

ACTA DE ACLARACIONES N° 1
SOLICITUD DE PROPUESTA (SdP) N° 2015-0102.

Contratar una firma para que a partir de un formulario establecido aplique, procese y analice los resultados de una encuesta, por interceptación, sobre satisfacción ciudadana con el servicio al usuario en la Gobernación del Tolima.

A continuación se da respuesta a las solicitudes de aclaración recibidas dentro del plazo establecido en el Documento de Solicitud de Propuestas (SDP)

1. ¿La cantidad de encuestas la definimos los proponentes o hay alguna base ya definida?

RESPUESTA: La define el proponente de acuerdo con el promedio de personas que frecuentan la gobernación.

2. ¿Las personas a encuestar se contactarán a partir de bases de datos de La Gobernación, o serán ciudadanos del común contactados a partir de directorio telefónico?

RESPUESTA: La encuesta se hará por interceptación.

3. ¿Cuál es el universo de usuarios de los servicios de La Gobernación, para extraer la muestra?

RESPUESTA: Para el año 2014: 323.000 personas se acercaron a realizar algún trámite en los diferentes puntos de atención.

4. ¿Hay un presupuesto base o lo definimos los proponentes?

RESPUESTA: Hay un presupuesto estimado, sin embargo por normas y procedimientos PNUD no se da a conocer ya que se espera que los oferentes coticen dentro de los precios del mercado.

5. ¿Se ha hecho antes este estudio?

RESPUESTA: Si, en otras ciudades del país.

6. ¿El campo se hará sólo en Ibagué?

RESPUESTA: Si

7. ¿Las encuestas son solo telefónicas o hay algunas presenciales en los puntos de servicio de La Gobernación?

RESPUESTA: Las encuestas se realizarán solamente por interceptación en los puntos de servicio de la gobernación.

8. En el objetivo general se indica que la encuesta se realizará por interceptación pero luego en el numeral 4 "Actividades" mencionan encuestas de tipo telefónico. ¿De qué tipo son las encuestas: personales o telefónicas?

RESPUESTA: La totalidad serán por interceptación.

9. ¿Cuál es el tamaño de la población? Es decir, ¿cuántas personas solicitan trámites o servicios en el área de servicio al usuario de la Gobernación del Tolima? Si se tiene el número de trámites, ¿aproximadamente cuántos trámites se realizan por persona? Esto con el fin de contar con un estimado del tamaño del universo y calcular el tamaño de la muestra.

RESPUESTA: Para el año 2014: 323.000 personas se acercaron a realizar algún trámite en los diferentes puntos de atención. No se tiene información de cuantos tramites hace cada persona.

10. ¿Tienen algunos datos sobre clasificación sociodemográfica de esta población?

RESPUESTA: No

11. ¿Cuáles son los trámites o servicios que más se realizan?

RESPUESTA: Esta información espera ser arrojada por la encuesta.

12. ¿Todos los trámites sujetos de evaluación se realizan en una sola sede? Si es en varias sedes, ¿en cuántas se realizan los trámites o servicios sujetos de evaluación?

RESPUESTA:

No.	LUGAR	DIRECCION	TELEFONO	HORARIO DE ATENCION
1	CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO	Edificio de la Gobernación del Tolima Cra. 3 entre Calle 10 y 11 Ibague Tolima (1er Piso Entrada Principal)	Conmutador: (8) 2611111 Línea Gratuita 018000970000	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 1:00 pm. Y 2:00p.m. a 4:00 p.m.
2	Oficina de Atención al Ciudadano - Secretaria de Educación y Cultura	Edificio de la Gobernación del Tolima Cra. 3 entre Calle 10 y 11 Ibague Tolima (1er Piso por la calle 11)	Conmutador: (8) 2611111 Ext 123 Línea Directa 2630118	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 1:00 pm. Y 2:00p.m. a 4:00 p.m.
3	Centro de Atención al Contribuyente - Liquidación impuesto de vehículos e impuesto de registro	Cra. 2 No. 11-59 piso 2 Edificio Lotería del Tolima	Línea Directa: 2616686	Lunes a Jueves: 7:30 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m. Viernes 7:30 a.m. a 12:00m y 2:00 a 5:00 p.m.
4	Atención en las dependencias de la entidad, diferente a radicación de correspondencia, peticiones, quejas o reclamos. CITA PREVIA	Edificio de la Gobernación del Tolima Cra. 3 entre calle 10 y 11 Ibague Tolima	Conmutador (8) 2611111	Lunes a Jueves: 7:30 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m. Viernes 7:30 a.m. a 12:00m y 2:00 a 5:00 p.m.
5	Laboratorio de Salud Pública del Tolima	Cra. 2 entre calle 33 y 34 Barrio Departamental Ibague Tolima	Líneas Directas (8) 2656644 2648333	Lunes a Jueves: 7:30 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m. Viernes 7:30 a.m. a 12:00m y 2:00 a 5:00 p.m.
6	Dirección de Cultura	Cra. 3 No. 11-76 Ibague Tolima	Línea Directa (8) 2611608	Lunes a Jueves: 7:30 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m. Viernes 7:30 a.m. a 12:00m y 2:00 a 5:00 p.m.
7	Oficina de Pasaportes	Edificio Gobernación del Tolima Cra. 3 entre Calle 10 y 11 (1o. Piso por la calle 11)	Línea Directa para solicitar las citas 2618803	De acuerdo con la cita programada

13. En el numeral 9 "Calificaciones mínimas", se indica que el Investigador debe ser "Profesional en Estadística, Matemáticas, Economía, Ciencias Sociales o Ingeniería", aunque no se encuentre especificado en este requisito, ¿el investigador podría ser un Profesional en Administración de Empresas?

RESPUESTA: No es viable

14. Página 3 Capítulo o numeral **Objeto general** Pregunta o Comentario **¿Existen sitios (calles) determinados a priori para realizar la encuesta?**

RESPUESTA: Los puestos de atención de la gobernación.

No.	LUGAR	DIRECCION	TELEFONO	HORARIO DE ATENCION
1	CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO	Edificio de la Gobernación del Tolima Cra. 3 entre Calle 10 y 11 Ibague Tolima (1er Piso Entrada Principal)	Conmutador: (8) 2611111 Línea Gratuita 018000970000	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 1:00 pm. Y 2:00p.m. a 4:00 p.m.
2	Oficina de Atención al Ciudadano Secretaria de Educación y Cultura	Edificio de la Gobernación del Tolima Cra. 3 entre Calle 10 y 11 Ibague Tolima (1er Piso por la calle 11)	Conmutador: (8) 2611111 Ext 123 Línea Directa 2630118	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 1:00 pm. Y 2:00p.m. a 4:00 p.m.
3	Centro de Atención al Contribuyente - Liquidación impuesto de vehículos e impuesto de registro	Cra. 2 No. 11-59 piso 2 Edificio Lotería del Tolima	Línea Directa: 2616686	Lunes a Jueves: 7:30 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m. Viernes 7:30 a.m. a 12:00m y 2:00 a 5:00 p.m.
4	Atención en las dependencias de la entidad, diferente a radicación de correspondencia, peticiones, quejas o reclamos. CITA PREVIA	Edificio de la Gobernación del Tolima Cra. 3 entre calle 10 y 11 Ibague Tolima	Conmutador (8) 2611111	Lunes a Jueves: 7:30 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m. Viernes 7:30 a.m. a 12:00m y 2:00 a 5:00 p.m.
5	Laboratorio de Salud Pública del Tolima	Cra. 2 entre calle 33 y 34 Barrio Departamental Ibague Tolima	Líneas Directas (8) 2656644 2648333	Lunes a Jueves: 7:30 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m. Viernes 7:30 a.m. a 12:00m y 2:00 a 5:00 p.m.
6	Dirección de Cultura	Cra. 3 No. 11-76 Ibague Tolima	Línea Directa (8) 2611608	Lunes a Jueves: 7:30 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 5:30 p.m. Viernes 7:30 a.m. a 12:00m y 2:00 a 5:00 p.m.
7	Oficina de Pasaportes	Edificio Gobernación del Tolima Cra. 3 entre Calle 10 y 11 (1o. Piso por la calle 11)	Línea Directa para solicitar las citas 2618803	De acuerdo con la cita programada

15. Página 3 Capítulo o numeral **Objeto general** Pregunta o Comentario **Interpretamos que al tratarse de una encuesta de satisfacción, la población objetivo debe ser los ciudadanos que han solicitado algún servicio en la gobernación del Tolima. ¿Es correcta nuestra apreciación?**

RESPUESTA: Si, las encuestas se realizarán por interceptación a personas que se acercan a la Gobernación.

16. Página 3 Capítulo o numeral **Objeto general** Pregunta o Comentario **¿En el mismo sentido. ¿Qué criterios de inclusión deben cumplir las personas a encuestar?**

RESPUESTA: Las encuestas se realizarán por interceptación a personas mayores de edad que se acercan a la Gobernación.

17. Página 3 Capítulo o numeral **Objeto general** Pregunta o Comentario **¿Adicionalmente, ¿A qué período de referencia deben hacer alusión las preguntas? (satisfacción último mes, último año, año anterior, etc)?**

RESPUESTA: último año

18. Página 3 Capítulo o numeral **Objeto general** Pregunta o Comentario **¿También interpretamos que al realizarse la encuesta por interceptación en la calle, la muestra será seleccionada de manera intencional. ¿Es correcta nuestra apreciación?**

RESPUESTA: Si, es correcta su apreciación

19. Página 3 Capítulo o numeral **Objeto general** Pregunta o Comentario **En caso que la respuesta a la pregunta anterior sea negativa, solicitamos definir las características (por**

ejemplo edad, que haya solicitado trámites, etc) de la población objeto de estudio para estimar el tamaño de muestra requerido para el estudio.

RESPUESTA: No se tiene esa información.

20. Página 3 Capítulo o numeral Objeto general Pregunta o Comentario ¿La entidad tiene información administrativa de los ciudadanos que han solicitado algún servicio en la gobernación?

RESPUESTA: Para el año 2014: 323.000 personas se acercaron a realizar algún trámite en los diferentes puntos de atención. No se tiene mayor información.

21. Página 3 Capítulo o numeral Objeto general Pregunta o Comentario ¿Qué variables de identificación y localización registran los ciudadanos que solicitan algún servicio en la gobernación?

RESPUESTA: La encuesta ya está diseñada

22. Página 3 Capítulo o numeral Objeto general Pregunta o Comentario ¿Cuántos ciudadanos o trámites de servicio fueron realizados por la gobernación en el año 2014?

RESPUESTA: Para el año 2014 323.000 personas se acercaron a realizar algún trámite en los diferentes puntos de atención.

23. Página 3 Capítulo o numeral Relación y descripción de los productos esperados Numeral 1 Pregunta o Comentario ¿Dado que los costos directos de la recolección tienen una relación directa con la cantidad de encuestas, respetuosamente sugerimos que la entidad determine un tamaño mínimo de encuestas dentro de la viabilidad financiera (presupuesto disponible) del estudio?

RESPUESTA: Los proponentes deben definir la muestra.

24. Página 6 Capítulo o numeral Condiciones en el pago Pregunta o Comentario ¿Los desembolsos se deberían ajustar al flujo de fondos requerido por el proyecto teniendo en cuenta que el trabajo de campo es intensivo en costos directos, e insume la mayor parte del presupuesto. Solicitamos reevaluar la forma de pago establecida?

RESPUESTA: Se mantiene la forma de pago establecida.

25. Página 7 Capítulo o numeral Propuesta financiera (30%) Pregunta o Comentario ¿Se calculará como la relación entre precio de la propuesta Según lo anterior existe un tope presupuestal, solicitamos informarlo?

RESPUESTA: Por normas y procedimientos PNUD no se da a conocer el presupuesto estimado para el proceso