ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

ANEXO 1. ANEXO TÉCNICO

UAECD - APLICACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LA UAECD - VIGENCIA 2026

1. DESCRIPCIÓN DE LA UAECD:

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD es la entidad encargada de recopilar, integrar y disponer la información georreferenciada de la propiedad inmueble del Distrito Capital en sus aspectos físico, jurídico y económico, que contribuya a la planeación económica, social y territorial del Distrito Capital permitiendo la satisfacción de los grupos de valor**.**

2. CANALES DE ATENCIÓN:

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) dispone de los siguientes canales de atención con el ciudadano, en los cuales puede solicitar orientación y radicación de trámites catastrales.

2.1 Canal presencial: Es la atención presencial a los ciudadanos que se presta en algunos puntos de la RED CADE del Distrito, específicamente en:

- ✓ SuperCADE CAD: Avenida Carrera 30 No 25 - 90.
- ✓ SuperCADE Américas: Avenida Carrera 86 No. 43 – 55 Sur.
- ✓ SuperCADE 20 de Julio: Carrera 5 A No 30 D 20 Sur.
- ✓ SuperCADE Bosa: Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D 12.
- ✓ SuperCADE Suba: Calle 145 No. 103 B 90.
- ✓ SuperCADE Manitas: Carrera 18 L # 70 B 05 Sur.

Estas atenciones se realizan mediante agendamiento, https://www.catastrobogota.gov.co/agenda-a-un-clic

2.2 Canal escrito: Se reciben solicitudes de entidades, enviadas por correo certificado, en la ventanilla de correspondencia del SuperCADE CAD Carrera 30 No. 25-90. o de ciudadanos que asisten de manera presencial siempre y cuando, hayan sido revisadas previamente en el punto de atención del SuperCADE CAD para garantizar el direccionamiento efectivo de la solicitud.

2.3 Canal telefónico: Es la atención a los usuarios que pueden acceder a información de Catastro marcando el conmutador 601 -2347600 extensión 7600 o con la opción 1 - línea de atención al usuario -, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. También se cuenta con la orientación por Chat ingresando a la página web de Catastro Bogotá. https://www.catastrobogota.gov.co

2.4 Canal virtual: Es la atención de solicitudes de trámites a través de medios virtuales, se cuenta con las siguientes opciones:

2.4.1 Catastro en Línea: www.catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/Catastrobogota/

2.4.2 Ventanilla de la Construcción VUC https://vucapp.habitatbogota.gov.co/

2.4.3 Orientación virtual videollamada

Servicio donde se orienta mediante videollamada, requisitos de trámites, agendamiento e información general. https://www.catastrobogota.gov.co/agenda-a-un-clic/orientacion-virtual

ANEXO 1. ANEXO TÉCNICO

UAECD - APLICACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LA UAECD - VIGENCIA 2026

3. TRÁMITES:

La resolución 073 de 2020 tiene como finalidad establecer los requisitos de los trámites y servicios de la UAECD. En el Sistema Único de Información de trámites – SUIT la unidad tiene definidos 11 trámites y dos certificaciones. Agrupados de la siguiente manera:

- ✓ Revisión de avalúo catastral de un predio
- ✓ Asignación de nomenclatura
- ✓ Autoestimación del avalúo catastral
- ✓ Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble
- ✓ Englobe o desenglobe de dos o más predios
- ✓ Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal
- ✓ Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro
- ✓ Rectificación de áreas y linderos
- ✓ Rectificaciones de la información catastral
- ✓ Certificado de cabida y linderos Bogotá D.C.
- ✓ Incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de levantamientos topográficos

4. OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICOS:

En la UAECD se comercializan productos y servicios que se encuentran en el marco de la Resolución No. 275 del 26 de marzo de 2021. La comercialización de productos se realiza por tres canales: **Uno**, el presencial (Tienda Catastral- Planoteca, ofrece atención en el SuperCade CAD ubicado en la Carrera 30 No. 25-90. De lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm); **dos**, el canal escrito (solicitudes o peticiones mediante comunicado escrito) y **tres** Virtual (página WEB Tienda Virtual) se pueden adquirir los productos dispuestos en: https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/tienda-virtual/

5. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Bogotá te escucha, es el sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por las entidades de la Administración Distrital. Para radicar una petición debe ingresar a https://bogota.gov.co/sdqs/

6. INFRAESTRUCTURA DE DATOS ESPACIALES

La Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) de Bogotá, conocida como IDECA, se define como el conjunto de datos, estándares, políticas, tecnologías y acuerdos institucionales, que, de forma integrada y sostenida, facilitan la producción, disponibilidad y acceso a la información geográfica del Distrito Capital, con el fin de apoyar su desarrollo social, económico y ambiental. y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital ejerce la secretaría técnica.

ANEXO 1. ANEXO TÉCNICO

UAECD - APLICACIÓN DE LA MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LA UAECD - VIGENCIA 2026

7. OBSERVATORIO TÉCNICO CATASTRAL

El Observatorio Técnico Catastral – OTC - tiene como propósito producir conocimiento que apoye la toma de decisiones a la Dirección General de la Unidad, así como a todos los ciudadanos e instituciones que tienen interés en el sector inmobiliario de Bogotá.

8. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

Datos del área Gestora: Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano
Dependencia Solicitante: Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano
6.1 Descripción de la necesidad que la Entidad pretende satisfacer y competencia funcional.
La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) ha realizado mediciones de satisfacción, buscando tener una retroalimentación de la percepción de los ciudadanos frente al trámite solicitado y/o sobre el producto, servicio adquirido por los diferentes canales de atención; cuyos resultados son utilizados para diseñar los respectivos planes y estrategias enfocadas en el fortalecimiento de la atención al ciudadano. Es importante tener en cuenta que, la UAECD recibe alrededor de 94.678 solicitudes y/o tramites a través de los diferentes canales virtuales y presenciales anualmente, así como la compra de productos y servicios de personas naturales y/o jurídicas con un total de 21.033 unidades de producto, teniendo como resultado un alcance de población objetivo de 115.711; Por los volúmenes manejados se determinó para el año 2024 , que la metodología de medición debía ser estandarizada y validada por un experto externo. Para que el resultado cumpla con los criterios de calidad y oportunidad para conocer la percepción objetiva de los grupos de interés, así como redireccionar la estrategia, herramientas y mejoras en el proceso de atención a los ciudadanos y grupos de interés que requieren la información. (Fuente: Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano). A partir de esta necesidad, en la vigencia 2024 se contrataron los servicios especializados de una empresa privada a través de una consultoría adquiriendo los siguientes productos: I. Diseño metodológico. II. Aplicación del piloto (TESTEO) con un alcance de 340 encuestas mínimas que aplique el diseño metodológico propuesto. III. Definición de la nueva línea base y resultados. En el contrato 591 de 2024, se diseñó la metodología estadística que garantizara una muestra representativa de la población objetivo, permitiendo evaluar los niveles de percepción y/o satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la UAECD, así mismo se llevó a cabo la implementación de una prueba piloto y definición la línea base como parte del ejercicio de validación y ajuste de la metodología según las particularidades y condiciones reales de la UAECD así como del trabajo en campo. A partir de los resultados de la vigencia anterior, en la vigencia 2025 se celebró el proceso de selección abreviada de mínima cuantía (Contrato 352 de 2025), el cual tuvo como objeto: Prestar los servicios

para realizar la medición de los niveles de satisfacción de la vigencia 2025. Con base en los resultados obtenidos, y para asegurar la continuidad técnica y comparación de los datos, en esta vigencia 2025 se implementó la metodología diseñada en 2024. Este ejercicio mantuvo la rigurosidad metodológica y garantizó la representatividad estadística de los resultados y orientó las decisiones institucionales mediante el análisis de información precisa, confiable y oportuna.

Esta medición tuvo los siguientes objetivos:

1. Aplicar la metodología estadística diseñada en la vigencia 2024.
2. Realizar tres mediciones con una población de 440 encuestas en cada medición, es decir un total de 1.320 encuestas.
3. Medir los niveles de satisfacción y experiencia de los ciudadanos en los canales de atención de la UAECD con un tamaño muestral de 1.320 encuestas.
4. Comparar los resultados de la medición de 2025 con la línea base de la vigencia 2024.
5. Identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la atención.

Producto de los resultados se pudo concluir de manera general lo siguiente:

- La satisfacción promedio de los usuarios de la UAECD para el año 2024 fue 7,2 en una escala de 10. Encontrando que 34% de los usuarios reportaron estar totalmente satisfechos.
- Para el año 2025, en la primera medición la satisfacción general se elevó a 8.73 en una escala de 1 a 10, lo que representa un aumento significativo, el 72% de los encuestados se encuentran en un nivel de satisfacción de 9 a 10. mientras que un 11.4 % su calificación fue < 6.
- En la segunda medición se evidencia un grado de satisfacción de 8.68, quedando como resultado de las tres mediciones en **8.72**

Para la actual vigencia, se tiene proyectado la meta de **Mantener en 8.72 la satisfacción de los grupos de valor,** por lo cual se requiere adelantar un futuro proceso de contratación que permita medir los niveles de satisfacción de la UAECD en la vigencia 2026, garantizando el desarrollo metodológico producto de la consultoría en la vigencia 2024 y comparación de resultados con la medición 2025.

Por lo anterior, se hace necesario la aplicación de las encuestas a través de un proceso de selección abierto con una persona natural y/o jurídica que cumpla con los criterios de experiencia e idoneidad, como mecanismo de evaluación objetivo que, garantice la independencia de la medición, genere información veraz y confiable, permite la implementación de planes de mejoramiento al interior de la entidad con criterios de realidad y oportunidad, involucra la participación ciudadana en cuanto su percepción frente a la oferta institucional, contribuyendo a mejorar la percepción de transparencia e integridad de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

6.2 Descripción del objeto para contratar:

Objeto: Prestar los servicios para realizar la medición de los niveles de satisfacción de la UAECD de la vigencia 2026.

6.3 Alcance del objeto:

No aplica

6.4 Resultados esperados:

El alcance del futuro proceso para medir los niveles de satisfacción de la UAECD en la vigencia 2026, inicia con la fase de alistamiento, etapa en la que el futuro contratista realiza la revisión y adaptación de la metodología definida por la Unidad, continua con la aplicación de las encuestas recolectando la información en campo de los diferentes canales y segmentos de la Unidad y finaliza con el informe final producto de la aplicación de las 1.320 encuestas para obtener los resultados de satisfacción, cuyas especificaciones técnicas se definen a continuación:

FASE 1. PREOPERATIVA: Alistamiento y planeación de actividades.

Producto 1: Un (1) documento de elementos metodológicos que incluya, el **esquema** muestral adaptado a la metodología de la UAECD y el plan de recolección de información para toda la medición; así como los instrumentos cuantitativos y cualitativos de recolección de información para las cada una de las fases**.**

FASE 2. OPERATIVA:

En esta fase se realizará la aplicación de la medición de los niveles de satisfacción de la UAECD - vigencia 2026 con una (1) medición, y un tamaño de muestra de 1.320 encuestas efectivas durante la etapa de ejecución así:

Producto 2: Un (1) documento con el informe de la medición de los niveles de satisfacción de la UAECD y su respectiva presentación ejecutiva con el balance de los resultados.

Para efectos de la aplicación de la medición se esperan como mínimo los siguientes índices:

a) Grado de satisfacción general.
b) Grado de satisfacción frente a la calidad de la atención.
c) Grado de satisfacción frente a la calidad de la respuesta.
d) Grado de uso de cada uno de los canales de atención.
e) **Grado de satisfacción respecto a cada uno de los canales de atención.**
f) Grado de satisfacción frente a la atención de PQRS.
g) Grado de satisfacción frente al proceso de participación.
h) Grado de satisfacción por producto y/o servicio adquirido.

Para todas las mediciones se deben aportar los anexos correspondientes y análisis sobre las bases de datos cuantitativas y cualitativas asociadas a cada uno de los procesos, segmentos, temáticas, indicadores, canales e instrumentos de recolección aplicados que incorporen los avances con respecto a línea base.

3: POST- OPERATIVA.

Producto 3: Un (1) documento de resultados y recomendaciones finales que contenga mínimamente:

a) Documento final de resultados y propuesta de mejora por índice.

b) Una (1) presentación ejecutiva con el balance general de los resultados.
c) Tablero de resultados en un aplicativo de visualización de datos PowerBi).
d) Base de datos definitiva debidamente estructurada, depurada, organizada y dispuesta en archivos tipo SQL, Xlsx y CSV.

En línea con los productos en el ítem anterior, se fijan los siguientes entregables:

#	Entregable	Cantidad
1	Fase 1: Documento de elementos metodológicos que incluya, el **esquema** muestral adaptada a la metodología y el plan de recolección de información.	1
2	Fase 1: Instrumentos cuantitativos y cualitativos de recolección de información.	100%
3	Fase 1: Cronograma detallado.	1
4	Fase 2: Informe del trabajo en campo con lecciones aprendidas.	1
5	Fase 2: Base de datos cualitativas y cuantitativas.	100%
6	Fase 2: Documento de resultados que consolide la medición y sus recomendaciones.	1
7	Fase 3: Presentación ejecutiva y detallada de resultados.	100%
8	Fase 3: Infografía para socialización de resultados en la entidad.	1
9	Fase 3: Tablero en un aplicativo de visualización de datos (PowerBi) de los resultados.	1

6.5 Diseño estadístico:

- ✓ **Universo y población objetivo:** La población objetivo está constituida por los ciudadanos y/o empresas que han interactuado con los diferentes canales de atención, así como en las actividades desarrolladas por la Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá (IDECA) y el Observatorio Técnico Catastral de la Unidad, durante la vigencia correspondiente al período de estudio.

- ✓ Para la medición 2026 se proyecta, que se lleve a cabo una muestra de al menos 1.320 encuestas distribuidas por canales de cómo se presenta a continuación:

CANAL	MUESTRA
Canal telefónico	114
Presencial en SUPERCADES in situ	129
Tienda virtual	69
Presencial en la Planoteca - Tienda catastral *in situ*	45
Escrito (interpuso un derecho de petición)	105
Catastro en línea (virtual)	387
Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha - BTE.	75
Ventanilla Única de la Construcción (VUC)	30
Video llamada (Cita teams)	66
Chat Página Web	114
Notificaciones	105

Participación ciudadana - Reuniones ciudadanía *in situ*	60
Contratos - Convenios con entidades	9
Información consultas entidades	12
TOTAL	1.320

Notas:

- *En la tabla anterior se presentan las cantidades mínimas de encuestas a aplicar por canal y/o segmento. En este sentido, se entiende que su aplicación podrá realizarse de manera presencial, telefónica, en línea y/o mixta (combinando más de un método de contacto), según corresponda, garantizando en todos los casos la representatividad de la muestra definida en el diseño metodológico. Lo anterior deberá considerar la naturaleza de cada canal y la disponibilidad de datos de contacto, así como los ajustes metodológicos que eventualmente se requieran.*
- *En todos los casos se deberá partir del tamaño de muestra estimado por la UAECD y realizar las desagregaciones y ajustes correspondientes. Este tamaño muestral permitirá reportar resultados con un error de muestreo general del 4,9 % y un nivel de confianza del 95 %.*
- *Se podrán realizar ajustes en el **esquema** muestral conforme a las consideraciones metodológicas definidas en la vigencia 2024, sin modificar el tamaño total de las 1.320 encuestas.*

De acuerdo con (CEPAL2024) cuando la unidad de observación sean las personas, será necesario siempre basar los cálculos en el tamaño de la muestra de personas. Por esta razón el tamaño de la muestra se calcula por medio de la siguiente formula con el fin de que la amplitud relativa del intervalo de confianza no supere un margen de error relativo, que se calcula de la siguiente forma:

$$n = \frac{Nz^2p(1-p)deff}{Ne^2 + z^2p(1-p)deff}$$

En donde, N es el tamaño de la población, z es la constante de confiabilidad asociada a la distribución de probabilidad de la variable en estudio, p es una proporción entendida como parámetro a estimar en la investigación, e es el margen de error entendido como la longitud media del intervalo de confianza esperado y deff es el efecto de diseño. La cantidad y está relacionada con las expresiones de precisión estadística relativa llamada coeficiente de variación estimado (CVE) y la confiabilidad Z. Para el cálculo del margen de error se utilizó un efecto de diseño igual a 1,1.

La librería samplesize4surveys (Gutiérrez 2020) cuenta con la función ss4p que permite calcular un tamaño de muestra bajo la ecuación anterior.

- ✓ **Marco de muestreo:** El marco de muestreo para el estudio se define como el conjunto total de individuos o interacciones que representan la población objetivo de interés, es decir, las atenciones realizadas por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) a través de los diferentes canales.

- ✓ **Método de muestreo:** El método de muestreo seleccionado para este estudio es muestreo estratificado probabilístico, el cual se basa en dividir la población total de interacciones

registradas en los diferentes canales de atención de la UAECD en estratos homogéneos según criterios específicos como el tipo de canal de atención (telefónico, presencial, virtual, entre otros) y el volumen de atenciones. Posteriormente, se selecciona una muestra aleatoria dentro de cada estrato de manera proporcional al tamaño de la población de este. Este enfoque garantiza que todos los canales de atención estén representados en la muestra de acuerdo con su peso relativo, optimizando la representatividad y precisión de los resultados al mismo tiempo que se minimizan posibles sesgos.

- ✓ **Algoritmo de selección:** Para la selección de encuestados se usa el algoritmo coordinado negativo Särndal, Swensson, y Wretman (2003) Sea N_i el número de unidades susceptibles de selección y se quiere seleccionar una muestra aleatoria simple de n_i unidades. El algoritmo es: Generar N_i realizaciones de una variable aleatoria con distribución uniforme, $\zeta_k \sim U(0,1): \zeta_1, \dots, \zeta_{N_i}$.Asignar ζ_k a la k-ésima unidad. Ordenar la lista de elementos de forma ascendente con respecto a ζ_k.Seleccionar las primeras n_i unidades. En todos los casos se usará una semilla de selección y se utilizará el software R cargando los paquetes base o mediante *TeachingSampling* o *sampling*.

- ✓ **Instrumento:** Se construye el instrumento para la recolección que consiste en un formulario que contiene las siguientes partes: saludo, conceptos generales, canales de atención, comercialización de productos, participación, demográficos.

- ✓ **Análisis y evaluación:** Como es recomendado, el procesamiento de la información sigue el orden formal establecido en la numeración de las secciones/ capítulos del respectivo instrumento de recolección de información, abarcando secuencialmente la totalidad de datos y estimaciones arrojados por cada formulario diligenciado. Estos se expresan en una serie de tablas estadísticas en Excel. Adicionalmente, se producirán gráficas tipo 'pie' o histograma para ilustrar la distribución de respuestas en aquellos aspectos o factores considerados especialmente relevantes para el análisis.

Población objetivo:	**Grupo a):** Personales naturales (ciudadanos) y jurídicas (sector público y privado) ubicados Bogotá Distrito Capital, que son atendidos tanto en los canales dispuestos por la Unidad, **Grupo b).:** Personales naturales y jurídicas ubicados Bogotá Distrito Capital, que adquieren y/o usan los productos y servicios de la UAEC.
Mínimo de preguntas	10
Lugar de aplicación.	Bogotá D.C
Mínimo de encuestas requeridas	1.320
Segmentos.	○ Canales de atención al ciudadano ○ Respuesta trámites. ○ PQRSF.

	○ Venta de productos y/o servicios a través de convenios y/o contratos. ○ Venta de productos y/o servicios a través de contado. ○ Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá. ○ Observatorio Técnico Catastral
Canales dispuestos para la atención al ciudadano y/o venta de productos y servicios.	○ Escrito. ○ Presencial (6 puntos en Super CADE) y planoteca. ○ Virtual (Ventanilla única de la construcción, chat página web, catastro en línea). ○ Bogotá Te Escucha - BTE ○ Tienda virtual ○ Tienda catastral ○ Telefónico y orientación videollamada.
Solicitudes de trámites y/o solicitudes y/o productos y/o servicios.	○ Solicitudes de trámites catastrales, expedición de certificación, solicitud de información y orientación en general. ○ Manzanas catastrales, planos, mapas, avalúos comerciales, registros alfanuméricos, planchas, peritajes, información catastral e información catastral y/o geográfica en general.

Equipo de trabajo y perfil que se requiere para el proceso de contratación

Perfil	Cantidad	Perfil	Experiencia	Dedicación
Experto en procesamiento y administración de bases de datos.	1	Título Profesional en alguno de los siguientes NBC: Matemáticas y/o estadística y/o economía y/o administración y/o psicologia, y/o ingenierías; con postgrado a nivel de maestría en cualquiera de los mismos núcleos básicos de conocimiento.	Mínimo cinco (5) años de experiencia especifica en dirección y/o gerencia y/o coordinación con los tipos de proyectos anteriormente mencionados 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	50%

			recolección de información cuantitativa.	
Analista de campo y datos.	1	Título Profesional en matemáticas, o, estadística; o economía, o administración y afines; o Ingenierías y afines; y/o psicologia, con postgrado a nivel de especialización en cualquiera de los mismos núcleos básicos de conocimiento	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.	50%
Encuestadores	2	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.	70%

Nota: Todos los perfiles deberán contar con tarjeta o matrícula profesional, en los casos en que aplique.

Se aceptarán las siguientes equivalencias conforme la resolución 0972 de 2024 expedida por la UAECD:

Requisito	Equivalencia
Título de posgrado en la modalidad de maestría por cualquiera de las siguientes equivalencias:	a) Tres (3) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; esta experiencia deberá ser adicional a la requerida para el respectivo perfil. b) Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo perfil, siempre y cuando dicha formación adicional sea relacionada con el objeto del contrato. c) Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito, siempre y cuando dicha formación adicional sea relacionada con el objeto del contrato, y dos (2) años de experiencia profesional adicional requerida para el respectivo perfil.

Para el perfil denominado **analista de campo y datos** el anexo técnico determina que: Título Profesional en matemáticas, o, estadística o economía, o administración y afines; o Ingenierías y afines; con postgrado a nivel de especialización en cualquiera de los mismos núcleos básicos de

conocimiento; el cual determina la viabilidad de contar con mínimo postgrado a nivel de especialización.

En los casos en que se no se cuenta con el título de maestría, el **ARTÍCULO 4. EQUIVALENCIA ENTRE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.** De acuerdo con las actividades a desarrollar y el objeto del contrato, se podrán aplicar las siguientes equivalencias:

Requisito	Equivalencia
Título de posgrado en la modalidad de especialización por cualquiera de las siguientes equivalencias	a) Dos (2) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; Esta experiencia deberá ser adicional a la requerida para el respectivo perfil. b) Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo perfil, siempre y cuando dicha formación adicional sea relacionada con el objeto del contrato. c) Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito, siempre y cuando dicha formación adicional sea relacionada con el objeto del contrato, y un (1) año de experiencia profesional adicional a la requerida para el respectivo perfil.

Para el perfil encuestador no es necesario acreditar formación a nivel de postgrado.

Todos los soportes y/o documentos del personal debe presentarse en un plazo de 5 días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio conforme la obligación general definidas en el Estudio Previo.

Bienes y servicios

No. ARTICULO	Código UNSPSC	BIEN O SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CANT	UNIDAD DE MEDIDA
Fase I: Pre-operativa.	80101504	Servicios de asesoramiento sobre planificación estratégica	**FASE 1. PREOPERATIVA:** Alistamiento y planeación de actividades. ✓ *Producto 1*	1	Número
Fase II: Operativa			**FASE 2. OPERATIVA:** En la siguiente fase se realizará la aplicación de la medición de los niveles de satisfacción de la UAECD - vigencia 2026 con una (1) medición, y tamaño de muestra de 1.320 encuestas efectivas durante la etapa de ejecución. ✓ *Producto 2*	1	Número
Fase III: Post-operativa			**FASE 3: POST. OPERATIVA.** Documento de resultados y recomendaciones finales.	1	Número

			✓ *Producto 3*		

¿Permitir visitas al lugar de ejecución?, en caso de que se permitan, agregue la información que considere para realizar las visitas.
✓ Visita para identificar los puntos de atención al cliente virtuales y presenciales, así como inquietudes sobre los procesos asociados a los mismos.

YIRA PAOLA PÉREZ QUIROZ

Gerente Comercial Y De Atención Al Ciudadano (E)