Bogotá D.C., 18 de febrero de 2026

Señores
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Atn. Dra. Marilyn Jiménez Chaves
Directora Oficina de Planeación
La ciudad

Referencia: Contrato de Consultoría No. DEF-856 de 2025, cuyo objeto es adelantar, desde la óptica de la garantía de derechos, una evaluación institucional, de operación y de resultados del servicio de Defensoría Pública implementado por la Dirección Nacional de Defensoría Pública. Contrato entre la Defensoría del Pueblo y la Unión Temporal UT ECONOMETRÍA -SEI [CM-2-2025]

Estimada doctora Jiménez

En el marco del contrato de la referencia, y teniendo en cuenta la cláusula tercera. -obligaciones del contratista, numeral 3. "*Modificar, en caso de ser necesario, alguna de las fechas acordadas, presentando al Supervisor, la justificación y los soportes pertinentes, con el objetivo de analizar y decidir la viabilidad del cambio mediante acta*" la Unión Temporal se permite solicitar el cambio de fechas de entrega del producto 5 y una ampliación del plazo de ejecución del contrato de la referencia.

Esta solicitud se sustenta en la ocurrencia de circunstancias sobrevinientes, imprevisibles o inevitables, ajenas al control del contratista, asociadas con la recolección de información de encuestas que implicó un mayor tiempo de ejecución respecto de lo inicialmente programado. Esto a su vez generó efectos sobre las actividades posteriores de la evaluación debido a su encadenamiento lógico-analítico.

De conformidad con los principios que rigen la contratación estatal resulta procedente ajustar el plazo contractual cuando, pese a la diligencia del contratista y a la adopción de medidas de mitigación, se presentan situaciones que han generado retrasos importantes en el cronograma. Estas situaciones, que ha sido de conocimiento del Comité Técnico y plasmadas en los informes semanales de seguimiento del trabajo de campo, se detallan a continuación.

1. Introducción:

En el acta de inicio del 4 de septiembre de 2025 se definieron las condiciones de plazo y fechas de entrega de los productos. Sin embargo, a partir de solicitud realizada y soportada por parte de la Unión Temporal, se suscribió la MODIFICACIÓN No. 1 al contrato de consultoría, mediante el cual se prorrogó el plazo de ejecución contractual hasta el 12 de marzo de 2026 y se modificó la forma de pago del mismo. Asimismo, el 9 de diciembre de 2025 se elevó acta con la supervisión a través de la cual se ajustaron fechas de entrega de algunos productos.

El desarrollo de la evaluación ha venido avanzando, de tal forma que se ha hecho la entrega de los productos 1 a 4, de los cuáles ya se encuentran aprobados los productos 1 y 2 y la primera entrega del producto 3. Por su parte, se encuentra en revisión la segunda entrega del producto 3 y en relación con el producto 4, se hizo entrega de la primera versión de este, el cual corresponde al informe de resultados de la evaluación. Sin embargo, se han presentado algunas situaciones, las cuales se describen a continuación, que han llevado a que, si bien se hizo entrega del producto 4 en el plazo establecido, se requiera de un mayor tiempo para avanzar en los ajustes a que haya lugar y por ende se requiere más tiempo para estructurar las recomendaciones de la evaluación.

2. Desfase entre los tiempos inicialmente proyectados y la realidad operativa del trabajo de campo de encuestas

El tiempo de recolección previsto para el levantamiento de las encuestas definidas (1.125 encuestas presenciales a usuarios, 376 encuestas presenciales a defensores públicos, y el universo de defensores regionales y Profesionales Administrativos de Gestión (PAG) a través de encuestas virtuales) fue de 4 semanas, tiempo que se estimó razonable considerando los plazos establecidos para la entrega de productos y la información disponible para ese momento.

No obstante, desde la etapa de diseño de la muestra donde se recibieron las bases de datos disponibles, durante la prueba piloto y la preparación y ejecución del trabajo de campo se evidenció que las condiciones diferían sustancialmente de los supuestos iniciales, generando retrasos que no podían anticiparse plenamente al momento de la planeación.

a. Problemas de localización y contacto de usuarios

De manera consistente a lo largo de los informes semanales de trabajo de campo se documentó que para una proporción significativa de los registros abordados no pudo concretarse en una encuesta efectiva debido principalmente a:

- Números de contacto inexistentes (27,7% del universo de usuarios del marco de muestreo)
- Número de contacto errados o desactualizados (para cerca del 64,7% no fue posible establecer contacto).
- Pérdida de contacto entre defensores y usuarios.
- Usuarios que ya contaban con abogado particular y no continuaban con un defensor público.
- Baja disponibilidad horaria y desconfianza de los usuarios frente a la participación en la encuesta.

Estas situaciones afectaron directamente la eficiencia del operativo presencial, obligando a realizar gestiones reiteradas, flexibilización de horarios y lugar de aplicación de las encuestas, uso de sobremuestra y reprogramaciones continuas, sin que ello dependa de la actuación de la Unión Temporal. En total, para lograr el número de encuestas establecidas se tuvo que gestionar un total de 24.467 usuarios, es decir, que por cada encuesta efectiva se abordaron 21 usuarios.

b. Condiciones territoriales y logísticas

Se presentaron factores externos asociados con:

- Condiciones climáticas adversas en distintas regiones del país.
- Dificultades de desplazamiento a municipios de acceso complejo.
- Suspensiones y reprogramaciones de transporte aéreo en zonas apartadas.
- Disponibilidad de usuarios y defensores.

Estas circunstancias obligaron a reajustar la estrategia operativa con el apoyo y aval del equipo supervisor de la Entidad mediante ampliación del plazo de aplicación de las encuestas hasta enero 19 del 2026, es decir se aplicaron

encuestas durante 10 semanas. Estas decisiones, que, si bien garantizaron la continuidad del proyecto, generaron desfases inevitables en el cronograma del componente cuantitativo.

c. Dificultades del operativo remoto

En el caso de los defensores regionales y los Profesionales Administrativos de Gestión (PAG), cuya recolección se realizó de manera no presencial como estaba previsto desde el inicio, se presentaron limitaciones estructurales, que fueron reportadas en los informes semanales, asociadas principalmente a:

- Baja tasa de respuesta a encuestas web.
- Alto número de formularios incompletos o abandonados.
- Participantes que ingresan, pero no diligencian la información.

Estas dinámicas ralentizaron el avance del componente cuantitativo, sin que exista control directo del contratista sobre la decisión efectiva de diligenciamiento por parte de los participantes. Para mitigar este efecto, se realizaron múltiples recordatorios, acompañamiento y seguimiento individualizado y se contó con el apoyo de la supervisión para motivar a los actores a responder la encuesta.

Todas las situaciones antes descritas, llevaron a que el periodo de recolección de información cuantitativa inevitablemente tuviera una ampliación, por lo que el tiempo efectivo fue de 12 semanas, terminando el 6 de febrero de 2026

Es importante resaltar que, lejos de existir inactividad o negligencia, la Unión Temporal ha demostrado una gestión continua, documentada y verificable, en la que se realizaron acciones como:

- Convocatoria ampliada y capacitación adicional de personal de campo.
- Ajustes operativos presenciales y remotos para garantizar continuidad.
- Implementación de sobremuestra en municipios con alta tasa de no contacto.
- Seguimiento permanente reportado en informes semanales consecutivos.
- Cobertura de sobrecostos operativos internos para no afectar el alcance del contrato, sin que esto implique efectos sobre las condiciones del contrato.

Estas acciones evidencian que la demora no obedeció a falta de gestión, sino a condiciones externas persistentes, debidamente informadas y soportadas desde el inicio del trabajo de campo.

3. Ajustes en los productos entregados y rondas de revisión

Como se mencionaba antes, la UT a la fecha ha hecho entrega de los cuatro primeros productos, de los cuáles los dos primeros y la primera entrega del tercero ya han sido aprobados. De los comentarios recibidos, en febrero 9, de la segunda entrega del Producto 3, se derivaron requerimientos de la supervisión donde se debe reportar la gestión realizada en más de 25 mil usuarios del servicio de defensoría pública, lo cual ha requerido tiempos importantes para que la base permita la trazabilidad del trabajo de campo.

Con relación al producto 4, entregado el 28 de enero, y como efecto de la terminación tardía del trabajo de campo cuantitativo, el contenido del producto 4 tiene oportunidades importantes de mejora. Desde la reunión de presentación del producto, el CTS considerando la extensión del documento y la importancia de incluir todos los resultados de la evaluación, anunció que se tomaría un tiempo mayor para su revisión. Es así, como el 17 de febrero se recibieron los comentarios, donde se solicitan ajustes en la estructura del documento que implican la elaboración de una nueva versión, que debe también dar respuesta a más de 300 comentarios puntuales. Estos ajustes requieren un tiempo importante del equipo de la UT con el fin de entregar una nueva versión que analice todos los resultados y que, de respuesta a los comentarios recibidos, lo cual no es posible realizar en los tiempos definidos en este momento.

Este mayor tiempo de revisión por parte del CTS del producto 4 y de ajuste del mismo por parte de la UT tendrá el efecto de postergar el inicio de las siguientes etapas de la evaluación, en particular el **producto 5 Informe de recomendaciones de la evaluación.**

4. Solicitud de cambio de la fecha de entrega de producto

Teniendo en cuenta lo anterior, la UT Econometría – SEI solicita:

a) Cambio en la fecha de entrega del Producto 5 – Recomendaciones. Para la entrega de la versión final de este producto está prevista la realización de una mesa de expertos para validar las recomendaciones formuladas por el equipo de la UT y la entrega de los insumos para la difusión de resultados y recomendaciones. La elaboración de estos insumos que incluyen videos, infografías y documentos requiere de un tiempo posterior a la aprobación del Producto 4- Informe final de resultados y conclusiones, así como de la validación de las recomendaciones. La UT propone la entrega de este producto 5 – Informe de recomendaciones de la evaluación para el 27 de marzo de 2026.

Las fechas propuestas, incluyendo los tiempos de revisión de los productos por parte del CTS, así como los ajustes por parte de la UT, llevarían a una fecha de terminación del contrato para el 15 de mayo de 2026.

La ampliación solicitada no implica modificación alguna del valor contractual, aun cuando las situaciones descritas representaron un mayor esfuerzo operativo y financiero para la Unión Temporal, particularmente por la prolongación de contratos de personal y el incremento de costos logísticos adicionales, los cuales han sido asumidos directamente por el contratista. La ampliación de plazo se solicita exclusivamente para garantizar el cumplimiento integral de las metas de la evaluación y su calidad, teniendo en cuenta que la fase de recolección en terreno ya finalizó, pero los retrasos acumulados durante esa fase afectan el desarrollo oportuno de las labores de procesamiento, validación y análisis de la información, haciendo imposible cumplir con los plazos previstos en cuanto a los ajustes del producto 4, eje central de la evaluación, y el producto 5 de recomendaciones.

Agradecemos su consideración,



CAROLINA MURGUEITIO
Representante Legal
UNION TEMPORAL ECONOMETRIA SEI [CM 2 2025]