución del contrato.		
FORMACIÓN ACADÉMICA Clasificación Internacional Normalizada de Educación – CINE F 2013 AC (*Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES)*	Título Profesional Universitario	Disciplinas Académicas*:* • Ingeniería industrial • Administración de empresas • Administración de mercadeo • Administración pública • Psicología • Estadística • Matemática • Sociología • Mercadeo • Gerencia de Mercadeo • Mercadeo Global • Mercadotecnia • Economía • Comunicación social
	Título de Posgrado: Especialización o Maestría o Doctorado, o equivalencia en dos (2) años de experiencia profesional relacionada, debidamente certificada con funciones detalladas y/o actividades contractuales	• Investigación de Mercados • Mercadeo • Estadística • Psicología del Consumidor • Comportamiento del Consumidor • Administración de empresas • Administración Pública
Tarjeta o matrícula profesional vigente en los casos requeridos por la ley.		
EXPERIENCIA (Se acredita mediante certificación laboral con funciones detalladas)	Profesional	Siete (7) años de experiencia profesional, contados a partir de la terminación de materias debidamente certificada, u obtención del título de grado, según corresponda de acuerdo con el régimen particular de la profesión.
	Profesional Relacionada	Cinco (5) años de experiencia profesional relacionada con la dirección en el campo operativo o logístico en proyectos de encuestas o sondeos o director de estudios de medición de percepción del servicio, satisfacción del servicio o director de Mercadeo

Nota: La experiencia profesional relacionada, en caso de aplicar la figura de equivalencia para el ítem "título de posgrado", debe ser distinta a la experiencia profesional y a la experiencia profesional relacionada, que detalla la ficha del presente rol..	
La hoja de vida y soportes se deben presentar con la propuesta	
Cantidad	1

2. ROL: EXPERTO EN ESTADÍSTICA (Equipo humano experto)		
Vinculación durante todo el plazo de ejecución del contrato.		
FORMACION ACADEMICA **Clasificación Internacional Normalizada de Educación – CINE F 2013 AC** **(*Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES)***	Título de Profesional Universitario	*Disciplinas Académicas:* Matemáticas y/o Estadística
	Título de Posgrado: Especialización o Maestría o Doctorado, o equivalencia en dos (2) años de experiencia profesional relacionada, debidamente certificada con funciones detalladas y/o actividades contractuales	<u>Programa académico</u> • Investigación de mercados, • Mercadeo, • Estadística, • Matemáticas, • Analítica estratégica de datos • Actuaria • Análisis estadístico para ciencia de dato • Métodos numéricos aplicados • Estadística aplicada • Ciencia de datos y analítica • Métodos estadísticos básicos • Analítica y ciencia de datos aplicada
Tarjeta o matrícula profesional vigente en los casos requeridos por la ley.		
EXPERIENCIA (Se acredita mediante certificación laboral con funciones detalladas)	Profesional	Cuatro (4) años de experiencia profesional, contados a partir de la terminación de materias debidamente certificada, u obtención del título de grado, según corresponda de acuerdo con el régimen particular de la profesión.
	Profesional Relacionada	Tres (3) años de experiencia profesional relacionada con el análisis para operaciones estadísticas propias de encuestas o sondeos o mediciones de percepción y satisfacción del servicio al ciudadano o satisfacción del servicio.
La hoja de vida y soportes se deben presentar con la propuesta		
Cantidad:		1

3. ROL: SUPERVISOR DE CAMPO (Equipo humano de campo)		
Vinculación durante las fases tres y cuatro de la consultoría		
FORMACIÓN ACADÉMICA	Título Técnico Tecnólogo o Profesional universitario	*Disciplinas académicas* • Administración de empresas • Ingeniería industrial • Ingeniería de sistemas • Ingeniería informática • Ingeniería industrial • Ingeniería de redes
Tarjeta, registro o matrícula vigente en los casos requeridos por la ley.		
EXPERIENCIA (Se acredita mediante certificación laboral con	General	Mínimo Dos (2) años de experiencia general técnica o tecnológica o profesional, contados a partir de la terminación de materias debidamente certificada, u obtención del título técnico, tecnológico o profesional o acta de grado, según corresponda de acuerdo con el régimen particular de la profesión.

funciones detalladas)	Relacionada	Mínimo Un (1) año de experiencia relacionada en la Supervisión de aplicación de encuestas o sondeo
La hoja de vida y soportes se deben presentar con la propuesta		
Cantidad:		1

4. ROL: ENCUESTADOR (Equipo humano de campo)		
Vinculación durante las fases tres y cuatro de la consultoría		
FORMACION ACADEMICA	Título	Bachiller en cualquiera modalidad
EXPERIENCIA (Se acredita mediante certificación laboral con funciones **de**talladas)	General	Mínimo Dos (2) años de experiencia laboral.
	Relacionada	Mínimo Un (1) año de experiencia laboral como encuestador o supervisor o verificador o revisor crítico de encuestas.
No se requiere presentar en la propuesta. **La verificación de esta información se realiza durante el mes tres de la consultoría.**		
Contratar a dos personas con perfil de encuestadores, las consultas de las bases de datos y soportes de vinculación deben hacerse ante la Secretaría Distrital del Desarrollo Económico, en cumplimiento del Decreto 380 de 2015		
Cantidad:		10

Nota 1: En caso de darse algún cambio en los miembros del equipo durante el transcurso de la ejecución del contrato, los perfiles arriba señalados deben permanecer y en ninguna circunstancia podrán ser cambiados.

Nota 2: Si bien se estima la participación del personal mínimo requerido, será responsabilidad del contratista vincular el equipo necesario para ejecutar el objeto contractual de manera completa y oportuna.

Decreto Distrital 634 de 2023. Vinculación de Mujeres

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 634 del 2023 "*Por medio del cual se modifica el Decreto Distrital 332 de 2020, que establece medidas afirmativas para promover la participación de las mujeres en la contratación del Distrito Capital*", la cual establece que:

> "*ARTÍCULO 3º. VINCULACIÓN DE MUJERES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO O CONVENIO. Sin perjuicio de la autonomía presupuestal y contractual de la que están investidas las entidades y organismos distritales, el área técnica respectiva o la dependencia que solicita la contratación, según corresponda, incluirá en los pliegos de condiciones, estudios y documentos previos y en las cláusulas contractuales de los procesos de selección pública y/o contratos y convenios estatales que adelanten, la obligación del futuro contratista u asociado de vincular y mantener un mínimo de mujeres para la ejecución del convenio o contrato, según los porcentajes que se establecen a continuación, y garantizando que la vinculación se realizará con plena observancia de las normas laborales o contractuales aplicables.*
>
> *La vinculación de mujeres será diferenciada por rama, así:"*

Ramas de actividad económica	*Porcentaje mínimo de mujeres que deben estar vinculadas a la ejecución de los contratos*		
	A partir del 1 ^{0} de junio de 2021	*A partir del 1^{0} de junio de 2022*	*A partir del 1 ^{0} de junio de 2023 en adelante*
Construcción	*6,8%*	*9,3%*	*13,8%*
Transporte y almacenamiento	*9,6%*	*12,1%*	*16,6%*
Suministro de electricidad, gas y agua	*22,2%*	*24,2%*	*28,2%*
Actividades inmobiliarias	*31,2%*	*33,2%*	*37,2%*
Información telecomunicaciones	*43,5%*	*45,5%*	*49,5%*
Industria manufacturera	*43,9%*	*45,9%*	*49,9%*
Comercio y reparación de vehículos	*47,4%*	*45,4%*	*50%*
Otras ramas	*50%*	*50%*	*50%*

Por lo anterior, la empresa consultora deberá , dentro del personal requerido en la ejecución del contrato, contratar y mantener un mínimo del 50% de mujeres vinculadas así como cumplir con los demás parágrafos y artículos aplicables establecidos en el decreto Distrital 634 de 2023. Que modificó al decreto 332 de 2020

La supervisión del contrato por mandato de la norma verificará de manera periódica el cumplimiento de las anteriores premisas, y para ello requerirá a la empresa consultora la certificación del representante legal para cada mes y aportando el pago de seguridad social en el que se evidencie la vinculación de las mujeres y demás documentación que considere pertinente.

PRESENTACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA EL ESTUDIO

Para definir el tamaño de la muestra la Dirección de Servicio a la Ciudadanía cuenta las estadísticas de interacciones efectuadas por cada uno de los canales, las cuales corresponden a la vigencia 2024 y primer trimestre del 2025.

CANAL DE ATENCIÓN	AÑO 2024						AÑO 2025				
	PRIMER TRIMESTRE 2024	SEGUNDO TRIMESTRE 2024	TERCER TRIMESTRE 2024	CUARTO TRIMESTRE 2024	TOTAL 2024	Participación por servicio	Enero	Febrero	Marzo	PRIMER TRIMESTRE 2025	Participación por servicio
Presencial	*125.756*	*111.989*	*108.363*	*107.917*	*454.025*	*59,06%*	*38.947*	*45.755*	*34.358*	*119.060*	*59,42%*
Telefonico	*7.485*	*3.961*	*4.156*	*4.223*	*19.825*	*2,58%*	*2.452*	*3.568*	*3.172*	*9.192*	*4,59%*
Virtual	*86.786*	*78.560*	*67.377*	*62.204*	*294.927*	*38,36%*	*20.770*	*23.844*	*27.515*	*72.129*	*36,00%*
TOTAL	220.027	194.510	179.896	174.344	768.777	100%	62.169	73.167	65.045	200.381	100%

Con el propósito de brindar elementos de comparación objetiva entre las propuestas que se presenten en el sondeo de mercado para el desarrollo del estudio de satisfacción ciudadana que se desarrolla cada dos años, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, presenta los tamaños de muestra mínimos requeridos bajo un diseño muestral aleatorio simple estratificado según los canales de atención.

La encuesta está dirigida a la ciudadanía que accede a los servicios brindados por la Secretaría Distrital de Planeación en sus diferentes canales: Presencial, Telefónico y Virtual.

Para definir el tamaño de la muestra se cuenta con la información del registro de ingreso y atención de los diferentes canales en el primer trimestre de 2025 así como la información histórica desde 2020 como se presenta en la tabla 1.

Tabla 1. Comportamiento ingreso y atenciones. Primeros trimestres 2020 – 2025

Distribución de muestra por canal:

Canal	I TRIMESTRE 2020	I TRIMESTRE 2021	I TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2023	I TRIMESTRE 2024	I TRIMESTRE 2025
Presencial	140.046	127.790	177.288	183.023	125.756	119.060
Telefónico	7.315	16.074	10.936	9.910	7.485	9.192
Virtual	44.093	92.704	110.571	99.830	86.786	72.129

$$n_c \models \frac{N_c * Z^2_{\alpha/2} * P_c * (1 - P_c) * TNR}{e^2(N_c - 1) + Z^2_{\alpha/2} * P_c * (1 - P_c)}$$

En donde,

Nc: Es la cantidad de atenciones registradas durante el primer trimestre de 2025 en el canal c
Zk: Provee los valores de la distribución de probabilidad normal que garantizan obtener los niveles de confianza predefinidos del 95%
Pc: Proporción de usuarios del canal c que valoran la calidad del servicio que reciben como excelente o muy buena.
e: Error muestral

El termino TNR permite ajustar los tamaños de muestra considerando la no respuesta, sin embargo, históricamente todas las encuestas son efectivas, luego el valor que se considera por defecto será 1. En todo caso, los proponentes podrían incluir porcentajes de sobre muestra sin demérito de los tamaños mínimos acá planteados.

Bajo las consideraciones anteriores, en la tabla 2 se presentan los resultados de los tamaños de muestra por canal mínimos para el proceso de sondeo de mercado, considerando un nivel de confianza del 95%, proporciones de satisfacción hasta del 20% y errores muestrales por debajo del 5%.

Tabla 2. Tamaños de muestra sugeridos para Sondeo de mercado 2025

CANAL	I TRIMESTRE 2025	TAMAÑO MUESTRA 2025
Presencial	119.060	1.346
Telefónico	9.192	211
Virtual	72.129	885
TOTAL		**2.442**

Distribución de muestra por Servicio:

La distribución de muestra de acuerdo con los servicios propios de cada canal se realiza mediante asignación proporcional a la cantidad de trámites atendidos en cada uno, es decir:

$$n_{cs} = n_c \frac{N_{cs}}{N_c}$$

Donde nc se estableció previamente para cada canal, Ncs es la cantidad de atenciones realizadas en el servicio s en el canal c y Nc es la cantidad de atenciones realizadas en cada canal. Esta asignación está sujeta a garantizar que en los casos en donde los tamaños de muestra sean inferiores a 30 usuarios, se

realicen efectivamente, mínimo esta cantidad de encuestas. De esta manera, mediante asignación proporcional y reajustes indicados, en la tabla 3 se presenta la distribución del tamaño de muestra por servicio.

Tabla 3. Tamaños de muestra por servicio, sugeridos para el sondeo de mercado

Canal	Servicio	Punto de Atención	Tamaño de muestra por servicio	Tamaño de muestra por canal
Presencial	Supercades (Norma Urbana y Estratificación)	Supercades	141	1.346
	Sisbén	Cades y Supercades	1.079	
	Planoteca		44	
	Archivo Central Predios	Montevideo - Calle 21 No. 69 B - 80	52	
	Ferias de servicio al ciudadano	Variable	30	
Telefónico	Línea 195	195	147	211
	Total de solicitudes solucionadas mediante llamada	Agendamiento de Citas especializadas	30	
	Agendamiento Archivo Central de Predios.		34	
Virtual	Correo: servicioalciudadanogel@gmail.com	www.sdp.gov.co/Servicios	108	885
	Numero de Citas Territoriales Especializadas	Virtual	30	
	ENTRADAS VIRTUALES EXTERNAS WEB FILE		30	
	Servicio Estrato - SINU POT	www.sdp.gov.co/SINU POT (estrato)	324	
	CONSULTA WEB	www.sdp.gov.co/Sisbén	130	
	Bogotá Te Escucha Recibidas - SDQS (QUEJAS Y RECLAMOS)	(Solamente Peticiones Registradas)	51	
	Radicación de Comunicaciones oficiales - ENTRADAS (peticiones, trámites y otras comunicaciones)	Reporte SIPA: Seguimiento Peticiones Generales	212	

TOTAL, ENCUESTAS ESTUDIO 2025 – 2.442

Tabla - Recolección de información:

CANAL DE ATENCIÓN	FORMA DE RECOLECCIÓN	BASES DE INFORMACIÓN
Presencial	Recolección en puntos de atención	Registros de usuarios que asisten a los diferentes puntos de atención que den autorización para realizar la encuesta.
Telefónico	Telefónica	Registros de usuarios de los diferentes servicios que han sido atendidos a través de algunos de los servicios telefónicos y han autorizado a la entidad en el tratamiento de datos personales.
Virtual	Mixta (enlace en portal web), correo electrónico y/o telefónico	Registros de usuarios que han realizado solicitudes escritas ante la entidad que han obtenido respuesta a la solicitud con registro telefónico y han autorizado a la entidad en el tratamiento de datos personales. Registros de usuarios en el portal web y servicios web de la entidad, registros de usuarios en citas virtuales que han autorizado el uso de tratamiento de datos personales Registros de usuarios que realizaron solicitudes de PQRSF a través de la plataforma BOGOTA TE ESCUCHA y que registran teléfono.

Cuadro No. 1. Fases y porcentajes de pago

FASES (CONSECUENTES Y CONDICIONADAS ENTRE SI)		Mes del contrato	Porcentaje de desembolso
1	**Equipo humano experto, estrategia técnica y plan de trabajo** * Consolidación del equipo humano de trabajo experto y plan de trabajo *Informe cuali-cuantitativo producto de la revisión de los estudios anteriores, * Propuesta metodológica y técnica del estudio, que incluya los instrumentos para la medición * Diseño de modelo estadístico	1	20%

	* Diseño de Tablero de indicadores de satisfacción ciudadana *Propuesta técnica de las herramientas		
2	**Equipo humano de campo, pilotaje de instrumentos y alistamiento del trabajo de campo** * Consolidación del equipo humano de trabajo de campo *Pilotaje de instrumentos de captura de información y preparativos del trabajo de campo	2	15%
3A	**Aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos - trabajo de campo** *Realización encuestas *Cumplir el plan de trabajo	3	25%
3B		4	20%
4	**Procesamiento de datos, presentación de Información, resultados y recomendaciones** *Propuesta técnica e implementación de un visualizador de datos web *Propuesta técnica y metodológica para realizar seguimiento y monitoreo * Informes finales, Presentaciones ejecutivas, socialización al interior de la SDP y anexos detallados	5	20%
	Total	5	100%

Nota 1: La cotización debe considerar como mínimo el total de los productos, fases y actividades descritas en el anexo técnico.

Nota 2: Las fases en su ejecución son consecuentes y condicionadas entre sí.

Nota 3: La cotización contemplará IVA y todos los costos directos, indirectos, impuestos, tasas y contribuciones y cualquier otra erogación necesaria para la ejecución de la consultoría teniendo en cuenta el anexo técnico.

Nota 4: Los periodos de tiempo estimado por fase se refieren a los tiempos máximos, en caso de que los productos sean aprobados por la supervisión del contrato en menor tiempo, se podrá continuar con la fase siguientes, sin estar supeditado al cronograma. Lo anterior siempre y cuando no se afecte en ningún aspecto del desarrollo adecuado y lógico del desarrollo de la consultoría.

Nota 5: Con respecto al proceso de revisión y/o aprobación de cada uno de los productos entregables por la empresa consultora, la SDP contará con cinco días hábiles para solicitar ajustes y/o aprobar formalmente. En caso de requerirse ajustes, la consultora contará con tres días hábiles para presentar los ajustes requeridos. Estos tiempos deberán ser tenidos en cuenta a la hora de formular el cronograma detallado de actividades.