

**RESPUESTA A OBSERVACIONES ESTUDIO DE MERCADO No. 006 MEDICION DEL SERVICIO**

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Actualmente se cuenta con un instrumento de medición ya diseñado para cada una de las mediciones (Cliente interno y externo).	Para el cliente interno no se cuenta con ningún instrumento de medición; para el cliente externo sí, sin embargo el oferente entrara a revisar si es adecuada, o si debe de ser replanteada o ser eliminada
2	Para el caso de la medición interna se requiere de la habilitación de una plataforma que muestre resultados de la medición adicional a los informes que se requieren como entregables?	Mas allá de la habilitación de una plataforma se requiere que en los informes o entregables se presenten los detalles más relevantes de cada área que sustenten los planes de acción que se <u>deriva de la medición</u>
3	Se cuenta con el universo de clientes Gobierno y Empresas objeto de la medición cliente externo.	Si se cuenta con el universo de cliente gobierno y empresa y el promedio se mantiene en 30 clientes objeto de medición
4	Solicitamos sea suministrado la cantidad de clientes externos que conforman la población objetivo, discriminando cuántos son Gobierno y cuántos son Empresa. Así mismo, solicitamos la distribución de estos datos permitirán definir de manera más adecuada la metodología de selección de los clientes y la forma más adecuada de distribuir la muestra.	La cantidad de clientes externos es conformada por Gobierno 20 clientes y empresas 10 clientes, para los cuales la medición se deberá realizar al 100%
5	Solicitamos se aclare si es requerida la realización de una muestra probabilística y de ser esto correcto, solicitamos se indique el número estimados de clientes internos y externos objeto de estudio.	No se entiende que es una muestra probabilística. El número de clientes externos se contestó en la pregunta anterior. En cuanto al número de clientes internos se dejó claro la cantidad de áreas con sus respectivos procesos. A saber: Jurídica, financiera, administrativa (abastecimiento, logística, sistemas, apoyo administrativo, Seguridad) Talento humano (Selección, contratación, compensación, SST, bienestar corporativo ) auditoria Interna, comercial, proyectos y operaciones, la manera como el oferente recoja la información si es a una muestra representativa del área o a todos los colaboradores del área corresponde a la metodología que utilice y a su fuero interno.
6	Solicitamos de manera comedida se amplíe la fecha de la presentación de la oferta en 3 días hábiles, teniendo en cuenta que es necesario la presentación de una propuesta metodológica y económica ajustada a los requerimientos descritos en los términos de referencia, y para permitir a los oferentes tener el tiempo necesario para ajustar sus propuestas con las respuestas dadas por la Entidad.	Se acepta solicitud y se amplía la fecha de entrega del estudio de mercado para el día jueves 02 de junio 2022.

**FIN DE LAS OBSERVACIONES**