



Fecha del estudio

20/06/2023

Objeto de la  
contratación

Medir de forma independiente y presencial la satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado que presta Empocaldas S.A. E.S.P. mediante tamaño muestral definido por la empresa en cada una de las seccionales, además de proveer el aplicativo para adelantar piloto de actualización de catastro y base de datos de usuarios en seis seccionales previamente definidas.

#### VERIFICACIONES PREVIAS

Requerimiento  
previo

N/A

#### DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas Empocaldas S.A. E.S.P. es una Sociedad Anónima Comercial de Nacionalidad Colombiana, del orden Departamental, clasificada como empresa de servicios públicos, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, que se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001 disposiciones afines y reglamentarias vigentes o por las disposiciones legales que las modifiquen, complementen, adicione o sustituyan; por las normas del Ministerio Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El capital de la Empresa es 100% oficial y los accionistas son el Departamento y 21 municipios de Caldas. EMPOCALDAS S.A E.S.P está conformada por una sede administrativa con domicilio en la Ciudad de Manizales y 24 seccionales ubicadas en 20 municipios, 3 corregimientos y 1 centro poblado.

Con relación a la encuesta de percepción del servicio al ciudadano, el manual de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, establece: "la entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Usualmente se utilizan encuestas de satisfacción de ciudadanos que permiten recoger información de primera mano, tanto de su percepción sobre los niveles de satisfacción como de sus propias expectativas y necesidades"

Necesidad

Empocaldas cuenta en la actualidad con más de 97.419 suscriptores activos en las 24 seccionales, al interior de cada seccional los suscriptores están agrupados en rutas (las cuales son segmentaciones físicas de acuerdo a su ubicación y disposición en barrios, manzanas, calles, lo que facilita el recorrido y labor operativa en terreno para nuestro personal). Bajo este universo de suscriptores (hogares) la empresa ha decidido definir el tamaño muestral a consultar y/o entrevistar en las encuestas de satisfacción a realizar, pues si bien, en el 2022 solo se realizó una encuesta de satisfacción al finalizar el año, para la presente vigencia se plantea

realizar una encuesta en el mes de julio y otra en el mes de noviembre.

Para determinar el tamaño muestral, desde el Departamento Comercial se ha determinado trabajar bajo un nivel o intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 3%. La Proporción estimada será la medida el estudio de satisfacción año 2022, según la cual, se usaron los estimadores de los niveles de satisfacción  $P=0.90$ .

Así mismo, se hace necesario contar con una herramienta que le permita a Empocaldas, no solo actualizar datos a nivel de catastro de usuarios, lo cual ha sido una necesidad sentida por la organización, pues sus datos se encuentran obsoletos y desactualizados. Por lo que contar con una herramienta permitirá capturar, gestionar y utilizar datos realmente necesarios para la empresa y garantizar una adecuada toma de decisiones, es fundamental para seguir creciendo.

Adicionalmente, como empresa no somos ajenos a los cambios normativos que exigen la redefinición de modelos de negocio que generan un impacto bastante relevante en la operación core de la empresa, por tal motivo frente a los cambios anunciados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, que tiene que ver con la implementación del documento equivalente para servicios públicos, implicará que todas las facturas que emite hoy en día Empocaldas de forma física deberán ser electrónicas y estas se deberán enviar a la DIAN una por una, antes de su proceso de impresión y entrega física. El documento físico para entregar debe llevar CUFE Y QR, previa validación de la DIAN, para lo cual como empresa se debe iniciar con la actualización de base de datos de nuestros suscriptores para un adecuado cumplimiento frente a los cambios anunciados según cronograma DIAN.

Conveniencia

Resulta conveniente realizar esta labor a través de un tercero con experiencia y reconocimiento, con el fin de tener una mayor objetividad en la respuesta de los encuestados y al mismo tiempo permitir con los resultados de esta definir claramente planes específicos de mejoramiento continuo de la gestión de Empocaldas S.A E.S.P en cada seccional.

Igualmente se hace conveniente realizar esta labor, ya que permitirá actualizar como empresa nuestra información a nivel de catastro de usuarios y bases de datos de suscriptores, con miras a cumplir con las actualizaciones normativas, regulatorias e impositivas a las que como empresa estamos obligados.

Oportunidad

Se hace oportuno la realización de las encuestas para fortalecer la ética empresarial, el buen gobierno corporativo, el diálogo y la apertura a los clientes, el control y la participación ciudadana como elementos estratégicos para la gestión de la empresa y más cuando se atienden necesidades esenciales de las comunidades, como pueden ser los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

#### REQUISITOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL BIEN O SERVICIO

Aspectos  
Técnicos del  
bien y/o servicio

- Algunos requerimientos esenciales para cada encuestas realizadas deben ser.
- Realizar dos encuestas de satisfacción (una en el mes de julio y otra en el mes de noviembre de 2023).
  - Pega de adhesivo en cada predio encuestado (Etiqueta serializada y relacionada en la encuesta).
  - Georreferenciación GPS de la toma.
  - Foto digital del predio (frente) donde se realizó la encuesta.
  - Diligenciamiento de los puntos de la encuesta (entre 8 y 12 ítems a consultar a través de preguntas cerradas).
  - Utilizar el tamaño muestral dispuesto por Empocaldas S.A. E.S.P. teniendo en cuenta un nivel o intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 3% y una Proporción estimada  $P=0.90$ .
  - Para las seccionales donde el margen de error del 3% arroje un tamaño muestral inferior a 20 encuestas hogar, se deberá garantizar mínimo este número de encuestas.
  - Se deberá aplicar una técnica de muestreo probabilístico. Muestreo aleatorio simple (MAS), la cual deberá ser presentada y acordada ante Empocaldas.
  - Deberá contar con aplicativo para la toma de encuesta de satisfacción.
  - Deberá proveer el aplicativo durante el tiempo de ejecución del contrato y acondicionarlo de acuerdo a necesidades y uso por parte del personal de Empocaldas, conforme a las variables dispuestas en el Procedimiento PRO-CS-05 CATASTRO DE USUARIOS.
  - Entrega de cada encuesta digitalizada con todos los elementos vinculantes.
  - Tabulación de todas las encuestas a nivel de seccional y empresa.
  - Informes de elaboración, estadísticos y presentación formal.
  - Entrega digital de fuentes de encuestas y demás elementos detallados.

Codificación estándar de producto y servicios de la Naciones Unidas.

CÓDIGO	NOMBRE
81131504	Encuesta por Mostreo

Item	Código inventario	Descripción del bien o servicio	unidad	Cantidad
1		Medición de satisfacción de los usuarios de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas Empocaldas S.A. E.S.P.		

#### EXPERIENCIA REQUERIDA

Condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural o jurídica

Experiencia mínima de tres (3) años en la realización de encuestas, relacionadas en máximo tres contratos que igualen o superen el presupuesto oficial, en el sector público o privado, en los últimos cinco (5) años.

#### SOPORTE DE PRECIOS DEL MERCADO

Persona natural o Jurídica	Contacto	Email	Teléfono	Valor cotización
SPACIO DE VIDA	LUIS FELIPE ARISTIZABAL ZULUAGA	gerencia@spaciodevida.co	320 6722636	77.280.000
CORPAR	CRISTIAN DAVID CIFUENTES		3148881844	82.990.000
<b>Presupuesto Oficial</b>				77.280.000

Adjuntar soportes del precio del mercado  
 Todos los precios deben incluir IVA

Adjuntar matriz de precio del mercado, deberá adjuntar constancia de las condiciones de calidad, condiciones de especialidad o idoneidad del oferente, con su respectiva cotización.

#### PRESUPUESTO

Vigencia actual (2023)	Vigencia futura (2024)	Total vigencias
\$ 77.280.000		\$ 77.280.000

Cod. Rubro	Nombre rubro de apropiación	Valor de la apropiación
212020200806	SISTEMATIZACIÓN	\$ 77.280.000
	TOTAL CDP	\$ 77.280.000

#### LA INVERSIÓN OBJETO DEL PRESENTE ANÁLISIS ESTÁ INCLUIDA EN EL POIR?

Consecutivo del proyecto	Nombre del Proyecto	Año de entrada en Operación

#### OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Obligación	APLICA
Cumplir con todas las especificaciones y requerimientos del Estudio de Necesidad de la contratación y aspectos contemplados en la solicitud de oferta.	<b>Aplica</b>
El contratista deberá concertar con el supervisor un cronograma de actividades o plan de entregas de acuerdo al objeto del contrato y las necesidades de la Empocaldas S.A. E.S.P.	<b>Aplica</b>
Asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos en el desarrollo del contrato.	<b>Aplica</b>
Presentar el pago de aportes a la seguridad social cada mes al supervisor del contrato con el fin de autorizar el pago correspondiente.	<b>Aplica</b>

En caso de tener trabajadores a cargo deberá suministrar los elementos de protección requeridos para el desarrollo de su función y asegurarse de que los usen.	Aplica												
Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa, atender instrucciones y lineamientos que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la Empocaldas S.A. E.S.P. (Supervisor). Como presentar los informes que se exija.	Aplica												
En el evento que algún o algunos de los elementos sea rechazado por el supervisor del contrato, dichos productos deberán ser retirados por cuenta y riesgos del contratista a la mayor brevedad posible. (o en el tiempo indicado en la invitación) El contratista deberá corregir cualquier problema que se presente, respondiendo por partes dañadas, por su cuenta y riesgo durante la garantía.	No aplica												
Responder por los daños que ocasione en desarrollo del contrato a Empocaldas S.A. E.S.P. y a terceros afectados.	Aplica												
Informar oportunamente al supervisor del contrato, los inconvenientes en la entrega de los bienes objeto de suministro y proponer soluciones para garantizar la prestación del servicio.	No aplica												
Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales.	Aplica												
Cada tubo suministrado debe ser marcado con los siguientes datos: 1) Número de Identificación del tubo o Código de trazabilidad, 2) Número de certificado, 3) Organismo de certificación del producto, 4) Número del Lote, 5) Fabricante de la tubería, 6) NIT-DV	No aplica												
Junto con la tubería se deberá entregar la siguiente tabla con los datos solicitados:	No aplica												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Número de Identificación del tubo o Código de trazabilidad</th> <th>Número de certificado</th> <th>Organismo de certificación del producto</th> <th>Número del Lote</th> <th>Fabricante de la tubería</th> <th>NIT-DV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		Número de Identificación del tubo o Código de trazabilidad	Número de certificado	Organismo de certificación del producto	Número del Lote	Fabricante de la tubería	NIT-DV						
Número de Identificación del tubo o Código de trazabilidad		Número de certificado	Organismo de certificación del producto	Número del Lote	Fabricante de la tubería	NIT-DV							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la columna "<b>Número de certificado</b>", se debe indicar el número de certificación de la tubería.</li> <li>- En la columna "<b>Organismo de certificación del producto</b>", se debe escribir el Nombre o Razón social del organismo que realiza servicios de evaluación y certificación de la conformidad de la tubería.</li> <li>- En la columna "<b>Número del lote</b>", Indicar el número del lote del fabricante al cual pertenece la tubería.</li> <li>- En la columna "<b>Fabricante de la tubería</b>", se debe indicar el Nombre o Razón social de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería.</li> <li>- En la columna "<b>NIT-DV</b>", se debe escribir el Número de identificación tributaria y dígito de verificación de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería.</li> </ul>													
Para el caso de mercancías que se requieren que sean entregadas en las seccionales o en las plantas, se debe coordinar con el Administrador de la seccional, garantizando la debida anticipación para el adecuado descargue de las mercancías y una correcta inspección de los elementos entregados.	No aplica												
El descargue de las mercancías se debe realizar por cuenta y riesgo del contratista.	No aplica												
Para los bienes cuya entrega deba realizarse la sede administrativa en la ciudad de Manizales, ésta debe hacerse en la sección de suministros para verificar, de manera conjunta con el Supervisor del contrato, la entrada y el estado de las mercancías recibidas	No aplica												
Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P en la sede central (Sede Administrativa de Manizales) cuando el documento de entrega cuente con la firma del Jefe de la Sección de Suministros y del Supervisor o los supervisores del contrato.	No aplica												
Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P en las seccionales, cuando el documento de entrega cuente con la firma del Administrador en la respectiva remisión, y en el caso de contratos, adicionalmente se requiere la firma del Supervisor.	No aplica												

#### OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

Construir la encuesta a aplicar para las dos encuestas de satisfacción a realizar en la vigencia 2023, de manera conjunta con Empocaldas S.A. ESP
Diseñar y elaborar la dotación y material de trabajo necesarios para realizar el proceso.

Elaborar y presentar cronograma de actividades.
Utilizar el tamaño muestral dispuesto por Empocaldas S.A. E.S.P. teniendo en cuenta un nivel o intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 3% y una Proporción estimada $P=0.90$ .
Aplicar técnica de muestreo probabilístico. Muestreo aleatorio simple (MAS), la cual deberá ser presentada y acordada ante Empocaldas.
Acordar con Empocaldas las rutas para la ejecución de las encuestas.
Planificar y suministrar los recursos necesarios para la ejecución de las encuestas, Contratación de personal, traslado y/o desplazamiento, el personal, alojamiento, alimentación y elaboración de insumos necesarios para el proceso.
Entregar de forma digitalizada cada una de las encuestas con todos los elementos vinculantes.
Entregar la tabulación de todas las encuestas a nivel de seccional y empresa, acompañados de los informes de elaboración, estadísticos y presentación formal en Power Point.
Proveer un aplicativo durante el tiempo de ejecución del contrato y acondicionarlo de acuerdo a necesidades y uso por parte del personal de Empocaldas, para la actualización y bases de datos de suscriptores conforme a las variables dispuestas en el Procedimiento PRO-CS-05 CATASTRO DE USUARIOS.
Garantizar que la información recopilada por parte de personal de Empocaldas en el proceso de actualización de base de datos pueda trasladarse al servidor o Data Center de Empocaldas para una correcta custodia de la información recopilada en terreno.
Garantizar el entero cumplimiento y acatar lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
Garantizar que la información recopilada por parte de personal de Empocaldas en el proceso de actualización de base de datos pueda trasladarse al servidor o Data Center de Empocaldas para una correcta custodia de la información recopilada en terreno.

#### OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE EMPOCALDAS

Las obligaciones específicas a cargo de Empocaldas S.A. E.S.P. serán las siguientes:	<b>APLICA</b>
Pago oportuno de las obligaciones contraídas con el contratista, después del visto bueno del supervisor del contrato 30 días después.	<b>Aplica</b>
Entrega de certificaciones y demás documentos solicitados por el contratista para el óptimo desarrollo del Contrato.	<b>Aplica</b>

#### LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Lugar de ejecución

24 Seccionales de Empocaldas S.A. E.S.P.

Plazo de ejecución

Desde la suscripción del acta de inicio hasta el 20 de diciembre de 2023

#### FORMA DE PAGO

Forma de Pago

Se realizarán pagos parciales por CUATRO MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$4.000.000 MDA C/TE) por uso del aplicativo para actualización de bases de datos y catastro de usuarios por parte de personal de Empocaldas.

Dos actas de pago por valor de VEINTISIETE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$27.340.000 MDA C/TE) cada una, posterior a la presentación de la documentación y entregables requeridos de las encuestas de satisfacción de julio y noviembre, previa aprobación y entera satisfacción del supervisor.

Condiciones para Pago

El contratista entiende que en virtud de la ordenanza 816 del 22 de Diciembre de 2017 de la Asamblea Departamental de Caldas, el recaudo sobre las estampillas se efectuará mediante retención sobre los anticipos, pagos parciales, pagos o abonos en cuenta; por lo tanto el contratista autoriza con la firma del presente contrato y/o carta de presentación de la oferta para que la Empocaldas S.A. E.S.P. efectué los descuentos correspondientes por el monto equivalente al valor de las estampillas

1. Presentación de la factura
2. Informe de recibo de almacén.
3. Certificado de cumplimiento expedido por el supervisor.
4. Certificado o planilla del pago de aportes de seguridad social y/o aportes parafiscales según corresponda.
5. Las demás que requiera el supervisor del contrato y la lista de chequeo de Empocaldas S.A. E.S.P.

Estampilla a descontar	APLICA
Estampilla Pro Universidad (1%)	<b>Aplica</b>
Estampilla Pro Desarrollo (2%)	<b>Aplica</b>
Estampilla Pro Hospital (1%)	<b>Aplica</b>
Estampilla Pro Adulto mayor (3%)	<b>Aplica</b>
Contribución Especial (5%) - Sólo aplica para obras	<b>No aplica</b>

#### ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO

Riesgo
Está a cargo de contratista, el incremento de precios de los elementos relativos a la materia prima para producir el bien a adquirir a nivel nacional e internacional.
Está a cargo del contratista el riesgo comercial, entendido como los eventos desfavorables relacionados con el valor y pago del contrato, causados por variaciones en las condiciones del mercado, aumento en los factores de producción, en el valor de los insumos o de los fletes
Está a cargo del contratista el riesgo país, entendido como el cambio de las políticas en el país de origen.
Está a cargo del contratista el riesgo operativo, entendido como los eventos relacionados con los procesos de producción, transporte y entrega del producto, tales como: Falta de disponibilidad de Materia Prima, insuficiente capacidad de producción, retrasos en el tiempo de entrega, incumplimiento en los protocolos de la Empocaldas S.A. E.S.P. para la entrega de producto, entrega de producto no conforme, pérdida, destrucción o deterioro antes de efectuar la recepción en la Empocaldas S.A. E.S.P..
Esta a cargo del contratista el Incumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas, como calidad del elemento suministrado. Fuga de información confidencial y privilegiada de la entidad. Pérdida de los elementos a suministrar.
La forma de mitigarlos será con la constitución de las garantías respectivas, calidad, cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual.

#### SUPERVISIÓN

Nombre del Supervisor Administrativo	Cargo del Supervisor
WILLIAM GERMÁN MOLINA MARÍN	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL
Nombre del Supervisor Técnico	Cargo del Supervisor
WILLIAM GERMÁN MOLINA MARÍN	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL

#### GARANTÍAS

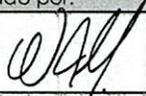
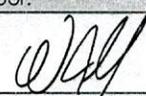
Tipo de garantías	APLICA
Póliza de garantía de seriedad de la oferta.	<b>No aplica</b>
Cumplimiento	<b>Aplica</b>
Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal	<b>Aplica</b>
Estabilidad y calidad de la obra	<b>No aplica</b>
Responsabilidad civil extracontractual	<b>No aplica</b>
Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados	<b>No aplica</b>
Calidad	<b>Aplica</b>

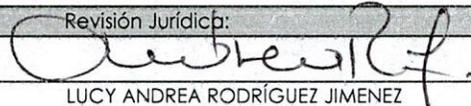
#### TIPO DE CONTRATO

Tipo de contrato

Suministros	No aplica
Arrendamiento	No aplica
Obra	No aplica
Consultoría	No aplica
Prestación de Servicio	Aplica
Interventoría	No aplica
Compra Venta	No aplica
Orden de compra o Servicio	No aplica
Convenio Inter-Administrativo	No aplica
Contrato Inter-Administrativo	No aplica
Otro (Orden de servicio)	No aplica

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa y la Ley 142 de 1994, se hace necesario realizar el citado contrato, cumpliendo con los parámetros legales señalados en las normas anteriormente citadas y las demás complementarias. SE CONSIDERA OPORTUNA Y LEGAL LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO

Solicitado por:		Aprobado por:	
Firma		Firma	
Nombre	WILLIAM GERMÁN MOLINA MARÍN	Nombre	WILLIAM GERMÁN MOLINA MARÍN
Cargo	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL	Cargo	JEFE DEPARTAMENTO COMERCIAL

Revisión Jurídica:	
Firma	
Nombre	LUCY ANDREA RODRÍGUEZ JIMENEZ
Cargo	SECRETARIA GENERAL