FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	Fecha	27/04/2016

1 DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Implementar la estrategia para la medición de la satisfacción del Cliente Externo de los programas y servicios del ICBF.

2 CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

80141500 Clase: Investigación de mercados
81131500 Clase: Metodología y Análisis
80101500 Clase: Servicios de Consultoría de Negocios y Administración corporativa
80101600 Clase: Gerencia de Proyectos

3 UNIDAD DE MEDIDA

No Aplica

4 DESCRIPCIÓN GENERAL

El ICBF debe orientarse hacia los usuarios y beneficiarios, adaptando de manera continua los programas y servicios a las necesidades de éstos, y de acuerdo con las problemáticas de diferente índole que se evidencian en nuestro país. Lo anterior con el objetivo de proporcionarles a los usuarios y beneficiarios soluciones y orientación oportuna de sus necesidades y obtener de su parte satisfacción de los servicios recibidos. Para el efecto, a través del proceso de medición de la satisfacción se lograrán evidenciar cuáles son los requerimientos de nuestros usuarios y analizar el grado de cumplimiento de los mismos.

Para eso, es muy importante conocer cuáles son sus requerimientos y analizar el grado de cumplimiento de los mismos, dos objetivos que se pueden cumplir con un adecuado proceso de medición de la satisfacción del cliente.

De otra parte, la Dirección de Servicios y Atención es la dependencia encargada de "*Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio"* (Decreto Interno 0987 de 2012), por lo cual desde el año 2013 viene contratando con un tercero la aplicación anual de una encuesta nacional de satisfacción.

Partiendo de los ejercicios que se han ejecutado durante estos años con la realización de la encuesta nacional de satisfacción, que nos ha permitido tener una visión más clara acerca de la

percepción que los distintos grupos poblacionales tienen frente a los servicios y beneficios que reciben de parte del ICBF, sea de forma directa o a través de operadores, podemos contar con cifras y análisis cuantitativos y cualitativos que nos sirven de insumo para plantear en el 2016 técnicas y herramientas que nos permitan establecer no sólo el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes de la Entidad, sino también identificar los factores del servicio susceptibles de mejora, para apoyar a la administración en la toma de decisiones.

Las técnicas que se propone aplicar en la vigencia 2016 buscan profundizar sobre temas puntuales que se evidenciaron en las encuestas de satisfacción de años anteriores, así como lo que se evidencia en los análisis de quejas, reclamos y sugerencias que diariamente recibe el ICBF por los diferentes canales de comunicación que tiene dispuestos.

Dentro de las técnicas que se proponen para la medición de la satisfacción en este año están: encuestas de satisfacción, cliente incógnito y grupos focales.

La estrategia de medición de la satisfacción que se pretende aplicar en la vigencia 2016 se plantea en dos fases a saber:

- **Fase I**

  MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS QUE ACUDEN A LAS 33 REGIONALES Y 205 CENTROS ZONALES ICBF.

  MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS COLOMBIANOS RESPECTO DE LA ENTIDAD.

- **FASE II**

  MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS MISIONALES DEL ICBF.

5 NORMATIVIDAD APLICABLE (específica para el servicio y/o bien)

- Ley 80/1993
- Ley 1150 de 2007, Artículo 5º Numeral 4º
- Ley de Habeas Data LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- Resolución 6707 de 2013, Artículo 49.
- Decreto 0987 de 2012, Artículo 15. Numeral 3.
- Decreto1082 de 2015, Artículo 2.2.1.2.1.3.2. Numeral 1°.
- Resolución 3333 de 2015, Artículo 2. Numeral 2.

6 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR

De acuerdo con las necesidades del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para la contratación de la implementación de la Estrategia para la medición de la satisfacción del Cliente Externo de los programas y servicios del ICBF, se ha establecido aplicar las siguientes técnicas y metodologías, en dos fases así:

FASE I	
Encuesta de satisfacción	En Centro Zonal y Sedes Regionales
Cliente Incognito	En Centro Zonal
Encuesta de Percepción	A personas en general, a nivel nacional en los lugares de mayor afluencia de público, tales como plazas, parques, centros comerciales, etc.

FASE II	
Encuestas de satisfacción	A las Familias en Proceso de Adopción
	A los beneficiarios de los programas de la Dirección de Familias y Comunidades: Familias con Bienestar.
	A los beneficiarios del Programa de Nutrición- Usuarios de la Modalidad Centro de Recuperación Nutricional – CRN
	A los Adolescentes y Jóvenes en programas de atención para el cumplimiento de las Medidas y Sanciones: A- Sanción NO Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes con sanción de Libertad Vigilada. B- Sanción Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes internados en los Centros de Atención Especializada CAE.
	A los beneficiarios del Programa Internado - Consumo de Sustancias Psicoactivas.
	A los beneficiarios del Programa Proyecto de Vida Preparación para la Vida Laboral y Productiva.
	A los padres o cuidadores de beneficiarios de programas de Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil y Hogares infantiles.
Grupos Focales	Niños, niñas beneficiarios del programa Hogares Comunitarios de Bienestar (Dirección de Primera Infancia NPI)
	Adolescentes y preadolescentes beneficiarios del programa Generaciones con Bienestar (Dirección de Niñez y Adolescencia)

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo

FASE II	
	Beneficiarios del programa territorios étnicos con Bienestar (Dirección de Familia y Comunidades).

Nota: Para el desarrollo de estas técnicas el contratista deberá entregar dentro de los 10 días siguientes a la firma del acta de inicio del contrato, un plan de trabajo detallado con la metodología para la realización del estudio, su correspondiente cronograma por fases y por técnica a aplicar; así como un plan de contingencia que mitigue todos los riesgos contemplados en el Anexo 7 que sean competencia del contratista.

Para la construcción de los cronogramas deberá tener en cuenta como mínimo las siguientes actividades generales:

ACTIVIDAD
Inducción sobre programas y servicios ICBF al contratista
Diseñar instrumentos para la recolección de la información dentro de la estrategia
Definir plan de análisis de la información
Realizar las pruebas piloto de los instrumentos de captura de la información aprobados por el ICBF
Ajuste de los Instrumentos y plan de análisis de datos
Configurar el sistema de captura de la Información
Aplicación de la estrategia a Nivel Nacional
Procesamiento y análisis de la Información
Presentación de informes y entrega de productos establecidos
Realización de resultados fase I y fase II con los Directivos de la Sede de la Dirección General y las Sedes Regionales.

6.1. FASE I: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS QUE ACUDEN A LOS CENTROS ZONALES ICBF Y MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS COLOMBIANOS RESPECTO A LA ENTIDAD.

6.1.1. Finalidad:

Evaluar y monitorear la atención en los centros zonales con el fin de:

- Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que acuden, ya sea de forma espontánea o por alguna citación o trámite específico, a las 33 Regionales y los 205 Centros Zonales con que cuenta actualmente el ICBF para la atención. (Anexo 1 distribución y ubicación centros zonales).

- Verificar el cumplimiento de protocolo de servicios y atención, evaluando las interacciones de los colaboradores con los ciudadanos en el canal de atención presencial, a nivel nacional, con el fin de tener un análisis completo que permita realizar acciones de mejora que contribuyan a la prestación de un servicio con excelencia.

- Levantar la información necesaria para el proceso de caracterización de los peticionarios que se acercan al ICBF a solicitar información, acceder a los servicios o realizar un trámite.

Evaluar la percepción de los colombianos con el fin de:

- Conocer la opinión ciudadana frente a la imagen institucional del ICBF y la calidad de los programas y servicios prestados por el ICBF.

6.1.2. Técnicas a aplicar en la Fase I: Encuesta de Satisfacción, Cliente Incógnito y Encuesta de Percepción. A continuación se realiza una descripción de las técnicas a aplicar:

6.1.2.1. Encuesta Nacional de Satisfacción en 33 Regionales y 205 Centros Zonales

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción a los ciudadanos que acuden, ya sea de forma espontánea o por alguna citación o trámite específico, a las 33 Regionales y los 205 Centros Zonales con que cuenta actualmente el ICBF para la atención. **(Anexo 1 distribución y ubicación centros zonales).**

La encuesta deberá ser aplicada a los ciudadanos que han sido atendidos en los 205 Centros Zonales y las 33 Regionales y el momento de aplicación será cuando estén dispuestos a salir de las instalaciones del ICBF.

Temas a evaluar. Con la aplicación de la encuesta de satisfacción se pretende conocer:
- Calidad de la atención.
- Claridad de la información suministrada.
- Si la respuesta dada resolvió de fondo la necesidad del ciudadano.
- Si la respuesta fue oportuna.

Plan de Cargas, Actividades y Metodología para Aplicación de las Encuestas

PLANEACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

a. **Cantidad de encuestas a aplicar**

El contratista deberá verificar en la **Tabla 1.Tamaños de muestra centro zonal del Anexo 2,** donde se encuentra descrita y determinada la muestra a aplicar para este grupo poblacional.

b. **Diseñar los instrumentos para la recolección de datos en las encuestas**

Con el ánimo de formular las preguntas adecuadas para la obtención de la información requerida, el Contratista se encargará de diseñar y validar el cuestionario que se aplicará a los ciudadanos que acuden a los centros zonales del ICBF.

Para el diseño del cuestionario el contratista estará acompañado por un Comité Técnico del ICBF, conformado por un delegado de la Dirección de Servicios y Atención, un delegado de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, uno de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

Se deben aplicar los siguientes criterios técnicos mínimos para validar o ajustar el instrumento de recolección:

- **Tipo de preguntas:** Preferiblemente las preguntas del cuestionario deben ser cerradas y dar lugar a respuestas concretas.
- **Número de preguntas:** proponer el número adecuado de preguntas para cada cuestionario, según la población a encuestar.

c. **Elaborar y entregar al ICBF un plan de trabajo para la encuesta.**

Una vez aprobados los formatos por el ICBF, el contratista deberá formular y entregar al supervisor del contrato del ICBF**,** en medio magnético y en medio físico, un plan de trabajo específico para la aplicación de la encuesta en los diferentes puntos de atención del ICBF, en el cual se especificarán entre otros aspectos, la realización de la prueba piloto, así como los tiempos de aplicación, tabulación y análisis. La entrega se hará dentro de los 10 días siguientes a la firma del acta de inicio del contrato. Este plan de trabajo deberá contener un plan operativo de trabajo de campo que detalle las actividades, rutas y los responsables de la encuesta.; así como un plan de contingencia que mitigue todos los riesgos contemplados en el Anexo 7 que sean competencia del contratista.

d. **Configurar el sistema de captura de encuestas**

El contratista deberá proveer un sistema de información web que permita la aplicación de la encuesta desde aplicaciones móviles y que además permita tabular y analizar los datos con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF.

El sistema debe contener un reporte diario que permita validar el estado del proceso y el número de encuestas programadas Vs las realizadas, clasificadas por regional y centro zonal. El diseño de este reporte debe ser aprobado por el comité técnico.

Al finalizar el proceso de las encuestas el contratista debe entregar al ICBF la base de datos en formato csv, delimitado por PUNTO Y COMA (;) del total de las encuestas y la totalidad de los campos que previamente se hayan definido con el comité técnico.

e. **Definir el plan de análisis de la información:**

En coordinación con el Comité Técnico del ICBF, el contratista deberá definir el plan de análisis de la información, el cual debe contar como mínimo con las siguientes características: análisis de resultados a nivel nacional, análisis de resultados por Regional y por Centro Zonal.

f. **Realizar prueba piloto**

Una vez diseñado el formulario de recolección de información y aprobado el plan de trabajo por el Comité Técnico del ICBF, se deberá aplicar una prueba piloto en la que se pueda medir la pertinencia y efectividad del mismo. En el análisis de la prueba piloto se deberá identificar que, a través de las variables establecidas, se pueda medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

El Contratista deberá entregar al supervisor del contrato un reporte detallado sobre la prueba piloto, para que en conjunto con el Comité Técnico, se establezcan los cambios y ajustes al formato y la metodología.

En la prueba piloto se deberán aplicar 50 encuestas efectivas en las regionales de Bogotá y/o Cundinamarca.

EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

g. **Aplicar la encuestas a nivel nacional:**

Una vez aprobado el plan de análisis de la información y realizada la prueba piloto mencionada en el literal d. del presente numeral, el contratista deberá iniciar la aplicación de las encuestas a Nivel Nacional, garantizando la logística, monitoreo y seguimiento al proceso, ejecutando las encuestas en los puntos de atención.

Para la aplicación de las encuestas, el contratista deberá tener en cuenta la siguiente información:

- Debe ser entrevista CARA A CARA.
- Deberán ser ciudadanos que acudan de manera espontánea, por alguna citación o trámite específico a los puntos de atención. Serán abordados después de que han sido atendidos y estén dispuestos a salir de las instalaciones del Centro Zonal.
- Se estima que la duración para cada una de las encuestas es de cinco a diez minutos aproximadamente.

h. **Procesamiento de la información:**

Procesar la información recolectada y analizar los resultados para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto del servicio y las demás variables establecidas en el formulario de recolección de información aprobado por el ICBF.

Nota. Es importante que el contratista tenga en cuenta que para cumplir con la totalidad de la muestra, se deberán prever posibles pérdidas de información, imposibilidad de contactar a los usuarios o la necesidad de descartar algunas encuestas que estén incompletas. No obstante lo anterior, si se llegara a presentar imposibilidad de completar la muestra se tendrá un margen de no aplicación del 10%.

6.1.2.2. Cliente Incógnito

El contratista deberá aplicar la técnica de cliente incógnito en los puntos de atención seleccionados en las 33 regionales (relacionados en el Anexo 3. **Relación de centros zonales cliente incógnito)**, en el punto de atención ubicado en la ciudad capital que tenga mayor número mensual de peticiones en el sistema de información misional de la Entidad.

Temas a evaluar:

Las variables mínimas a medir son:

- Registrar aspectos del servicio recibido como la ubicación del centro zonal, la comodidad, la señalización, el orden, limpieza y estado de las oficinas de los centros zonales.
- Determinar el material informativo disponible para los usuarios tanto en físico, como en carteleras virtuales.
- Atención recibida y tiempo de respuesta a la solicitud.
- Evaluar el conocimiento del profesional de servicios y atención sobre los trámites definidos para el ejercicio de cliente incógnito
- Tiempo de espera para la atención.
- Puntualidad de los colaboradores.
- Presentación personal de los colaboradores y uso de carné.
- Rol del vigilante y actitud frente a los usuarios.
- Claridad en los turnos de espera.
- Concepto frente a la percepción del servicio, a través de una charla informal con los ciudadanos que esperan en sala, número de colaboradores en la oficina de servicios y atención.
- Número de personas en espera de atención.
- Comportamiento y actitud de los profesionales de servicios y atención para atender las solicitudes y dar la información.
- Cumplimiento de los Protocolos de Atención.
- Calidad y precisión de la información en la charla que realiza el colaborador de servicios y atención, previamente a la atención individual.

En el tiempo que dura una visita, el cliente incognito deberá ser capaz de recopilar la información necesaria para medir el 100% de las variables requeridas.

Posteriormente, el contratista deberá entregar al supervisor del contrato un informe en formato magnético y escrito en donde describa los resultados de la técnica aplicada por cada una de las

variables incluidas en las herramientas de captura de la información, la cual debe ser previamente aprobada por el Comité Técnico del ICBF, de conformidad con el cronograma acordado y aprobado.

Plan de Cargas, Actividades y Metodología para Aplicación de la Técnica de Cliente Incognito

PLANEACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

a. **Elaborar y entregar al ICBF un plan de trabajo**

El contratista deberá estructurar y entregar un plan de trabajo **específico para la aplicación** de la técnica en los puntos de atención determinados por el ICBF, en el cual se especificarán entre otros aspectos, la realización de una prueba piloto, así como los tiempos de realización de la técnica, número de personas que realizarán el ejercicio y los resultados obtenidos así como un plan de contingencia que mitigue todos los riesgos contemplados en el Anexo 7 que sean competencia del contratista. Dichos documentos deberán ser entregados en medio magnético y físico para aprobación del Comité Técnico, dentro de los 10 días siguientes a la firma del acta de inicio del contrato.

El ICBF coordinará la inducción que se realizará por parte del equipo de la Dirección de Servicios y Atención para entrenar a los clientes incógnitos en el rol que jugarán durante la interacción con la Entidad, así como en los trámites y servicios a evaluar.

b. **Definir el desarrollo de la técnica a aplicar:**

El contratista definirá el desarrollo de la técnica que se aplicará en coordinación con un grupo de trabajo delegado por la Dirección de Servicios y Atención del ICBF. Con el fin de estructurar la técnica, el contratista deberá tener en cuenta los temas a evaluar, establecidos en este numeral.

El cumplimiento de los estándares de calidad de atención debe ser consignado en un formulario establecido para ello y diligenciados por cada cliente incognito una vez haya terminado la visita al centro zonal y se encuentre fuera de él, para evitar que se le olviden algunos detalles de la misma.

c. **Definir el plan de análisis de la información:**

Una vez aprobado el instrumento de aplicación y registro de información de la técnica, la empresa contratista deberá presentar una primera versión del Plan de Análisis de la Información, para revisión y aprobación del grupo de trabajo establecido por el ICBF, el cual será ajustado, de ser necesario, de acuerdo con los resultados de la prueba piloto.

El informe general final deberá incluir el análisis a nivel nacional y regional, los principales resultados de la aplicación de la técnica, conclusiones generales, recomendaciones y calificaciones obtenidas, así como el ranking de los puntos de atención evaluados.

d. **Realizar una prueba piloto de la técnica aprobada por el ICBF:**

Una vez aprobado el plan de trabajo, cronograma y técnica por el ICBF, se deberá realizar una prueba piloto en la que se pueda medir la pertinencia y efectividad de la técnica a aplicar, así como los requerimientos técnicos de los videos en cuanto a encuadre, sonido y guion.

La prueba piloto se realizará en un centro zonal de la ciudad de Bogotá, aplicando la metodología y el procedimiento establecidos en el literal e del presente numeral, de acuerdo con el cronograma previamente acordado con el contratista.

El contratista deberá entregar al ICBF un reporte detallado sobre la prueba piloto, para que en conjunto con el Comité Técnico, se establezcan los cambios y ajustes a los formatos y metodología.

EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

e. **Metodología y procedimiento para realización de la técnica**

El estudio de campo se realizará en las 33 regionales, en el punto de atención ubicado en la ciudad capital que tenga mayor número mensual de peticiones en el Sistema de Información Misional de la entidad.

La visita a cada centro zonal deberá realizarse así:

- 2 veces cada centro zonal (66 visitas en total a nivel nacional)
- Durante la ejecución del contrato el ICBF podrá solicitar cinco (5) visitas adicionales a los puntos de atención que por su complejidad así lo ameriten, sin que esto genere gastos adicionales para la entidad.

Las visitas por centro zonal podrán hacerse en diferentes horarios, así:

- Poco antes de las 8 a.m.
- A mediodía (de 12 m. a 1:59 p.m.)
- Finalizando la tarde (de 4 a 5 p.m.)

Estas visitas se realizarán en diferentes días, preferiblemente los días lunes, martes y miércoles, por ser considerados los días de mayor afluencia de público a los centros zonales.

Se evaluarán los siguientes tipos de trámite o servicios, de acuerdo con la tipología del Sistema de Información Misional SIM:

- Información y orientación (requisitos para adelantar los trámites)
- Solicitud de citas de trámites de alimentos, custodia y visitas.

Para el desarrollo de la visita el cliente incognito deberá contar con las siguientes herramientas:

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo

- Formulario previamente estructurado, el cual debe ser diligenciado una vez haya terminado la visita al centro zonal y se encuentre fuera de él para evitar que se le olviden algunos detalles de la misma. Este deberá ser consolidado por centro zonal, regional y a nivel nacional, y servirá de soporte para el análisis de la información y elaboración de informes, los cuales deberán ser entregados al ICBF con el informe general final.

- Grabación de la visita en audio y video en los siguientes momentos:

✓ Ingreso al centro zonal intentando capturar la actuación del guarda de seguridad y de las personas que facilitan la entrada al punto de atención.

✓ Momento en que sea atendido por un colaborador de servicios y atención.

✓ Espera en sala

f. **Grabación de la atención presencial**

Durante la visita el cliente incognito deberá grabar en video y audio la atención realizada por los colaboradores del centro zonal.

Dicha grabación deberá ser entregada al ICBF en alguno de los siguientes formatos:

- MP4 o MPEG-4 Part 14
- MPEG-3 (orientado al audio MP3) y MPEG-4 (más orientado a la web).
- AVI (Audio Video Interleaved = Audio y Video Intercalado)
- WMV (Windows media video)

En el caso que la calidad del video no sea la requerida (no se escucha o no se ve) y este no sea aprobado por el supervisor del contrato, el operador deberán repetir la entrevista a más tardar durante los tres días siguientes a la no aprobación y solo se pagara el video que sea aprobado por el supervisor, una vez cumpla con los requisitos de calidad.

g. **Procedimiento de visita**

La visita no tiene un tiempo de duración establecido ya que ésta depende de la afluencia de ciudadanos al Centro Zonal y del tipo de consulta o trámite a realizar; sin embargo podrá establecerse un tiempo mínimo de 30 minutos.

El cliente incognito debe ser mayor de edad, tener capacidad de observación y buena memoria. En cada visita a un Centro Zonal debe ir un cliente incognito diferente, con el fin de no ser identificados con facilidad por el personal de la Entidad, además porque toda solicitud o petición debe ser registrada con el número de cédula en el sistema y, por esta razón, se identificaría fácilmente a la persona al momento de realizar una segunda visita.

El cliente incognito debe contar con la tecnología necesaria como grabadora y cámara de video; que permita el registro de la visita y sirva como material para el diligenciamiento del formato; de tal forma que se entregue el video en el formato establecido en el ítem “Grabación de la atención presencial” del presente documento.

La evaluación se realizará en los puntos de atención seleccionados a nivel nacional, como se especificó en el Anexo 3, garantizando que todos tengan la tecnología e implementos mencionados. Los días no serán necesariamente consecutivos y dependerán del cronograma propuesto por el contratista, previa revisión y aprobación de la Dirección de Servicios y Atención.

h. **Procesamiento de la información:**

Una vez recolectada la información, esta se deberá procesar y analizar los resultados para evaluar el ciclo del servicio en los diferentes centros zonales con respecto a los estándares de atención establecidos por la Dirección de Servicios y Atención y las demás variables establecidas en los formularios de recolección de información aprobados por el ICBF. Dicha información es de carácter confidencial, por lo tanto toda la información y el registro tanto en video como en audio y escrito debe ser entregado al ICBF en su totalidad con los informes presentados.

La información deberá ser procesada teniendo en cuenta las siguientes variables: análisis de resultados a nivel nacional, análisis de resultados por Regional, y las demás que el ICBF considere pertinentes.

El tipo de estudio será un análisis cualitativo y cuantitativo, a través de la visita al punto de atención como cliente incognito, aplicando la técnica estructurada y estandarizada, evaluando dos tipos de trámites especificados en el literal e de este mismo numeral denominado **Metodología y procedimiento para realización de la técnica.**

El contratista deberá entregar al ICBF de conformidad con el cronograma establecido, un reporte detallado en medio magnético y escrito sobre los resultados de la aplicación de la técnica de cliente Incognito.

6.1.2.3 Encuesta Nacional de Percepción

6.1.2.3.1 Finalidad: Conocer la opinión ciudadana frente a la imagen institucional del ICBF y la calidad de los programas y servicios prestados por este.

Se tomará opinión de los ciudadanos por grupos etarios. Los grupos se organizarán de la siguiente manera: niños de 5 a 9 años, preadolescentes de 10 a 14 y mayores de 15 años.

6.1.2.3.2 Técnica a aplicar

Encuesta cara a cara, con **nivel de inferencia nacional***, aplicada en los 32 departamentos del país en lugares de mayor afluencia de público, tales como plazas, parques, centros comerciales, etc.
Las encuestas se realizaran en:

- Zonas urbana en las capitales de departamento
- Zonas rurales en **uno** de los tres municipios con mayor población rural del departamento relacionados en la Tabla **9B - Tamaños de muestra del Anexo 2.** En el caso que coincida que el municipio con mayor población rural sea la capital, realizará la encuesta rural en cualquiera de los municipios restantes de la mencionada tabla.

***Inferencia a Nivel Nacional:** el concepto se refiere al **alcance en el análisis de la información de las encuestas** de percepción, en el sentido de que dicho análisis no detallará en específico a las regionales, ni centros zonales, ni municipios, sino que sólo se hará de forma agregada a nivel nacional, por el grupo etario al que pertenezca el encuestado, de acuerdo con la tabla 9ª del Anexo 2.

Temas a evaluar. Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- La percepción de la imagen del ICBF
- La percepción sobre la calidad de los programas y servicios prestados por el ICBF

6.1.2.3.3 Plan de Cargas, Actividades y Metodología para Aplicación de Encuestas

PLANEACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

a. Cantidad de encuestas a aplicar

El contratista deberá verificar en la **Tabla 9A. Tamaños de muestra del Anexo 2,** donde se encuentra descrita y determinada la muestra a aplicar para este grupo etario.

b. Diseñar los instrumentos para la recolección de datos

Con el ánimo de formular las preguntas adecuadas para la obtención de la información requerida, el Contratista se encargará de diseñar y validar el cuestionario que se aplicará a los ciudadanos colombianos el cual deberá ser aprobado por el ICBF.

Para el diseño del cuestionario el contratista estará acompañado por el Comité Técnico del ICBF, conformado por un delegado de la Dirección de Servicios y Atención, un delegado de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, uno de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

Se deben aplicar los siguientes criterios técnicos mínimos para validar o ajustar el instrumento de recolección:

- **Tipo de preguntas:** Las preguntas del cuestionario deben ser cerradas y dar lugar a respuestas concretas.
- **Número de preguntas:** Proponer el número adecuado de preguntas para cada cuestionario, según la población a encuestar.

c. Elaborar y entregar al ICBF un plan de trabajo para la encuesta.

Una vez aprobados los formatos por el ICBF, el contratista deberá formular y entregar al supervisor del contrato del ICBF, en medio magnético y en medio físico, un plan de trabajo específico para la aplicación de la encuesta, en el cual se especificarán entre otros aspectos la realización de la prueba piloto, así como los tiempos de aplicación, tabulación y análisis. La entrega se hará dentro de los 10 días siguientes a la firma del acta de inicio del contrato. Este plan de trabajo deberá contener un plan operativo de trabajo de campo que detalle las actividades, rutas y los responsables de la encuesta así como un plan de contingencia que mitigue todos los riesgos contemplados en el Anexo 7 que sean competencia del contratista.

d. Configurar el sistema de captura de encuestas

El contratista deberá proveer un sistema de información web que permita la aplicación de la encuesta desde aplicaciones móviles y que además permita tabular y analizar los datos con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF.

El sistema debe contener un reporte diario que permita validar el estado del proceso y el número de encuestas realizadas vs las programadas clasificadas por departamento, el diseño de este reporte debe ser aprobado por el comité técnico.

Al finalizar el proceso de las encuestas el contratista debe entregar al ICBF, la base de datos en formato csv, delimitado por PUNTO Y COMA (;) del total de las encuestas y la totalidad de los campos que previamente se hayan definido con el comité técnico.

e. Definir el plan de análisis de la información:

En coordinación con el Comité Técnico del ICBF, el contratista deberá definir el plan de análisis de la información, el cual debe contar como mínimo con análisis de resultados a nivel nacional, por grupo etario.

f. Realizar prueba piloto

Una vez diseñado el formulario de recolección de información y aprobado el plan de trabajo por el Comité Técnico del ICBF, se deberá aplicar una prueba piloto en la que se pueda medir la pertinencia y efectividad del mismo. En el análisis de la prueba piloto se deberá identificar que, a través de las variables establecidas, se pueda medir el nivel de percepción de los ciudadanos.

El Contratista deberá entregar al ICBF un reporte detallado sobre la prueba piloto, para que en conjunto con el Comité Técnico, se establezcan los cambios y ajustes al formato y la metodología.

En la prueba piloto se deberán aplicar 50 encuestas efectivas en los departamentos de Bogotá y/o Cundinamarca.

EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

g. Aplicar la encuesta a nivel nacional:

Una vez aprobado el plan de análisis de la información y realizada la prueba piloto mencionada en el literal d. del presente numeral, el contratista deberá iniciar la aplicación de la encuesta nacional de satisfacción, garantizando la logística, monitoreo y seguimiento al proceso, ejecutando las encuestas en los 32 departamentos del país en lugares de mayor afluencia de público, tales como plazas, parques, centros comerciales, etc.

Para la aplicación de las encuestas, el contratista deberá tener en cuenta la siguiente información:

- Debe ser entrevista CARA A CARA.
- Deberá aplicarse a los 3247 colombianos, que se encuentren en los rangos de edad establecidos en la Tabla 9 del Anexo 2.
- Se estima que la duración para cada una de las encuestas es de cinco minutos aproximadamente.

h. Procesamiento de la información:

Procesar la información recolectada y analizar los resultados por departamento y grupo etario para evaluar el nivel de percepción de los ciudadanos frente a la imagen institucional y a la calidad de los programas y servicios.

Nota. Es importante que el contratista tenga en cuenta que para cumplir con el total de la muestra, se deberán prever posibles pérdidas de información, imposibilidad de contactar a los usuarios o la necesidad de descartar algunas encuestas que estén incompletas. No obstante lo anterior, si se llegará a presentar imposibilidad de completar la muestra se tendrá un margen de no aplicación del 10%.

6.1.2.3.4 Periodo de ejecución FASE I: Estas técnicas se aplicaran durante 4 meses del año, contados a partir de la fecha de legalización del contrato.

6.2. FASE II. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS MISIONALES DEL ICBF

6.2.1. Finalidad: Se busca medir y evaluar el nivel de satisfacción de los beneficiarios frente a los programas y servicios del ICBF, previamente seleccionados con las áreas misionales.

Esta fase se deberá desarrollar durante cuatro meses del año, contados a partir de la fecha de legalización del contrato.

6.2.2. Técnicas a aplicar: Encuestas de Satisfacción y Grupos Focales.

6.2.2.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON PROGRAMAS MISIONALES:

1. A las familias en proceso de adopción
2. A los beneficiarios de los programas de la Dirección de Familias y Comunidades: Familias con Bienestar.
3. A los Beneficiarios del Programa de Nutrición- Usuarios de la Modalidad Centro de Recuperación Nutricional – CRN
4. A los padres o cuidadores de beneficiarios de programas de Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil y Hogares infantiles.
5. A los adolescentes y jóvenes en programas de atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones, así: - Sanción NO Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes con sanción de Libertad Vigilada. - Sanción Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes internados en los Centros de Atención Especializada CAE.
6. A los beneficiarios del Programa Internado - Consumo de Sustancias Psicoactivas.
7. A los beneficiarios del Programa Proyecto de Vida Preparación para la Vida Laboral y Productiva.

I. Encuesta a Familias en Proceso de Adopción.

El contratista deberá aplicar una encuesta por el canal telefónico a 469 familias que han iniciado un proceso de adopción y se encuentran en lista de espera. Solo en caso de imposibilidad de contactar al 100% de la muestra por canal telefónico, se podrá recurrir al canal virtual para completarla, previa aprobación del Comité Técnico.

Temas a evaluar. Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Atención brindada: se refiere a disponibilidad, amabilidad, solución a problemas o inquietudes.
- Información brindada: se refiere a si la información fue clara, amplia y de fácil acceso, también si los profesionales o técnicos tenían dominio de la información sobre el programa.
- Cumplimiento en los tiempos establecidos en el Lineamiento Técnico para el Programa de Adopciones.

Cantidad de encuestas a aplicar. La cantidad es de **469 encuestas (por censo)**, no obstante se tendrá un margen de no aplicación del 10%. Anexo 2, Tabla 2a. La información de las personas a encuestar será suministrada al contratista una vez adjudicado el proceso de

contratación. La información recolectada se deberá procesar (tabular y analizar resultados) de acuerdo con lo establecido en el literal i del **PLAN DE CARGAS, ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA PARA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN FASE I y FASE II**

Tabulación de encuestas de satisfacción de familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior:

Adicionalmente, a la tabulación y análisis de todas las demás encuestas incluidas en esta estrategia de medición de la satisfacción, el contratista deberá tabular 782 encuestas ya diligenciadas que entregará la Subdirección de Adopciones aplicadas previamente a familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior. De igual manera, deberá presentar un informe con análisis de resultados correspondiente a las vigencias 2014 y 2015, de acuerdo con lo requerido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF. Anexo 2, Tabla 2b.

El modelo de formulario de las encuestas que se deberán tabular se puede consultar en el **Anexo 8.**

II. Encuesta a los beneficiarios de los programas de la Dirección de Familias y Comunidades: Programa Familias con Bienestar.

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a los beneficiarios del programa Familias con Bienestar, en las regionales que se priorizan a continuación, de conformidad con la muestra establecida en la **Tabla 3, Anexo 2.**

Regionales priorizadas para aplicación encuestas Familias con Bienestar, de acuerdo con la muestra establecida en el Anexo 2:

N°	Regional
1	Antioquia
2	Bogotá
3	Bolívar
4	Caquetá
5	Choco
6	Cundinamarca
7	Guainía
8	La Guajira
9	Meta
10	Nariño
11	Putumayo
12	Risaralda
13	San Andres

N°	Regional
14	Valle Del Cauca
15	Vichada

Temas a evaluar. Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Calidad de la atención
- Claridad de la información suministrada
- Expectativas frente al programa.

Cantidad de encuestas a aplicar: 309, de acuerdo a la muestra establecida en el **Anexo 2, Tabla 3** Tamaños de muestra Programa Familias y Comunidades.

Nota. Es importante que el contratista tenga en cuenta que para cumplir con la totalidad de la muestra, se deberán prever posibles pérdidas de información, imposibilidad de contactar a los usuarios. Si se llegara a presentar imposibilidad en la aplicación de la totalidad de la muestra se tendrá un margen de no aplicación del 10%.

III. Encuesta a los beneficiarios del programa de Nutrición - usuarios de la modalidad Centro de Recuperación Nutricional – CRN con enfoque comunitario y para la primera infancia.

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a los beneficiarios de Nutrición- usuarios de la modalidad Centro de Recuperación Nutricional – CRN con enfoque comunitario y para la primera infancia, en las regionales que se priorizan a continuación y de acuerdo con la muestra establecida en la **Tabla 4 a y b del Anexo 2.**

Regionales priorizadas:

Servicio de Prevención Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario

	Regional
1	Bolívar
2	La Guajira
3	Magdalena
4	Meta
5	Caldas

6	Risaralda
7	Cauca
8	Chocó
9	Putumayo
10	Amazonas

Centros de Recuperación Nutricional para la Primera Infancia

	Regional
1	Bolívar
2	Córdoba
3	La Guajira
4	Magdalena
5	Caldas
6	Chocó
7	Nariño
8	Vaupés

Temas a evaluar. Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Calidad de la atención
- Claridad de la información suministrada
- Expectativas frente al programa.

Cantidad de encuestas a aplicar: **490** discriminadas así: 259 a Servicios de Prevención Recuperación Nutricional con Enfoque Comunitario y 231 a Centros de Recuperación Nutricional para la Primera Infancia, de acuerdo con la muestra establecida en el **Anexo 2. Tablas 4 a y b.**

Nota. Es importante que el contratista tenga en cuenta que para cumplir con la totalidad de la muestra, se deberán prever posibles pérdidas de información, imposibilidad de contactar a los usuarios. Si se llegara a presentar imposibilidad en la aplicación de la totalidad de la muestra se tendrá un margen de no aplicación del 10%.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo

IV. Encuesta a los padres o cuidadores de beneficiarios de programas de Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil y Hogares infantiles.

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a los padres o cuidadores de beneficiarios de programas de Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil y Hogares infantiles, de acuerdo con la muestra establecida en el **Anexo 2. Tablas 5.**

Temas a evaluar:

- Calidad en el servicio prestado
- Padres y/o cuidadores satisfechos con la calidad de la Atención Integral brindada a sus hijos, respecto al desarrollo de sus capacidades.
- Formación a Padres y/o Cuidadores, evaluar satisfacción en la interacción entre los integrantes del núcleo familiar, a partir de la participación en los encuentros educativos o procesos de formación.
- Satisfacción global.

Cantidad de encuestas a aplicar:

El contratista deberá aplicar **1.620 encuestas**, así: 803 en Hogares Infantiles en Antioquia y 817 en Centros de Desarrollo Infantil CDI en Valle del Cauca

Lo anterior, de acuerdo con la muestra establecida en **el Anexo 2, tabla 5 (Ver detalle en ANEXO 6 Muestra encuesta CDI - HI Valle- Antioquia)**

Nota. Es importante que el contratista tenga en cuenta que para cumplir con la totalidad de la muestra, se deberán prever posibles pérdidas de información, imposibilidad de contactar a los usuarios. Si se llegara a presentar imposibilidad en la aplicación de la totalidad de la muestra se tendrá un margen de no aplicación del 10%.

V. **Encuesta a los Adolescentes y Jóvenes en Programas de Atención para el Cumplimiento de las Medidas y Sanciones**

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a los jóvenes beneficiarios de los siguientes programas para el cumplimiento de las medidas y sanciones de acuerdo con la muestra establecida en el **Anexo 2. Tablas 6 a y b.**

B- Sanción NO Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes con sanción de Libertad Vigilada.
B- Sanción Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes internados en los Centros de Atención Especializada CAE.

Regionales priorizadas:

A- Sanción NO Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes con sanción de Libertad Vigilada.

	Regional
1	Antioquia
2	Bogotá
3	Bolívar
4	Huila
5	Meta
6	Nariño
7	Norte De Santander
8	Santander
9	Tolima
10	Valle Del Cauca

B- Sanción Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes internados en los Centros de Atención Especializada CAE.

	Regional
1	Antioquia
2	Bogotá
3	Bolivar
4	Huila
5	Meta
6	Nariño
7	Norte de Santander
8	Santander
9	Tolima
10	Valle Del Cauca

Temas a evaluar. Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Atención y trato: amabilidad, calidez y cordialidad.
- Diligencia y oportunidad en las respuestas dadas por el operador
- Interés y respeto.
- Acompañamiento -diálogo y comunicación, Intervención y ayuda.
- Información y orientación al ingreso
- Espacios y estrategias de participación.

Cantidad de encuestas a aplicar: 515, discriminada así:

274 a jóvenes con sanción NO privativa de la libertad: Adolescentes y Jóvenes con sanción de Libertad Vigilada.
241 a jóvenes con sanción privativa de la libertad: Adolescentes y Jóvenes internados en los Centros de Atención Especializada CAE.

Lo anterior, de acuerdo con la muestra establecida en **el Anexo 2, tabla 6 a y b.**

Nota. Es importante que el contratista tenga en cuenta que para cumplir con la totalidad de la muestra, se deberán prever posibles pérdidas de información, imposibilidad de contactar a los usuarios. Si se llegara a presentar imposibilidad en la aplicación de la totalidad de la muestra se tendrá un margen de no aplicación del 10%.

VI. Encuesta a los beneficiarios del Programa Internado - Consumo de Sustancias Psicoactivas SPA

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a 1.453 jóvenes beneficiarios del Programa Internado - Consumo de Sustancias Psicoactivas en las **regionales priorizadas** a continuación.

	Regional
1	Antioquia
2	Bogotá
3	Bolívar
4	Caldas
5	Cauca
6	Valle

Temas a evaluar. Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Atención y trato: amabilidad, calidez y cordialidad.
- Diligencia y oportunidad en las respuestas dadas por el operador
- Interés y respeto.
- Acompañamiento -diálogo y comunicación, intervención y ayuda.
- Información y orientación al ingreso
- Espacios y estrategias de participación.

Cantidad de encuestas a aplicar. La cantidad es de **1.453 encuestas** (por censo), no obstante se tendrá un margen de no aplicación del 10%. **Anexo 2 tabla 7.** La información de las personas a encuestar será suministrada al contratista una vez adjudicado el proceso de contratación

VII. Encuesta a los beneficiarios del Programa Proyecto de Vida Preparación para la Vida Laboral y Productiva

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional **telefónica** de satisfacción a los jóvenes beneficiarios del Programa Proyecto de vida Preparación para la Vida Laboral y Productiva, para lo cual el ICBF entregará un listado de **636** jóvenes, ubicados en las diferentes regionales para la aplicación de la encuesta.

REGIONAL	JÓVENES A ENCUESTAR	MUNICIPIO DE UBICACIÓN
ANTIOQUIA	40	Medellín
ARAUCA	2	Arauca
ATLÁNTICO	5	Barranquilla
BOGOTA	73	Bogotá
BOLIVAR	4	Cartagena
BOYACA	24	Tunja
CALDAS	71	Manizales
CAQUETA	7	Florencia
CASANARE	19	Yopal
CAUCA	21	Popayán
CESAR	2	Valledupar
CHOCO	1	Quibdó
CORDOBA	2	Montería
CUNDINAMARCA	46	Bogotá
HUILA	19	Neiva
MAGDALENA	5	Santa Marta
META	32	Villavicencio
NARIÑO	19	Pasto
NORTE DE SANTADER	23	Cúcuta
PUTUMAYO	2	Mocoa
QUINDÍO	20	Armenia
RISARALDA	30	Pereira
SANTANDER	52	Bucaramanga
SEDE NACIONAL	1	Bogotá
SUCRE	2	Sincelejo
TOLIMA	60	Ibagué
VALLE	54	Cali
TOTAL	**636**	

Temas a evaluar. Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Acompañamiento y orientación por el equipo de profesional para la construcción del proyecto de vida.
- Satisfacción del proyecto de vida
- Aportes en el proceso de atención (Hogar sustituto – Institución) para fortalecimiento de la independencia y autonomía.

Cantidad de encuestas a aplicar es de **636 encuestas** (por censo), no obstante se tendrá un margen de no aplicación del 10%. **Anexo 2 tabla 8.** La información de las personas a encuestar será suministrada al contratista una vez adjudicado el proceso de contratación.

PLAN DE CARGAS, ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA PARA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN FASE I y FASE II

Para la aplicación de las encuestas de satisfacción y percepción que se detallan a continuación:

SATISFACCIÓN	A ciudadanos en Centros Zonales y Sedes Regionales.
PERCEPCIÓN	A ciudadanos a nivel nacional en los lugares de mayor afluencia de público.
SATISFACCIÓN CON LOS PROGRAMAS MISIONALES	A las familias en proceso de adopción.
	A los beneficiarios de los programas de la Dirección de Familias y Comunidades: Familias con Bienestar.
	A los beneficiarios del Programa de Nutrición- Usuarios de la Modalidad Centro de Recuperación Nutricional – CRN
	A los adolescentes y jóvenes en programas de atención para el cumplimiento de las medidas y sanciones, así: - Sanción NO Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes con sanción de Libertad Vigilada - Sanción Privativa de la Libertad: Adolescentes y Jóvenes en los Centros de Atención Especializada CAE.
	A los beneficiarios del Programa Internado - Consumo de Sustancias Psicoactivas.

	A los beneficiarios del Programa Proyecto de Vida Preparación para la Vida Laboral y Productiva.
	A los niños y niñas beneficiarios de programas de Primera Infancia en los Centros de Desarrollo Infantil y Hogares infantiles.

PLANEACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

El contratista deberá desarrollar el siguiente plan de cargas, actividades y metodología para la aplicación de cada una de las encuestas:

a. Cantidad de encuestas a aplicar

Por Muestreo: el contratista deberá regirse a lo estipulado en el **Anexo 2**, donde se encuentran descritas y determinada cada una de las muestras a aplicar para los grupos poblacionales de cada encuesta.

Por Censo: para las encuestas de:

- Familias en proceso de adopción
- Beneficiarios del Programa Internado - Consumo de Sustancias Psicoactivas.
- Beneficiarios del Programa Proyecto de Vida Preparación para la Vida Laboral y Productiva

Se deberán aplicar por **censo** así:

Programa	Cantidad
Familias en proceso de adopción	469
Internado- consumo de Sustancia Psicoactivas SPA	1.453
Beneficiarios Proyecto de Vida	636

Para la aplicación de las tres encuestas mencionadas en el cuadro anterior, el ICBF entregará al contratista las bases de datos con la información básica, que le permita ubicar a la población a encuestar.

b. Diseñar los instrumentos para la recolección de datos en las encuestas

Con el ánimo de formular las preguntas adecuadas para la obtención de la información requerida, el contratista se encargará de diseñar y validar los cuestionarios a ser aplicados a los usuarios.

Para el diseño de los cuestionarios el contratista estará acompañado por el ICBF, con un Comité Técnico conformado por un delegado de la Dirección de Servicios y Atención, un

delegado de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y el área misional a medir.

Se deben aplicar los siguientes criterios técnicos mínimos para validar o ajustar el instrumento de recolección:

- **Aspectos generales**: Hacer diferenciación en los cuestionarios, en lo que corresponda, teniendo en cuenta los diferentes grupos poblacionales que serán encuestados.
- **Tipo de preguntas:** Preferiblemente las preguntas del cuestionario deben ser cerradas y dar lugar a respuestas concretas.
- **Número de preguntas:** proponer el número adecuado de preguntas para cada cuestionario, según las poblaciones a encuestar.

c. Elaborar y entregar al ICBF un plan de trabajo por encuesta.

Una vez aprobados los formatos por el ICBF, el contratista deberá formular y entregar al supervisor del contrato del ICBF en medio magnético y en medio físico un plan de trabajo específico para cada aplicación de las encuestas en los diferentes puntos de atención del ICBF, en el cual se especificarán entre otros aspectos, la realización de las pruebas piloto, así como los tiempos de aplicación, tabulación y análisis. Este plan de trabajo deberá contener un plan operativo de trabajo de campo que detalle las actividades, rutas y los responsables de la encuesta; así como un plan de contingencia que mitigue todos los riesgos contemplados en el Anexo 7 que sean competencia del contratista.
.

d. Configurar el sistema de captura de encuestas

El contratista deberá proveer un sistema de información web que permita la aplicación de la encuesta desde aplicaciones móviles y que además permita tabular y analizar los datos con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF.

El sistema debe contener un reporte diario que permita validar el estado del proceso y el número de encuestas realizadas vs las programadas clasificadas por Programa, regional y centro zonal, el diseño de este reporte debe ser aprobado por el comité técnico.

Al finalizar el proceso de las encuestas el contratista debe entregar al ICBF, la base de datos en formato csv, delimitado por PUNTO Y COMA (;) del total de las encuestas y la totalidad de los campos que previamente se hayan definido con el comité técnico.

e. Definir el plan de análisis de la información:

En coordinación con el Comité Técnico del ICBF, el contratista deberá definir el plan de análisis de la información, el cual debe contar como mínimo con las siguientes características: análisis de resultados a nivel nacional, análisis de resultados por Programa, Regional y Centro Zonal.

f. Realizar prueba piloto

Una vez diseñados los formularios de recolección de información y aprobado el plan de trabajo por el Comité Técnico del ICBF, se deberá aplicar una prueba piloto para cada una de las encuestas, en la que se pueda medir la pertinencia y efectividad de los mismos. En el análisis de las prueba piloto se deberá identificar que, a través de las variables establecidas, se pueda medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios.

El contratista deberá entregar al ICBF un reporte detallado sobre las prueba piloto, para que en conjunto con el Comité Técnico, se establezcan los cambios y ajustes a los formatos y metodología.

Las pruebas piloto de las 9 encuestas descritas en las fases I y II del numeral 6. **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR,** se deberán aplicar en la regional Bogotá y/o Cundinamarca, para lo cual el contratista deberá realizar 50 encuestas efectivas sobre la muestra total, independientemente del tamaño de la misma, por cada una de las poblaciones a las que se debe aplicar.

EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

g. Aplicar la encuestas a nivel nacional:

Una vez aprobado el plan de análisis de la información y realizada la prueba piloto mencionada en el literal d. del presente documento, el contratista deberá iniciar la aplicación de las encuestas a Nivel Nacional, garantizando la logística, monitoreo y seguimiento al proceso, ejecutando las encuestas en los puntos de atención.

Para la aplicación de las encuestas, el contratista deberá tener en cuenta la siguiente información:

- Debe ser entrevista CARA A CARA, excepto las encuestas de adopciones y a los Beneficiarios del Programa Proyecto de Vida Preparación para la Vida Laboral y Productiva, las cuales se harán telefónicamente.

- Se estima que la duración para cada una de las encuestas para todos los públicos es de cinco (5) a diez (10) minutos aproximadamente.

h. Procesamiento de la información:

Procesar la información recolectada y analizar los resultados para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio y las demás variables establecidas en los formularios de recolección de información aprobados por el ICBF.

Nota. Es importante que el contratista tenga en cuenta que para cumplir con la totalidad de la muestra, se deberán prever posibles pérdidas de información, imposibilidad de contactar a los usuarios o la necesidad de descartar algunas encuestas que estén incompletas. No obstante lo

anterior, si se llegara a presentar imposibilidad en la aplicación de la totalidad de la muestra se tendrá un margen de no aplicación del 10% para las encuestas cara a cara y telefónicas.

6.2.2.2 GRUPOS FOCALES

Con la aplicación de los Grupos Focales se busca recopilar información para identificar problemáticas o inconformidades de los beneficiarios de los programas, mediante una entrevista grupal la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador o moderador, a través de un grupo de discusión que no supere en número 12 personas, es necesario tener en cuenta la complejidad del tema, el cual debe tener preguntas orientadas hacia un tema específico o una temática propuesta dónde se manifiesten actitudes, sentimientos, experiencias y reacciones en los participantes, lo cual permite obtener una multiplicidad de opiniones para implementar acciones de mejora.

PLANEACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

a. Cantidad de Grupos Focales a aplicar

Se aplicará un total de 66 Grupos Focales de acuerdo con lo estipulado en el anexo 4, a tres poblaciones, así:

- Niños y niñas beneficiarios del Programa Hogares Comunitarios de Bienestar (Dirección de Primera Infancia NPI)

- Adolescentes y preadolescentes beneficiarios del Programa Generaciones con Bienestar (Dirección de Niñez y Adolescencia)

- Beneficiarios del programa Territorios Étnicos con Bienestar (Dirección de Familia y Comunidades)

b. **Diseñar los instrumentos para la recolección de la información de los Grupos Focales**

Con el ánimo de formular las preguntas adecuadas para la obtención de la información requerida, el contratista se encargará de diseñar los guiones de desarrollo que incluyan las temáticas a tratar con los participantes de los Grupos Focales.

Para el diseño de los guiones el contratista estará acompañado por el ICBF, con un Comité Técnico conformado por un delegado de la Dirección de Servicios y Atención, un delegado de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y el área misional a medir.

c. Elaborar y entregar al ICBF un plan de trabajo.

Una vez aprobados los guiones por el ICBF, el contratista deberá formular y entregar al supervisor del contrato del ICBF en medio magnético y en medio físico un plan de trabajo específico para cada aplicación de los grupos focales a las tres poblaciones descritas en el

literal a del presente numeral, en el cual se especificarán entre otros aspectos, la realización de la prueba piloto, así como los tiempos de aplicación y análisis de la información. Este plan de trabajo deberá contener un plan operativo de trabajo de campo que detalle las actividades, rutas y los responsables de los grupos focales; así como un plan de contingencia que mitigue todos los riesgos contemplados en el Anexo 7 que sean competencia del contratista.

d. Configurar el sistema de captura de los grupos focales

Durante el periodo de aplicación de los grupos focales el contratista deberá presentar un reporte semanal de avance de la aplicación de la técnica que permita validar el estado del proceso y el número de grupos focales realizados vs los programados por Programa, regional y centro zonal, el diseño de este reporte debe ser aprobado por el comité técnico. No obstante, se deberá reportar al supervisor del contrato de forma inmediata, las dificultades que se presenten durante la ejecución de esta técnica.

Al finalizar el proceso el contratista debe entregar al ICBF las grabaciones del audio en medio magnético de las sesiones de los grupos focales y las transcripciones de las mismas.

e. **Definir el plan de análisis de la información:**

En coordinación con el Comité Técnico del ICBF, el contratista deberá definir el plan de análisis de la información, el cual debe contar como mínimo con las siguientes características: análisis de resultados por población, por Programa, por Regional y Centro Zonal

f. **Realizar prueba piloto**

Una vez diseñados los guiones de desarrollo y aprobado el plan de trabajo por el Comité Técnico del ICBF, se deberá aplicar una prueba piloto para cada una de las poblaciones objeto de aplicación de esta técnica, en la que se pueda medir la pertinencia y efectividad de los mismos.

El contratista deberá entregar al ICBF un reporte detallado sobre las pruebas piloto, para que en conjunto con el Comité Técnico, se establezcan los cambios y ajustes a los formatos y metodología.

Las pruebas piloto se deberán aplicar en la regional Bogotá y/o Cundinamarca.

EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

g. **Aplicación de los grupos focales:**

Una vez aprobado el plan de análisis de la información y realizada la prueba piloto mencionada en el literal g del presente documento, el contratista deberá iniciar la aplicación de los grupos focales a las tres poblaciones indicadas en el literal a del presente numeral, garantizando la logística, monitoreo y seguimiento al proceso, ejecutándolos en las regiones establecidas en el

anexo 4. El operador deberá contactar a los enlaces del ICBF en las diferentes Regionales del país, según listado suministrado al momento de iniciar la ejecución contractual, con el fin de coordinar la participación de las personas de los diferentes programas seleccionados para la ejecución de esta técnica. Eventualmente, los grupos focales se podrán realizar en instalaciones del ICBF ubicadas en los municipios establecidos en el Anexo 4; sin embargo, en los casos en que sea imposible hacerlo de esa manera, el operador deberá garantizar su realización en cualquier otro espacio. La realización de cada Grupo Focal no deberá superar las 3 horas a partir de que se da inicio formal a cada sesión.

El contratista deberá capacitar presencialmente al personal operativo que se requiera para la ejecución de esta técnica.
Nota. Es importante que el contratista tenga en cuenta que para cumplir con la totalidad de la muestra, se deberán prever posibles pérdidas de información, inasistencia de los convocados al grupo focal o imposibilidad de contactar a los usuarios. En dichos casos, se tendrá un margen de no aplicación del 5%.

h. **Procesamiento de la información:**

Procesar la información recolectada y analizar los resultados de la aplicación de esta técnica de acuerdo con las variables establecidas en los guiones aprobados por el ICBF.

6.2.2.2.3. Grupos Focales a niños y niñas beneficiarios del programa Hogares Comunitarios de Bienestar (Dirección de Primera Infancia NPI)

Regionales a aplicar:
Dependiendo del programa en el que se va a realizar la técnica, de conformidad con la muestra establecida en el **Anexo 4.**

REGIONAL	MUNICIPIO	PROGRAMA	No DE GRUPOS A REALIZAR
ARAUCA	ARAUCA	HCB TRADICIONAL - COMUNITARIO (T)	1
	ARAUQUITA	HCB TRADICIONAL - COMUNITARIO (T)	1
BOYACA	TUNJA	HCB TRADICIONAL - COMUNITARIO (T)	1
	DUITAMA	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	1
CHOCO	QUIBDO	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	2
	TADO	HCB Sin Arriendo - Institucional Integral	1
		HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	1
QUINDIO	ARMENIA	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	1
	CALARCA	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	1
SANTANDER	BUCARAMANGA	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	2
	FLORIDABLANCA	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	2
SUCRE	SINCELEJO	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	2
	COROZAL	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	1
VALLE	CALI	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	2
	TULUA	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	1
		Total	**20**

Temas a evaluar:

- Calidad en el servicio prestado
- Padres y/o cuidadores satisfechos con la calidad de la Atención Integral brindada a sus hijos, respecto al desarrollo de sus capacidades.
- Formación a Padres y/o Cuidadores, evaluar satisfacción en la interacción entre los integrantes del núcleo familiar, a partir de la participación en los encuentros educativos o procesos de formación.
- Satisfacción global.

Tiempo de aplicación:

Las modalidades de atención a Primera Infancia se desarrollan durante casi todo el año, con un promedio de 240 días, razón por la cual se aplicarán los grupos focales durante cuatro meses del año en que estén en funcionamiento los programas escogidos para la medición.

6.2.2.2.4. Grupos Focales a Adolescentes y Preadolescentes beneficiarios del programa Generaciones con Bienestar (Dirección de Niñez y Adolescencia - NNA)

Regional	Municipio	Programa	Cantidad de Grupos Focales
Amazonas	Leticia	Generaciones Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
	Puerto Nariño	Generaciones Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
Antioquia	Medellín	Generaciones Con Bienestar	1
		Servicios de Política Social - Prevención de Generaciones Con Bienestar para la Atención y Reparación Integral A Las Victimas Étnicos	1
	Apartado	Prevención Generaciones con Bienestar para la Atención y Reparación Integral a Las Victimas Étnicos	1
		Prevención Generaciones con Bienestar para la Atención y Reparación Integral a Las Victimas Étnicos	1
Arauca	Arauca	Generaciones Rurales Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1

Regional	Municipio	Programa	Cantidad de Grupos Focales
	Arauquita	Generaciones Rurales Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
Bogotá	Ciudad Bolívar	Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
	Mártires	Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
	Suba	Generaciones Con Bienestar	1
	Usme	Generaciones Con Bienestar	1
Boyacá	Garagoa	Generaciones Con Bienestar	1
		Prevención Generaciones con Bienestar para la Atención y Reparación Integral a Las Victimas Étnicos	1
	Puerto Boyacá	Generaciones Con Bienestar	1
		Prevención Generaciones con Bienestar para la Atención y Reparación Integral a Las Victimas Étnicos	1
Cauca	Santander De Quilichao	Generaciones Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
	Popayán	Generaciones Con Bienestar	1
		Prevención Generaciones con Bienestar para la Atención y Reparación Integral a Las Victimas Étnicos	1
Magdalena	Santa Marta	Generaciones Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
	Fundación	Generaciones Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
Norte De Santander	Cúcuta	Generaciones Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
	Toledo	Generaciones Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
Valle	Cali. C.Z. Suroriental	Generaciones Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
	Jamundí	Generaciones Con Bienestar	1
		Generaciones Rurales Con Bienestar	1
Vaupés	Mitú	Generaciones Rurales Con Bienestar	1

Regional	Municipio	Programa	Cantidad de Grupos Focales
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
Vichada	Puerto Carreño	Generaciones Rurales Con Bienestar	1
		Generaciones Étnicas Con Bienestar	1
Total			**40**

Temas a tratar con adolescentes y preadolescentes beneficiarios de Generaciones con Bienestar

- Metodología utilizada por el operador.
- Calidad del refrigerio.
- Instalaciones donde se realizan los encuentros.
- Trato de mayores y de compañeros.
- Escucha, apoyo y acompañamiento

Tiempo de aplicación:

Con las modalidades de atención a Generaciones con Bienestar se realizaran los grupos focales en 4 meses del año, simultáneamente con los demás grupos focales.

6.2.2.2.5. Grupos Focales a beneficiarios del programa Territorios Étnicos con Bienestar (Dirección de Familia y Comunidades) Anexo 4 tabla Territorios Étnicos

Regional	Grupos Focales
AMAZONAS	1
ARAUCA	1
CAUCA	1
CHOCÓ	1
LA GUAJIRA	1
VALLE	1
TOTAL	**6**

Temas a tratar con base en los talleres recibidos:

- Apoyo al fortalecimiento socio-organizativo y cultural
- Desarrollo de actividades para el fortalecimiento familiar
- Como se aborda las problemáticas familiares
- Participación autoridades territoriales, así como mujeres y niños, niñas y adolescentes.
- Trato recibido por el ICBF y el Operador

- dificultades identificadas en el desarrollo del proyecto
- Trato a las sugerencias, quejas o reclamos
- Recomendación a otras familias para participar en el programa

6.3. PRODUCTOS ESPERADOS FASE I Y FASE II:

Elaborar y entregar al ICBF, en medio electrónico y/o magnético y físico los siguientes productos:

PLANEACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS

1. Instrumentos diseñados para la recolección de datos en las diferentes técnicas.

2. Plan general de trabajo de toda la estrategia de medición de satisfacción detallando las técnicas y la metodología para la realización del estudio y su correspondiente cronograma general para el seguimiento del desarrollo del contrato.

3. Cronograma y plan de trabajo específico para cada técnica de medición a aplicar (encuestas, cliente incognito, grupos focales). En el caso de encuesta deberá ser un cronograma por cada grupo poblacional. Este plan de trabajo deberá contener un plan operativo de trabajo de campo que detalle las actividades, rutas y los responsables de cada técnica; así como un plan de contingencia que mitigue todos los riesgos contemplados en el Anexo 7 que sean competencia del contratista.

4. Plan de análisis de la información, para cada una de las técnicas de medición a aplicar (encuestas, cliente incognito, grupos focales), en el caso de encuesta deberá ser un plan de análisis por cada grupo poblacional.

EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS

1. Entregar las bases de datos y tablas con la información recopilada y depurada a través de la aplicación de la encuesta en medio magnético y formato csv delimitado por PUNTO Y COMA (;) de la totalidad de las encuestas y los campos definidos previamente con el COMITÉ TECNICO.

2. Grabaciones en video de la actividad realizada cliente incognito en cada punto de atención en (66 grabaciones). Original y copia.

3. Formularios diligenciados de las visitas realizadas por cliente incognito en cada centro zonal (66).

4. Grabaciones del audio en medio magnético de las sesiones de los grupos focales y las transcripciones.

5. I**nforme** de cada una de las **pruebas piloto** de todo el estudio.

6. **Informe general final** detallando cada una de las técnicas en medio electrónico en las fechas establecidas en el cronograma, para que posteriormente se ajuste de acuerdo con los comentarios y sugerencias de la supervisión y sean entregados de forma definitiva en tres (3) ejemplares impresos y en medios electrónicos.

Este informe deberá describir la metodología utilizada, el desarrollo del plan de trabajo, el análisis de resultados de cada una de las técnicas, enfatizando en las variables de: edad, sexo, estrato, ubicación geográfica, grupo étnico y las demás que el ICBF considere pertinentes; así como un consolidado a nivel nacional. Adicionalmente deberá incluir el diseño de los formularios utilizados, la descripción de las actividades desarrolladas, las tablas de resultados, los indicadores, las propuestas y recomendaciones concretas en aras del mejoramiento de la satisfacción de los usuarios; así como las acciones del plan de contingencia que se hayan tenido que aplicar para mitigar los riesgos que se hubiesen presentado durante la ejecución contractual.

7. **Socialización de resultados** a la alta dirección del ICBF y a cada una de las Regionales, a través de videoconferencias, las cuales se desarrollarán desde la sede de la Dirección General en la ciudad de Bogotá. Para ello deberá entregar una presentación en medio magnético con los resultados y el análisis de todas las técnicas aplicadas, orientado a la divulgación y publicación de los resultados.

8. **Informe ejecutivo** con los principales resultados de las técnicas aplicadas, así:

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

- Encuesta Nacional de Satisfacción en Centro Zonal, a nivel nacional, regional y zonal.

- Encuesta a Familias en Proceso de Adopción, nivel nacional, regional y por Institución autorizada.

- Encuestas de familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior, informe con análisis de resultados correspondiente a las vigencias 2014 y 2015.

- Encuesta a los Beneficiarios del Programa Familias con Bienestar, a nivel regional y zonal.

- Encuesta a los beneficiarios del Programa de Nutrición- usuarios de la modalidad Centro de Recuperación Nutricional – CRN, a nivel regional y zonal.

- Encuesta a los adolescentes y Jóvenes en programas de atención para el cumplimiento de las Medidas y Sanciones, a nivel regional y zonal.

- Encuesta a los beneficiarios del Programa Internado - Consumo de Sustancias Psicoactiva, a nivel regional y zonal.

- Encuesta a los Beneficiarios del Programa Proyecto de Vida Preparación para la Vida Laboral y Productiva. A nivel nacional, regional y zonal.

- Encuesta a los padres y/o cuidadores de beneficiarios de los programas de Primera Infancia: Centro de Desarrollo Infantil y Hogares Infantiles.

CLIENTE INCOGNITO

- Informe a nivel Regional - Centro Zonal, con los principales resultados de la medición, conclusiones generales, recomendaciones y calificaciones obtenidas, así como el ranking de los puntos evaluados.

GRUPOS FOCALES

- Informe a nivel Regional y por modalidad o programa.

ENCUESTA DE PERCEPCION

- Encuesta Nacional de Percepción Ciudadana de los colombianos por grupo atareo.

6.4. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO

El contratista deberá vincular a la ejecución del proyecto los equipos de trabajo para el logro del objeto del presente proceso de selección:

1. **Equipo Directivo**
2. **Equipo de Apoyo**

Para la ejecución del contrato se requiere mínimo del personal señalado en el anexo N° 5 **PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**, el cual debe cumplir con la formación y experiencia mínima requerida para cada uno de los cargos.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. Obligaciones específicas

7.1.1. Cumplir con plena autonomía técnica y administrativa con las actividades descritas y las especificaciones técnicas definidas en el numeral 6 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR” del presente documento.

7.1.1. Elaborar y entregar al ICBF un cronograma, plan de trabajo y el plan de análisis de la información para el diseño, validación, realización y entrega de la estrategia de medición de la satisfacción: encuestas, cliente incognito y grupos focales, de acuerdo con lo señalado en la FCT.

7.1.2. Diseñar los instrumentos y formularios para la recolección de datos de la estrategia de medición. Se deberán diseñar nueve formularios dirigidos a los públicos objetivo para las encuestas y un formulario para cliente incognito, teniendo en cuenta las diferentes variables que deben ser evaluadas relacionadas con los servicios prestados por el ICBF en los Centros Zonales y en los puntos donde se ejecutan los diferentes programas.

7.1.3. El contratista deberá proveer un sistema de información web que permita la aplicación de la encuesta desde aplicaciones móviles y que además permita tabular y analizar los datos con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF. El sistema debe contener un reporte diario que permita validar el estado del proceso y el número de encuestas realizadas vs las programadas y clasificadas por regional y centro zonal, el diseño de este reporte debe ser aprobado por el comité técnico.

7.1.4. Realizar las pruebas piloto con los instrumentos de captura de la información aprobados por el Comité Técnico del ICBF conformado por un delegado de la Dirección de Servicios y Atención, un delegado de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional de acuerdo con lo señalado en el numeral 6 de la ficha condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT) del presente documento.

7.1.5. Ajustar los instrumentos para la recolección de datos y plan de análisis de la estrategia, de acuerdo a las recomendaciones hechas por el Comité Técnico del ICBF con base en el informe de la prueba piloto.

7.1.6. Aplicar las técnicas de medición de la satisfacción: Encuesta, Cliente Incógnito y Grupos Focales, de acuerdo con las cantidades especificadas a continuación:

33 Clientes Incógnitos, dos (2) veces por punto (66 visitas en total)
16.288 encuestas
66 Grupos Focales

7.1.7. Aplicar las técnicas de medición: encuestas, cliente incognito y grupos focales con base en la metodología definida por el ICBF en el numeral 6 de la ficha técnica del presente documento y de acuerdo con el cronograma definido.

7.1.8. Reportar al supervisor del contrato, cada vez que éste lo requiera, los avances y novedades del operativo de campo; así como de forma inmediata a que sucedan los hechos, las dificultades que se presenten durante el mismo.

7.1.9. Procesar la Información y realizar los análisis pertinentes que den cuenta de los objetivos y el alcance de cada una de las técnicas. Para lo cual al finalizar el proceso de las encuestas el contratista debe entregar al ICBF, la base de datos en formato csv, delimitado por PUNTO Y COMA (;) del total de las encuestas y la totalidad de los campos que previamente se hayan definido con el comité técnico.

7.1.10. Presentar los informes establecidos en el numeral 6 del anexo Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT).

7.1.11. Presentar y sustentar ante la Dirección General del ICBF y las demás dependencias que se requieran, los resultados de las mediciones, su respectivo análisis y las propuestas para la mejora. Este mismo ejercicio se deberá llevar a cabo con las regionales, a través de video conferencia, de acuerdo con el cronograma establecido por la Dirección de Servicios y Atención.

7.1.12. Garantizar el grupo directivo y de apoyo requeridos para la ejecución del contrato entregando al ICBF un organigrama de los responsables de la dirección y ejecución del proyecto.

7.1.13. Garantizar que el personal de apoyo que aplicará las técnicas esté debidamente identificado por la empresa contratista, de igual manera, que su presentación personal sea adecuada.

7.1.14. Cumplir con el plan de cargas, actividades, la metodología, plan de trabajo propuesto, y demás actividades señaladas en el anexo ficha de condiciones técnicas.

7.1.15. Entregar los productos señalados en el numeral 6, específicamente en el numeral 6.3. del anexo condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)

7.2. Obligaciones Generales.

7.2.1. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.

7.2.2. Participar y apoyar a EL ICBF en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.

7.2.3. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.

7.2.4. Devolver a la Dirección Administrativa del ICBF los documentos y archivos que en desarrollo del contrato se le hayan entregado, y a la misma los bienes devolutivos que le fueron asignados para su custodia.

7.2.5. Colaborar con el ICBF en el suministro y respuesta de la información correspondiente a los requerimientos que realicen los órganos de control.

7.2.6. Utilizar la imagen del ICBF de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste. Salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario, podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.

7.2.7. Realizar los pagos al SGSS (salud, pensión y riesgos profesionales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.

7.2.8. Constituir y allegar a EL ICBF las garantías requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

7.3. Obligaciones del Contratista relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión:

7.3.1. Para el eje de Calidad

7.3.2. El contratista debe socializar con el equipo que realizará las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas de los Sistemas de Gestión).

7.4. Para el eje de Seguridad y Salud Ocupacional

7.4.1. Todo el personal del contratista deberá estar afiliado al Sistema de Seguridad Social en riesgos laborales.

7.4.2. El contratista es responsable del reporte a la ARL y EPS, atención en salud e investigación de los incidentes y accidentes de trabajo presentados durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

7.5. Para el eje Ambiental

7.5.1. No Aplica

7.6. .Para el eje de Política de Seguridad de la Información

7.6.1. El contratista debe garantizar los procesos adecuados para la protección y confidencialidad de la información suministrada por los beneficiarios.

7.7. Para el eje de Innovación

7.7.1. El contratista deberá promover y desarrollar acciones de innovación y mejora que permitan ajustar y fortalecer el trabajo a desarrollar con los beneficiarios.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución tendrá lugar en 32 departamentos, 33 Sedes Regionales, 205 Centros Zonales y las Unidades Aplicativas adscritas a dichos puntos de atención del ICBF, cubriendo todo el territorio nacional e incluyendo ciudades capitales y municipios aledaños donde tenga presencia el ICBF.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será hasta el 31 de diciembre de 2016, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución y suscripción del acta de inicio.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato a suscribir será hasta por el valor del presupuesto oficial o el valor resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados al suministro de los bienes y/o prestación del servicio, el IVA, demás impuestos de ley.

Se pagará al contratista así:

1. Primer pago un 15% contra entrega de los productos correspondientes a las etapas de Planeación para la Ejecución de las Técnicas.

El 85% restante será pagado según lo ejecutado a continuación:

2. Segundo pago por entrega a satisfacción de **informes ejecutivos de resultados** aplicación técnicas Fase I:
Aplicación encuesta de satisfacción de ciudadanos en Centros Zonales y Sedes Regionales
Aplicación Cliente incognito
Aplicación encuesta de percepción de ciudadanos.

3. Tercer pago por entrega a satisfacción de **informes ejecutivos de resultados** de técnicas Fase II:
Aplicación encuesta de satisfacción a Familias en Proceso de Adopción
Aplicación encuesta de satisfacción a beneficiarios de programas de la Dirección de Familia y Comunidades: Familias con Bienestar
Aplicación encuesta de satisfacción a beneficiarios programa de Nutrición –usuarios Centros de Recuperación Nutricional CRN
Aplicación encuesta de satisfacción a jóvenes en programas de atención para el cumplimiento de medidas y sanciones (Sanción no privativa de la libertad y Sanción privativa de la libertad)
Aplicación encuesta de satisfacción a beneficiarios programa internado – consumo de sustancias psicoactivas.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo

Aplicación encuesta de satisfacción a beneficiarios del programa Proyecto de Vida, preparación para la vida laboral y productiva.
Aplicación encuesta de satisfacción a padres o cuidadores de beneficiarios de programas de primera infancia en los Centros de desarrollo Infantil y Hogares Infantiles.
Aplicación de grupos focales a niños, niñas beneficiarios del programa Hogares Comunitarios de Bienestar.
Aplicación de grupos focales a adolescentes y preadolescentes beneficiarios del programa Generaciones con Bienestar.
Aplicación de grupos focales a beneficiarios del programa territorios étnicos con Bienestar

4. Cuarto pago por entrega a satisfacción del **Informe General Final**, con los resultados de la realización de las dos fases y la aplicación de todas las metodologías.

5. Pago final, una vez se **socialicen los resultados** de toda la estrategia de Medición de la Satisfacción con los Directivos de la Sede de la Dirección General y las Sedes Regionales del ICBF, y se entreguen las bases de datos, grabaciones en video y audio, transcripciones y formularios diligenciados que cumplan con las características enunciadas en la etapa de EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS enunciadas en el numeral 6.3 Productos Esperados Fase I y Fase II.

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2 de la Resolución 3333 de 2015.

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa aprobación del PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja).

Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para este solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

11. TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES

Con el fin de conocer los riesgos que afectarían el contrato que se pretende adelantar, tanto en aspectos favorables como adversos; y con el fin de contribuir a asegurar los fines que el estado persigue con la contratación, el ICBF ha preparado este anexo, el cual permite dilucidar aspectos que deben ser considerados en la adecuada estructuración de ofertas y planes de contingencia y continuidad del proyecto.

De este modo, corresponderá al contratista seleccionado la asunción del riesgo previsible propio de este tipo de contratación, asumiendo su costo, siempre que el mismo no se encuentre expresamente a cargo del ICBF en el Pliego de Condiciones.

Los riesgos que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades previstas en esta contratación se detallan en el Anexo No. **7** – Matriz de tipificación, valoración y asignación de riesgos, elaborada de acuerdo con la metodología de conformidad con la metodología propuesta por Colombia Compra Eficiente (CCE) detallada en el "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Proceso de Contratación".[1]

12. ANEXOS

Anexo 1 Distribución y Ubicación Centros Zonales
Anexo 2 Muestra Aplicación Encuestas y anexo metodológico
Anexo 3 Relación de Centros Zonales para Aplicación de la Técnica Cliente Incognito
Anexo 4 Grupos Focales
Anexo 5 Perfiles Mínimos Requeridos para la Prestación del Servicio
Anexo 6 Muestra encuesta CDI - HI Valle- Antioquia
Anexo 7 Matriz de tipificación, valoración y asignación de riesgos
Anexo 8 Encuesta de satisfacción para familias adoptantes colombianas y extranjeras residentes en el exterior**.**

13. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.

14. APROBACIONES ICBF

Concepto	Nombre y apellidos	Cargo – Dependencia	Firma
Elaboró	Gabriel Ramírez Ortiz Carolina Castro Arellana	Profesionales Contratistas Dirección de Servicios y Atención	
Revisó	Edna Niño Vargas	Coordinadora Grupo Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención	
Aprobó	Diana Marcela Velasco Rincón	Directora de Servicios y Atención	

[1] Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, http://www.colombiacompra.gov.co/es/manuales-y-documentos-tipo, disponible en internet, fecha de consulta 23 de enero de 2016.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo