



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)	F1.P3.ABS	02/05/18
	Versión 3	Página 1 de 41

FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	Fecha	15/05/2019
--	--------------	------------

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Realizar la medición de satisfacción del cliente externo de algunos de los programas y servicios del ICBF, ajuste a instrumentos, así como la caracterización de la población, tabulación y análisis de los resultados, utilizando metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa.

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

- Encuesta cara a cara.
- Técnica de grupo focal.
- Técnica cliente incógnito.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El cabal cumplimiento de los objetivos misionales del ICBF demanda enfocar sus esfuerzos al fortalecimiento de sus capacidades institucionales para atender de manera eficiente, efectiva y oportuna, los requerimientos de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en general; con el fin, que su gestión redunde en una mayor satisfacción respecto del portafolio de servicios dispuestos. Para hacerlo, la Dirección de Servicios y Atención como área 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*"¹, desde el año 2012 ha contratado los servicios de un tercero experto y especializado que aplique la medición de satisfacción nacional anual.

Lo anterior resulta fundamental para la planeación estratégica institucional y la gestión de la entidad pues los resultados de la medición de la satisfacción contribuyen al análisis y toma de

¹ Numeral 3, artículo 15 Decreto 0987 de 2012 "*Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" y se determinan las funciones de sus dependencias*".

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



decisiones que permiten promover acciones de mejora para fortalecer los procesos, procedimientos y optimizar los tiempos de respuesta en la atención y gestión de las peticiones elevadas por la ciudadanía como así también, evaluar y robustecer el servicio brindado por los programas adelantados por el Instituto en el marco del cumplimiento de su objetivo misional.

Como resultado de las mediciones de satisfacción en los últimos años, contamos con los siguientes resultados:

- **Dirección de Niñez y Adolescencia**, en el año 2017 modificó los lineamientos del programa “*Generaciones con Bienestar*” a través de la Resolución 3820 de 2017, adicionalmente dio apertura a la acción correctiva No 1071.
- **La Subdirección de Restablecimiento de Derechos de la Dirección de Protección**, abrió la acción correctiva No 9354 para el programa “*Internado Consumo de sustancias psicoactivas*”, así mismo, frente al resultado de la medición del programa “*Hogar sustituto*”, aun y cuando evidencio un nivel de satisfacción del 99% uno de los más altos dentro de los diferentes programas seleccionados para la medición, se efectuó una socialización de los resultados y acciones de réplica con las demás madres sustitutas para la mejora en la atención. Por su parte, la Subdirección del Sistema de Responsabilidad Penal, reportó el inicio de la acción correctiva No 9355, como resultado de la medición del programa Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.
- En cuanto a las acciones de la **Dirección de Familias y Comunidades**, de acuerdo con los resultados obtenidos, reportó como acción de mejora frente a los resultados de 2018, la creación de un Plan de Asistencia Técnica para el 2019.
- La Dirección de Nutrición, con los resultados de las mediciones genero la acción preventiva No 942 y la acción correctiva No 9360. Finalmente,
- la **Dirección de Servicios y Atención**, con los resultados de la vigencia 2016, realizó ajustes al Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y generó capacitaciones a las regionales con el fin de eliminar la causa raíz de la insatisfacción informada por los ciudadanos; adicionalmente, dentro de las oportunidades de mejora presentadas en el informe 2017, se registró que los ciudadanos desconocen algunos los servicios prestados por el instituto, por tal motivo, la dirección lideró la creación de un portafolio de servicios en la página web del instituto, en donde se presenta una ruta de atención para acceder a toda la oferta institucional de trámites, programas y servicios que brinda el ICBF. En cuanto a los resultados de la vigencia 2018, la dirección, generó la estrategia de *Alertas Eventos Críticos*, en la cual se identifican los “eventos críticos” que generan mayor insatisfacción en la ciudadanía frente a la atención recibida por parte del personal de servicios y atención en los diferentes centros zonales del país.

Es por eso que se considera fundamental contratar un contratista que mida y evalúe el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas y servicios entregados por el ICBF, los cuales han sido previamente priorizados y seleccionados con la Subdirección General y las áreas

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

misionales; así como caracterizar a las poblaciones objeto de la medición, con el fin de identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los usuarios a quienes les presta el servicio la entidad, agrupando de tal manera sus atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones de mejora para el fortalecimiento de la atención a los mismos.

Para ello, se propone aplicar en la vigencia 2019 la estrategia de medición de satisfacción del cliente externo de sus programas y servicios, mediante las siguientes técnicas:

- Encuestas cara a cara.
- Cliente incógnito.
- Grupos focales.

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

- Ley 1581 de 2012, “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*”.
- Resolución 3962 de 2016 “*Por la cual se deroga la Resolución 6707 de 2013 y se adopta la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*”.
- Política de tratamiento de datos personales del ICBF.

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

De acuerdo con las necesidades identificadas por el 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 misionales del ICBF, a continuación, se encuentran los programas y servicios a medir:

Ítem	Dirección Misional	Programas y Servicios por Medir
1	Dirección de Servicios y Atención	Puntos de Atención Presencial del ICBF
2	Dirección de Primera Infancia	Centros de Desarrollo Infantil - CDI
3	Dirección de Nutrición	Centros de Recuperación Nutricional
4	Dirección Familias y Comunidades	Familias con Bienestar Para La Paz
5	Dirección Familias y Comunidades	Territorios Étnicos con Bienestar
6	Dirección de Niñez y Adolescencia	Generaciones Étnicas con Bienestar
7	Dirección de Niñez y Adolescencia	Estrategia para Prevención de Riesgos Específico

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

En el siguiente cuadro se presentan las diferentes técnicas de evaluación de satisfacción por programas y servicios para la vigencia 2019:

Técnicas de Evaluación por Programa o Servicio del ICBF	
Encuestas Cara a Cara	A Ciudadanos Usuarios de los Puntos de Atención del ICBF - Dirección de Servicios y Atención.
	A los Beneficiarios del Programa Centros de Recuperación Nutricional - Dirección de Nutrición.
	A los Beneficiarios del Programa Familias con Bienestar para la Paz - Dirección Familias y Comunidades.
	A los Beneficiarios del Programa Generaciones Étnicas con Bienestar - Dirección de Niñez y Adolescencia.
	A los Beneficiarios de la Estrategia para Prevención de Riesgos Específico - Dirección de Niñez y Adolescencia.
Grupos Focales	A los Acudientes, Cuidadores o Madres/Padres de los Beneficiarios del Servicio Centros de Desarrollo Infantil (CDI) - Dirección de Primera Infancia.
	A los Beneficiarios del Programa Territorios Étnicos con Bienestar - Dirección Familias y Comunidades.
Cliente Incógnito	En los Puntos de Atención del ICBF - Dirección de Servicios y Atención.

NOTA: para el desarrollo de las técnicas de medición de satisfacción de los programas y servicios, el contratista deberá entregarle al interventor dentro de los **DIEZ (10)** días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, un documento que contenga el plan de trabajo y el cronograma del estudio por programa y servicio de cada una de las direcciones misionales; así como un plan de contingencia que mitigue todos los riesgos contemplados en el **ANEXO 3. MATRIZ DE TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS** que sean competencia del contratista, de conformidad con lo solicitado en el numeral **6.4.4. PRODUCTOS ESPERADOS**, fase de planeación.

Para la construcción del cronograma de ejecución del contrato, **el contratista** deberá tener en cuenta como mínimo las siguientes actividades generales:

ACTIVIDAD
Sesión de inducción presencial sobre los programas y servicios a evaluar en el estudio de medición de satisfacción del ICBF, realizado por los delegados de las áreas misionales al equipo directivo y al equipo de apoyo designado por el contratista para la ejecución del contrato, en las instalaciones del ICBF o del contratista, lo que de común acuerdo se concertó entre las partes.
Asistir a las reuniones periódicas que sean citadas por el interventor del contrato.
Verificación y/o ajustes a los instrumentos para la recolección de la información dentro de la estrategia de medición de satisfacción, previamente creados por el ICBF.
Definición del plan de análisis de la información.
Creación del cronograma de aplicación de las técnicas de medición por programa y servicio del ICBF.
Realización de las pruebas piloto de los instrumentos de captura de la información aprobados por el ICBF.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

ACTIVIDAD

Ajuste de los instrumentos de acuerdo con los resultados de la aplicación de prueba piloto.

Configuración de los sistemas de captura de la información previamente avalados por el ICBF.

Aplicación de las técnicas de medición de satisfacción a nivel nacional.

Procesamiento y análisis de la información.

Presentación de informes y entrega de productos establecidos.

Socialización de resultados de la medición con los directivos de la Sede de la Dirección General y las Sedes Regionales. *(Dicha actividad se cumple con la realización de reuniones de carácter presencial y videoconferencias, las cuales se desarrollarán desde la Sede de la Dirección General en la ciudad de D.C. en las fechas señaladas por el ICBF)*

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

El contratista deberá medir y evaluar a través de la aplicación de las técnicas de evaluación seleccionadas por el ICBF, el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas y servicios entregados por el ICBF, los cuales han sido previamente priorizados y seleccionados con la Dirección General y las áreas misionales del ICBF; así mismo deberá caracterizar a la población objeto de medición en cada programa, con base en la información requerida que se defina previamente en los instrumentos de las técnicas.

Estas actividades se ejecutarán, de acuerdo con el cronograma establecido para la ejecución del objeto y las obligaciones contractuales, plazo que se empezará a contar desde la fecha de la suscripción del acta de inicio del contrato, **sin exceder el 31 de diciembre de 2019**, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

A continuación, se presentan los detalles de evaluación de las tres técnicas de medición (encuestas cara a cara, grupos focales y cliente incógnito) por programa y servicios del ICBF:

6.1.1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF, TÉCNICA ENCUESTAS CARA A CARA:

Con la aplicación de las encuestas cara a cara se busca recopilar información para identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los programas y servicios del ICBF. Dicha técnica se debe realizar en los departamentos y municipios seleccionados por el ICBF, con un sistema de recopilación de información digital, el cual se deberá realizar a la población objeto del estudio en los espacios definidos a continuación:

6.1.1.1. ENCUESTA A LOS CIUDADANOS USUARIOS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF - DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

a. Información General:

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a los ciudadanos usuarios de los puntos de atención del ICBF, de acuerdo con la muestra establecida en el **ANEXO 1, Tabla 1.**

Las encuestas cara a cara se aplicarán a los ciudadanos que se dirijan a los puntos de atención del ICBF por información y orientación, en los departamentos priorizados, relacionados en la tabla que se muestra a continuación:

DEPARTAMENTOS
ANTIOQUIA
BOGOTÁ D.C.
BOLÍVAR
BOYACÁ
CALDAS
CASANARE
CAUCA
CESAR
CORDOBA
CUNDINAMARCA
HUILA
META
NARIÑO
NORTE SANTANDER
QUINDÍO
RISARALDA
SANTANDER
SUCRE
TOLIMA
VALLE DEL CAUCA

b. Temas para evaluar en las encuestas:

Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Calidad de la atención.
- Claridad de la información.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- Resolución de la necesidad.
- Oportunidad de respuesta.

c. Cantidad de encuestas a aplicar:

El contratista deberá aplicar **dos mil setecientos sesenta y seis (2.766)** encuestas cara a cara, de conformidad con la muestra establecida en el **ANEXO 1, Tabla 1**, a los ciudadanos usuarios de los puntos de atención del ICBF.

6.1.1.2. ENCUESTA A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA CENTROS DE RECUPERACIÓN NUTRICIONAL - DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN.

a. Información General:

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a los padres o cuidadores (incluso si estos son menores de edad) de las niñas y los niños beneficiarios del programa Centros de Recuperación Nutricional de la Dirección de Nutrición, de acuerdo con la muestra establecida en el **ANEXO 1, Tabla 2**.

Las encuestas se aplicarán preferiblemente en los Centros de Recuperación Nutricional, en los departamentos priorizados, relacionados en la tabla que se muestra a continuación:

DEPARTAMENTOS
CESAR
CHOCÓ
LA GUAJIRA
NARIÑO
VAUPÉS
CÓRDOBA

En tal caso que no lleguen todos los potenciales encuestados, el contratista en coordinación con el Interventor del contrato y el Enlace Técnico delegado por la Dirección de Nutrición promoverá una nueva reunión con el fin de facilitar la aplicación de las encuestas faltantes, de acuerdo con la programación de los encuentros con los beneficiarios.

Nota: En caso de que el contratista no pueda cumplir la totalidad de la muestra en los municipios señalados por causa de inasistencia de los usuarios a los que se les aplicará la técnica de medición, el Interventor del contrato y el Enlace Técnico de la Dirección de Nutrición, deberá indicarle al contratista otras alternativas de municipios en donde conseguir las muestras faltantes para la obtención de resultados representativos para el proceso. Para todos los

efectos, el cambio de los municipios no generará costos adicionales a cargo del ICBF. En todo caso, los municipios alternativos seleccionados, deberán tener las mismas características de acceso (fácil, intermedio o difícil), que los municipios en los cuales no se pudieron aplicar los instrumentos. Dicho listado de las categorías de acceso de los departamentos y municipios se encuentra en la **Tabla 7, ANEXO 1**.

b. Temas para evaluar en las encuestas:

Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Conocimiento que tienen los padres beneficiarios sobre el servicio prestado.
- Nivel de satisfacción frente al proceso que se lleva a cabo en los centros de recuperación nutricional.

c. Cantidad de encuestas a aplicar:

El contratista deberá aplicar **ciento veinte (120)** encuestas cara a cara, de conformidad con la información del **ANEXO 1, Tabla 2**, a los padres o cuidadores de las niñas y los niños beneficiarios del programa Centros de Recuperación Nutricional de la Dirección de Nutrición.

6.1.1.3. ENCUESTA A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ - DIRECCIÓN FAMILIAS Y COMUNIDADES.

a. Información General:

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a las familias vinculadas al programa Familias con Bienestar para la Paz de la Dirección de Familias y Comunidades, de acuerdo con la muestra establecida en el **ANEXO 1, Tabla 3**.

Las encuestas cara a cara se aplicarán preferiblemente durante las sesiones de encuentro mensuales en sitios cercanos a donde se encuentren las familias del programa, los cuales se llevarán a cabo en los siguientes departamentos priorizadas, las cuales se relacionan a continuación:

DEPARTAMENTOS
AMAZONAS
ANTIOQUIA
ARAUCA
ATLÁNTICO
BOLÍVAR

DEPARTAMENTOS
BOYACA
CALDAS
CAQUETA
CASANARE
CAUCA
CESAR
CORDOBA
CHOCO
CUNDINAMARCA
GUAVIARE
HUILA
LA GUAJIRA
MAGDALENA
META
NARIÑO
PUTUMAYO
QUINDIO
RISARALDA
SAN ANDRES
SUCRE
TOLIMA
VALLE DEL CAUCA

En tal caso que no lleguen todos los potenciales encuestados, el contratista en coordinación con el Interventor del contrato y el Enlace Técnico de la Dirección de Familias y Comunidades promoverá una nueva reunión con el fin de facilitar la aplicación de las encuestas faltantes.

Nota: En caso de que el contratista no pueda cumplir la totalidad de la muestra en los municipios señalados por causa de inasistencia de los usuarios a los que se les aplicará la técnica de medición, el Interventor del contrato y el Enlace Técnico de la Dirección de Familias y Comunidades, deberá indicarle al contratista otras alternativas de municipios en donde conseguir las muestras faltantes para la obtención de resultados representativos para el proceso. Para todos los efectos, el cambio de los municipios no generará costos adicionales a cargo del ICBF. En todo caso, los municipios alternativos seleccionados, deberán tener las mismas características de acceso (fácil, intermedio o difícil), que los municipios en los cuales no se pudieron aplicar los instrumentos. Dicho listado de las categorías de acceso de los departamentos y municipios se encuentra en la **Tabla 7, ANEXO 1**.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

b. Temas para evaluar en las encuestas:

Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Satisfacción de las familias en cuanto a la calidad de los servicios prestados por el operador.
- Implementación y aplicación de la metodología técnica y operativa por parte de los operadores en el desarrollo de las actividades de acompañamiento de la modalidad en las diferentes fases de intervención.
- Reconocimiento de las capacidades y potencialidades de las familias a partir del acompañamiento familiar.

c. Cantidad de encuestas a aplicar:

El contratista deberá aplicar **dos mil seiscientos cincuenta y ocho (2.658)** encuestas cara a cara, de conformidad con la muestra establecida en el **ANEXO 1, Tabla 3**, a las familias vinculadas al programa Familias con Bienestar para la Paz de la Dirección de Familias y Comunidades.

6.1.1.4. ENCUESTA A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR - DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.


a. Información General:

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a las niñas, niños y adolescentes entre los 6 y 17 años beneficiarios del programa Generaciones Étnicas con Bienestar de la Dirección de Niñez y Adolescencia, de acuerdo con la muestra establecida en el **ANEXO 1, Tabla 4**.

Las encuestas se aplicarán durante los encuentros vivenciales que realiza cada contratista del programa, en los departamentos priorizados, relacionados en la tabla que se muestra a continuación:

DEPARTAMENTOS
ANTIOQUIA
ARAUCA
BOGOTÁ D.C.
CAUCA
PUTUMAYO
VICHADA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	02/05/18
	FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)	Versión 3	Página 11 de 41

En tal caso que no lleguen todos los potenciales encuestados, el contratista en coordinación con el Interventor del contrato y el Enlace Técnico de la Dirección de Niñez y Adolescencia promoverá una nueva reunión con el fin de facilitar la aplicación de las encuestas faltantes, de acuerdo con la programación de los encuentros con los beneficiarios.

Nota: En caso de que el contratista no pueda cumplir la totalidad de la muestra en los municipios señalados por causa de inasistencia de los usuarios a los que se les aplicará la técnica de medición, el Interventor del contrato y el Enlace Técnico de la Dirección de Niñez y Adolescencia, deberá indicarle al contratista otras alternativas de municipios en donde conseguir las muestras faltantes para la obtención de resultados representativos para el proceso. Para todos los efectos, el cambio de los municipios no generará costos adicionales a cargo del ICBF. En todo caso, los municipios alternativos seleccionados, deberán tener las mismas características de acceso (fácil, intermedio o difícil), que los municipios en los cuales no se pudieron aplicar los instrumentos. Dicho listado de las categorías de acceso de los departamentos y municipios se encuentra en la **Tabla 7, ANEXO 1**.

b. Temas para evaluar en las encuestas:

Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Satisfacción, gusto del encuestado con respecto al programa.
- Gestión, con respecto al desempeño del contratista.
- Logros, respecto al cumplimiento de los objetivos del programa.

c. Cantidad de encuestas a aplicar:

El contratista deberá aplicar **mil trescientos ochenta y un (1.381)** encuestas cara a cara, de conformidad con la muestra establecida en el **ANEXO 1, Tabla 4**, a las niñas, niños y adolescentes entre los 6 y 17 años beneficiarios del programa Generaciones Étnicas con Bienestar de la Dirección de Niñez y Adolescencia.

6.1.1.5. ENCUESTA A LOS BENEFICIARIOS DE LA ESTRATEGIA PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS ESPECÍFICO - DIRECCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

a. Información General:

El contratista deberá aplicar una encuesta nacional de satisfacción cara a cara a las niñas, niños y adolescentes entre los 6 y 17 años beneficiarios de la Estrategia Para Prevención De Riesgos Específico de la Dirección de Niñez y Adolescencia, de acuerdo con la muestra establecida en el **ANEXO 1, Tabla 5**.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Las encuestas se aplicarán durante los encuentros vivenciales que realiza cada contratista del programa, en los departamentos priorizados, relacionados en la tabla que se muestra a continuación:

DEPARTAMENTOS
BOGOTÁ D.C.
ANTIOQUIA
AMAZONAS
BOLÍVAR
CAQUETÁ
CHOCÓ
GUAJIRA
GUAVIARE
NARIÑO
NORTE DE SANTANDER

En tal caso que no lleguen todos los potenciales encuestados, el contratista en coordinación con el Interventor del contrato y el Enlace Técnico de la Dirección de Niñez y Adolescencia promoverá una nueva reunión con el fin de facilitar la aplicación de las encuestas faltantes, de acuerdo con la programación de los encuentros con los beneficiarios.

Nota: En caso de que el contratista no pueda cumplir la totalidad de la muestra en los municipios señalados por causa de inasistencia de los usuarios a los que se les aplicará la técnica de medición, el Interventor del contrato y el Enlace Técnico de la Dirección de Niñez y Adolescencia, deberá indicarle al contratista otras alternativas de municipios en donde conseguir las muestras faltantes para la obtención de resultados representativos para el proceso. Para todos los efectos, el cambio de los municipios no generará costos adicionales a cargo del ICBF. En todo caso, los municipios alternativos seleccionados, deberán tener las mismas características de acceso (fácil, intermedio o difícil), que los municipios en los cuales no se pudieron aplicar los instrumentos. Dicho listado de las categorías de acceso de los departamentos y municipios se encuentra en la **Tabla 7, ANEXO 1**.

b. Temas para evaluar en las encuestas:

Con la aplicación de esta encuesta se pretende conocer:

- Satisfacción, gusto del encuestado con respecto al programa.
- Gestión, con respecto al desempeño del operador de la Dirección de Niñez y Adolescencia en territorio.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)	F1.P3.ABS	02/05/18
	Versión 3	Página 13 de 41

- Logros, con preguntas referidas respecto a los objetivos del programa, participación y fortalecimiento familiar

c. Cantidad de encuestas a aplicar:

El contratista deberá aplicar **seiscientos sesenta (660)** encuestas cara a cara, de conformidad con la muestra establecida en el **ANEXO 1, Tabla 5**, a las niñas, niños y adolescentes entre los 6 y 17 años beneficiarios de la **Estrategia Para Prevención De Riesgos Específico** de la Dirección de Niñez y Adolescencia.

6.1.2. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF, TÉCNICA 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 sesión de grupo la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador o moderador, a través de un grupo de discusión mínimo de 8 beneficiarios de los programas, es necesario tener en cuenta la complejidad del tema, el cual debe tener preguntas orientadas hacia temas específicos y una temática propuesta dónde se manifestarán actitudes, sentimientos, experiencias y reacciones en los participantes, lo cual permite obtener una multiplicidad de opiniones para implementar acciones de mejora.

Dicha técnica se aplicará a los acudientes, cuidadores o madres/padres mayores y menores de edad de las niñas y los niños beneficiarios de los servicios de Centros de Desarrollo Infantil (CDI) de la Dirección de Primera Infancia y a las familias vinculadas a la modalidad de Territorios Étnicos con Bienestar de la Dirección de Familias y Comunidades.

6.1.2.1. GRUPO FOCAL A LOS ACUDIENTES, CUIDADORES O MADRES/PADRES DE LOS BENEFICIARIOS DEL SERVICIO CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL (CDI) - DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA.

a. Información General:

El contratista deberá aplicar la medición de satisfacción, mediante la técnica de grupos focales a los acudientes, cuidadores o madres/padres, mayores y menores de edad de las niñas y los niños beneficiarios del servicio Centros de Desarrollo Infantil (CDI) de la Dirección de Primera Infancia.

Se realizará un (1) grupo focal por regional en el centro zonal seleccionado por el ICBF de la ciudad capital, en total se realizará tres (3) grupos focales del servicio Centros de Desarrollo

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Infantil (CDI) de la Dirección de Primera Infancia, en los departamentos priorizados, relacionados en la tabla que se muestra a continuación:

DEPARTAMENTOS	MUNICIPIO
VALLE DEL CAUCA	CALI
ANTIOQUIA	RIONEGRO
BOLIVAR	CARTAGENA

b. Temas para evaluar en los grupos focales:

Con la aplicación de esta técnica se pretende conocer:

- Conocimiento que tienen las familias beneficiarias sobre los servicios.
- Conocimiento de los medios para dar respuesta a la atención y los requerimientos.
- Conocimiento frente al proceso de cualificación de los agentes educativos.
- Calidad de la información brindada por el ICBF para prestar el servicio.
- Percepción frente al proceso para el fortalecimiento del desarrollo integral de las niñas y los niños.

c. Cantidad de grupos focales a realizar:

El contratista deberá aplicar **tres (3)** grupos focales, a los acudientes, cuidadores o madres/padres de las niñas y los niños beneficiarios del servicio Centros de Desarrollo Infantil (CDI) de la Dirección de Primera Infancia.

6.1.2.2. GRUPO FOCAL A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA TERRITORIOS ÉTNICOS CON BIENESTAR - DIRECCIÓN FAMILIAS Y COMUNIDADES.

a. Información General:

El contratista deberá aplicar la medición de satisfacción, mediante la técnica de grupos focales a las familias vinculadas al programa Territorios Étnicos con Bienestar de la Dirección de Familias y Comunidades.

Se realizará un (1) grupo focal en 18 municipios de la modalidad Territorios Étnicos con Bienestar de la Dirección de Familias y Comunidades. Dicha técnica se debe realizar en las comunidades o en los resguardos indígenas, en los municipios priorizados, relacionados en la tabla que se muestra a continuación:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
ANTIOQUIA	DABEIBA
CALDAS	SAN JOSÉ
CAQUETÁ	FLORENCIA
CASANARE	OROCUE
CAUCA	SILVIA
CESAR	AGUSTÍN CODAZZI
CHOCÓ	CONDOTO
CÓRDOBA	SAN PELAYO
LA GUAJIRA	MAICAO
	URIBIA
MAGDALENA	ZONA BANANERA
NARIÑO	PUERRES
RISARALDA	PUEBLO RICO
SUCRE	SAN ONEFRE
TOLIMA	ATACO
	COYAIMA
VALLE DEL CAUCA	BUENAVENTURA
VAUPÉS	MITÚ

b. Temas para evaluar en los grupos focales:

Con la aplicación de esta técnica se pretende conocer:

- Percepción de las familias sobre la implementación y desarrollo de la estrategia encuentros en familia y sus componentes de apoyo por parte del operador.
- Acciones de articulación desarrolladas por el operador para gestionar oferta pública y privada en el desarrollo del proyecto.
- Acciones para el fortalecimiento del rol de la mujer y la construcción de paz.
- Vinculación de las familias a los espacios de participación ciudadana en el desarrollo del proyecto.

c. Cantidad de grupos focales a realizar:

El contratista deberá aplicar **dieciocho (18)** grupos focales, a las familias vinculadas al programa Territorios Étnicos con Bienestar de la Dirección de Familias y Comunidades.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

6.1.3. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF, TÉCNICA CLIENTE INCÓGNITO:

El cliente incógnito es una técnica utilizada por las empresas para evaluar y medir la calidad en la atención al cliente. Los clientes misteriosos actúan como clientes comunes que realizan una compra o consumen un servicio y luego entregan un informe sobre cómo fue su experiencia.

Con la aplicación de la técnica de cliente incógnito se busca evaluar y medir la calidad en la atención al cliente en los puntos de atención del ICBF (centros zonales). Con dicha técnica se recopila información para identificar problemáticas en el servicio prestado.

La técnica se aplicará en los puntos de atención del ICBF, seleccionados por la Dirección de Servicios y Atención.

6.1.3.1. CLIENTE INCÓGNITO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF - DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN.

a. Información General:

El consultor deberá aplicar la técnica de cliente incógnito en los 36 puntos de atención del ICBF seleccionados y relacionados en el siguiente cuadro:

REGIONAL	PUNTOS DE ATENCIÓN
BOGOTÁ D.C.	MARTIRES
BOGOTÁ D.C.	TUNJUELITO
BOGOTÁ D.C.	KENNEDY
BOGOTÁ D.C.	FONTIBÓN
BOGOTÁ D.C.	SAN CRISTÓBAL
BOGOTÁ D.C.	ENGATIVÁ
BOGOTÁ D.C.	RAFAEL URIBE
BOGOTÁ D.C.	USME
BOGOTÁ D.C.	USAQUEN
BOGOTÁ D.C.	SUBA
VALLE DEL CAUCA	NORORIENTAL
VALLE DEL CAUCA	SURORIENTAL
VALLE DEL CAUCA	CENTRO
ANTIOQUIA	INTEGRAL SUR ORIENTAL
HUILA	NEIVA
HUILA	PITALITO

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

HUILA	LA GAITANA
NORTE SANTANDER	CÚCUTA 3
NORTE SANTANDER	CÚCUTA 2
SANTANDER	CARLOS LLERAS RESTREPO
RISARALDA	PEREIRA
RISARALDA	LA VIRGINIA
CESAR	VALLEDUPAR 2
CUNDINAMARCA	SOACHA
CALDAS	MANIZALES 2
SUCRE	SINCELEJO
BOYACÁ	TUNJA 2
CAUCA	POPAYAN
QUINDÍO	ARMENIA NORTE
NARIÑO	PASTO 2
BOLÍVAR	INDUSTRIAL DE LA BAHIA
BOLÍVAR	DE LA VIRGEN Y TURISTICO
CORDOBA	1 MONTERIA
TOLIMA	JORDAN
CASANARE	YOPAL
META	VILLAVICENCIO 2

NOTA: las direcciones de los puntos de atención del ICBF se encuentran incluidas en el **ANEXO 1. Tabla 6**

El estudio de campo se realizará en 20 regionales en los puntos de atención seleccionados por el ICBF los cuales tienen mayor número mensual de peticiones en el sistema de información misional de la entidad.

b. Temas por evaluar en los clientes incógnitos:

A continuación, se encuentran las variables mínimas para medir por momentos de realización del cliente incógnito:

MOMENTO 1: OBSERVACIÓN A LA ENTRADA DEL PUNTO DE ATENCIÓN.

- Rol del vigilante y actitud frente a los usuarios.
- Concepto frente a la percepción del servicio.
- Número de personas en espera de atención.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

MOMENTO 2: OBSERVACIÓN EN SALA DE ESPERA.

- Claridad en los turnos de espera.
- Verificación del funcionamiento del sistema electrónico de asignación de turnos.
- Revisión de priorización de los turnos preferenciales.
- Puntualidad de los colaboradores.
- Evaluar el conocimiento del profesional de servicios y atención sobre los trámites definidos para el ejercicio de cliente incógnito
- Cumplimiento de los protocolos de atención.

MOMENTO 3: DURANTE LA ATENCIÓN.

- Tiempo de espera para la atención.
- Atención recibida y tiempo de respuesta a la solicitud.
- Comportamiento y actitud de los profesionales de servicios y atención para atender las solicitudes y dar la información.

El contratista deberá entregar al Interventor un informe en donde describa los resultados de la técnica de medición a aplicar por cada una de las variables incluidas en la herramienta de captura de la información, la cual debe ser previamente aprobada por el Interventor, de conformidad con el cronograma acordado y aprobado.

c. Metodología y procedimiento para realización de la técnica:

La información recolectada se deberá procesar y analizar para evaluar el ciclo del servicio en los diferentes puntos de atención del ICBF visitados, con respecto a los estándares establecidos por la Dirección de Servicios y Atención. Dicha información es de carácter confidencial, por lo tanto, el registro en video, audio y escrito debe ser entregado al ICBF en su totalidad con los informes presentados.

El estudio de campo se realizará en 36 puntos de atención de 20 regionales.

La visita a cada punto de atención del ICBF (centro zonal) deberá realizarse así:

- 1 vez en cada punto de atención del ICBF (centro zonal) (36 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.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Las visitas de los clientes incógnitos en cada punto de atención del ICBF (centro zonal) se realizará en momentos claves de la jornada de atención:

- Hora de apertura del punto de atención del ICBF (centro zonal).
- Hora de ingreso al punto de atención del ICBF (centro zonal).
- Hora finalización de la jornada.

Para el desarrollo de la visita el cliente incógnito deberá contar con:

- Disponibilidad de una jornada laboral completa de 8 horas.
- Formato de diario de campo entregado por el ICBF, el cual debe ser diligenciado en la visita al punto de atención del ICBF (centro zonal) para evitar que se olviden algunos detalles del ejercicio de cliente incógnito. 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 final.
- La grabación del cliente incógnito en audio y video debe evidenciar la visita completa en secuencia y en especial en los siguientes momentos:
 - Ingreso al punto de atención del ICBF (centro zonal) capturando la actuación del guarda de seguridad y de las personas que facilitan la entrada al mismo.
 - Momento en que sea atendido por el responsable de servicios y atención.
 - Espera en sala.
 - Grabación de la atención presencial.

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

El contratista deberá entregar al ICBF un (1) video por cada visita (mínimo 36 videos) debidamente editados y subtitulados, 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 los videos que serán entregados al ICBF se deberá ver nítidamente la cara completa de todos los colaboradores que interactúen con el cliente incógnito en los puntos de atención del ICBF. Asimismo, los equipos que se utilicen para realizar la grabación deben ser especializados

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

para el desarrollo de esta técnica (por ejemplo: gafas, esferos, botones, entre otros) y siempre deberán utilizar un micrófono de solapa que garantice la calidad del audio (no se aceptan grabaciones en celular).

El instrumento con el cual se aplicará esta técnica se encuentra en el **ANEXO 4. INSTRUMENTOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN.**

d. Condiciones para la entrega del material

El contratista deberá entregar al ICBF un (1) video por cada visita debidamente editados y subtitulados. En caso de que la calidad del video no sea la requerida con lo establecido en la presente **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)** y este no sea aprobado por el interventor del contrato, el contratista deberá repetir el ejercicio a más tardar durante los siguientes **TRES (3)** días hábiles siguientes a la no aprobación, sin que esto genere costos adicionales para el ICBF. Solo se pagará la visita de cliente incógnito, cuyo video y diario de campo sean aprobados por el Interventor del contrato.

e. Procedimiento de visita

El cliente incógnito debe ser mayor de edad, tener capacidad de observación y buena memoria.

En cada visita a los 36 puntos de atención del ICBF a evaluar, debe ir un cliente incógnito diferente, con el fin de no ser identificados con facilidad por el personal de la entidad, debido además a que toda solicitud o petición debe ser registrada con el número de cédula en el sistema SIM.

El cliente incógnito deberá entregar al ICBF el formato (diario de campo) debidamente diligenciado, el cual se encuentra en **ANEXO 4. INSTRUMENTOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN.**

La evaluación se realizará en los 36 puntos de atención del ICBF seleccionados a nivel nacional, garantizando que todos tengan la tecnología e implementos mencionados. Los días no serán necesariamente consecutivos y dependerán del cronograma propuesto por el contratista, con previa revisión y aprobación de la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.

6.2. PLAN DE ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA PARA APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

6.2.1. PLANEACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Para la aplicación de las técnicas de evaluación de satisfacción de los usuarios y beneficiarios del ICBF que se detallan en el **Numeral 6.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL ICBF**, el contratista deberá desarrollar el siguiente plan de actividades para la aplicación de cada una de las técnicas:

6.2.1.1. TÉCNICAS POR APLICAR:

El contratista deberá regirse a lo estipulado en la presente **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)** y el **ANEXO 1. ANEXO METODOLÓGICO Y MUESTRAS** donde se encuentran descritas y determinadas cada una de las muestras a aplicar para las técnicas de medición (encuestas cara a cara, grupos focales y cliente incógnito) de acuerdo con los grupos poblacionales definidos para cada uno de los siguientes programas y servicios del ICBF:

Ítem	Dirección Misional	Programas y Servicios por Medir
1	Dirección de Servicios y Atención	Puntos de Atención Presencial del ICBF
2	Dirección de Primera Infancia	Centros de Desarrollo Infantil – CDI
3	Dirección de Nutrición	Centros de Recuperación Nutricional
4	Dirección Familias y Comunidades	Familias con Bienestar Para La Paz
5	Dirección Familias y Comunidades	Territorios Étnicos con Bienestar
6	Dirección de Niñez y Adolescencia	Generaciones Étnicas con Bienestar
7	Dirección de Niñez y Adolescencia	Estrategia para Prevención de Riesgos Específico

6.2.1.2. AJUSTE Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN 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 ajustar, validar y pilotear todos los instrumentos de captura de información.

La validación y aprobación de los instrumentos de captura de información para la recolección de datos, se realizará por el Interventor del contrato y el delegado de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación.

Técnicas de Evaluación por Programa o Servicio del ICBF		Ajuste y Validación de Instrumentos de Captura de Información - Pilotaje
Encuestas Cara a Cara	A Ciudadanos Usuarios de los Puntos de Atención del ICBF - Dirección de Servicios y Atención.	X

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Técnicas de Evaluación por Programa o Servicio del ICBF		Ajuste y Validación de Instrumentos de Captura de Información - Pilotaje
	A los Beneficiarios del Programa Centros de Recuperación Nutricional - Dirección de Nutrición.	X
	A los Beneficiarios del Programa Familias con Bienestar Para La Paz - Dirección Familias y Comunidades.	X
	A los Beneficiarios del Programa Generaciones Étnicas Con Bienestar - Dirección de Niñez y Adolescencia.	X
	A los Beneficiarios de la Estrategia para Prevención de Riesgos Específico - Dirección de Niñez y Adolescencia.	X
Grupos Focales	A los Acudientes, Cuidadores o Madres/Padres de los Beneficiarios del Servicio Centros de Desarrollo Infantil (CDI) - Dirección de Primera Infancia.	X
	A los Beneficiarios del Programa Territorios Étnicos con Bienestar - Dirección Familias y Comunidades.	X
Cliente Incógnito	En los Puntos de Atención del ICBF - Dirección de Servicios y Atención.	X

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

- **Aspectos generales:** tener en cuenta los diferentes grupos poblacionales que serán medidos con las diferentes técnicas seleccionadas por el ICBF, para el ajuste en los instrumentos del **ANEXO 4. INSTRUMENTOS EXISTENTES**.

Los **OCHO (8)** instrumentos del **ANEXO 4. INSTRUMENTOS EXISTENTES**, se ajustarán de acuerdo con las recomendaciones hechas por el contratista durante la ejecución de la fase de planeación del contrato, en conjunto con el interventor, el enlace técnico de la Dirección Misional y el delegado de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación del ICBF.

Adicionalmente, se deberá establecer y estandarizar las preguntas de caracterización de los beneficiarios de los programas y servicios que se evaluarán bajo la técnica de encuestas cara a cara, con el fin de obtener información por programa de los clientes externos del ICBF.

6.2.1.3. ELABORAR Y ENTREGAR UN PLAN DE TRABAJO POR PROGRAMA O SERVICIO:

Para el desarrollo de las técnicas el contratista deberá entregar en medio magnético (memoria USB o CD/DVD RW) y físico, dentro de los **DIEZ (10) días calendario siguientes a la firma del acta de inicio del contrato**, un documento que contenga el plan de trabajo y el cronograma específico por cada una de las direcciones misionales (centro de costos); así como un plan de contingencia que mitigue los riesgos contemplados en el **ANEXO 3. MATRIZ DE**

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS que sean competencia del contratista, de conformidad con lo solicitado en el numeral **6.5.3.1. PRODUCTOS ESPERADOS**, fase de planeación. Dichos documentos deberán contar con la aprobación del Interventor del contrato.

6.2.1.4. SISTEMA DE CAPTURA Y MONITOREO DE LA INFORMACIÓN DE LAS TÉCNICAS A MEDIR

6.2.1.4.1. ENCUESTAS CARA A CARA

El contratista deberá proveer y configurar un sistema de información web que permita la aplicación de las encuestas cara a cara desde dispositivos móviles y que además permita tabular y analizar los datos con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF. El funcionamiento del sistema deberá ser avalado a satisfacción por parte del interventor del contrato, como requisito para dar inicio a las pruebas piloto de los instrumentos, así como para iniciar la ejecución en campo de las encuestas.

El sistema debe permitir la generación y descarga de reportes diarios que permitan validar, en tiempo real, el estado del proceso y el número de encuestas realizadas vs las programadas, todas las cuales deberán estar clasificadas por programa o servicio, regional y municipio.

El diseño de este reporte debe ser aprobado por el Interventor del Contrato según lo establecido en la ficha técnica dentro de los tiempos establecidos en el cronograma concertado con el contratista. Como no se requiere que el sistema sea instalado en los servidores del ICBF, el contratista deberá garantizar estabilidad su y disponibilidad 24/7 durante el tiempo de ejecución del contrato.

Al finalizar el proceso de las encuestas el contratista debe entregar al Interventor del contrato, la base de datos de la información capturada en formato csv, delimitado por PUNTO Y COMA (;) del total de las encuestas por programa o servicio, con la totalidad de los campos diligenciados previamente definidos. Adicionalmente, junto con el referido archivo, el contratista deberá entregar el diccionario de datos de los campos contenidos en la estructura csv, por programa o servicio.

6.2.1.4.2. GRUPOS FOCALES

El contratista deberá proveer y configurar un sistema de grabación en video y audio que permita verificar la realización de los grupos focales. El funcionamiento del sistema deberá ser avalado a satisfacción por parte del Interventor del contrato como requisito para dar inicio a las pruebas piloto de los instrumentos, así como para iniciar la ejecución en campo.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Durante el periodo de aplicación de los grupos focales el contratista deberá presentar un reporte semanal por programa, sobre el 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 regional y municipio. El diseño de este reporte debe ser aprobado por el Interventor del Contrato.

Al finalizar el proceso el contratista debe entregar al Interventor del contrato, las grabaciones del audio y video en medio magnético (memoria USB o CD/DVD RW) de las sesiones de los grupos focales y las transcripciones de estas.

Las grabaciones y audios deben contener los siguientes criterios mínimos para la aprobación del interventor del contrato:

- Grabación en audio y video con cámara profesional (no se permite celular), que sea clara y nítida la imagen donde se pueda ver el rostro completo de cada uno de los participantes del grupo focal y escuchar las conversaciones en óptimas condiciones audibles.
- Grabación en audio en óptimas condiciones audibles, donde se escuche las conversaciones nítidas de cada una de las preguntas realizadas por el moderador y las respuestas emitidas por los participantes del grupo focal.

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)

Si las condiciones técnicas de la grabación en audio y vídeo no son óptimas en cuanto a lo requerido anteriormente, el interventor del contrato no dará como valido el grupo focal y se deberá realizar nuevamente asumiendo los costos adicionales que esto pueda generar al contratista. Dicho proceso se realizará en los siguientes **CINCO (5) días** hábiles a la no aprobación.

6.2.1.4.3. CLIENTE INCÓGNITO

El contratista deberá proveer y configurar un sistema de información web que permita registrar las visitas del cliente incógnito desde dispositivos móviles con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF. El funcionamiento del sistema deberá ser avalado a satisfacción por parte de

del interventor del contrato, como requisito para dar inicio a las pruebas piloto de los instrumentos, así como para iniciar la ejecución en campo de las visitas.

El sistema debe permitir la generación y descarga de reportes diarios que permitan validar, en tiempo real, el estado del proceso y el número de visitas realizadas vs las programadas, todas las cuales deberán estar clasificadas por servicio, regional, municipio y punto de atención (centro zonal).

El diseño de este reporte debe ser aprobado por el interventor del contrato dentro de los tiempos establecidos en el cronograma concertado con el contratista. Como no se requiere que el sistema sea instalado en los servidores del ICBF, el contratista deberá garantizar estabilidad y disponibilidad del mismo 24/7 durante el tiempo de ejecución del contrato.

Al finalizar el proceso de las visitas del contratista debe entregar al interventor del contrato, la base de datos de la información capturada en formato csv, delimitado por PUNTO Y COMA (;) del total de las visitas del servicio, con la totalidad de los campos diligenciados previamente definidos. Adicionalmente, junto con el referido archivo, el contratista deberá entregar el diccionario de datos de los campos contenidos en la estructura csv.

6.2.1.5. DEFINIR EL PLAN DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En coordinación con el interventor, los designados de cada dirección misional y el delegado de la Subdirección de Evaluación y Monitoreo, el contratista deberá definir el plan específico de análisis de la información para cada uno de los programas y servicios a medir, el cual debe contar como mínimo con las siguientes características: resultados a nivel nacional, departamental, municipal y donde sea requerido por punto de atención del ICBF (centro zonal); se deberá entregar la información hasta dicha desagregación. La definición del Plan de Análisis de la información debe estar alineada cronológicamente a la validación y ajuste de los instrumentos para la aplicación de las técnicas. En cualquier caso, la aprobación de este plan deberá realizarse previamente a la aplicación de las técnicas en campo.

Este plan de análisis deberá ser entregado en medio físico y magnético (memoria USB o CD/DVD RW) para su aprobación a satisfacción por el interventor, dentro de los tiempos establecidos en los cronogramas entregados por el contratista y aprobados por el interventor del contrato.

6.2.1.6. REALIZAR PRUEBA PILOTO

Una vez ajustados y validados los instrumentos de recolección de información del **ANEXO 4. INSTRUMENTOS EXISTENTES**, entregado a satisfacción el sistema de captura y aprobado el plan de trabajo al que refiere el **Numeral 6.4.1. FASE DE PLANEACIÓN**, se deberá realizar

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

una prueba piloto en la que se pueda validar la efectividad de los instrumentos para la aplicación de las técnicas de los **OCHO (8)** programas y servicios evaluados.

En el análisis de las pruebas piloto se deberá identificar que se pueda medir cuantitativa y cualitativamente la satisfacción de los beneficiarios de los programas y servicios evaluados, a través de las variables establecidas.

Dependiendo de la técnica seleccionada, el contratista deberá realizar por programa o servicio, a cada una de las poblaciones a medir, 15 encuestas cara a cara, 1 grupo focal y 1 cliente incognito, independientemente del tamaño de la muestra.

Las pruebas piloto de los instrumentos de recolección de información de los **OCHO (8)** programas y servicios a evaluar, se deberán aplicar de acuerdo con el cuadro relacionado a continuación:

Técnicas de Evaluación por Programa o Servicio del ICBF		Departamentos
Encuestas Cara a Cara	A Ciudadanos Usuarios de los Puntos de Atención del ICBF - Dirección de Servicios y Atención.	Bogotá D.C.
	A los Beneficiarios del Programa Centros de Recuperación Nutricional - Dirección de Nutrición.	Vaupés
	A los Beneficiarios del Programa Familias con Bienestar Para La Paz - Dirección Familias y Comunidades.	Cundinamarca
	A los Beneficiarios del Programa Generaciones Étnicas con Bienestar - Dirección de Niñez y Adolescencia.	Bogotá D.C.
	A los Beneficiarios de la Estrategia para Prevención de Riesgos Específico - Dirección de Niñez y Adolescencia.	Bogotá D.C.
Grupos Focales	A los Acudientes, Cuidadores o Madres/Padres de los Beneficiarios del Servicio Centros de Desarrollo Infantil (CDI) - Dirección de Primera Infancia.	Bolívar
	A los Beneficiarios del Programa Territorios Étnicos con Bienestar - Dirección Familias y Comunidades.	Córdoba
Cliente Incógnito	En los Puntos de Atención del ICBF - Dirección de Servicios y Atención.	Bogotá D.C.

En los casos en que las pruebas piloto no den lugar a modificación del instrumento, podrán ser sumadas a la meta general para el cumplimiento de la muestra, siempre y cuenten con todas las condiciones establecidas en la presente **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)**.

El contratista deberá entregar al ICBF, dentro de los **CINCO (5)** días hábiles siguientes a la aplicación de las pruebas piloto un informe en medio físico y magnético detallado, para que, con el interventor se establezcan los cambios y ajustes a los instrumentos y metodología en los casos que se requiera.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

6.2.2. EJECUCIÓN DE LA TÉCNICA

6.2.2.1. REQUISITOS PREVIOS PARA LA APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN A NIVEL NACIONAL:

Una vez el interventor haya aprobado el plan de análisis de la información de la técnica de medición escogida para sus programas y servicios y se hayan realizado las pruebas piloto mencionadas en el **numeral 6.2.1.6. REALIZAR PRUEBA PILOTO del presente documento**, el contratista deberá iniciar la aplicación de las técnicas de medición de satisfacción a nivel nacional, garantizando la logística, monitoreo y seguimiento al proceso, ejecutando las técnicas en los lugares previamente definidos.

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

- El equipo directivo y el equipo de apoyo deberá tener conocimiento de los programas y servicios que se evaluarán en la presente vigencia, dicho conocimiento se debe adquirir en la lectura de los lineamientos y manuales que se encuentran en los siguientes links donde se podrá descargar dichos documentos:

DIRECCIÓN MISIONAL – PROGRAMA Y SERVICIO ICBF	LINK
Dirección de Servicios y Atención - Puntos de Atención Presencial del ICBF	https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/pt1.rc_protocolo_de_servicio_y_atencion_al_ciudadano_v1.pdf
Dirección de Nutrición - Centros De Recuperación Nutricional	https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/mo8._pp_manual_operativo_crn_v2.pdf
Dirección Familias y Comunidades - Familias Con Bienestar Para La Paz	https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/lm6.pp_lineamiento_modalidad_familias_con_bienestar_para_la_paz_v1.pdf
Dirección de Niñez y Adolescencia - Generaciones Étnicas Con Bienestar	https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/lm2.mpm2_lineamientos_tecnico_del_pppinna_generaciones_con_bienestar_v3_1.pdf
Dirección de Niñez y Adolescencia - Estrategia para Prevención de Riesgos Específico	https://www.icbf.gov.co/misionales/promocion-y-prevencion/ninez-y-adolescencia
Dirección de Primera Infancia - Centros de Desarrollo Infantil - CDI	https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/mo12.pp_manual_operativo_modalidad_institucional_v3.pdf
Dirección Familias y Comunidades - Territorios Étnicos Con Bienestar	https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/territorios-etnicos-con-bienestar

- Cada una de las direcciones misionales que participa en la medición de satisfacción, realizará capacitaciones al inicio de la Fase de Planeación para reforzar el conocimiento

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

de los programas y servicios a medir. En dicha capacitación debe asistir todo el equipo directivo y de apoyo del contratista.

- Los encuestadores y en general el equipo de trabajo que aplicarán las técnicas deberán estar debidamente identificados con la imagen corporativa del contratista (gorra, chaleco y carné).
- Acorde con lo regulado por la ley estatutaria 1581 de 2012 (ley de Habeas Data), en la que se establece el derecho que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en centrales de información, los instrumentos de captura deberán estar acompañados de un texto alusivo a la autorización del tratamiento de los datos personales de los beneficiarios y usuarios consultados, el cual deberá estar aprobado por el interventor. Es de anotar que la técnica que no cuente con su respectivo soporte de Habeas Data no será considerada efectiva.
- Se estima que la duración para cada una de las encuestas cara a cara para todos los públicos deberá ser de cinco (5) a diez (10) minutos aproximadamente, sin embargo, puede ser superior a este tiempo. Los instrumentos pueden ser revisados en el **ANEXO 4. INSTRUMENTOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN.**
- Se estima que la duración de la sesión de un grupo focal tiene un tiempo aproximado de una (1) hora y máximo tres (3) horas.
- El cliente incógnito debe contar con la disponibilidad de tiempo comprendida entre las 7:50 a.m. a 5:00 p.m. en el punto de atención del ICBF (centro zonal).

6.2.3. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Esta actividad se realizará con base en los planes de análisis de la información definidos y aprobados por el interventor del contrato y avalado técnicamente por cada dirección misional.

6.2.3.1. PRODUCTOS ESPERADOS:

El contratista deberá entregar por dirección misional los productos definidos en el presente numeral para las tres fases del proyecto (planeación, ejecución y socialización), de la siguiente manera:

Dirección Misional	Programas o Servicios	Técnicas	Fase de Planeación	Fase de Ejecución	Fase de Socialización
Dirección de Servicios y Atención	Puntos de Atención Presencial del ICBF	Cliente Incógnito	1. Cronograma y plan de trabajo. 2. Plan de contingencia. 3. Informe de prueba piloto. 4. Instrumentos de captura de información. 5. Sistema de captura. 6. Plan de análisis de la información.	1. Bases de datos. 2. Diccionario de datos. 3. Soportes de las autorizaciones de uso de datos. 4. Reportes diarios de avance de la aplicación de las técnicas (fuente: Sistema de Captura)	1. Informe Final de los resultados de la medición de cada programa o servicio, por Dirección misional. 2. Informe Ejecutivo consolidado de todo el estudio. 3. Socialización de resultados a las regionales y centros zonales. 4. Socialización de los resultados a la alta dirección ICBF.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Dirección Misional	Programas o Servicios	Técnicas	Fase de Planeación	Fase de Ejecución	Fase de Socialización
			7. Lista de asistencia a capacitaciones	5. Grabaciones en audio y video.	5. Presentación ejecutiva de los resultados (archivo en medio magnético)
		Encuestas Cara a Cara	1. Cronograma y plan de trabajo. 2. Plan de contingencia. 3. Informe de prueba piloto. 4. Instrumentos de captura de información. 5. Sistema de captura. 6. Plan de análisis de la información. 7. Lista de asistencia a capacitaciones	1. Bases de datos. 2. Diccionario de datos. 3. Soportes de las autorizaciones de uso de datos. 4. Reportes diarios de avance de la aplicación de las técnicas (fuente: Sistema de Captura)	1. Informe Final de los resultados de la medición de cada programa o servicio, por Dirección misional. 2. Informe Ejecutivo consolidado de todo el estudio. 3. Socialización de resultados a las regionales y centros zonales. 4. Socialización de los resultados a la alta dirección ICBF. 5. Presentación ejecutiva de los resultados (archivo en medio magnético)
Dirección de Primera Infancia	Centros de Desarrollo Infantil - CDI	Grupos Focales	1. Cronograma y plan de trabajo. 2. Plan de contingencia. 3. Informe de prueba piloto. 4. Instrumentos de captura de información. 5. Sistema de captura. 6. Plan de análisis de la información. 7. Lista de asistencia a capacitaciones	1. Bases de datos. 2. Diccionario de datos. 3. Soportes de las autorizaciones de uso de datos. 4. Reportes diarios de avance de la aplicación de las técnicas (fuente: Sistema de Captura) 5. Grabaciones en audio y video.	1. Informe Final de los resultados de la medición de cada programa o servicio, por Dirección misional. 2. Informe Ejecutivo consolidado de todo el estudio. 3. Socialización de resultados a las regionales y centros zonales. 4. Socialización de los resultados a la alta dirección ICBF. 5. Presentación ejecutiva de los resultados (archivo en medio magnético)
Dirección de Nutrición	Centros de Recuperación Nutricional	Encuestas Cara a Cara	1. Cronograma y plan de trabajo. 2. Plan de contingencia. 3. Informe de prueba piloto. 4. Instrumentos de captura de información. 5. Sistema de captura. 6. Plan de análisis de la información. 7. Lista de asistencia a capacitaciones	1. Bases de datos. 2. Diccionario de datos. 3. Soportes de las autorizaciones de uso de datos. 4. Reportes diarios de avance de la aplicación de las técnicas (fuente: Sistema de Captura)	1. Informe Final de los resultados de la medición de cada programa o servicio, por Dirección misional. 2. Informe Ejecutivo consolidado de todo el estudio. 3. Socialización de resultados a las regionales y centros zonales. 4. Socialización de los resultados a la alta dirección ICBF. 5. Presentación ejecutiva de los resultados (archivo en medio magnético)
Dirección Familias y Comunidades	Familias Con Bienestar Para La Paz	Encuestas Cara a Cara	1. Cronograma y plan de trabajo. 2. Plan de contingencia. 3. Informe de prueba piloto. 4. Instrumentos de captura de información. 5. Sistema de captura. 6. Plan de análisis de la información. 7. Lista de asistencia a capacitaciones	1. Bases de datos. 2. Diccionario de datos. 3. Soportes de las autorizaciones de uso de datos. 4. Reportes diarios de avance de la aplicación de las técnicas (fuente: Sistema de Captura)	1. Informe Final de los resultados de la medición de cada programa o servicio, por Dirección misional. 2. Informe Ejecutivo consolidado de todo el estudio. 3. Socialización de resultados a las regionales y centros zonales. 4. Socialización de los resultados a la alta dirección ICBF. 5. Presentación ejecutiva de los resultados (archivo en medio magnético)
	Territorios Étnicos con Bienestar	Grupos Focales	1. Cronograma y plan de trabajo. 2. Plan de contingencia. 3. Informe de prueba piloto. 4. Instrumentos de captura de información. 5. Sistema de captura. 6. Plan de análisis de la información. 7. Lista de asistencia a capacitaciones	1. Bases de datos. 2. Diccionario de datos. 3. Soportes de las autorizaciones de uso de datos. 4. Reportes diarios de avance de la aplicación de las técnicas (fuente: Sistema de Captura)	1. Informe Final de los resultados de la medición de cada programa o servicio, por Dirección misional. 2. Informe Ejecutivo consolidado de todo el estudio. 3. Socialización de resultados a las regionales y centros zonales. 4. Socialización de los resultados a la alta dirección ICBF.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Dirección Misional	Programas o Servicios	Técnicas	Fase de Planeación	Fase de Ejecución	Fase de Socialización
				5. Grabaciones en audio y video	5. Presentación ejecutiva de los resultados (archivo en medio magnético)
Dirección de Niñez y Adolescencia	Generaciones Étnicas Con Bienestar	Encuestas Cara a Cara	1. Cronograma y plan de trabajo. 2. Plan de contingencia. 3. Informe de prueba piloto. 4. Instrumentos de captura de información. 5. Sistema de captura. 6. Plan de análisis de la información. 7. Lista de asistencia a capacitaciones	1. Bases de datos. 2. Diccionario de datos. 3. Soportes de las autorizaciones de uso de datos. 4. Reportes diarios de avance de la aplicación de las técnicas (fuente: Sistema de Captura).	1. Informe Final de los resultados de la medición de cada programa o servicio, por Dirección misional. 2. Informe Ejecutivo consolidado de todo el estudio. 3. Socialización de resultados a las regionales y centros zonales. 4. Socialización de los resultados a la alta dirección ICBF. 5. Presentación ejecutiva de los resultados (archivo en medio magnético)
	Estrategia para Prevención de Riesgos Específico	Encuestas Cara a Cara	1. Cronograma y plan de trabajo. 2. Plan de contingencia. 3. Informe de prueba piloto. 4. Instrumentos de captura de información. 5. Sistema de captura. 6. Plan de análisis de la información. 7. Lista de asistencia a capacitaciones	1. Bases de datos. 2. Diccionario de datos. 3. Soportes de las autorizaciones de uso de datos. 4. Reportes diarios de avance de la aplicación de las técnicas (fuente: Sistema de Captura)	1. Informe Final de los resultados de la medición de cada programa o servicio, por Dirección misional. 2. Informe Ejecutivo consolidado de todo el estudio. 3. Socialización de resultados a las regionales y centros zonales. 4. Socialización de los resultados a la alta dirección ICBF. 5. Presentación ejecutiva de los resultados (archivo en medio magnético).

6.2.3.1.1. FASE DE PLANEACIÓN:

1. **Hojas de vida** del personal de apoyo validadas por el interventor.
2. **Contratos de todo el personal** del ANEXO 2 validados por el interventor
3. **Cronograma por programa o servicio** del estudio de satisfacción que será medido así como un **plan de contingencia** que mitigue todos los riesgos contemplados en el **ANEXO 3. MATRIZ DE TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS** que sean competencia del contratista (dentro de los **DIEZ (10)** días calendario siguientes a la firma de acta de inicio). Dicho cronograma y plan de contingencia será aprobado por el Interventor del contrato.
4. **Plan de trabajo por programa o servicio**, que incluya los tiempos de aplicación, tabulación y análisis. El documento debe especificar el plan operativo de trabajo de campo con el detalle de las actividades, rutas y los responsables de cada técnica; así como la realización de las pruebas piloto (dentro de los **DIEZ (10)** días calendario siguientes a la firma del acta de inicio del contrato). Dicho plan de trabajo será aprobado por el interventor del contrato. Con la entrega de este documento, el contratista deberá suministrar los datos de contacto de su talento humano en territorio, con el fin de tener una comunicación fluida y constante.
5. **Informe de prueba piloto de los instrumentos de captura de información.** Dicho informe deberá ser aprobado por el interventor del contrato.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

6. **Instrumentos de captura de información ajustados y validados** para la recolección de datos en las diferentes técnicas, previamente aprobado por el interventor.
7. **Sistema de captura** de las técnicas de medición de satisfacción (encuestas cara a cara, grupos focales y cliente incognito) aprobado por el interventor del contrato.
8. **Plan de análisis de la información** de cada uno de los programas y servicios que se medirán por el ICBF. Dicho plan de análisis será aprobado por el interventor del contrato.
9. **Listado de asistencia a las capacitaciones que el ICBF realice al personal del contratista sobre** los programas y servicios a evaluar.

6.2.3.1.2. FASE DE EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS:

1. **Bases de datos** con la información recopilada en la aplicación de las técnicas en medio magnético (memoria USB o CD/DVD RW) y formato csv delimitado por **PUNTO Y COMA (;)**. Los campos de dicha base de datos deberán corresponder a cada una de las preguntas incluidas en los instrumentos definidos y aprobados previamente por el interventor del contrato.
2. **Diccionario de datos** de los campos contenidos en la estructura csv.
3. **Grabaciones en audio y video**, de las mediciones de satisfacción de las técnicas de grupos focales y cliente incognito. Dichos videos serán aprobados por el interventor del contrato
4. **Soportes de las autorizaciones firmadas** por la población objeto del estudio, según corresponda al programa o servicio a medir, respecto del uso de datos personales, en medio físico y magnético.

6.2.3.1.3. FASE DE SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS:

1. **Informe final de las técnicas aplicadas a cada uno de los programas y servicios por dirección misional**, en medio magnético (memoria USB o CD/DVD RW) para que sea susceptible de ajuste de acuerdo con los comentarios y sugerencias por parte del interventor del contrato se deberán entregar después de terminar la ejecución de las técnicas en campo. Posteriormente, dentro de las fechas establecidas en el cronograma, deberá ser entregado de forma definitiva al ICBF en **cinco (5) ejemplares** impresos y en medios electrónicos.
2. **Informe Ejecutivo que consolide los resultados de todas las técnicas aplicadas a cada uno de los programas y servicios por dirección misional**, en medio magnético (memoria USB o CD/DVD RW) para que sea susceptible de ajuste de acuerdo con los comentarios y sugerencias del interventor del contrato; estos documentos se deberán entregar después de terminar la ejecución de las técnicas en campo. Posteriormente,

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

dentro de las fechas establecidas en el cronograma, deberá ser entregado de forma definitiva al ICBF en **cinco (5) ejemplares** impresos y en medios electrónicos.

3. **Socialización de los resultados a las regionales y puntos de atención (centros zonales).** El contratista organizará videoconferencias a todas las regionales del ICBF en la sede de la Dirección General del Instituto, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.
4. **Socialización de los resultados a la alta dirección del ICBF.** El contratista organizará reuniones presenciales con la alta dirección en la sede de la Dirección General del Instituto, ubicada en la ciudad de BOGOTÁ D.C.

Los **cinco (5) ejemplares del informe final; así como los (5) ejemplares del informe ejecutivo**, se deberán entregar al ICBF al terminar la ejecución de las técnicas en campo. Los documentos deberán contener el análisis estadístico para correlacionar variables y modelos de regresión, de conformidad con las características de la información que el interventor haya requerido para aprobar el **Plan de Análisis de la Información**. De igual manera, dicho informe deberá describir:

- Metodología utilizada.
- Desarrollo del plan de trabajo.
- Análisis de resultados de las técnicas de medición, consolidado a nivel nacional y por programa enfatizando en las variables de caracterización de población que el ICBF considere pertinentes para cada uno de los programas que se medirán.
- Instrumentos utilizados en la aplicación de las técnicas de medición.
- Descripción de las actividades desarrolladas.
- Tablas de resultados.
- Indicadores de satisfacción y su relación con los temas priorizados por las direcciones misionales.
- Aspectos críticos encontrados en cada uno de los programas evaluados, identificando las unidades aplicativas o puntos de atención que presentaron las mayores falencias en cada uno de los departamentos.
- Propuestas y recomendaciones concretas para la mejora de los programas medidos.
- En caso de que aplique, la evidencia de las acciones del plan de contingencia que se hayan tenido que aplicar para mitigar los riesgos que se hubiesen presentado durante la ejecución contractual.
- Comparativo de resultados de los programas que se hayan evaluado anteriormente desde la vigencia 2016.

NOTA: para la realización de la socialización, el contratista deberá entregarle al interventor del contrato una presentación en medio magnético (memoria USB o CD/DVD RW) que contenga los resultados consolidados y el análisis de todas las técnicas aplicadas, orientada a la

divulgación y publicación de los resultados. La versión final de esta presentación debe contar con la aprobación previa del interventor del contrato.

6.5. RECURSO HUMANO MÍNIMO REQUERIDO

El contratista deberá vincular a la ejecución del proyecto los equipos de trabajo indispensables para la correcta ejecución del objeto y las obligaciones contractuales, así:

- **Equipo Directivo**
- **Equipo de Apoyo**

Una vez adjudicado el contrato, con el equipo directivo, el contratista seleccionado deberá entregar las hojas de vida del equipo de apoyo requerido en el **ANEXO 2. PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**, con sus respectivos soportes, para que el interventor las apruebe.

El contratista deberá garantizar el grupo directivo y de apoyo para la ejecución del contrato, para lo cual deberá entregar al ICBF un organigrama de los responsables de la dirección y ejecución del proyecto.

El personal requerido en el anexo mencionado deberá estar contratado en la fecha establecida en el cronograma concertado con cada una de las direcciones; es decir que la contratación del 100% del personal necesario para la ejecución es requisito para poder dar inicio a la aplicación de los pilotos y las técnicas en campo. Para tal efecto, el contratista deberá remitir al interventor del contrato, copia de todos los contratos debidamente legalizados y firmados por el representante legal.

En caso de requerirse el cambio de alguno de los integrantes de los equipos que forman parte del recurso humano, este debe contar con iguales o superiores competencias que el colaborador anterior, de conformidad con el perfil señalado en el **ANEXO 2. PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** y de acuerdo con los ofrecimientos adicionales ofertados en los criterios de ponderación y previa aceptación por parte del interventor del contrato.

6.6. DE LAS APROBACIONES REQUERIDAS POR EL ÁREA MISIONAL

En todo caso, por tratarse de un proceso en el que se encuentran involucradas varias Direcciones misionales del ICBF, es necesario que se lleven a cabo una serie de avales en la ejecución del contrato, descritas a continuación, así:

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS FORMATO - Ficha de condiciones técnicas esenciales para la prestación del servicio y/o entrega del bien (FCT)	F1.P3.ABS	02/05/18
	Versión 3	Página 34 de 41

1. Cronograma y plan de trabajo.
2. Instrumentos de captura de información.
3. Informe de prueba piloto.
4. Plan de análisis de la información.
5. Informe Final de los resultados de la medición de cada programa o servicio, por Dirección misional.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

- 7.1.1 Cumplir con los lineamientos y especificaciones por el ICBF, con plena autonomía técnica y administrativa sobre las actividades descritas y las especificaciones técnicas definidas en el **Numeral 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR.**
- 7.1.2. Elaborar y entregar al ICBF, dentro de los **siguientes DIEZ (10) días calendario** a la firma del acta de inicio del contrato, un plan de trabajo, un documento que contenga el cronograma por programa o servicio y un plan de contingencia que mitigue todos los riesgos contemplados en el **ANEXO 3. MATRIZ DE TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS** que sean competencia del contratista.
- 7.1.3. Verificar y ajustar los instrumentos para la recolección de la información de las técnicas contempladas en la estrategia de medición.
- 7.1.4. Proveer y configurar un sistema de información web que permita la aplicación de los instrumentos de las encuestas cara a cara y cliente incógnito desde dispositivos móviles y que además permita llevar el control y conteo de los grupos focales realizados; así como consolidar los datos con la oportunidad y calidad que requiere el ICBF.
- 7.1.5. Garantizar el equipo de trabajo requerido en el **ANEXO 2. PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** de la **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN – FCT**, para la ejecución del contrato, entregando al ICBF un organigrama de los responsables de la dirección y ejecución del proyecto.
- 7.1.6. Contratar la totalidad del personal requerido en el **ANEXO 2. PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** de la **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN – FCT**, antes de dar inicio a la aplicación de las pruebas piloto de las técnicas y el trabajo de campo.
- 7.1.7. Realizar las pruebas piloto con los instrumentos de captura de la información aprobados el interventor del contrato, de acuerdo con lo señalado en el **Numeral 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR** de la **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS**

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN – FCT.

- 7.1.8. Asistir a las capacitaciones de asistencia técnica realizadas por cada una de las direcciones misionales durante la fase de ejecución del contrato.
- 7.1.9. Ajustar los instrumentos para la recolección de datos y plan de análisis de la estrategia, de acuerdo con las recomendaciones hechas por el interventor del contrato con el aval del enlace técnico de cada dirección misional, con base en el informe de la prueba piloto.
- 7.1.10. Aplicar las técnicas de medición de satisfacción con base en la metodología definida por el ICBF en el **Numeral 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR** de la **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN – FCT** y de acuerdo con el cronograma definido.
- 7.1.11. En la **FASE DE EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS**, el contratista deberá reportar diariamente al interventor del contrato, los avances y novedades del operativo de campo, y de manera inmediata al momento de ocurrencia de los hechos, las dificultades que se presenten y que puedan afectar la normal ejecución del contrato, incluso las relacionadas con el recurso humano (renuncia, abandono de cargo, etc.).
- 7.1.12. Presentar, dentro de los **DOS (2) días** siguientes hábiles a la renuncia o abandono de cargo de cualquiera de las personas que laboren para la estrategia de medición del ICBF, una nueva hoja de vida con mejores o iguales calidades, para aprobación de la supervisión del contrato.
- 7.1.13. Procesar la información y realizar los análisis pertinentes que den cuenta de los objetivos y el alcance de las técnicas, de conformidad a lo descrito en el **Numeral 6.2.3.1.2. FASE DE EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS** del presente documento. Para lo cual al finalizar la aplicación de las técnicas el contratista deberá entregarle al interventor la base de datos en formato csv, delimitado por PUNTO Y COMA (;) con la totalidad de los campos que previamente se hayan definido con el interventor.
- 7.1.14. Presentar los informes establecidos en el **Numeral 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A ENTREGAR** del presente documento.
- 7.1.15. 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 y lo especificado en la **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN – FCT**.
- 7.1.16. Entregar los productos señalados en el **Numeral 6.2.3.1. PRODUCTOS ESPERADOS** de la **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN – FCT**.

- 7.1.17.** Garantizar el cumplimiento de la totalidad de las actividades asignadas a cada una de las personas que conforman el equipo de trabajo, conforme los perfiles descritos en el **ANEXO 2. PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** de la **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN – FCT.**
- 7.1.18.** Atender los demás requerimientos que efectúe el interventor del contrato, que tengan relación con la ejecución del objeto y actividades contractuales.

7.2. OBLIGACIONES GENERALES

- 7.2.2.** Cumplir con el objeto del contrato con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre **EL CONTRATISTA** y el **ICBF**.
- 7.2.3.** Constituir y allegar al **ICBF** las garantías requeridas dentro de los **TRES (3)** días calendario siguientes a la suscripción del contrato.
- 7.2.4.** Participar y apoyar al **ICBF** en todas las reuniones a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.
- 7.2.5.** Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
- 7.2.6.** Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta al **ICBF** a través del interventor de este, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
- 7.2.7.** Entregar al interventor los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos cuando así se requiera.
- 7.2.8.** Presentar la factura de conformidad con la forma de pago estipulada en el contrato, junto con el informe de las actividades realizadas para cada pago.
- 7.2.9.** Guardar estricta reserva sobre toda la información y documentos que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita del **ICBF**.
- 7.2.10.** Mantener correctamente actualizados cada uno de los sistemas de información que maneje en desarrollo de su actividad.
- 7.2.11.** Asumir un buen trato para con los demás colaboradores internos y externos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y actuar con responsabilidad, eficiencia y transparencia.
- 7.2.12.** Devolver al **ICBF**, una vez finalizado la ejecución del contrato los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- 7.2.13.** Colaborar con el **ICBF** en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
- 7.2.14.** Utilizar la imagen del **ICBF** de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste. Salvo autorización expresa y escrita de las partes, no se podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
- 7.2.15.** Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y parafiscales de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.
- 7.2.16.** Respetar la política medioambiental del ICBF, política que incluye todas las normas internas sobre el uso de los recursos ambientales, como el agua y la energía, racionamiento de papel, normas sobre parqueaderos y manejo de desechos residuales
- 7.2.17.** Cumplir con las disposiciones vigentes, contenidas en el manual de contratación del **ICBF**.
- 7.2.18.** Remitir al interventor del contrato, copia del documento donde conste la operación que, por concepto de reintegros, rendimientos financieros, multas o cualquier otro, se causen a favor de la Entidad en razón a la ejecución del contrato. PARÁGRAFO: La consignación a que hace referencia esta obligación deben realizarse únicamente en la cuenta informada por escrito por el interventor del contrato.

7.3 OBLIGACIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

7.3.1. PARA EL EJE DE CALIDAD

- 7.3.1.1.** Asegurar que el personal requerido para la ejecución del contrato cuente con el perfil de: Educación (formal: primaria, secundaria, pregrado, posgrado), formación (cursos específicos de la actividad a desarrollar como diplomados, seminarios, talleres entre otros) o experiencia para garantizar la óptima prestación del servicio.
- 7.3.1.2.** Socializar con el equipo de trabajo que realiza las actividades definidas en el contrato, la información básica del ICBF (Misión, Visión, Principios, Objetivos Estratégicos y Políticas del Sistema Integrado de Gestión SIGE) así como dar a conocer los diferentes documentos (lineamientos técnicos, manuales, procedimientos, guías, formatos entre otros) necesarios para la operación de los servicios.
- 7.3.1.3.** Demostrar que selecciona y evalúa sus proveedores de bienes y servicios, relacionados directamente con la prestación del servicio contratado, haciendo cumplir las normas legales vigentes, así como las normas y especificaciones técnicas según corresponda.
- 7.3.1.4.** Demostrar que selecciona y evalúa sus contratistas de bienes y servicios, relacionados directamente con la prestación del servicio contratado, haciendo cumplir las normas legales vigentes, así como las normas y especificaciones técnicas según corresponda.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

7.3.1.5. Contar con información documentada para la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el marco de la ejecución del objeto contractual.

7.3.2. PARA EL EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

7.3.2.1. Suscribir un documento de compromiso de confidencialidad el cual deberá ser entregado al interventor los supervisores del interventor del contrato una vez se firme el contrato.

7.3.2.2. Informar al interventor, en el momento que ocurran incidentes de seguridad que afecten la disponibilidad, integridad y/o confidencialidad de la información del ICBF, en el marco de la ejecución del contrato.

7.3.2.3. Realizar la devolución de los elementos entregados por el ICBF para la ejecución del contrato, así como la información y elementos adquiridos y generados durante el plazo de ejecución.

7.3.2.4. Prever el plan de recuperación y contingencia del servicio contratado ante los eventos que puedan afectar el cumplimiento de la ejecución del mismo.

7.3.3. PARA EL EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SST

7.3.3.1. Designar por escrito un representante de seguridad y salud en el trabajo, que cumpla con el perfil establecido en la Resolución 1111 de 2017 del Ministerio de Trabajo y garantice el cumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en el marco de la ejecución del contrato o convenio y la normatividad vigente.

7.3.3.2. Garantizar la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, documentados, en el marco de la Seguridad y Salud en el trabajo durante la ejecución del contrato o convenio.

7.3.3.3. Garantizar que todos los colaboradores vinculados para la ejecución del contrato o convenio se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social, incluido los riesgos laborales.

7.3.3.4. Realizar la inducción al equipo de trabajo que se empleará durante la ejecución del contrato o convenio en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.3.3.5. Informar al ICBF los Accidentes de Trabajo y enfermedad Laboral – ATEL del personal a cargo del contratista/contratista, reportados a la ARL y EPS, durante el plazo de ejecución del contrato o convenio.

7.3.3.6. Realizar los exámenes médicos ocupacionales requeridos de acuerdo con las actividades propias del objeto contratado y la normatividad vigente.

7.3.4. PARA EL EJE DE GESTIÓN AMBIENTAL

- 7.3.4.1.** Cumplir con la política ambiental del ICBF, implementando buenas prácticas ambientales relacionadas con el ahorro y uso eficiente de agua, energía y papel, y manejo de residuos.
- 7.3.4.2.** Utilizar productos, empaques y materiales amigables con el medio ambiente.
- 7.3.4.3.** Utilizar logos removibles y/o carnés para la identificación del operador y/o del programa institucional en la dotación e implementos utilizados.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución tendrá lugar en los departamentos y municipios establecidos en la **FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS** y el **ANEXO 1. ANEXO METODOLÓGICO Y MUESTRAS**.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será hasta **el 31 de diciembre de 2019**, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y suscripción del acta de inicio.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato se pagará en un (1) solo pago tomando de referencia el valor resultante entre el valor unitario por la cantidad de técnicas de medición aplicadas y entregadas a satisfacción al interventor del contrato, las cuales se pagarán de acuerdo con los precios ofertados en la propuesta económica.

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del interventor 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 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura y la certificación de cumplimiento, previa disponibilidad 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

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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 el Anexo No. 4 **Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos**, 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 **ANEXO 3. MATRIZ DE TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS**.

Los riesgos que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades previstas en esta contratación se analizan en el **ANEXO 3. MATRIZ DE TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS**, elaborado de acuerdo con la metodología propuesta por Colombia Compra Eficiente (CCE) detallada en el "Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación".²

12. ANEXOS

ANEXO 1. ANEXO METODOLÓGICO Y MUESTRAS

ANEXO 2. PERFILES MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ANEXO 3. MATRIZ DE TIPIFICACIÓN, VALORACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS

ANEXO 4. INSTRUMENTOS DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

13. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor contratista 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

² Agencia Nacional para la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, disponible en www.colombiacompra.gov.co, https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_manual_cobertura_riesgo.pdf, fecha de consulta 26 de abril de 2018.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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	Maria Alejandra Benavides Zapata	Contratista – Dirección de Servicios y Atención	
Elaboró	Yesica Lasso	Contratista – Dirección de Servicios y Atención	
Elaboró	Alex Hernando Bonilla	Contratista – Dirección de Servicios y Atención	
Revisó	Edna Niño Vargas	Coordinadora Grupo Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención - Dirección de Servicios y Atención	
Aprobó	Patricia Ochoa	Directora de Servicios y Atención	
Aprobó	Carlos Alberto Aparicio Patiño	Director de Primera Infancia	
Aprobó	Natalia Velasco Castrillón	Directora de Niñez y Adolescencia	
Aprobó	Juan Pablo Angulo Salazar	Director de Familias y Comunidad	
Aprobó	Carolina Villegas De Nubila	Directora de Nutrición	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!