Alcaldía de Medellín

OPERACIÓN INTEGRAL DEL SISBEN EN EL DISTRITO ESPECIAL

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El contrato a desarrollar debe responder a los criterios definidos por la metodología SISBEN IV, en concordancia con lo establecido en el Conpes 3877 de 2016, "Declaración de Importancia Estratégica del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios (Sisbén IV)".

Para la implementación de la metodología Sisbén IV, el Departamento Nacional de Planeación - DNP ha definido los lineamientos metodológicos, técnicos y tecnológicos que se deben emplear. Durante la ejecución del contrato, se deben seguir e implementar los lineamientos, manuales, guías, protocolos y logos diseñados por el Departamento Nacional de Planeación - DNP y el Distrito Especial.

PLAZO: 6 meses sin superar la vigencia 2022

1. INSUMOS A ENTREGAR AL CONTRATISTA:

Se entregarán al contratista los siguientes insumos para la ejecución del proyecto:

Los lineamientos, Manuales y Guías que haya establecido el Departamento Nacional de Planeación para la fase de demanda del Sisbén IV.

Protocolo de Bioseguridad, en caso de que continúe o se prorrogue la de aclaratoria de emergencia sanitaria en Colombia.

2. ASPECTOS A CONSIDERAR Y ACTIVIDADES A REALIZAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

2.1 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PREPARACIÓN Y ALISTAMIENTO:

El contratista debe:

Adelantar el proceso de selección del equipo de trabajo considerando:

- Que se debe garantizar la selección y contratación del equipo de trabajo, dentro de la oportunidad establecida.
- Que el personal a incorporar al proyecto deberá ser aquel que haya aplicado satisfactoriamente el curso de capacitación impartida, la cual se soportará con los registros de asistencia de los participantes.
- Que el personal de campo deberá ser aquel que haya aplicado satisfactoriamente el curso de capacitación del DNP, el cual se soportará con el certificado expedido por dicha entidad.

- Que quienes participen deben contar con experiencia y perfil solicitados para cada cargo.

- Que el personal a incorporar al proyecto debe disponer de tiempo completo.

- Que el valor del contrato del personal de trabajo de campo, debe considerar el valor del transporte para la realización de las encuestas.

Capacitar al personal del equipo de trabajo contemplando:

- Aspectos conceptuales sobre el Sisbén.
- Manejo y uso de los Dispositivos Móviles de Captura – DMC.
- Manejo de la encuesta Sisbén en el DMC.
- Procesos de sincronización con el software local suministrado por el Departamento Nacional de Planeación.
- Copias de seguridad en el DMC.
- Las normas y procedimientos establecidos para llevar a cabo el proceso.
- Protocolo de bioseguridad para la aplicación de encuestas; en el evento de continuar la declaratoria de Emergencia Sanitaria

Organizar los equipos de trabajo:

- Entregar los chalecos, gorras, carnés y elementos de bioseguridad requeridos en el evento de continuar la declaratoria de Emergencia Sanitaria.

- Asignar los Dispositivos Móviles de Captura - DMC a los encuestadores y supervisores.

- Asignar las solicitudes al DMC

2.2 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL:

Se debe realizar el proceso de convocatoria, selección y contratación del personal requerido para el desarrollo del proyecto considerando: roles a desempeñar; requisitos mínimos de experiencia y estudio, y responsabilidades del cargo.

El personal de campo a contratar deberá ser el que haya aplicado satisfactoriamente la capacitación realizada por el DNP.

En caso de requerir personal adicional o de reemplazo durante la ejecución del contrato, deberá seleccionarlo y vincularlo inmediatamente, cumpliendo con los requisitos establecidos. El contratista debe comunicar previamente a la Supervisión o interventoría del contrato los cambios, reemplazos o adiciones del personal.

El contratista deberá disponer de la cantidad de personal necesario que asegure el cumplimiento del contrato y mantener actualizada la relación del equipo de trabajo conforme a la proporción máxima 5 encuestadores por supervisor.

Se deberán adoptar, ajustar y desarrollar los controles administrativos necesarios para detectar y evitar conductas indebidas en el equipo de trabajo, tales como falsedad en la información, cobro por la realización de encuestas, manipulación de datos, falta de confidencialidad, entre otras.

El personal que se contrate debe firmar actas de confidencialidad de la información.

Para todo el equipo de trabajo el contratista debe garantizar que están al día en el pago de los aportes mensuales al sistema de seguridad social (Salud, pensión, ARL y parafiscales) de acuerdo con la normatividad vigente.

El contratista deberá tener personal disponible que cubra las novedades en un tiempo máximo de diez días (10) días hábiles, en especial aquellas que requieren reemplazar al recurso humano en situaciones administrativas (incapacidades, permisos, licencias, retiros, despidos, sanciones, etc.) que puedan afectar el rendimiento del equipo de trabajo.

2.3 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CAPACITACIÓN:

El contratista deberá realizar la capacitación a su equipo de trabajo con base en los lineamientos, guías y documentos suministrados por el Departamento Nacional de Planeación, según el cargo, funciones, actividades y alcance de cada uno de ellos.

De forma específica, el coordinador de campo deberá replicar la capacitación las veces que sea necesario a todo el equipo de trabajo. Siempre se debe contar con la totalidad del recurso humano requerido. El contratista debe prever todas las posibles causas de retiro del personal y garantizar que siempre dispondrá del equipo de trabajo completo en cualquier mes de ejecución del contrato.

Se deben realizar cuando se requiera, sesiones de seguimiento, evaluación y capacitación sobre conceptos técnicos y metodológicos con el equipo de trabajo, informando con anticipación a la Supervisión o interventoría del contrato, las fechas en que se llevarán a cabo y levantar las actas correspondientes, las cuales deberá anexar a los informes de avance del contrato.

2.4 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA LOGÍSTICA:

Se debe disponer durante la ejecución del contrato de un centro operativo en Medellín, el cual será verificado por el supervisor del contrato con el certificado de la cámara de comercio o con el contrato de arrendamiento, con capacidad para atender eficientemente al personal contratado en los procesos de sincronización, para realizar las reuniones y las capacitaciones requeridas, dotado con el mobiliario, enseres, equipos, insumos y con la infraestructura física, red local y de telecomunicaciones acorde con la naturaleza

automatizada del proyecto, que garantice la seguridad de la información. Se debe disponer de un canal de telecomunicaciones con la Alcaldía de Medellín.

El área dispuesta debe tener una relación proporcional con respecto al número de personas que conforman el equipo de trabajo requerido y facilidades de conexión a energía para cargue de los Dispositivos Móviles de Captura.

En este centro operativo se deben ubicar los computadores, donde se instalará el software local para atender las diferentes solicitudes.

Para el correcto desarrollo del proyecto se debe disponer de un espacio para el centro operativo que permita:

Puestos de trabajo para el personal de oficina.

Se debe contar, con un espacio para el archivo físico e histórico, de modo tal que garantice el cumplimiento de las normas de archivo establecidas y la administración documental que requiere el proyecto y garantice el control, el almacenamiento, la custodia y el manejo del archivo físico, con los soportes documentales, con capacidad para almacenar, disponer y/o consultar como mínimo:

600,000 fichas físicas (cuestionario clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales).
200,000 soportes documentales de solicitudes.
100,000 PQRSD´s, requerimientos de los órganos de control y vigilancia, al igual que solicitudes del DNP.
20,000 respuestas a derechos de petición y Tutelas o cualquier otro requerimiento judicial.

Y toda la documentación relacionada con el desarrollo del contrato.

Los auxiliares de contacto telefónico con el ciudadano, deben disponer de computador fijo, con Office (Word, Excel) y un software para grabar llamadas, las cuales deben quedar registradas con ID.

Al personal de trabajo en territorio, encuestadores y supervisores, se les debe dotar con:

Escarapela de identificación, chaleco, gorra, con distintivos institucionales definidos por la Secretaría de Comunicaciones de la Alcaldía y los Accesorios definidos en el protocolo de Bioseguridad:

En cuanto esté vigente la Emergencia Sanitaria en Colombia, el contratista debe cumplir con el protocolo de bioseguridad definido por la ARL del Distrito Especial para el Sisbén. Los elementos mínimos para la protección de las personas que desarrollen actividades de recolección de encuestas en territorio son los siguientes:

a. Careta o gafas de protección
b. Tapabocas
c. Gel Antibacterial

d. Spray con solución de hipoclorito sódico al 0,5%
e. Termómetro digital (La toma de temperatura con el termómetro digital se debe realizar apuntando a la frente de la persona ubicando el termómetro a 5 cms de la frente. El brazo de quien toma la temperatura debe estar totalmente estirado para garantizar el distanciamiento físico necesario). Según protocolo de bioseguridad establecido.

El contratista deberá utilizar los logos e imagen corporativa de conformidad con las directrices del Departamento Nacional de Planeación y del Distrito Especial, según las políticas y lineamientos de la Secretaría de Comunicaciones del Distrito Especial.

El contratista debe asegurarse que una vez termine el contrato, todo el personal reintegre el material no utilizado y entregue los distintivos utilizados como chalecos, gorras y carnés, los cuales deben ser custodiados y entregados debidamente lavados al Departamento Administrativo de Planeación una vez finalice el contrato.

El contratista debe tener en cuenta la forma en que considerará el transporte para la realización de las encuestas en territorio.

NOTA:

La Alcaldía de Medellín dispondrá del equipo Servidor para almacenar el aplicativo central que defina el Departamento Nacional de Planeación y disponer de los canales de telecomunicaciones para interacción con el Departamento Nacional de Planeación.

3. ASPECTOS RELACIONADOS CON ACTIVIDADES DE CAMPO:

La recolección de los datos de la encuesta deberá realizarse mediante Dispositivos Móviles de Captura – DMC (Celular con las especificaciones técnicas y tecnológicas definidas por el DNP) que el contratista asigne para la prestación del servicio, siguiendo las especificaciones técnicas exigidas por el Departamento Nacional de Planeación, en los cuales se instalará la aplicación diseñada por el DNP. La encuesta se realiza por hogar.

Las encuestas no efectivas porque hay ausencia de informante calificado, no hay nadie en el hogar, rechazos, entre otras causales, no constituyen realización de encuesta, así como aquellas que el Departamento Nacional de Planeación defina como rechazadas.

El trabajo de campo debe cumplir con los términos de tiempo de respuesta, en días calendario, incluyendo sábados, domingos y festivos, con el fin de ofrecer al usuario mayores posibilidades de atención y flexibilidad; por lo tanto, si un usuario requiere que se le efectúe la encuesta un día domingo o festivo, se debe programar la visita.

NOTA:

Bajo ningún criterio, desde el agendamiento, el contratista impondrá al usuario un día específico para la visita; para que el contratista cumpla cabalmente con los tiempos de respuesta, podrá ofrecer múltiples agendas en la semana en diferentes días y en diferentes horarios a.m. o p.m., para lo cual el usuario elegirá el día y el horario de la



www.medellin.gov.co

visita. Entendiéndose am el lapso de 7:30am hasta las 12 del medio día. En el caso de pm el lapso de 12 del día hasta las 5pm.

A continuación, se presenta la demanda de encuestas entre junio de 2021 y diciembre de 2021; esto a razón de que para enero se firmó un acta de entendimiento con World Food Programme Colombia (WFP) en donde ellos se encargarían de realizar un volumen de encuestas, lo cual afecta el promedio de encuestas a realizar por el operador del SISBEN contratado por el Distrito Especial:

Junio 2021: 1.884
Julio 2021: 2.565
Agosto 2021: 3.450
Septiembre 2021: 6.025
Octubre 2021: 6.010
Noviembre 2021: 10.629
Diciembre 2021: 10.910

Promedio mes 2021: 5.925

Para el 2022, han ingresado en promedio 10 mil solicitudes de encuesta mensual.

Se estima que por factores socioeconómicos actuales de la economía colombiana y mundial, el incremento en los niveles de pobreza y el termino del estado de emergencia sanitaria el 30 de junio, la demanda de encuesta aumente indeterminadamente, superior al 100%.

En caso de presentarse alguna situación de contingencia o de fuerza mayor en un período de tiempo determinado, que no permita realizar todo el volumen de encuestas planeado, el Departamento Administrativo de Planeación priorizará las encuestas urgentes que deban realizarse. Una vez normalizada la situación, se procederá nuevamente a la realización de todas las encuestas solicitadas.

NOTA:

Es importante aclarar que el número de encuestas mensuales a realizar depende de la demanda presentada en el mismo mes y que el número máximo de encuestas a realizar en el período de ejecución del contrato es 65.000.

El contratista debe considerar que al inicio del contrato recibirá solicitudes registradas y que no alcanzaron a ser ejecutadas, por lo que deben ser atendidas en forma prioritaria.

Durante el desarrollo del contrato, las solicitudes deben ser atendidas según cronología de ingreso, acorde a las disposiciones normativas y legales existentes.

El Departamento Nacional de Planeación según metodología, aprobará o rechazará la atención a las solicitudes. Para aquellas que sean rechazadas, según la observación expuesta por el DNP, el contratista deberá analizar la causa y proceder a subsanar el

problema aplicando el procedimiento establecido según las directrices y lineamientos del Departamento Nacional de Planeación.

3.1 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL AGENDAMIENTO DE LA VISITA (LLAMADA TELEFÓNICA):

Diariamente se hace entrega de los soportes de solicitudes de encuesta a los auxiliares de contacto telefónico con el ciudadano, para que realicen las llamadas pertinentes en los números telefónicos de contacto aportados en la solicitud, con el fin de agendar la visita para realizar la encuesta en el hogar del solicitante.

En caso de no ser efectivo el agendamiento en la primera llamada, se deben realizar tantas llamadas como sea necesario a los ciudadanos, en diferentes días de la semana, incluidos sábados, domingos y festivos si es necesario y diferentes horarios del día, hasta lograr el agendamiento respectivo; esta actividad debe realizarse por un período máximo de tres días; sí posterior a esta actividad aún no se logra el efectivo agendamiento, se entregará al enrutador la solicitud correspondiente para que se programe una encuesta.

Todas las llamadas deben quedar registradas y grabadas con ID durante la ejecución del contrato. Entregar informe digital resultado del proceso que permita trazabilidad e identificación de manera específica de uno a uno de los registros con las respectivas grabaciones telefónicas.

En ningún caso la actividad de agendamiento telefónico debe ser realizada por el personal de trabajo en territorio.

Una vez agendadas las solicitudes, éstas deben ser devueltas por los auxiliares de contacto telefónico, para que se programe el plan de encuestaje.

Los soportes de ID correspondientes a llamadas registradas y grabadas deben entregarse con un tiempo máximo de 15 días calendario.

3.2 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PROGRAMACIÓN DIARIA:

Se debe garantizar por parte del Contratista que los procesos logísticos internos permitan a los encuestadores dar inicio a la realización de las encuestas en campo diariamente desde las 8 am.

Se debe realizar oportunamente la programación diaria del trabajo de campo, determinando las áreas de atención de solicitudes, cargas de trabajo y rutina de sincronización de los Dispositivos Móviles de Captura – DMC.

Diariamente:

Los Dispositivos Móviles de Captura - DMC deberán someterse al proceso de sincronización con los equipos locales.

Se debe verificar que la batería de los Dispositivos Móviles de Captura - DMC cuente con carga de energía suficiente.

Se deberán asignar las áreas de trabajo para los supervisores y su equipo de encuestadores.

Diariamente se deben realizar las respectivas descargas de la información de las encuestas, la cual fue recolectada en los Dispositivos Móviles de Captura – DMC, en el software dispuesto por el DNP.

Se debe verificar que cada miembro del equipo de trabajo en territorio cuente con los elementos distintivos chaleco, gorra y carné de identificación, establecidos por el Departamento Nacional de Planeación y por el Distrito Especial.

Se deben generar las copias de seguridad – backups de los DMC siguiendo los lineamientos establecidos por el DNP.

Se debe coordinar con el Departamento Administrativo de Planeación, quién realizará la trasmisión diaria de las solicitudes atendidas, al Departamento Nacional de Planeación – DNP.

3.3 ASPECTOS A CONSIDERAR PROCESO ENCUESTAJE EN TERRITORIO:

3.3.1 ORIENTACIÓN DE UBICACIÓN EN TERRENO:

El supervisor, orienta la ubicación a los encuestadores en terreno, según la programación que haya definido el coordinador de campo, considerando rutas óptimas de encuestaje. La logística para ubicarse en terreno se dispone a partir de los lineamientos definidos por el coordinador de campo, según los manuales expedido por el DNP para Sisbén IV.

Los integrantes del equipo de trabajo en territorio deberán portar siempre en un lugar visible el carné que los identifica con su función dentro del desarrollo del proyecto.

Es necesario llevar a cabo en cada una de las unidades de viviendas, una buena presentación del proceso de encuestaje. El encuestador se debe identificar como integrante del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales del Distrito Especial, mostrando su carné en cada una de las viviendas visitadas y señalando el proceso como se realizará la encuesta. Además, indicando que se trata del SISBEN de Medellín y que dicho proceso es realizado por el contratista y operador EMTELCO S.A.S.

3.3.2 DESARROLLO DE LA ENCUESTA:

Para la aplicación de las encuestas, el Departamento Nacional de Planeación - DNP desarrolló un aplicativo especialmente diseñado para capturar la información de las preguntas contenidas en la ficha de Caracterización Socioeconómica, a partir de las respuestas que el informante calificado del hogar suministre al encuestador.

Las encuestas se deben realizar en los Dispositivos Móviles de Captura – DMC, en las direcciones asignadas, cumpliendo los lineamientos que establezca el DNP.

El encuestador es la persona responsable de recolectar la información de cada hogar a través de la aplicación de la encuesta, de acuerdo con la metodología, los contenidos, los procedimientos y las normas establecidas.

Se deben observar en la aplicación de la encuesta, las definiciones y conceptos básicos establecidos para la obtención y formulación de cada una de las preguntas, establecidos en el Manual del Encuestador.

La información registrada en la encuesta tiene un carácter confidencial. Las personas que se vinculen al proyecto deben asumir el trabajo con gran responsabilidad y deben ser conscientes de la importancia de obtener información actualizada, confiable y veraz.

Para diligenciar la encuesta, el informante calificado y el encuestador entablarán un diálogo que tiene el formato de encuesta. El propósito es obtener la información que será registrada en el Dispositivo Móvil de Captura – DMC.

Se debe realizar la encuesta preferiblemente en el interior de la vivienda; sin embargo, se debe seguir los lineamientos del DNP en aquellas variables que requieren observación por parte del encuestador. No se pueden realizar encuestas en lugares diferentes al de residencia habitual de la persona encuestada como cafeterías, andenes, parques, oficinas del Sisbén u otros.

El encuestador depende directamente del supervisor de campo quien le asigna diariamente su carga de trabajo, le ofrece acompañamiento y le ayuda a resolver las dudas e inconvenientes que se le presenten durante el desarrollo de su trabajo.

Se deben solicitar los documentos de identidad de todas las personas que conforman el hogar. Para la realización de la encuesta en cada uno de los hogares, cada persona perteneciente al hogar debe disponer de un documento de identificación en original de acuerdo con su rango de edad (Cédula de ciudadanía, Tarjeta de Identidad, Registro Civil de Nacimiento, Documento de ciudadano extranjero, Permiso especial de permanencia, Pasaporte, Salvoconducto Migratorio u otro que defina la autoridad competente), o en su defecto copia legible de los mismos. Se debe proceder según directriz del DNP para el registro ESCANEO de documentos.

La ausencia de un documento de identidad en concordancia con el rango de edad, impactaría negativamente la aplicación de la encuesta en el hogar, en la medida que no es posible registrar a todas las personas en la encuesta que no cuenten con el documento de identidad.

Cuando en el DMC sea imposible leer la información del código de barras del documento de identidad, se procederá a registrar los nombres completos, apellidos y demás datos correspondientes a la identificación de la persona, según lo establezcan los lineamientos de la fase de demanda del DNP.

Para realizar las entrevistas de la forma más adecuada, el encuestador debe seguir los procedimientos que establezca el DNP.

El encuestador debe solicitar la presencia del jefe del hogar o de una persona que cumpla con los requisitos de informante calificado.

Se debe utilizar un lenguaje claro y preciso.

Si el informante calificado manifiesta que por falta de tiempo o por estar ocupado no puede atender al encuestador en el momento de la visita, no se debe insistir en aplicar la encuesta. Si esto ocurre, se debe reprogramar una nueva visita para encuestar.

Si en la vivienda solo se encuentran menores de edad o un empleado del servicio doméstico y no se ubica una persona que reúna los requisitos de informante calificado, se programará una nueva visita.

No se debe comentar ni discutir cuestiones políticas, religiosas o íntimas del hogar, ni mostrar sorpresa o desagrado por las respuestas que suministre el informante calificado.

No se debe perder la calma ni desesperarse; la actitud que asuma el encuestador durante el desarrollo de la encuesta afecta la disposición del informante y desde luego, la calidad de la información que suministre.

El encuestador debe leer textualmente todas las preguntas con sus correspondientes opciones de respuesta. En ningún caso y por ningún motivo, el encuestador debe suponer o imaginar respuestas.

Para evitar omisiones, el Dispositivo Móvil de Captura - DMC controla que las preguntas de la encuesta tengan asociada su respuesta y también lleva el orden de cada una de ellas.

Se debe disponer del número suficiente de encuestadores que permita atender diariamente las solicitudes registradas. El número de encuestadores puede ser dinámico dependiendo del volumen de la demanda mensual.

Las encuestas realizadas deben ser sincronizadas diariamente con el equipo local.

3.3.3 CIERRE Y/O RESULTADO DE LA ENCUESTA:

El resultado de la encuesta podrá ser:

Completa. Se pudo aplicar la encuesta sin problemas. El encuestador deberá realizar cierre de encuesta, con el fin de que el sistema registre la hora final de cierre.

Incompleta. La encuesta no pudo ser concluida porque al informante se le presentó una novedad que obligó interrumpir el diligenciamiento; en este caso, se realizará una nueva visita para continuar con la encuesta; o que el informante calificado estaba ocupado y no

pudo atender al encuestador, o se presentó ausencia de informante calificado; en estos casos, se realizará una nueva visita. En caso de segunda visita sin finalizar la encuesta, el encuestador no podrá realizar el cierre de la misma. Este proceso se realizaría de parte del supervisor del encuestador en coordinación con el DAP.

Negativo. Cuando no hubiese nadie en el hogar, o se presente un rechazo a la aplicación de la encuesta, o en el momento de la firma, manifiesta su desacuerdo con la información suministrada, o se presenta otro motivo que no haga viable aplicar la encuesta. El encuestador no podrá realizar cierre de encuesta. Este proceso se realizaría en coordinación con el supervisor del encuestador; igualmente se deben reportar a solicitud del DAP

Al finalizar la aplicación de la encuesta se debe agradecer y despedirse formalmente del informante calificado y demás personas presentes en el hogar.

3.4 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SUPERVISIÓN DE LA ENCUESTA:

La labor de supervisión en campo consiste en acompañar, orientar, dar soporte, hacer seguimiento y monitorear el proceso de recolección de la información.

La supervisión en campo debe permanecer atenta para que el diligenciamiento de la encuesta se efectúe siguiendo los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación y estar vigilante a la labor de recolección y registro de información y se minimice la probabilidad de sesgos u omisiones.

El supervisor de campo es la persona responsable de liderar el trabajo de un equipo de encuestadores a su cargo, a quienes ha de brindar de manera efectiva y oportuna, soporte y acompañamiento para aclarar dudas, resolver preguntas y abordar las dificultades que identifique. Cuando las circunstancias lo exijan deberá escalar la inquietud al coordinador de campo o, en su defecto, el contratista deberá consultar con el Departamento Administrativo de Planeación.

En el sector rural, la labor de acompañamiento del supervisor de campo no podrá efectuarse bajo un esquema estrictamente personalizado, como sí se obliga en el área urbana del Distrito Especial.

La utilización del Dispositivo Móvil de Captura - DMC le permite al supervisor de campo llevar a cabo las siguientes actividades:

Asignar las encuestas a los encuestadores.
Realizar backups.
Controlar ubicación en terreno de la aplicación de encuestas.
Sincronizar el Dispositivo Móvil de Captura – DMC.

Se debe disponer del número suficiente de supervisores de campo que permita atender diariamente las solicitudes registradas. El número de supervisores puede ser dinámico dependiendo del volumen de la demanda mensual, siempre cumpliendo la relación de 1 supervisor de campo por cada 5 encuestadores.

3.5 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL CONTROL DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA:

Se deben asegurar efectivos controles de calidad en todos los subprocesos del proyecto y durante las actividades de asignación, sincronización, descargue de encuestas diligenciadas y trasmisión de la información.

La aplicación instalada en el Dispositivo Móvil de Captura - DMC solo desplegará las preguntas, de conformidad con el desarrollo de la encuesta y las mallas de validación diseñadas para garantizar la consistencia y calidad de la información.

Para garantizar la calidad y seguridad de la información de la base del Sisbén se debe cumplir:

En terreno:

Que se haga supervisión y acompañamiento en campo.

Que se oriente en la ubicación en terreno a todos los encuestadores, con el fin de facilitar la supervisión.

Que se asignen en promedio cinco (5) encuestadores por supervisor de campo.

Que se generen copias de seguridad (backups).

En oficina:

Que se descarguen las encuestas del Dispositivo Móvil de Captura - DMC al software local, mediante wifi.

Que se generen copias de seguridad (backups).

Que exista una adecuada administración de los Dispositivos Móvil de Captura - DMC.

En la labor de supervisión de campo:

El supervisor de campo debe acompañar en forma aleatoria a sus encuestadores.

La labor de la supervisión de campo debe orientarse a lograr la calidad y la consistencia de la información recolectada, remitiéndose al Manual del Encuestador expedido por el Departamento Nacional de Planeación. Para tal efecto, se debe revisar que el encuestador aplique de manera correcta los conceptos básicos y lleve las mejores prácticas de recolección. Cada uno de los encuestadores debe tener impreso el respectivo manual del encuestador y cada supervisor debe tener impreso el respectivo manual del supervisor y del encuestador (o según el caso disponer de manera digital los respectivos manuales para consultarlos en el momento de la realización de actividades propias, ya sea de encuestadores y supervisores)

NOTAS:

1. El resultado de la calidad de la información recolectada se verá reflejado en las solicitudes que sean aprobadas por el Departamento Nacional de Planeación (Control de calidad del DNP).

2. El DAP como control de calidad, solicitara a necesidad un cuadro comparativo referente a coordenadas del hogar/unidad de vivienda objeto de encuesta Vs coordenadas del lugar donde se genera el cierre de la encuesta y su horario (de cierre), de conformidad con el software dispuesto por el DNP en el DMC. Previa primera solicitud de esta información, el DAP brindará la respectiva orientación frente a la forma de obtener el reporte.

3.6 ASPECTOS RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE SOLICITUDES SISBEN:

El contratista debe recolectar diariamente todas las solicitudes Sisbén con sus respectivos soportes, presentadas por la comunidad por los puntos de atención que tiene disponible el Distrito Especial.

Actualmente se cuenta con 21 puntos de atención, que se identifican y localizan así:

Más Cerca Castilla, Carrera 65 Nro 100 - 109.
Más Cerca La Floresta, Carrera 89 B Nro 48 A 27.
Más Cerca Belén, Carrera 76 Nro 32 - 74.
Más Cerca El Poblado, Carrera 43 D Nro 11 - 02.
Más Cerca Guayabal, Carrera 52 Nro 9 SUR 42.
Centro de Atención al Ciudadano, CAM Sótano Alpujarra.
Casa de Gobierno San Cristóbal, Carrera 131 Nro 60 - 59 Parque principal.
Casa de Gobierno San Antonio de Prado, Carrera 9 Nro 10 - 36 Parque principal.
Casa de Gobierno Santa Elena, Parque principal del Corregimiento.
Casa de Gobierno Altavista, Calle 18 Nro 105 - 69.
Casa de Gobierno Palmitas, Calle 20 Nro 35 - 114 Parque principal.
Comisaria de Familia Doce de Octubre, Calle 103 Nro 77 B 56.
Casa de Justicia Veinte de Julio, Calle 39 D Nro 109 - 17.
Centro de Atención Cedezo Manrique, Carrera 43 Nro 66 E 41.
Casa de Justicia de Villa del Socorro, Calle 104 B Nro 48 - 60.
Unidad Permanente de Justica El Bosque, Carrera 52 Nro 71 - 84.
Parque Biblioteca La Ladera, Calle 59 A Nro 36 - 30 Local 102
Inspección de Robledo, Calle 64 A Nro 85 - 19 Parque principal.
Centro de Servicios Estadio, Calle 48 Nro 73 # 10 Entre Puertas 47 y 48.
Centro de servicios Santo Domingo Savio, Carrera 32 Nro 102 A - 45.
Ciudadela Nuevo Occidente Finca Lusitania, Calle 63 Nro 108 BB 6.

Y los demás puntos de atención definidos por la Secretaría de Gestión Humana.

En los puntos de atención definidos por el Distrito Especial en las comunas y en los corregimientos, el procedimiento de entrega y recibo de la documentación y soportes de



www.medellin.gov.co

las solicitudes, se debe realizar bajo los lineamientos definidos por el Distrito Especial a través de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía. Igualmente, con las solicitudes devueltas, se deben seguir los procedimiento y lineamientos del DAP, de conformidad con el debido proceso.

NOTAS:

Si la Alcaldía de Medellín dispone la apertura de nuevos puntos de atención, el contratista deberá garantizar también la recolección de la información en estos nuevos puntos.

Para esta actividad se estima que se requerirá el servicio de mensajería con medio de transporte, quienes posterior a la recolección, deberán trasladar diariamente a la sede operativa del contratista, la totalidad de las solicitudes y soportes recogidos.

El contratista debe garantizar mecanismos de control, entrega, recepción, custodia, que eviten la pérdida o extravío de la documentación de la cual se hace responsable; incluidas las solicitudes devueltas.

Además de las solicitudes que se recepcionan en los diferentes puntos de atención a la ciudadanía, también se reciben solicitudes de encuesta virtual a través del portal ciudadano dispuesto por el DNP, dichas solicitudes también deben ser tramitadas y gestionadas por el operador.

4. ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO EN OFICINA:

El contratista debe atender y dar respuesta a todas las solicitudes Sisbén que ingresen por los diferentes canales de recepción de solicitudes, sean éstos presenciales por los puntos de atención a la ciudadanía o virtuales establecidos por el Departamento Administrativo de Planeación o por el Departamento Nacional de Planeación.

Entre otros, el trabajo en oficina comprende:

- Clasificación de las solicitudes Sisbén.
- Verificación del cumplimiento de requisitos de la solicitud.
- Atención de las solicitudes devueltas de conformidad con los lineamientos del DAP
- Complementación de la información faltante en las solicitudes contactando al solicitante. Realización del debido proceso definido por el DAP.
- Realización de validaciones y registro de solicitudes que ingresen por el canal virtual o plataforma definida por el DNP, en el software o plataforma tecnológica que proporcione el Departamento Nacional de Planeación.
- Diligenciar formatos de SALIDAS NO CONFORMES establecido por el DAP.
- Agendamiento de visitas en territorio.
- Respuestas a los diferentes tipos de solicitudes.
- Notificaciones a los usuarios.
- Apoyo a los puntos de atención y a los encuestadores en el manejo del software que proporcione el Departamento Nacional de Planeación.

- Elaboración de informes y archivos solicitados por la supervisión o interventoría del contrato.
- Elaboración de los entregables solicitados en el contrato.
- Realizar orientación y radicación de solicitudes SISBEN a través de Sisbenapp, cuando así lo requiera el DAP, ello en caso de que la Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía no pueda atender la actividad especifica.
- Respuesta a solicitudes emanadas desde el Departamento Administrativo de Planeación o desde el Departamento Nacional de Planeación.
- Gestión oportuna de los Casos reportados por el Departamento Nacional de Planeación.
- Gestión del archivo de solicitudes y del archivo histórico de fichas.
- Análisis y corrección de solicitudes rechazadas por el Departamento Nacional de Planeación.
- Diseño de los flujogramas de los subprocesos. En el flujograma correspondiente, se deberá establecer claramente en qué casos se realizan notificaciones a los usuarios.
- Control de calidad sobre la información procesada.
- Enviar a radicar, a través de servicio a la ciudadanía por el sistema Mercurio las solicitudes pertinentes.
- Gestión oportuna de los correos recibidos a través del correo electrónico sisbenmedellin@medellin.gov.co
- Generación de estadísticas de las diferentes bases de datos a solicitud y necesidad del DAP

NOTA: En caso de presentarse alguna situación de contingencia o de fuerza mayor en un período de tiempo determinado, que no permita atender todo el volumen de solicitudes planeado, el Departamento Administrativo de Planeación priorizará las solicitudes urgentes que deban atenderse. Una vez normalizada la situación, se procederá nuevamente a la atención de todas las solicitudes recibidas.

4.1 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL MANEJO DEL BUZÓN DEL SISBÉN

El buzón sisbenmedellin@medellin.gov.co es de propiedad institucional del Distrito Especial y será administrado y manejado en las instalaciones y/o lugar definido por la Alcaldía de Medellín por el personal que el Departamento Administrativo de Planeación determine. Este buzón se encuentra publicado en la página del Departamento Nacional de Planeación y es el medio oficial de comunicación electrónica para temas referentes al Sisbén. A dicho buzón, llegan las solicitudes de los entes de control, comunidad en general, otras administraciones municipales del Sisbén en Colombia y del Departamento Nacional de Planeación.

El contratista, cuando el Departamento Administrativo de Planeación así lo requiera, administrará y manejará dicho buzón en las instalaciones y con el personal que entre las partes acuerden, bajo los parámetros que establezca el Departamento Administrativo de Planeación.

La gestión operativa de los casos publicados por el Departamento Nacional de Planeación que lleguen al buzón, la realizará el contratista, El Departamento Administrativo de Planeación direccionará al contratista los casos correspondientes.

El contratista debe asignar el número suficiente de auxiliares para el manejo y control del buzón Sisbén, y debe garantizar que éste no se vaya a saturar, utilizando las herramientas que disponga para pasar a las PST y realizar las debidas gestiones del mismo.

El contratista debe ejercer un control exhaustivo sobre la gestión de este buzón y emitir oportunamente las alertas respectivas.

4.2 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL REGISTRO DE SOLICITUDES SISBEN:

El contratista debe estar permanente interactuando con el proceso de registro de solicitudes Sisbén que se realizan en las sedes de atención al ciudadano del Distrito Especial.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, o la dependencia o contratista que el Departamento Administrativo de Planeación disponga, es la encargada de recibir todas las solicitudes del Distrito Especial, a través de los puntos presenciales que tiene establecidos.

4.3 ASPECTOS RELACIONADOS CON EL CONTROL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES SISBÉN:

Se deben implementar adecuados controles de calidad de los procesos de atención de solicitudes que permitan detectar oportunamente y emitir alertas tempranas sobre:

Posibles solicitudes duplicadas, ya sea por uno o varios solicitantes.

Solicitudes de encuestas duplicadas a una misma dirección en un corto período de tiempo. Para este proceso, el contratista debe garantizar un óptimo control antes de la asignación de encuestas en territorio, en un período de tiempo determinado, conforme lo indica el Decreto 441 de 2017 o la norma que lo modifique o sustituya. El DAP suministrará campos tales como ficha, fecha de encuesta, de manera regular con el fin de complementar dicha identificación. (fuente base de datos certificada Sisben iv)

Se deben establecer los parámetros que permitan identificar duplicidades de solicitudes.

Para los aquellos casos en los que el Operador tenga dudas sobre el tratamiento a otorgar a una situación específica, después de agotar los contactos con los solicitantes, debe consultar inmediatamente al DAP.

El contratista debe disponer de las adecuadas herramientas para detectar estas situaciones y no basarse solamente en el software que suministre el Departamento Nacional de Planeación.

Para la facturación de encuestas, el contratista debe garantizar que se facturen únicamente encuesta aprobadas y validadas por el DNP en los sistemas que dicha entidad tenga destinado para tal fin; por lo tanto, debe garantizar en ese sentido que no se facturen encuestas duplicadas, ni encuestas rechazadas por el DNP. Esto implica un control permanente del proceso de facturación durante toda la ejecución del contrato.

En concordancia con lo anterior, existen algunas encuestas que no son aprobadas por el DNP pese a que el Operador del SISBEN realiza la encuesta debida de conformidad con los lineamientos técnicos y metodológicos exigidos, por lo tanto, dichas encuestas que son realizadas y que por factores no imputables al operador no son aprobadas por el DNP deben ser pagadas, por lo tanto, los factores no imputables y que son objeto de pago son:

- Encuestas realizadas por orden judicial.
- Las encuestas en el marco del decreto 441 que estén en estado rechazadas por inconformidad que no superan los 180 días.
- Datos de persona no concuerdan con datos de Registraduría Nacional; siempre y cuando la solicitud y los soportes correspondan a los presentados de manera presencial.
- Datos de menor no concuerdan con datos de Registraduría Nacional; siempre y cuando la solicitud y los soportes correspondan a los presentados de manera presencial.
- Cedula de persona no se encuentra en Registraduría Nacional; siempre y cuando la solicitud y los soportes correspondan a los presentados de manera presencial.
- Persona reportada como fallecida en Registraduría Nacional

Notas:

1. Para la validación de encuestas facturadas, la fuente oficial es SISBENAPP, según las fechas de corte establecidas para la generación de dichos informes.

2. Se podrán generar dichos informes de manera periódica de fuente SISBENAPP. Así mismo, se considera como otro parámetro para complementar la validación: la base de datos certificada del DNP y las respuestas a los oficios emitidos al DNP en relación a determinados casos específicos. Ahora bien, de conformidad con las respuestas que emita el DNP, estas darán lugar al pago de las encuestas respectivas a las cuales haya lugar si se establece que estas, en concordancia con los diferentes motivos de rechazo existentes y que con posterioridad determine el DNP, no han sido aprobadas por factores no imputables al contratista. La no imputabilidad será establecida en primer lugar por el supervisor de conformidad con el oficio de respuesta del DNP, de existir discrepancias de no imputabilidad con el contratista, la diferencia será dirimida por un comité del cual hará parte:

   Por parte de la alcaldía:
   - Administrador(a) del SISBEN o su delegado(a)
   - Supervisor y suplente del contrato
   - Un apoyo a la supervisión

   Por parte del contratista: Máximo Tres delegados

3. En caso de no haber respuesta por parte del DNP previo a fecha limite para terminar y liquidar el contrato, el pago de las encuestas que no hayan sido aprobadas por factores no imputables al contratista se determinara de igual forma: en primera instancia el Supervisor del contrato y de persistir discrepancias con el contratista se conformara el comité referido anteriormente.

5. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE PQRSD, TUTELAS Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES:

El contratista debe proyectar la respuesta a los requerimientos judiciales (Tutelas, fallos de tutela y todo lo relacionado con éstas, entre otros requerimientos judiciales) y PQRSD relacionados con el Sisbén; además, debe proveer los insumos e información necesaria para dar respuesta a los mismos, de acuerdo con los términos y plazos establecidos por el Departamento Administrativo de Planeación y las instancias judiciales.

El Departamento Administrativo de Planeación revisará y aprobará las respuestas a las tutelas, fallos y todo lo relacionado al tema de tutelas y PQRSD que elabore y construya el contratista.

El Distrito Especial avalará y firmará los documentos anteriormente referenciados. Para el caso de las tutelas y fallos de tutela, una vez sean firmados por el Distrito Especial, éstos se le entregarán nuevamente al contratista para que realice la entrega en el despacho correspondiente, en los términos establecidos en la tutela o en el fallo de tutela.

Cuando se requiera el contacto con cualquier actor de las tutelas, fallos y todo lo relacionado a la acción de tutela y PQRSD, según las directrices del Departamento Administrativo de Planeación y/o Departamento Nacional de Planeación, el contratista debe garantizar la grabación de las llamadas telefónicas con ID a través de un software especializado en tal tarea y debe dejar evidencia de las respectivas llamadas, custodia de los registros, backups y entrega de los mismos al Distrito Especial cuando éste lo requiera; dichos registros se considerarán propiedad del Distrito Especial.

Recepción de Tutelas, Fallos de tutela y PQRSD:

El Departamento Administrativo de Planeación recibe diariamente requerimientos judiciales y PQRSD interpuestos por la ciudadanía, lo cual realizan por medio de los siguientes canales:

Plataforma de correspondencia interna - Mercurio.
Buzón del Sisbén (sisbenmedellin@medellin.gov.co).
Documentos físicos enviados desde los juzgados.
Plataforma definida por el Departamento Nacional de Planeación.
Otros canales virtuales que establezca el Departamento Administrativo de Planeación o por el Departamento Nacional de Planeación.

Luego de recibidos por el Departamento Administrativo de Planeación, se trasladarán al contratista para que realice la proyección integral de las respuestas correspondientes. El traslado de los requerimientos judiciales y PQRSD al contratista se realizará por estos canales:

PQRSD: Por Mercurio y correo electrónico.
Tutelas: Físicamente o por el canal virtual que se establezca.

NOTA:

El Departamento Administrativo de Planeación suministrará al contratista, los usuarios de Mercurio y de las plataformas que se definan.

Proyección y envío de respuestas:

Los requerimientos judiciales y PQRSD remitidos por el Departamento Administrativo de Planeación al contratista, serán recibidos por el auxiliar de oficina, quien revisará los insumos a utilizar para la respectiva respuesta. Los insumos los extraerá de los archivos correspondientes y de la plataforma que disponga el Departamento Nacional de Planeación.

NOTA:

Si el Departamento Administrativo de Planeación determina que, para brindar mejor orientación o respuesta al ciudadano, el contratista debe contactar telefónicamente al solicitante, dicha llamada deberá realizarse y quedar grabada con ID.

Proyección de respuestas PQRSD:

Con los insumos suministrados por el Auxiliar de Oficina, el auxiliar jurídico debe tomar dicha información, con el fin de proyectar la respuesta a las PQRSD, las cuales deben ser ingresadas en la plataforma Mercurio; esta respuesta deberá ser revisada por el abogado en la misma plataforma; posteriormente, serán aprobadas y firmadas por quien designe la Alcaldía para tal fin; por último, las respuestas serán remitidas a los ciudadanos servicio de mensajería por parte del Distrito Especial. Las PQRSD deben ser atendidas dentro de los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Proyección de respuestas a Tutelas y requerimientos judiciales:

Conforme lo disponga la rama judicial, el contratista realizará esta actividad de manera virtual o física.

Con los insumos suministrados por el Auxiliar de Oficina, el abogado debe tomar dicha información con el fin de proyectar la respuesta a las Tutelas, fallos de Tutela o cualquier otro requerimiento judicial; estas respuestas se proyectan en Mercurio, para luego ser aprobadas y firmadas por quien designe la Alcaldía.

Por último, las respuestas serán remitidas a los juzgados y ciudadanos (si es necesario a este último) de manera virtual por el abogado, por los canales virtuales o correos electrónicos indicados por el juzgado, dentro de los términos judiciales establecidos para cada caso. En el evento que la rama judicial disponga que los trámites de tutela se realizarán únicamente de manera física, o presencial, las respuestas serán remitidas por un mensajero designado por el contratista para esta labor.

Se debe llevar un repositorio histórico sobre cada uno de los procesos adelantados, que permita generar reportes estadísticos sobre las Tutelas, PQRSD y demás requerimientos judiciales, para lo cual el Departamento Administrativo de Planeación según la necesidad, solicitará los campos requeridos, los cuales deben ser entregados por el contratista en un archivo digital. Estos reportes deben ser enviados mensualmente dentro de los primeros cinco días calendario, al buzón sisbenmedellin@medellin.gov.co.

El contratista garantizará la entrega física o virtual de respuesta a las tutelas, en los lugares y entes correspondientes tal como lo indique la tutela, conforme los tiempos definidos por el Departamento Administrativo de Planeación y dentro de los términos indicado por el Juez.

Además de los anteriores, se debe atender y dar respuesta a las solicitudes que ingresan por el buzón sisbenmedellin@medellin.gov.co, a los entes de control, a las autoridades que así lo requieran, a los programas sociales y a aquellas definidas por parte del Departamento Administrativo de Planeación.

NOTA: Para el cumplimiento de fallos de Tutela e incidentes de desacato, el contratista procederá de manera prioritaria a dar cumplimiento a lo ordenado por el despacho judicial, a través de mecanismo más expedito; y deberá disponer del personal requerido en todo momento para dar atención inmediata a las ordenes impartidas por el juez.

6. ASPECTOS RELACIONADOS CON EL RECIBO, CONTROL, ALMACENAMIENTO, CUSTODIA Y MANEJO DEL ARCHIVO FÍSICO E HISTÓRICO:

El contratista debe recibir los archivos físico e histórico de fichas debidamente inventariados y marcados y almacenarlos en su sede de operaciones, de tal forma que pueda continuar con el proceso de custodia, manejo y control sobre los mismos, para las consultas pertinentes y actualizaciones que surjan del proceso objeto del contrato.

Debe disponer de la infraestructura necesaria para almacenar toda la documentación, con capacidad de almacenamiento como mínimo:

600,000 fichas físicas. (cuestionario clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales).
200,000 soportes documentales de solicitudes.
100,000 PQRSD´s, requerimientos de los órganos de control y vigilancia, al igual que solicitudes del DNP.
20,000 respuestas a derechos de petición y Tutelas o cualquier otro requerimiento judicial.

Y considerar espacio para toda la documentación que se genere durante el desarrollo del contrato.

El tiempo de disposición y/o consulta de los documentos se deben encontrar dentro de los términos establecidos por el DAP, para que este de respuesta en términos de ley a la respectiva solicitud.

Cuando se habla de cajas, se hace referencia al objeto que contiene en un momento dado el bodegaje de custodia, protección y gestión; la información de fichas de encuestas socioeconómicas eliminadas, los soportes de fichas, las hojas de rutas y demás documentos asociados. Esto, no sustituye, por el contrario, complementa el espacio del archivo físico, con estanterías, que se requiere para el almacenamiento de las fichas del Sisbén y los soportes de las solicitudes.

El contratista debe mantener el control, el almacenamiento, la custodia y el manejo del archivo físico, con los soportes documentales, según las directrices del Departamento Nacional de Planeación y las emanadas por el Distrito Especial y demás que establezcan el manejo del archivo físico al interior de la entidad, tanto para la versión III del Sisbén como para la versión IV (según Guía para el uso del Sisbén III o la que defina el Departamento Nacional de Planeación y/o organismos competentes, Acuerdo 008 de 2014 o aquellos que pudieran modificarlos o complementarlos, que garanticen la integralidad y conservación de los documentos).

El contratista debe establecer un sistema de consulta ágil que permita que las fichas de clasificación socioeconómica o los soportes de las solicitudes que están almacenadas y en custodia del contratista, estén disponibles de forma inmediata en caso de ser requeridas por el Departamento Administrativo de Planeación o quien éste designe.

El contratista deberá contar en sus instalaciones, con un espacio para este archivo, de modo tal que garantice el cumplimiento de las normas de archivo establecidas y la administración documental que requiere este contrato.

Este archivo debe ser manejado por lo menos por un auxiliar de archivo, el cual será el único que puede manipular las fichas, que cuente con un computador de escritorio con office (Word, Excel) para actualizar el inventario y conexión a internet.

Todas las fichas de clasificación socioeconómica y soportes documentales son de propiedad del Distrito Especial.

Recibo y custodia del archivo histórico de fichas:

Los soportes de las fichas de clasificación socioeconómica de la versión III del Sisbén se encuentran almacenadas en cajas de archivo y son de consulta ocasional; esto, dada la necesidad que se genera a razón de PQRSD´s, tutelas, fallos de tutela o cualquier otro requerimiento judicial, además de los requerimientos de los órganos de control y vigilancia, al igual que por solicitud del Departamento Nacional de Planeación o del Departamento Administrativo de Planeación. Este archivo consta de aproximadamente 970 cajas con: fichas de encuestas socioeconómicas eliminadas, soportes de fichas,

hojas de ruta y demás documentos asociados. Esta información será objeto de custodia por parte del contratista dado que hace parte de su archivo de gestión.

Recibo y custodia de los archivos físico de soporte de solicitudes:

Los soportes de las solicitudes, deberán ser archivados en forma cronológica y consecutiva según los números de las fichas; además, se debe seguir la normatividad aplicable a archivo. Para este proceso de archivo no se requiere digitalización. Este archivo es de consulta y gestión permanente para el desarrollo integral de la operación del Sisbén. Para ello, la documentación deberá almacenarse en cajas codificadas y tabuladas.

Se debe generar un archivo de Excel que contenga los datos de las cajas codificadas y tabuladas, haciendo explícito y rastreable el contenido de cada una de ellas, entendido éste, como las fichas enumeradas y su respectiva relación con la codificación y la tabulación. Las cajas deben contar con descripción del contenido dando cuenta del inventario registrado en el formato único de inventario documental, del soporte físico de cada solicitud.

Entrega del archivo físico de soporte de solicitudes e histórico de fichas:

El contratista deberá entregar en el lugar y fecha que le indique el Distrito Especial, debidamente inventariados y marcados, los archivos físico e histórico de fichas, que se le habían entregado para su custodia, control, consultas y actualización, así como el archivo digital donde reside el inventario de los documentos y fichas.

NOTA:

De acuerdo con las características de los productos a entregar dentro de la ejecución de la operación, todos los estudios, informes, documentos, memorias, y en general todas aquellas creaciones susceptibles de protección bajo la modalidad de derechos intelectuales o industriales que produzca individualmente o de manera colectiva, con ocasión de la ejecución del contrato, son el resultado de la iniciativa, riesgo, orientación, dirección y encargo del Departamento Administrativo de Planeación y por tal razón le trasfiere mediante este mismo documento y desde ya la totalidad de los derechos patrimoniales de autor, o la propiedad industrial que puedan recaer sobre ellos, siendo entonces de exclusiva propiedad del Distrito Especial, quien podrá utilizar el resultado de los trabajos realizados en la forma como bien tenga y disponer de ellos de manera libre y sin limitación territorial o de tiempo alguna.

7. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE NOVEDADES REPORTADAS POR EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN:

El contratista se debe encargar de realizar la actualización y depuración de la base de datos del Sisbén, producto de las directrices y tiempos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación, según el proceso, procedimientos, instructivos, lineamientos y/o documentos emitidos por el Orden Nacional de los casos definidos por el Departamento Nacional de Planeación. Esto, tiene alcance para actualizar, depurar, diligenciar, contactar al ciudadano, gestionar integralmente y realizar todas las actividades a que

haya lugar para dar respuesta integral, a conformidad, efectiva y eficiente a los requerimientos y necesidades presentadas en las bases de datos del Sisbén, incluyendo el debido proceso establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en los que casos en que aplique.

NOTAS:

Si en alguna directriz, proceso, procedimiento, instructivo o lineamiento emitidos por el Departamento Nacional de Planeación no se establecen tiempos, éstos, serán los que determine el Departamento Administrativo de Planeación.

Las siguientes son algunas de las causas de rechazo de solicitudes por parte del DNP.

- Persona con tipo de parentesco en 0, no se especifica el parentesco con respecto al jefe del hogar.
- No se encontró ficha en base de datos nacional consolidada para procesar solicitud.
- Duplicado sin resolver por documento existente.
- Ficha con número de documento duplicado.
- Ficha con persona duplicada por nombres exactos y fecha de nacimiento.
- Datos de la encuesta incompletos para procesar solicitud. Revisar (fichas, hogares, viviendas, personas).
- Ficha presentó novedad al ser consolidada en base de datos Nacional. No es posible procesar solicitud.
- Ficha con Jefe de hogar menor a 14 años.
- Duplicado sin resolver por fecha de encuesta existente.
- Hogar sin persona idónea para ser jefe de hogar al retirar persona duplicada.
- Valor de número de documento no válido.
- Duplicado sin resolver.
- Ficha con hogar que tiene dos cónyuges.
- Identificación_ficha_origen reportado no concuerda con información consolidada a nivel nacional.
- Solicitud de nueva encuesta con identificación_ficha_origen ya existente en base nacional consolidada o solicitud ya tramitada.
- Duplicado sin resolver por persona existente en base de datos consolidada: Actualizar datos con escáner de documento.
- Persona a retirar no se encuentra en base de datos nacional consolidada.
- Ficha con valor 0 en sexo de personas.
- Primer Apellido de persona no puede ser NULO.
- Faltan de datos de encuesta para procesar la solicitud
- Solicitud Rechazada
- Datos de persona no concuerdan con datos de Registraduría Nacional
- Datos de menor no concuerdan con datos de Registraduría Nacional
- Cedula de persona no se encuentra en Registraduría Nacional
- Encuesta por inconformidad rechazada
- Hogar sin persona idónea para ser jefe de hogar al retirar persona duplicada.
- Persona reportada como fallecida en Registraduría Nacional
- Ficha con fecha de encuesta superior a la actual o fechas de encuesta inconsistentes.

- Ficha no reporta detalle de solicitud.
- Edad de tipo de parentesco nieto no puede ser mayo a la edad del jefe del hogar y su cónyuge.
- Caracteres no validos en los campos de nombres y/o apellidos
- Datos en el nombre de la persona no validos:
- Encuesta por inconformidad rechazada
- Falta información de expedición del documento de identidad de nacionalidad colombiana o código de país del documento no especificado

El Departamento Nacional de Planeación en el proceso de consolidación de la base Nacional puede establecer nuevas causales de rechazo.

8. ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS SOLICITUDES RECHAZADAS POR EL DNP:

Para la facturación de las encuestas realizadas por el operador, se tendrá como fecha de corte el día 6 del mes siguiente al periodo facturado, para lo cual, en coordinación con el DAP, se descargará el archivo de solicitudes rechazadas por el Departamento Nacional de Planeación, las cuales según el motivo de rechazo serán analizadas, ajustadas y corregidas por el contratista a modo de que se agoten los procesos requeridos para que dichas encuestas queden aprobadas o validadas por el DNP. Con las solicitudes que queden rechazadas se deben seguir los lineamientos y procesos del DNP o del DAP, de conformidad con el debido proceso.

Nota: se debe informar al DAP sobre solicitudes que no logren identificarse en las siguientes solicitudes: Realizadas, Pendientes, Sincronizadas, Aprobadas, Canceladas, Rechazadas.

9. ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS NOTIFICACIONES:

Cuando se requiera enviar notificaciones a los usuarios Sisbén, éstas deberán ser enviadas a través de servicio de mensajería expresa, tanto en el área urbana como rural del Distrito Especial.

Número máximo de notificaciones urbanas en el período de ejecución del contrato: 5.000
Número máximo de notificaciones rurales en el período de ejecución del contrato: 3.000

10. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA OPERACIÓN:

El contratista debe establecer los flujogramas para cada uno de los subprocesos:

Flujograma de atención solicitudes que ingresan por canales virtuales.

Flujograma de atención solicitudes que ingresan por los puntos de atención de la Alcaldía.

Flujograma de agendamiento de encuestas.

Flujograma de devolución de solicitudes.

Flujograma de atención de Tutelas, Fallos de Tutelas y PQRSD.

Flujograma de respuestas y notificaciones.

Flujograma de atención de casos y novedades reportadas por el Departamento Nacional de Planeación.

Flujograma proceso de encuestaje en territorio.

El contratista deberá considerar las siguientes tipologías de llamadas:

Llamadas a personas que se encuentran duplicadas en el mismo Distrito Especial: deberá informarle al ciudadano que se encuentra duplicado con otras fichas y orientarlo acerca del procedimiento que se debe seguir para subsanar dicha duplicidad.

Llamadas de depuración de devoluciones: se deberá llamar a los ciudadanos a quienes por alguna razón bien sea metodológica o de documentos aportados no se les puede realizar el trámite que solicitaron, orientándolos sobre el procedimiento que se debe seguir para subsanar dicho estado. Realizar el debido proceso de notificación y/o cierre de solicitud; en el caso de cierre debe ser coordinado con el DAP.

11. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO REQUERIDO:

Para dar cumplimiento a los alcances del objeto, el contratista se comprometerá a que el recurso humano sea, competente, idóneo y suficiente para contribuir a la atención integral de la operación del Sisbén, de manera oportuna y eficaz.

De acuerdo con el estudio de costos que soporta las especificaciones técnicas, el Distrito Especial plantea la necesidad de un recurso humano mínimo con el que históricamente se ha llevado a cabo la ejecución del contrato, buscando dar cumplimiento y correcto desarrollo de las actividades y productos objeto de la prestación del servicio contratado en cada uno de los componentes según la naturaleza jurídica del contrato; sin embargo, se trata de una información de apoyo, que contiene los mínimos parámetros considerados necesarios para la prestación del servicio que sirven de base para que el contratista defina su estrategia de contratación del recurso humano requerido, siempre y cuando esta propuesta sea técnicamente viable, con los referentes valores individuales y número de personas involucradas teniendo en cuenta los alcances de los proyectos, la población a atender y la cobertura del contrato.

En la ejecución del contrato, el contratista suministrará el equipo humano con el perfil requerido. Para acreditar la formación académica y la experiencia, el contratista suministrará las hojas de vida con sus correspondientes diplomas y certificados.

Se requiere de una carta de compromiso del proponente en la que conste que una vez adjudicado el contrato contará con el equipo humano requerido. El supervisor del contrato verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos, verificando las hojas de vida del personal contratado.



www.medellin.gov.co

11.1 PERFILES PARA EL TRABAJO EN OFICINA:

11.1.1 COORDINADOR DE TRABAJO DE OFICINA:

Perfil: Título de Profesional en: Áreas sociales, administrativas, económicas, de ingeniería o estadística. Experiencia comprobada mínima de dos (2) años, a partir de la expedición de la tarjeta profesional, en dirección o coordinación de proyectos relacionados con procesos de encuestaje en campo, o en coordinación de proyectos relacionados con encuestas en temas sociales y/o económicas.

Para la realización de actividades de oficina tendrá máximo ocho (8) días calendario, para realizar la respectiva gestión en su totalidad, correspondiente a todos y cada uno de los procesos establecidos por el DNP.

NOTA: El Departamento Administrativo de Planeación, realiza interacciones con el DNP en relación a la base de datos según disposiciones de ley. Para el cumplimiento de estas interacciones el DAP informará al contratista de los respectivos procesos a realizarse con el propósito de estar articulados y definir sí estas acciones podrían modificar en el aumento del tiempo establecido de los días calendario.

Cantidad: 1

ACTIVIDADES:

Planear el trabajo de oficina en todos sus aspectos y organizarlo de tal manera que las actividades estén debidamente previstas en tiempo, contenido y requerimiento.
Garantizar la asignación de los recursos para el trabajo de oficina que requiere el proyecto.
Gestionar la logística para disponer de los recursos, equipos y puestos de trabajo, para garantizar la correcta prestación del servicio.
Gestionar, entregar y dar respuesta oportuna a los requerimientos de información del trabajo de oficina, como insumo de respuesta para tutelas, derechos de petición y demás, a las cuales se les debe dar respuesta en los tiempos definidos de manera particular en cada caso.
Mantener contacto permanente con la Supervisión del contrato y atender oportunamente sus solicitudes.
Asistir a todas las reuniones de seguimiento programadas e informar sobre el avance del proyecto.
Gestionar los procesos de mejoramiento que se requieran frente al proceso de oficina y verificar la implementación de los procesos de control de calidad del proceso.
Entregar oportunamente la información y los productos solicitados.
Evaluar el funcionamiento del proceso operativo del Sisbén en función de todas y cada una de las actividades que lo conforman, y proponer los ajustes o correctivos que considere necesarios.
Realizar análisis cualitativo y cuantitativo de la información del proceso operativo del Sisbén.

Gestionar la atención de solicitudes provenientes del buzón del Sisbén y las que le sean remitidas por el Departamento Administrativo de Planeación.
Dimensionar y planificar de acuerdo con la información histórica de la demanda, los incrementos o disminuciones del recurso humano, para garantizar un óptimo desarrollo del contrato y cumplir con los tiempos estipulados definidos por el DAP.
Gestionar las novedades del equipo de trabajo con el fin de garantizar el cumplimiento de la oportuna gestión de las solicitudes.
Asistir a las reuniones o eventos en el que se requiera la asistencia del contratista como operador del Sisbén.
Presentar informes sobre actividades realizadas.
Realizar Informe de solicitudes cerradas previa coordinación de dicho proceso con el DAP.
Garantizar la realización de la notificación a usuario sobre solicitud cerrada.

11.1.2 APOYO DE SISTEMAS:

Perfil: Ingeniero en el área de sistemas o afines. Experiencia comprobada mínima de dos (2) años, en telecomunicaciones o manejo de sistemas de información o bases de datos.

Cantidad: 1

ACTIVIDADES:

Apoyar en el soporte del funcionamiento de los Dispositivos móviles de captura – DMC.
Remitir las solicitudes cerradas, en especial las de encuesta, para no programar dichas visitas.
Actualizar los flujogramas de operación del proyecto.
Realizar las transferencias diarias al Departamento Nacional de Planeación.
Generar Backups diarios en el aplicativo que defina el Departamento Nacional de Planeación.
Presentar informes sobre actividades realizadas.
Capacitar en el manejo del software dispuesto por el DNP y en el Dispositivo Móvil de Captura.
Realizar inducción, reinducción y/o entrenamiento al personal que determine el DAP, del DMC y del aplicativo definido por el Departamento Nacional de Planeación.
Realizar informe de solicitudes; Realizadas, Pendientes, Sincronizadas, Aprobadas, Canceladas, Rechazadas.

11.1.3 ANALISTA ESTADÍSTICO:

Perfil: Título de Profesional en el área de Estadística. Experiencia comprobada mínima de un (1) año, a partir de la expedición de la tarjeta profesional, en manejo de SPSS o R para análisis de mallas de validación y análisis de resultados de encuesta.

Cantidad: 1

ACTIVIDADES:

Analizar estadísticamente la información relacionada con el sisbén.
Generar y procesar las bases de datos solicitadas, validadas.
Generar informes e información solicitada.
Elaborar los informes y cuadros estadísticos solicitados con la calidad exigida.
Presentar informes sobre actividades realizadas.
Realizar análisis de tableros de control; PBI, entre otros.

Nota: el equipo de cómputo debe soportar eficientemente las necesidades se procesamiento de las bases de datos manejadas por este perfil.

11.1.4 AUXILIAR APOYO PUNTOS DE ATENCIÓN:

Perfil: Técnico y/o tecnólogo en el área de sistemas, o contar con dos (2) años de educación superior culminada, en ingeniería de sistemas o afines. Experiencia comprobada mínima de un (1) año, en telecomunicaciones o manejo de sistemas de información o bases de datos.

Cantidad: 1 (Puede variar dependiendo de la demanda)

ACTIVIDADES:

Gestionar, atender, resolver y registrar las inquietudes de los usuarios del aplicativo definido por el Departamento Nacional de Planeación.
Atender y resolver las inquietudes al personal que registra solicitudes en aplicativo definido por el DNP.
Presentar informes sobre actividades realizadas.

**Nota:** Este perfil no podrá realizar cierre de solicitudes, este proceso se realizaría de manera coordinada con el coordinador de oficina y en coordinación con el DAP.

11.1.5 ABOGADO:

Perfil: Profesional en Derecho. Experiencia comprobada mínima de un (1) año, a partir de la expedición de la tarjeta profesional, en experiencia profesional del Derecho.

Cantidad: 1 (Puede variar dependiendo de la demanda)

ACTIVIDADES:

Dar respuesta a los requerimientos judiciales (Tutelas (fallos de tutela y lo relacionado a tutelas)), PQRSD y Derechos de petición sobre el Sisbén, de acuerdo con los términos y plazos establecidos por el Departamento Administrativo de Planeación.
Apoyar al Departamento Administrativo de Planeación en consultas de tipo metodológico.
Asistir a las reuniones en el que se requiera su asistencia como componente jurídico en la gestión del operador del Sisbén.
Presentar informes sobre actividades realizadas.

11.1.6 AUXILIAR JURÍDICO:

Perfil: Profesional en Derecho o estudiante de los 2 últimos semestres de Derecho.

Cantidad: A demanda (Mínimo dos – 2)

ACTIVIDADES:

Proyectar las respuestas a las PQRSD, Derechos de petición y peticiones de entidades públicas, relacionadas con el Sisbén.
Revisar que los Derechos de petición frente al Sisbén estén dentro de los ANS (tiempos de respuesta) institucionales.
Brindar apoyo en preguntas sobre el Sisbén escaladas al Departamento Nacional de Planeación.
Presentar informes sobre actividades realizadas.

11.1.7 AUXILIAR CONTACTO TELEFÓNICO CON EL CIUDADANO

Perfil: Título de Bachiller. Experiencia comprobada mínima de un (1) año en actividades de oficina o gestión documental o atención al cliente (con manejo de ofimática).

Cantidad: A demanda (Mínimo dos - 2)

ACTIVIDADES:

- Gestión de contacto telefónico de conformidad con la función de servicios asociados al SISBEN.
- Agendar con el usuario las solicitudes a visitar en las diferentes unidades de vivienda para la realización de la encuesta del Sisbén. En este proceso se debe identificar la totalidad de hogares que existe en la unidad de vivienda vs la documentación física. Esto con el fin de garantizar que la encuesta a realizarse sea efectiva.
- Brindar la orientación idónea a los ciudadanos teniendo en cuanta las directrices y metodologías establecidas frente al Sisbén.
- Realizar llamadas a los usuarios, para aclarar información para dar respuesta a las solicitudes. Según debido proceso.
- Realizar llamadas a los usuarios, para gestionar información de novedades y Casos enviados por el Departamento Nacional de Planeación.
- Presentar informes sobre actividades realizadas.
- Realizar las llamadas a las solicitudes de modificaciones e inclusiones

Nota: encuesta efectiva realizada: corresponde al encuestaje de todos los hogares que se encuentran en la respectiva unidad de vivienda; ejemplo en caso de existir dos hogares y solo se realiza el encuestaje a un solo hogar no se tendrá en cuenta como encuesta efectiva. Este proceso se debe garantizar desde el agendamiento de la visita con el fin de si es del caso realizar la retroalimentación al usuario y con el debido proceso realizar cierre de solicitud en coordinación con el coordinador de oficina y el DAP.

11.1.8 AUXILIAR DE ARCHIVO:

Perfil: Título de Bachiller. Experiencia comprobada mínima de un (1) año en actividades de oficina o gestión documental o atención al cliente (con manejo de ofimática).

Cantidad: 2 (Puede variar dependiendo de la demanda)

ACTIVIDADES:

Archivar los soportes físicos de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo definido por el Departamento Nacional de Planeación.
Gestionar el archivo Histórico de fichas físicas.
Suministrar información requerida del archivo físico del Sisbén como insumo para atender y dar respuesta a las diferentes solicitudes
Garantizar custodia del material que se encuentra en el archivo físico del Sisbén.
Presentar informes sobre actividades realizadas.

11.1.9 AUXILIAR DE OFICINA:

Perfil: Título de Bachiller. Experiencia comprobada mínima de un (1) año en actividades de oficina o gestión documental o atención al cliente (con manejo de ofimática).

Cantidad: A demanda (Mínimo doce - 12)

ACTIVIDADES:

- Dar respuesta oportuna a los requerimientos de información realizados por el Departamento Administrativo de Planeación para la atención de PQRSD, Derechos de petición, fallos y tutelas frente al Sisbén.
- Revisar los insumos a utilizar para las respectivas respuestas.
- Radicar en el aplicativo definido por el Departamento Nacional de Planeación, las solicitudes designadas y definidas por el Departamento Administrativo de Planeación, (las que ingresan a través de los canales definidos por el Distrito Especial).
- Presentar informes sobre actividades realizadas.
- Recibir los soportes documentales que llegan de los puntos de atención y clasificarlos.
- Analizar los resultados de las transmisiones realizadas al Departamento Nacional de Planeación en lo referente a las diferentes solicitudes rechazadas, para efectos de la corrección y atención de las solicitudes y encuestas.
- Efectuar la gestión correspondiente de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación, para dar solución a las solicitudes rechazadas por dicha entidad.
- Apoyar los diferentes procedimientos y/o actividades referentes al manejo del archivo.
- Generar y presentar informes y reportes relacionados con el alcance del sistema de información de las solicitudes atendidas.
- Generar archivo de solicitudes diarias recibidas y atendidas.
- Presentar informes sobre actividades realizadas.
- Responder al usuario, en las plantillas establecidas, según la situación.
- Enviar a radicar, a través de servicio a la ciudadanía por el sistema Mercurio, con el fin de generar respuestas a las solicitudes de Fiscalía, Policía o comunidad en general que requieren una respuesta diferente a la establecida en las plantillas.



www.medellin.gov.co

- Presentar informes sobre actividades realizadas.
- Realizar orientación y radicación de solicitudes SISBEN a través de Sisbenapp, cuando así lo requiera el DAP.
- Radicación en mercurio de las del debido proceso, incluir esta función

11.1.10 MENSAJERO:

Perfil: Título de Bachiller. Experiencia comprobada mínima de seis (6) meses en actividades de mensajería.

Cantidad: 1 (Puede variar dependiendo si se inicia la atención de trámites del Sisbén de manera presencial en los puntos de atención, y si los Juzgados vuelven a atender de manera presencial)

ACTIVIDADES:

Recolectar de los diferentes puntos de atención Sisbén, los soportes físicos de las solicitudes registradas en el aplicativo definido por el DNP.
Recibir y entregar en forma oportuna en los juzgados, las totalidades de tutelas o fallos de tutelas que se proyecten diariamente.
Entregar oportunamente y recibir documentos que tengan que ver con la operación del Sisbén.
Recoger y entregar en el Departamento Administrativo de Planeación documentación relacionada con el Sisbén.
Presentar informes sobre actividades realizadas.

NOTA GENERAL PERSONAL TRABAJO DE OFICINA:
Todo personal adicional requerido por factores de demanda debe ser previamente informado y autorizado por el Supervisor del contrato de la Alcaldia de Medellín

11.2 PERFILES PARA EL TRABAJO EN TERRITORIO:

11.2.1 COORDINADOR DE TRABAJO DE CAMPO:

Perfil: Título de Profesional en áreas sociales, administrativas, económicas, de ingeniería o estadística. Experiencia comprobada mínima de dos (2) años, a partir de la expedición de la tarjeta profesional, en dirección o coordinación de proyectos relacionados con procesos de encuestaje en campo, o coordinación de proyectos relacionados con encuestas socioeconómicas.

Cantidad: 1

ACTIVIDADES:

- Planear el trabajo de campo en todos sus aspectos y organizarlo de tal manera que las actividades estén debidamente previstas en tiempo, contenido y requerimiento.
- Garantizar la asignación de los recursos para el trabajo de campo que requiere el proyecto.

- Gestionar la logística para disponer de los recursos y equipos, para garantizar la correcta prestación del servicio.
- Mantener contacto permanente con la Supervisión del contrato y atender oportunamente sus solicitudes.
- Asistir a todas las reuniones de seguimiento programadas e informar sobre el avance del proyecto.
- Gestionar los procesos de mejoramiento que se requieran frente al proceso de trabajo de campo y verificar la implementación de los procesos de control de calidad del proceso.
- Coordinar el trabajo de campo, con base en los procedimientos y/o actividades definidos por el DNP y aquellas definidas por el DAP.
- Asignar las rutas de trabajo a supervisores.
- Coordinar con el equipo de supervisores los avances del trabajo de los encuestadores.
- Vigilar que supervisores y encuestadores hagan el trabajo que les corresponde de acuerdo con las instrucciones y lineamientos metodológicos impartidos por el DNP.
- Estar atento para resolver las dudas metodológicas o conceptuales que se presenten en terreno, solucionarlas y convocar a reuniones de supervisores para desarrollar procesos de retroalimentación y unificar criterios de trabajo.
- Realizar inducción, reinducción metodológica a los roles y/o actores definidos por DAP según directrices, normatividad y demás elementos emitidos por el DNP.
- Controlar el avance del trabajo de campo asignado.
- Atender oportunamente las novedades o dificultades que reporten los supervisores.
- Generar diariamente los informes consolidados de resultados (visitas realizadas, encuestas efectivas, ausencias, rechazos) y de avance.
- Gestionar, entregar y dar respuesta oportuna a los requerimientos de información de aplicación de encuestas y/o actividades de campo, como insumo de respuesta para tutelas, derechos de petición y demás, a las cuales se les debe dar respuesta en los tiempos definidos de manera particular en cada caso.
- Garantizar la recolección de información y cumplimiento de asignación de encuestas.
- Garantizar de forma oportuna y actualizada que el personal de campo disponga de los materiales de trabajo: DMC, celulares, soportes.
- Gestionar las novedades del equipo de trabajo con el fin de garantizar el cumplimiento de la oportuna gestión de las solicitudes de trabajo de campo.
- Brindar capacitación a los encuestadores y supervisores de las directrices y lineamientos establecidos por el DNP para la realización de sus funciones.
- Presentar informes sobre actividades realizadas.

11.2.2 ENCUESTADOR:

Perfil: Bachiller. Haber participado como mínimo en un proyecto y/o actividad que involucre el diligenciamiento de encuestas y/o captura de información en campo.

Rendimiento promedio: 10 encuestas al día.

Cantidad: A demanda

ACTIVIDADES:

- Recibir el DMC y sus accesorios para el desarrollo del proceso de encuestaje.
- Llevar siempre la identificación (chaleco, gorra y carnet) que lo acredite como parte del equipo Sisbén IV.
- Verificar que el DMC funcione correctamente antes de salir a campo.
- Realizar las labores de alistamiento del DMC diariamente antes de salir a campo.
- Cumplir con la carga de trabajo diaria que le sea asignada.
- Realizar la encuesta después de haberse autorizado por el supervisor.
- Llevar a cabo correctamente, el proceso de aplicación de la encuesta siguiendo los lineamientos y aquellos recibidos en la capacitación y seguir estrictamente el protocolo de bioseguridad.
- Realizar las encuestas que sean reprogramadas.
- Informar al supervisor las situaciones especiales o problemas que se presenten para la oportuna y correcta ejecución de su trabajo.
- Al aplicar la encuesta debe leer textualmente las preguntas con sus respectivas opciones de respuesta.
- Cuidar los bienes entregados para la ejecución y desarrollo de la labor DMC y sus accesorios.
- Aplicar las mejoras prácticas de uso del DMC y responder por su pérdida o deterioro. En caso de pérdida cumplir con los procedimientos administrativos y legales que sean necesarios.
- Devolver los bienes entregados para la ejecución del trabajo de conformidad con los procedimientos allí establecidos.
- Mantener la confidencialidad de la información recolectada.
- En casos de pérdida o daño de los DMC o sus accesorios, debe asegurarse de que se realicen oportunamente los trámites administrativos y legales que se requieran.
- En caso de pérdida DMC, se debe realizar proceso de recolección de información nuevamente según proceso definido en coordinación con coordinadores de campo y de oficina.
- Entrega de afiches, boletines, volantes, disposición de stickers en las visitas, e información definida por el DAP en relación al SISBEN.

NOTAS:

El encuestador no podrá realizar cierre de encuesta, este proceso se realizaría de parte de supervisor del encuestador en coordinación con el DAP.

En caso de presentarse situación administrativa que no permita realizar la encuesta, el proceso de reprogramación debe realizarse por medio del proceso de agendamiento para que se garantice la trazabilidad del proceso y se cuente con el respectivo I.D. De manera autónoma por parte del encuestador no se podrá realizar reprogramación de encuesta.

11.2.3 SUPERVISOR DE CAMPO:

Perfil: Técnico y/o tecnólogo, o contar con dos (2) años de educación superior culminada. Con experiencia específica relacionada mínima de seis (6) meses, en proyectos donde

haya desarrollado labores de coordinación y/o supervisión y/o revisión en la aplicación de encuestas. Conocer el Distrito Especial y ubicación en el territorio.

Se requiere 1 Supervisor por cada 5 Encuestadores.

Cantidad: A Demanda

ACTIVIDADES:

- Asignar y distribuir el trabajo de campo a cada encuestador.
- Acompañamiento en campo a los encuestadores asignados y apoyo en ubicación de direcciones y de organización de la ruta de trabajo, siguiendo estrictamente el protocolo de bioseguridad.
- Realizar el control de calidad aleatoria a las solicitudes visitadas por los encuestadores
- Acompañamiento y soporte al trabajo que desarrollen los encuestadores a su cargo.
- Dar apoyo al coordinador de campo en la organización del operativo y proceso de alistamiento para la aplicación de las encuestas.
- Realizar el seguimiento y control a los encuestadores en la aplicación de conceptos, directrices y demás emitidos por el DNP.
- Verificar la ubicación geográfica de los encuestadores.
- Efectuar reuniones con los encuestadores y desarrollar los procesos de retroalimentación a que haya lugar.
- Brindar soporte temático y operativo al equipo de encuestadores a su cargo.
- Velar porque el equipo de encuestadores disponga de los elementos de identificación durante el tiempo que se realice el operativo de campo de acuerdo con los lineamientos de imagen emitidos.
- Informar oportunamente al coordinador de campo sobre los problemas, las dudas o los eventos de riesgo que se presenten en la ejecución de su trabajo.
- Cuidar los elementos devolutivos entregados para la ejecución y desarrollo del trabajo de campo y responder por su pérdida o deterioro, en particular del DMC y sus accesorios.
- Al finalizar cada jornada diaria velar que los encuestadores entreguen los DMC para el respectivo descargue de las encuestas realizadas a la base local. (No hacen el descargue).
- Al finalizar la jornada diaria hacer entrega de los DMC a los Auxiliares DMC´s
- Garantizar que en casos de pérdida o daño de los DMC o sus accesorios, se realicen oportunamente los trámites administrativos y legales que se requieran.
- Velar por el cumplimiento de los rendimientos y desempeño de los encuestadores. Esta labor permite minimizar riesgos asociados con el cumplimento de metas dentro de los plazos previstos.
- Generar diariamente los informes de resultados (visitas realizadas, encuestas efectivas, ausencias, rechazos) y de avance.
- Entrega de afiches, boletines, volantes, disposición de stickers en las visitas, e información definida por el DAP en relación al SISBEN.
- Aplicación de encuesta en terreno (unidad de vivienda) de satisfacción, definida por el DAP en relación al proceso de encuestadores y proceso SISBEN.



www.medellin.gov.co

- Validación en terreno del resultado de las encuestas con casos de unidades de vivienda en: demolición, dirección no existe, entre otros definidos por el DAP.
- Validación y acompañamiento de realización de encuesta en sitios tales como “inquilinato”
- Informe por encuestador sobre, encuestas asignadas, encuestas realizadas, encuestas con solicitud de cierre, tiempo de encuestaje, resultado de encuesta de satisfacción, días de acompañamiento del supervisor al encuestador por semana, proceso de retroalimentación metodológicos, procesos de verificación, entre otros elementos para realizar seguimiento correspondiente al proceso de encuestaje.

11.2.4 AUXILIAR DE SUPERVISOR– DMC´s:

Perfil: Título de Bachiller. Experiencia comprobada mínima de un (1) año en actividades de oficina o gestión documental o atención al cliente (con manejo de ofimática).

Se requiere un (1) auxiliar por cada 3 Supervisores.

Cantidad: A demanda

ACTIVIDADES:

- Efectuar el cargue en cada uno de los DMC de las solicitudes que se aplicarán.
- Activar la cartografía en los DMC al equipo de encuestadores a su cargo.
- Generar el backup de cada DMC al finalizar cada jornada, antes de asignar nuevas unidades.
- Al finalizar cada jornada diaria realizar la sincronización de los DMC para descargar las encuestas realizadas a la base local.
- Generar backup diariamente a los DMC antes de realizar la transmisión al sotfware local.
- Informe cuadro comparativo coordenadas del hogar/unidad de vivienda objeto de encuesta Vs coordenadas del lugar donde se genera el cierre de la encuesta y su horario (de cierre)

NOTA: Se debe garantizar que el cargue de los DMC permita a los encuestadores y supervisores la realización de sus actividades de campo desde las 8am.

11.2.5 ENRUTADOR:

Perfil: Bachiller. Con experiencia específica relacionada mínima de seis (6) meses, en proyectos donde haya desarrollado labores de coordinación y/o supervisión y/o revisión en la aplicación de encuestas. Conocer el Distrito Especial y ubicación en el territorio.

Cantidad: A demanda (mínimo 1)

ACTIVIDADES:

- Asignar y orientar diariamente al personal de trabajo de campo en las áreas de atención de encuestaje.
- Georreferenciar las solicitudes Sisbén y generar las hojas de ruta de los encuestadores.
- Asignar diariamente las cargas de trabajo a los encuestadores de las solicitudes a visitar.
- Programar oportunamente el trabajo de atención de encuestaje en campo.
- Elaborar diariamente los informes de resultados de atención en campo.
- Realizar el seguimiento y actualización del estado de todas y cada una de las solicitudes correspondientes a campo, para identificar su trazabilidad y proceder a la consecución de encuestas efectivas.
- Presentar informes sobre actividades realizadas.

NOTAS GENERALES AL PERSONAL:

1. El contratista debe asegurar la eficiente prestación del servicio con el equipo humano necesario.

2. En referencia al numeral 16 de las presentes especificaciones técnicas, con el fin de fortalecer las capacidades del SISBEN, el DAP en cuanto así lo requiera, podrá solicitar al contratista personal en diferentes áreas del conocimiento con características de profesional, técnico y/o tecnólogo, así como bachilleres; para estos particulares previamente el DAP informará las actividades que dicho personal desempeñará. En este orden de ideas, el Contratista cotizará dicho personal en referencia los siguientes perfiles:

   **Personal Solicitado**
   - Profesional con un año de experiencia.
   - Técnico con seis (6) meses de experiencia
   - Tecnólogo con seis (6) meses de experiencia
   - Bachiller

   12. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA TECNOLOGÍA:

El contratista debe proveer y alistar para el proyecto, los Dispositivos Móviles de Captura - DMC para el personal de trabajo en territorio, encuestadores y supervisores, con el respectivo software instalado, que suministre el Departamento Nacional de Planeación.

Se debe garantizar que cada persona en los roles descritos para el trabajo en territorio disponga de un Dispositivo Móvil de Captura - DMC para el desarrollo de su actividad. Esto es, cada persona debe contar con un único DMC, el cual sería entonces intransferible a otros usuarios.

Los Dispositivos Móviles de Captura - DMC son proporcionados por el contratista y los coloca a disposición para el desarrollo del contrato.

Para la ejecución del proyecto el contratista deberá disponer de su propia mesa de ayuda para resolver problemas tecnológicos relacionados con sus equipos, red local y red de telecomunicaciones.

Se debe contactar a la mesa de ayuda del Departamento Nacional de Planeación previa autorización del DAP cuando se presenten problemas con:

El software del Dispositivo Móvil de Captura – DMC.
El software local instalado en los equipos locales.
Problemas de acceso al Servidor del Departamento Nacional de Planeación.
Problemas con el aplicativo suministrado por el Departamento Nacional de Planeación.
Cuando se tengan dudas frente a los lineamientos, guías y protocolos definidos por el Departamento Nacional de Planeación.
Problemas de transmisión de la información al DNP

Se debe acudir a la mesa de ayuda del Departamento Administrativo de Planeación:

Cuando se presenten problemas con los equipos locales de los puntos de atención del Sisbén, relacionados con hardware o con red local.

Cuando se presenten problemas de acceso al Servidor del Distrito Especial.

Una vez finalizado el contrato y transmitida toda la información, se debe garantizar que se elimine toda la información contenida en los Dispositivos Móviles de Captura - DMC.

El contratista debe garantizar la disponibilidad de un stock suficiente de DMCs para reemplazarlos inmediatamente se presenten fallas, se presenten pérdidas o hurtos; es recomendable que el contratista constituya una póliza que cubra estos riesgos.

En síntesis, el contratista debe asignar al proyecto una plataforma tecnológica que permita atender oportunamente todos los requerimientos técnicos y tecnológicos que se presenten durante el desarrollo del contrato. Específicamente, que disponga durante la ejecución del contrato:

- De los Dispositivos móviles de captura – DMC con las características especificadas.
- Del hardware de oficina con las características especificadas INCLUYE TODO EL TRABAJO DE OFICINA NO LIMITARLO.
- De una red local.
- De una infraestructura de telecomunicaciones que permita comunicación con el Servidor Sisbén de la Alcaldía de Medellín y con el Servidor Sisbén del Departamento Nacional de Planeación.
- De un software o plataforma de contact center, para verificar información incompleta o inconsistente de solicitudes Sisbén, para agendar visitas para encuesta o para atender las diferentes solicitudes: tales como modificación, inclusión o aquellas que

defina el DNP en el que se requiera información del solicitante, que permita registrar e identificar las llamadas realizadas.

- De un software ofimático para generar oportunamente los entregables solicitados.

- De una mesa de ayuda interna que permita solucionar oportunamente los impases que se presenten relacionados con los recursos tecnológicos solicitados.

El contratista debe tener la flexibilidad de aumentar oportunamente el número de equipos solicitados, si la demanda de solicitudes sisbén, así lo exige.

12.1 REQUISITOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS A CUMPLIR POR EL CONTRATISTA

Las siguientes son las especificaciones técnicas establecidas por el Departamento Nacional de Planeación, desarrollador del software SisbenApp, para los equipos en los que se instala el software en referencia:

(COMPUTADORES PARA INSTALAR EL SOFTWARE LOCAL DEL SISBÉN IV, CONECTIVIDAD PARA LA SINCRONIZACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS, ENRUTADOR PARA CREAR RED WIFI).

La implementación del Sisbén IV requiere la utilización de herramientas tecnológicas para la captura de información (Dispositivos Móviles de Captura – DMC) y equipos en el centro de operaciones para la sincronización y trasferencia de la información. El software respectivo es provisto por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.

Especificaciones técnicas mínimas para los equipos en los que esté instalado el Software Local en el centro de operaciones:

En el centro operativo, el contratista debe asignar los computadores que permitan procesar el software local del Sisbén IV. El número de estos computadores los define el contratista dependiendo del número de personas que interactuarán con las solicitudes Sisbén.

Las especificaciones técnicas mínimas requeridas para cada uno de estos computadores son:

Procesador de 32 bits (x86) o 64 bits (x64) a 3 gigahercios (GHz).
Memoria RAM de 4 Gb.
Disco duro de 1 Tb.
Sistema operativo Windows 8 Professional o superior (recomendado Windows 10 Pro para cliente).
IIS versión 7 o superior (recomendado 10).
Microsoft .NET Framework 3.5 y 4.5.
Tarjeta de red Fast Ethernet.
Router wifi.

Conexión directa con el Servidor del Distrito Especial para la transferencia diaria de la información.

Se debe verificar la apertura de los puertos 8080, 8069 y 2404 para permitir el proceso de sincronización de los DMC con el sistema local y enrutar la información hasta la base de datos ubicada en el Servidor del Distrito Especial.

Se debe configurar una red wifi para conectar el DMC y el equipo local.

Se debe disponer de una conexión a internet permanente de mínimo 20MB de velocidad de subida y 30MB de bajada para el acceso a la consulta y transferencia de información desde y hacia el Servidor del DNP.

Con el propósito de minimizar la presencia de inconvenientes en el proceso de instalación y funcionamiento del software local en la implementación del Sisbén IV, es necesario que se tengan en cuenta los siguientes lineamientos técnicos:

Las copias no originales de Windows en su mayoría no instalan los componentes mínimos necesarios para el funcionamiento óptimo del computador y por el contrario, pueden contener virus y programas espías que ponen en riesgo la información almacenada en el computador. Además de lo anterior no se cuenta con soporte técnico por parte del fabricante. Por lo anterior, el sistema operativo instalado en el computador debe haberse efectuado siguiendo los procedimientos legales.

El sistema operativo debe estar actualizado. Es necesario permitir la descarga e instalación de todas las actualizaciones que el fabricante dispone para el correcto funcionamiento del sistema operativo.

El software antivirus del computador debe ser instalado por una persona que cuente con los conocimientos técnicos necesarios para que funcione correctamente y no bloquee ni limite la instalación de otros programas.

Especificaciones técnicas mínimas para los Dispositivos móviles de captura - DMC:

Para el levantamiento de la información se emplearán dispositivos móviles de captura - DMC, en los cuales se utilizará un aplicativo que contendrá mallas de validación automáticas que permitirán asegurar la consistencia y calidad de la información desde el origen. Estas mallas se han definido con criterios que evalúan la consistencia de la información recolectada desde el dispositivo móvil (por ejemplo, que la edad reportada por la persona coincida con la calculada por el dispositivo a partir de la fecha de nacimiento). Esto, reduce el tiempo de preparación de la información y aumenta su calidad y consistencia desde la recolección.

La aplicación solo desplegará las preguntas de conformidad con el desarrollo de la encuesta y las mallas de validación diseñadas para garantizar la consistencia y calidad de la encuesta.

Una de las ventajas que ofrece el uso de estos dispositivos es que permiten el levantamiento de la ubicación georreferenciada de los hogares mediante el uso de un sistema de posicionamiento global (GPS, del inglés Global Positioning System) incorporado en los dispositivos.

Los dispositivos móviles de captura – DMC (para los encuestadores y supervisores de campo) deben ser proporcionados por el contratista para el desarrollo del proceso de encuestaje y deben cumplir con las siguientes especificaciones:

Sistema operativo Android 6.0 o superior.
Procesador mínimo 64 bits OCTA CORE 1.2 GHz.
Memoria RAM de mínimo 2 GB/flash y ROM de mínimo 16 GB interna.
Conectividad red mínima: 4G LTE.
Wi-Fi integrada 802.11 b/g/n.
Seguridad WPA2, 802.1x.
Interfaz de comunicaciones mínimo USB 2.0.
GPS autónomo e integrado dentro del equipo con rango de precisión de 3m a 10m en condiciones óptimas del tiempo y horizonte de observación.
Teclado QWERTY en español – táctil (habilitado en el display).
Acelerómetro para orientación dinámica de la pantalla.
Pantalla efectiva entre 5.4” y 7.0”.
Pantalla táctil interacción mediante lápiz y gesto táctil – capacitiva.
Pantalla que permita el ajuste de brillo en diferentes condiciones de luminosidad.
Ranura de memoria integrada SD/mini SD o micro SD.
Entregar para cada DMC una (1) tarjeta SD/mini SD o micro SD de mínimo 16 GB.
Cámara fotográfica principal de mínimo 13 Megapíxeles.
Solución de batería para soportar mínimo 10 horas de trabajo contínuo. Capacidad mínima de cada batería 3000 mAh.
Peso máximo del dispositivo móvil de 300 gramos, incluyendo batería y accesorios (ej.: lápiz, estuche, protector de pantalla).

12.2 ACCESORIOS:

Cargador externo portátil de la misma marca del equipo ofertado con puerto USB y micro USB, de mínimo 5000 mAh.
Lápiz para la pantalla táctil, asegurado a la carcasa o al estuche protector.
Estuche (COVER) para proteger el dispositivo contra golpes/caídas y entrada de polvo; debe permitir el acceso a todos los botones, cámara, pantalla y puertos, sin necesidad de retirar o desplazar el estuche. El material del estuche debe ser a base de silicona y garantizar que no sufra deformaciones.
Protector de pantalla resistente a las huellas, lápiz y rayones, sin perder la sensibilidad del dispositivo y en su conjunto con la pantalla ofrezcan una dureza mínima de 9H.
Cable de sincronización USB.
Manual de operación del dispositivo móvil en idioma español.
El contratista debe garantizar la reposición inmediata de los equipos, accesorios, repuestos y baterías, que se presenten por defecto de fabricación, mal funcionamiento, daño o pérdida, que permita cumplir con la meta propuesta diaria de producción, sin alterar los tiempos establecidos.

El contratista debe garantizar que se dé mantenimiento preventivo y correctivo a todos los equipos.

12.3 SOFTWARE DEL DISPOSITIVO MÓVIL DE CAPTURA.

Disponer de un software de gestión y administración centralizada que cuente entre otras, como mínimo con las siguientes funcionalidades:

Localización de los dispositivos móviles.
Permitir el acceso a las aplicaciones deseadas.
Identificación del equipo.
Capacidad de bloquear o formatear el dispositivo móvil.
Restringir la descarga e instalación de aplicaciones no autorizadas.
La conexión para la gestión de administración debe ser a través de medios seguros SSL.
Acceso remoto al dispositivo.

A través del sistema operativo o de la herramienta de gestión y administración centralizada de los dispositivos móviles de captura - DMC, se debe permitir deshabilitar las opciones de entretenimiento y multimedia instalados.

El contratista debe garantizar que siempre el personal de trabajo de campo dispondrá del dispositivo móvil de captura - DMC en óptimas condiciones de funcionamiento. Por lo tanto, debe prever situaciones de reemplazos inmediatos de equipos en caso de daño, mal funcionamiento, pérdida o hurto, por lo que debe considerar el mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos y se recomienda una póliza que ampare los equipos hurtados.

13. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:

El contratista debe estar en disponibilidad permanente para reunirse con la Supervisión del contrato, cuando así dicha supervisión lo considere, por lo menos una vez cada mes, para informar sobre el avance del contrato, fijar compromisos en torno a su adecuado desarrollo y debe levantar las actas respectivas de cada reunión.

Para la correspondiente verificación en campo y oficina de las actividades propias del contrato, se coordinará dicho proceso con el contratista.

El contratista debe presentar recomendaciones y sugerencias sobre el desarrollo del contrato y participar en la evaluación de propuestas de mejoramiento de procesos, conforme con las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de Planeación.

Se deben presentar oportunamente los informes solicitados durante el desarrollo del contrato (impresos y en formato PDF).

El contratista debe entregar a la Supervisión o Interventoría del contrato, la información solicitada, en un plazo máximo de 2 días hábiles después de realizada la solicitud.

13.1 ENTREGABLES Y EVIDENCIAS:

Los siguientes son los entregables por parte del Contratista:

13.1.1 INFORME INICIAL (Impreso y digital): (Cuando finalice la fase de preparación y alistamiento). Debe contener:

- Información sobre los recursos asignados al proyecto: Instalaciones, infraestructura tecnológica, equipos, DMCs, contact center, archivo, etc.
- Información sobre la selección del personal.
- Información sobre la capacitación realizada al personal seleccionado.
- Flujogramas de los subprocesos.
- Definición de los procesos de control de calidad.

13.1.2 INFORMES MENSUALES DE AVANCE (Impreso y digital): Debe contener:

Cuadro general de solicitudes de campo del mes, por tipo de solicitud, conteniendo: Solicitudes pendientes mes anterior, solicitudes recibidas en el mes, total solicitudes por atender, solicitudes atendidas en campo, solicitudes gestionadas con atención telefónica, total atendido en el mes. Porcentaje de atención en el mes, solicitudes pendientes por atender al final del mes.

Cuadro de encuestas conteniendo: Encuestas efectivas en el mes, encuestas del mes rechazadas por el DNP, encuestas a facturar.

Cuadro general de solicitudes de oficina del mes, por tipo de solicitud, conteniendo: Solicitudes pendientes mes anterior, solicitudes recibidas en el mes, total solicitudes por atender, total atendido en el mes. Porcentaje de atención en el mes, solicitudes pendientes por atender al final del mes.

Relación de tutelas atendidas en el mes.

Relación de PQRSD

Cuadro con el personal de Oficina destinado en el mes para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, conteniendo: Proceso de atención, perfil, cantidad de personas, número de atenciones del mes.

Relación del personal, detallando cargo, plazas y nombres del personal de oficina en el mes.

Cuadro por cargo, plazas y nombres del personal de oficina en el mes.

Gestión del mes en control, almacenamiento y manejo del archivo físico.

Gestión llamadas contact center.

Gestión de los Casos reportados por el Departamento Nacional de Planeación.

Base de datos de solicitudes de trabajo de campo del mes, incluyendo: Solicitudes de campo atendidas, solicitudes de campo efectivas, solicitudes de campo rechazadas por el DNP, solicitudes gestionadas y validadas en SisbenApp, solicitudes pendientes de encuesta y solicitudes pendientes de inclusión de personas (cuando de acuerdo al Manual Operativo del Sisbén IV, la solicitud de inclusión es para más de dos personas).

Relación de hogares encuestados y transmitidos al DNP en el mes.

Base de datos de solicitudes de oficina inclusiones, retiros y modificaciones del mes, incluyendo: Inclusiones atendidas, Modificaciones atendidas, retiros atendidos, inclusiones pendientes, modificaciones pendientes y retiros pendientes.

Base de datos de respuestas a tutelas y fallos de tutelas recibidos y atendidos en el mes, especificando cuáles requieren o no respuesta, y a cuáles se dio respuesta como insumo solicitado por otra dependencia del Distrito Especial.

Base de datos de respuesta a los derechos de petición recibidos y atendidos en el mes, especificando los atendidos pendientes del mes anterior, los recibidos en el mes y los pendientes por atender.

Base de datos con relación de radicados para almacenamiento y custodia en el archivo físico del mes, para cada uno de los procesos: Modificaciones, encuestas, inclusiones, retiros, radicados tutelas.

Base de datos de los registros de llamadas contact center del mes, incluyendo: Resumen gestión del mes, gestión diaria, gestión por asesor, todas con fecha, hora, objeto y ID de la llamada.

Base de datos de gestión a los casos en verificación definidos por el DNP.

Base de datos con informe de gestión de las devoluciones.

Relación del personal que prestó los servicios en el mes.

Relación de notificaciones enviadas en el mes por servicio de mensajería, conteniendo:

Fecha solicitud
Radicado solicitud
Nombre solicitante
Fecha envío notificación
Dirección
Barrio o vereda
Causa notificación

Indicativo área urbana o rural

NOTAS:

Durante la ejecución del contrato el Departamento Administrativo de Planeación informará oportunamente al contratista si requiere de cuadros, tablas o bases de datos adicionales.

Todos los informes deben ser entregados impresos y en digital.

Los informes requeridos deben contener anexos o archivos estadísticos y el detalle de los mismos, cuando se requieran aclaraciones.

13.1.3 INFORME FINAL (Impreso y digital): Debe contener los mismos productos señalados en los informes mensuales de avance, pero incluyendo el acumulado de toda la ejecución del contrato.

14. COSTOS:

En la presupuestación se deben cotizar los siguientes 4 valores:

- Valor del servicio fijo mensual (Incluído el IVA si aplica).
- Valor del servicio variable mensual encuestas (Depende del número de encuestas realizadas en el mes) (Incluído el IVA si aplica).
- Valor del servicio variable mensual notificaciones área urbana (Depende del número de notificaciones mensuales enviadas a los usuarios) (Incluído el IVA si aplica).
- Valor del servicio variable mensual notificaciones área rural (Depende del número de notificaciones mensuales enviadas a los usuarios) (Incluído el IVA si aplica).

Para cotizar estos valores debe considerar:

<u>Valor del Servicio fijo mensual (Incluido el IVA):</u>

El valor de este servicio incluye todas las actividades de oficina descritas en este documento.

Para calcularlo, se debe considerar:

Valor del recurso para trabajo de oficina especificado en este documento.
Valor Director del proyecto (Considerar tiempo real de dedicación exclusiva al proyecto).
Valor alquiler sede operativa en Medellín debidamente dotada con infraestructura de telecomunicaciones requerida, incluídos servicios públicos, administración, vigilancia, etc.
Valor alquiler equipos de cómputo locales.
Valor alquiler impresora láser multifuncional con techo máximo de 1,000 impresiones mes.

Valor servicio plataforma contact center, incluye software registro e identificación de llamadas.
Valor alquiler infraestructura para recibo, custodia y entrega de los archivos físico e histórico (alquiler archivador rodante y cajas de almacenamiento).
Valor capacitación del personal.
Valor Pólizas del contrato.

El valor del Servicio fijo diario se calculará: Valor del Servicio fijo mensual / 30.

Esto, para las situaciones en que se deba calcular este dato, por ejemplo, cuando el contrato no se ejecuta el mes completo, generalmente en el mes de inicio del mismo.

Adicionalmente, para aquellas situaciones en las que la demanda de atención de solicitudes sisbén en oficina se incremente considerablemente, o se trate de un mes atípico en el incremento de solicitudes sisbén, debidamente sustentado, se deberá indicar el valor mensual a pagar por cada plaza adicional que se autorice (IVA incluido).

Esta situación se autorizará temporalmente, para períodos de tiempo excepcionales en el que se incremente significativamente el número de solicitudes Sisbén, mientras se retorna a la normalidad.

NOTAS:
En el evento de no contar con la totalidad del recurso humano de forma parcial o total en un periodo o mes especifico, el costo asignado por perfil que corresponda, debe ser descontado de la tarifa fija mensual.

El valor día, se calculará dividiendo este valor mensual entre 30.

<u>Valor del servicio variable mensual encuesta:</u>

El valor de este servicio incluye todas las actividades de trabajo de campo descritas en este documento.

El número de encuestas a realizar cada mes, está sujeto a la demanda.

Para calcular el valor de la encuesta realizada (Incluido el IVA) se debe considerar:

Valor alquiler Dispositivos Móviles de Captura – DMC (incluye pólizas que cubran hurtos, pérdida o daños).
Valor alistamiento de los DMC.
Valor Auxiliar DMC´s
Valor coordinador de trabajo de campo.
Valor enrutador.
Valor encuestador (incluye transporte).
Valor supervisor (incluye transporte).

Mientas este vigente en Colombia el Estado de Emergencia Sanitaria, el contratista debe enviar dos valores de encuesta: uno considerando los termómetros, y otro sin considerar el valor termómetros

Por lo tanto, el valor del servicio variable del mes encuesta sería:

Valor encuesta realizada (incluido el IVA) por el número de encuestas realizadas en el mes.

Valor del servicio variable mensual notificación área urbana:

El valor de este servicio incluye todas las notificaciones enviadas en el mes a los usuarios en el área urbana del Distrito Especial, por servicio de mensajería.

El número de notificaciones área urbana a enviar cada mes, está sujeto a la demanda y a las situaciones particulares de cada respuesta a solicitud sisbén.

Se debe especificar el valor de cada notificación área urbana (Incluido el IVA).

Por lo tanto, el valor del servicio variable del mes notificación urbana sería:

Valor notificación área urbana (incluido el IVA) por el número de notificaciones área urbana enviadas en el mes.

Valor del servicio variable mensual notificación área rural:

El valor de este servicio incluye todas las notificaciones enviadas en el mes a los usuarios en el área rural del Distrito Especial, por servicio de mensajería.

El número de notificaciones área rural a enviar cada mes, está sujeto a la demanda y a las situaciones particulares de cada respuesta a solicitud sisbén.

Se debe especificar el valor de cada notificación área rural (Incluido el IVA).

Por todo lo anterior, el valor total a pagar en el mes, se calcula considerando: el valor del servicio fijo mensual, el valor del servicio variable del mes encuesta, el valor del servicio variable mes notificación área urbana, el valor del servicio variable mes notificación área rural y el valor de los perfiles adicionales (cuando éstos sean autorizados).

Para la estimación del precio total (incluido el IVA), para los valores que contemplan cantidades variables (encuestas y notificaciones), se considerarán los siguientes techos máximos a ejecutar durante el plazo del contrato:

Número máximo de encuestas a realizar en el período de ejecución del contrato: 65.000
Número máximo de notificaciones urbanas en el período de ejecución del contrato: 5.000
Número máximo de notificaciones rurales en el período de ejecución del contrato: 3.000

15. VALOR PROPUESTA ECONÓMICA QUE DEBE PRESENTAR EL PROPONENTE:

| ÍTEM | VALOR (SIN IVA) | VALOR (CON IVA) |
|---|---|---|
| Valor del servicio fijo mensual | | |
| Valor de encuesta (Considerando termómetro) | | |
| Valor de encuesta (Sin termómetro) | | |
| Valor notificación área urbana | | |
| Valor notificación área rural | | |
| Valor mensual abogado adicional | | |
| Valor mensual auxiliar adicional | | |
| Valor Profesional adicional 1 año de experiencia | | |
| Valor Técnico adicional 6 meses de experiencia | | |
| Valor Tecnólogo adicional 6 meses de experiencia | | |
| Valor Bachiller adicional 6 meses de experiencia | | |
| DMC (para la realización de proyectos o convenios con terceros) | | |
| MIFI + 100GB (para la realización de proyectos o convenios con terceros) | | |
| ROUTER (para la realización de proyectos o convenios con terceros) | | |
| EQUIPO PORTATIL + OFFICE E1 (para la realización de proyectos o convenios con terceros) | | |
| AUXILIAR CON PUESTO DE TRABAJO (para la realización de proyectos o convenios con terceros) | | |
| SUPERVISOR CON PUESTO DE TRABAJO (para la realización de proyectos o convenios con terceros) | | |

Los valores de abogado y auxiliar adicional se autorizarán por parte de la supervisión del contrato, solamente cuando se presenten situaciones excepcionales que no se alcancen a cubrir con el personal de base solicitado en las especificaciones técnicas.

16. CONSIDERACIONES COMPLEMENTARIAS AL SERVICIO

En el momento que el Distrito Especial así lo requiera, con el fin de fortalecer las capacidades del SISBEN, el contratista facilitará los Dispositivos Móviles de Captura (DMC), con el recurso humano y tecnológico que el Distrito Especial indique, o cualquiera de los ítems contemplados dentro de las especificaciones técnicas del contrato, y con los precios pactados dentro del mismo, para la realización de proyectos o convenios con terceros que permitan incrementar la cobertura de la población en el Sisbén.

Por lo tanto, el contratista estará en disposición de acompañar al Distrito Especial en las diferentes jornadas institucionales que se presenten, a modo de dar orientación a la ciudadanía, adicionalmente realizar la recepción de solicitudes del SISBEN (ello en caso

de que la Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía no este en capacidad de acompañar dicho evento) y realizar las encuestas a que haya lugar si es del caso.

Es importante tener en cuenta que en la fase de demanda del SISBEN IV, de conformidad con indicaciones dadas por el DNP, de manera coordinada entre el contratista y el Distrito Especial, será posible poner en marcha la materialización de algunas estrategias que permitan responder a la situación actual que se presenta por la necesidad de actualizar la información del Sisbén de los hogares ya encuestados y responder a la creciente demanda de solicitudes de aplicación de encuestas nuevas en los municipios que por diferentes circunstancias no alcanzaron la meta de hogares definida para la fase de barrido.

Las estrategias que se presentan a continuación fueron definidas por el DNP, como una alternativa de descongestión de las oficinas del Sisbén. Estas alternativas pueden ser implementadas de manera complementaria a las actividades normales que desarrollan con ocasión al contrato, para mejorar la cobertura de la base de datos del Sisbén.

1. **Demanda pura**

Es el proceso básico con el que funcionan todos los municipios y se inicia con el registro de la solicitud del ciudadano para activar cualquier trámite de ingreso o actualización en el Sisbén.

2. **Fortalecimiento de la fase de demanda**

La alternativa de fortalecimiento de la fase de demanda es una opción incluida en el software SisbenApp local versión 4.0 cuyo objetivo es permitir la recolección de encuestas nuevas sin el registro previo de la solicitud del ciudadano, en un período determinado de tiempo y en barrios o veredas en donde no se hayan aplicado encuestas anteriormente.

Mediante esta alternativa es viable la recolección de encuestas nuevas del Sisbén en aquellas zonas del Distrito Especial que no pudieron ser atendidas previamente, mediante un modelo de recolección que permite alcanzar los promedios diarios definidos en el Conpes 3877 de 2016.

Esta opción se habilita desde el DNP solamente a los municipios que cumplan las siguientes condiciones:

- De acuerdo con la cartografía de los dispositivos móviles de captura (DMC) contar con Áreas Operativas (AO) completas en donde no se hayan aplicado encuestas del Sisbén.
- Presentar la solicitud formal al DNP relacionando las Áreas Operativas (AO) identificadas como zonas de interés para el fortalecimiento de la fase de demanda.
- Contar con el presupuesto necesario para financiar el 100% del proyecto (costos de personal, de transporte y de logística)
- Realizar la contratación del personal necesario para adelantar el operativo de ampliación de cobertura.
- Tener en cuenta el lineamiento emitido desde el DNP frente a que la selección del personal se realice a partir de personas que estén certificadas en la plataforma Moodle.

- Garantizar la infraestructura tecnológica para el proceso de sincronización de los DMC y el sistema local.
- Contar con el número de dispositivos móviles de captura (DMC) necesarios para la recolección de encuestas.
- Contar con el protocolo de bioseguridad para la recolección de las encuestas del Sisbén definido en la circular 19-4 de 2020 del DNP.

Es necesario aclarar que esta alternativa no reemplaza la atención normal de la fase de demanda por lo que el contratista debe contar con el personal suficiente para atender el operativo de fortalecimiento y en forma paralela el trámite de las solicitudes previamente registradas en el sistema SisbenApp.

El DNP realizará el acompañamiento técnico para el diseño del operativo.

### 3. Búsqueda activa de personas

La estrategia se basa en la descentralización del trámite de encuestas nuevas mediante el manejo de al menos un punto de atención móvil que permita descongestionar la oficina del Sisbén y atender el registro y trámite de las solicitudes de encuesta nueva.

Mediante esta alternativa se facilita el llevar la oficina del Sisbén a los barrios y veredas con el fin de atender a las personas a las que no se les haya aplicado la encuesta del Sisbén.

Para garantizar su funcionamiento, el contratista debe contar con el equipo de encuestadores necesarios para que en el sitio en donde se ubique el punto de atención además del registro de la solicitud, se programen los encuestadores para que hagan la recolección de las encuestas en el lugar de residencia habitual de los ciudadanos.

Para el proceso de fortalecimiento mediante la búsqueda activa es necesario que el Distrito Especial cumpla las siguientes condiciones:

- Contar con el presupuesto necesario para financiar el 100% del proyecto (costos de personal, de transporte y de logística)
- Realizar la contratación del personal necesario para adelantar el operativo de ampliación de cobertura.
- Tener en cuenta el lineamiento emitido desde el DNP frente a que la selección del personal se realice a partir de personas que estén certificadas en la plataforma Moodle.
- Garantizar la infraestructura tecnológica para el proceso de sincronización de los DMC y el sistema local del punto móvil.
- Proveer un canal de comunicación para garantizar que el computador del punto móvil se pueda conectar al computador servidor de SisbenApp.
- Proveer el computador en donde se realizará la instalación de SisbenApp para el punto móvil.
- El computador para el punto móvil debe tener una configuración básica de procesador de 4 núcleos con 3.o GHz, memoria RAM de 4 Gb, disco duro de 1 Tb y tener instalado el sistema operativo Microsoft Windows 10.

- Contar con el número de dispositivos móviles de captura (DMC) necesarios para la recolección de encuestas.
- Contar con el protocolo de bioseguridad para la recolección de las encuestas del Sisbén definido en la circular 19-4 de 2020 del DNP.
- Los sitios en donde se brinde atención con el punto móvil deben contar con instalaciones eléctricas y cobertura de Internet

El contrato es tipo bolsa.

RICARDO LEÓN OLARTE MEJÍA
Técnico