CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600096928 DE 2023

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe de Inicial de Actividades
Contrato 4600096928

Medellín, Marzo de 2023

Contenido

INTRODUCCIÓN
I. INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO
II. INFORMACIÓN DE LA SELECCIÓN DEL PERSONALGENERAL DEL PROYECTO
III. INFORMACIÓN SOBRE LA CAPACITACIÓN REALIZADA AL PERSONAL SELECCIONADO
IV. FLUJOGRAMAS DE LOS SUBPROCESOS.
V. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD.

Contenido de tablas

Tabla 1 Relación equipos de cómputo 9
Tabla 2 Relación de dispositivos móviles de captura 11
Tabla 3 Relación equipo de trabajo..... 11
Tabla 4 Resumen temática planificada para la capacitación metodología Sisbén..... 24

ANEXOS

Anexo 1 Flujogramas de los procesos y subprocesos del Sisbén

Anexo 2 Formulario de control de calidad verificación de la aplicación de encuestas vs actitud y servicio

INTRODUCCIÓN

Mediante la celebración del Contrato N° 4600096928 de 2023, celebrado entre el Municipio de Medellín y EMTELCO S.A.S se compromete a ejecutar el objeto acordado para este contrato y estará enmarcado bajo la metodología establecida por el DNP y directrices del Departamento Administrativo de Planeación para el desarrollo de todas sus actividades, permitiendo obtener unos resultados satisfactorios de eficiencia y eficacia durante la ejecución del mismo.

El presente informe inicial contiene la preparación y alistamiento de todo el proceso, la relación del equipo de trabajo contratado y los diagramas establecidos en los diferentes procesos del Sisbén, de acuerdo con los requerimientos establecidos en las especificaciones técnicas.

Objeto:

Contrato Interadministrativo para llevar a cabo la operación integral del Sisbén en el Distrito Especial de Medellín

Alcance del objeto:

- Garantizar la atención integral del Sisbén en el Distrito Especial, atendiendo todas las solicitudes pendientes e ingresadas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos para ello.
- Dar el alcance suficiente a las solicitudes que pueden y deben ser resueltas con nuevas encuestas SISBEN en campo o con respuesta en oficina según lo establece la metodología SISBEN definida por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.
- Garantizar la atención integral de las solicitudes previamente ingresadas, la cual depende de las solicitudes pendientes y la demanda que se presente mensualmente por parte de la comunidad de todas las comunas y corregimientos del Distrito Especial.

Objetivos Específicos:

1. Realizar las encuestas del Sisbén en todas las comunas y corregimientos del Distrito Especial de Medellín, de acuerdo con la demanda de solicitudes presentadas por la comunidad, o aquellas definidas por parte del Departamento Administrativo de Planeación en aras de: dar respuesta a los derechos de petición, tutelas, realizar validaciones, verificaciones y/o cualquier actividad que pueda resultar necesariamente en la aplicación de una encuesta del Sisbén, cumpliendo con los lineamientos,

manuales, instructivos y demás directrices establecidos por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

2. Recolectar, archivar y gestionar diariamente todas las solicitudes de los ciudadanos con los soportes y documentos que hacen parte de las mismas, las cuales fueron previamente recibidas por el Distrito Especial en todos los puntos de atención definidos en todo el territorio Distrital; dicha información deberá estar disponible para que el contratista realice posteriormente el respectivo proceso de campo y de oficina. El procedimiento de entrega y recibo de la documentación se debe realizar bajo los lineamientos definidos por el Distrito Especial de Medellín por medio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía; así mismo, el procedimiento para las solicitudes devueltas estará acorde a los lineamientos del DAP en coordinación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

3. Proyectar 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 y entrega de las mismas a las entidades correspondientes y/o definidos por el DAP.

4. Mantener el control, el almacenamiento, la custodia y el manejo del archivo físico de solicitudes, con los soportes documentales, según las directrices del DNP y las emanadas por el Distrito Especial de Medellín.

5. Controlar y custodiar el archivo histórico de fichas Sisbén.

6. Actualizar la base de datos Sisbén siguiendo lineamientos que brinde el Departamento Nacional de Planeación para registros específicos.

7. Registrar en el software que proporcione el DNP, las solicitudes provenientes de los Derechos de Petición y de Tutelas que le indique el Departamento Administrativo de Planeación.

I. INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO

Centro de Operaciones:

Dirección emtelco: Calle 14 # 52A - 174 Sede Olaya

Las instalaciones cuentan con todas las condiciones de seguridad como servicio de vigilancia 24 horas, cámaras de seguridad, alarmas de prevención de incendios y espacios exclusivos para la ejecución de las diferentes actividades del Sisbén.

Infraestructura tecnológica

Equipos de cómputo:

Se dispone de los suficientes equipos de cómputo para la sincronización y trasferencia de la información al DNP, con las siguientes especificaciones:

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 de Medellin para la transferencia diaria de la información.

DMC:
Se dispone de los dispositivos móviles de captura – DMC para el equipo encuestador y auxiliares de contact telefónico encargados de realizar las inclusiones y modificaciones, estos dispositivos cuentan 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).
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.
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.
Acelerómetro para orientación dinámica de la pantalla.
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.
Peso máximo del dispositivo móvil de 300 gramos, incluyendo batería y accesorios (ej.: lápiz, estuche, protector de pantalla).”

Accesorios para el DMC:
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.

Adicional disponen del software de gestión y administración de la aplicación de las encuestas del Sisbén, además cuentan 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.

Otros elementos tecnológicos:

Se dispone adicional de los siguientes elementos tecnológicos como soporte a las diferentes actividades del Sisbén:

Hardware para todos los equipos de cómputo a utilizar en los diferentes procesos del contrato.
Impresoras multifuncionales
Red local.
Infraestructura de telecomunicaciones que permita comunicación con el Servidor Sisbén del Distrito Especial de Medellin y con el Servidor Sisbén del Departamento Nacional de Planeación.
Software o plataforma de contact center denominado VICIDIAL, para verificar toda la información incompleta o inconsistente de solicitudes Sisbén, para el agendamiento de las visitas para encuesta o para atender las diferentes solicitudes: tales como modificación, inclusión o aquellas que defina el DNP, el

cual permite la grabación de las llamadas y el registro de toda la información generada durante el contacto telefónico.
Mesa de ayuda para resolver problemas tecnológicos relacionados con los equipos, red local y red de telecomunicaciones.

La tabla 1 contiene la relación de equipos de cómputo configurados con la aplicación SisbenApp y los equipos de cómputo a utilizar en los demás procesos

Relación de equipos y DMC:

Tabla 1 Relación equipos de cómputo

N°	Proceso	Placa
1	Equipo portátil proceso de Tutelas y Derechos de Petición	A064072
2	Equipo portátil procesos oficina	44751
3	Equipo portátil SisbeApp procesos inclusiones y modificaciones	44726
4	Equipo portátil SisbeApp procesos inclusiones y modificaciones	46718
5	Equipo portátil SisbeApp procesos inclusiones y modificaciones	46111
6	Equipo portátil SisbeApp procesos inclusiones y modificaciones	41862
7	Equipo portátil SisbeApp procesos inclusiones y modificaciones	46109
8	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	19559
9	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	46044
10	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	16333
11	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	45419
12	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	20169
13	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	18739
14	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	46140
15	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	40871

N°	Proceso	Placa
16	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	44752
17	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	44581
18	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	44153
19	Equipo portátil SisbeApp procesos oficina	A066996
20	Equipo portátil proceso de Tutelas y Derechos de Petición	63609
21	Equipo portátil proceso de Tutelas y Derechos de Petición	A01600
22	Equipo portátil proceso de Tutelas y Derechos de Petición	16363
23	Equipo portátil proceso de Coordinación de Oficina	A070471
24	Equipo portátil proceso de Estadísticas	A071037
25	Equipo portátil proceso de Coordinación de Campo	A061764
26	Equipo portátil proceso de Campo	38173
27	Equipo portátil proceso de Campo	19678
28	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	2UA7122VSH
29	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	MXL6331Y4X
30	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	MXL6181D61
31	Equipo de cómputo con office para el proceso del archivo	A073949
32	Equipo de cómputo con office para el proceso auxiliar de oficina	ML-126921
33	Equipo de cómputo con office para el proceso de soportes puntos	A076370
34	Equipo de cómputo con office para el proceso de rutas	2792668
35	Impresora Multifuncional	0
36	Impresora Multifuncional	0

La tabla 2 contiene la relación de DMC utilizados en el proceso del Sisbén

Tabla 2 Relación de dispositivos móviles de captura

N°	IMEI	SMARTPHONE	DMC
1	863697041970046	HUAWEI Y7	DMC_044
2	863697042012780	HUAWEI Y7	DMC_059
3	863697046151816	HUAWEI Y7	DMC_321
4	8636970463219730	HUAWEI Y7	DMC_405
5	863697049929960	HUAWEI Y7	DMC_640
6	862170041728286	HUAWEI Y7	DMC 722
7	863697042012442	HUAWEI Y7	DMC_057
8	863697042019744	HUAWEI Y7	DMC_100
9	863697042033877	HUAWEI Y7	DMC_127
10	863697043063360	HUAWEI Y7	DMC_180
11	863697046146881	HUAWEI Y7	DMC_229
12	863697046147152	HUAWEI Y7	DMC_235
13	863697046147996	HUAWEI Y7	DMC_251
14	863697046148606	HUAWEI Y7	DMC_269
15	863697046319363	HUAWEI Y7	DMC_392
16	863697047820880	HUAWEI Y7	DMC_575
17	863697048387319	HUAWEI Y7	DMC_600
18	863697048383573	HUAWEI Y7	DMC_609
19	862170042961266	HUAWEI Y7	DMC_709

II. INFORMACIÓN SOBRE LA SELECCIÓN DE PERSONAL

El personal que labora en las diferentes actividades viene desempeñando dichas funciones desde el contrato anterior, para ello no se tuvo que efectuar proceso de selección.

La tabla 3 contiene la relación de todo el personal que labora en el contrato y con su correspondiente actividad.

Tabla 3 Relación equipo de trabajo

N°	*Cargo*	*Nombre*
1	Abogado	Jamer Alonso Ramírez Ballesteros

N°	Cargo	Nombre
2	Apoyo de Sistemas	Emanuel Sanchez Naranjo
3	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Beatriz Amparo Muñoz Montoya
4	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Gladis Yanet Higuita Restrepo
5	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Santiago Villada Garcia
6	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Ingrith Katerine Saldarriaga Aristizabal
7	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Angelica Maria Villalobos Espitia
8	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Lilibeth Rivera Triana
9	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Carolina Aguirre Quintero
10	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Jenny Cristina Lopez Serna
11	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Maria Alejandra Torres Acevedo
12	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Juan Esteban Molina Acevedo
13	Auxiliar contacto telefónico con el ciudadano	Laura Muñoz Loaiza
14	Auxiliar de Archivo	Angela Maria Saldarriaga Garcia
15	Auxiliar de Archivo	Diego Andres Yanez Heredia
16	Auxiliar de Oficina	Dayana Jimenez Salazar
17	Auxiliar de Oficina	Anyi Yuliet Oquendo Oquendo
18	Auxiliar de Oficina	Carolina Osorio Arango
19	Auxiliar de Oficina	Luz Bibiana Alvarez Goez
20	Auxiliar de Oficina	Mary Luz Salazar
21	Auxiliar de Oficina	Fredy Alexander Oyola Castillo
22	Auxiliar de Oficina	Daniela Tamayo Pulgarin
23	Auxiliar de Oficina	Leidy Carolina Hidalgo Cardona
24	Auxiliar de Oficina	Andrea Yepes Ortiz
25	Auxiliar de Oficina	Juliana Salazar Duque
26	Auxiliar de Oficina	Heidi Yohana Hernandez Molano

N°	Cargo	Nombre
27	Auxiliar de Oficina	Rodrigo Junior Peñaloza Lindado
28	Auxiliar Jurídico	Melisa Caro Rivera
29	Auxiliar Jurídico	Lina Marcela Perez Contreras
30	Auxiliar Jurídico	Veronica Restrepo
31	Auxiliar Soportes puntos de atención	Jeferson Muñeton García
32	Coordinadora de Oficina	Diana María Marín Cardona
33	Enrutador	Gabriel Ignacio Arteaga Ferraro
34	Estadística	Daniela Giraldo Duque
35	Mensajero	Juan Carlos Daza Aristizabal
36	Coordinación de Campo	Jaime Alejandro Marín Montoya
37	Auxiliar Supervisor DMC	Lindsay Mariana Melendez Gonzalez
38	Supervisor	Diego Alejandro Villa Vasquez
39	Supervisor	Carlos Andres Echeverri Tangarife
40	Supervisor	Yurany Faisury Bedoya Cuervo
41	Encuestador	Sebastian Henao Cadavid
42	Encuestador	Leidy Viviana Villegas Villegas
43	Encuestador	Mateo Mejia Arias
44	Encuestador	Jhony Alonso Usuga Agudelo
45	Encuestador	Alvarez Garcia Alejandro Alexis
46	Encuestador	Juan Felipe Yarce Bermudez
47	Encuestador	Daniel Alejandro Bolivar Valle
48	Encuestador	Juan Diego Correa Pulgarin
49	Encuestador	Leidy Biviana Osorio Loaiza
50	Encuestador	Pablo Andres Torres Durango
51	Encuestador	Edwin Arango Quintero
52	Encuestador	Juan Felipe Echeverri Tangarife
53	Encuestador	Jhon Harold Vargas Saldarriaga
54	Encuestador	Even Fernando Ortiz Celis
55	Encuestador	Jorge Ivan Garcia Florez

Funciones del Personal:

A continuación, se describe el manual de funciones del equipo de trabajo de acuerdo al cargo que ejerce.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

6. **Auxiliar Jurídico**:

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

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.

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).

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

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).

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.

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).

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 de Medellín).
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.
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

10. Mensajero:

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

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.

11. 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.

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.

12. 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.

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.

13. 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.

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.
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.

14. 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 de Medellín y ubicación en el territorio.

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.

15. Auxiliar de Supervisor - DMCS:

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).

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)

III. INFORMACIÓN SOBRE LA CAPACITACION AL PERSONAL SELECCIONADO

Capacitación y evaluación al Personal en la metodología Sisbén

El personal que labora en las diferentes actividades viene desempeñando dichas funciones desde el contrato anterior, para ello no se tuvo que efectuar capacitaciones en la metodología Sisbén.

En el caso que se requiera contratar personal adicional o se presenten renuncias, en el proceso de selección y contratación se incluirá la capacitación en la metodología del Sisbén.

En la tabla N° 4 se describe la temática planificada para brindar en las capacitaciones de acuerdo con el cargo en específico, las cuales son enfocadas a los manuales y metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación. Todo el personal que ha sido contratado pasa por el proceso de capacitación y evaluación en la metodología Sisbén.

La capacitación establecida para el personal encuestador es teórico-práctica la que permite la interacción de los participantes mediante la realización de ejercicios prácticos para el diligenciamiento de la encuesta, se cuenta con ayudas didácticas como video beam, tablero y material impreso con ejercicios prácticos, de acuerdo al material didáctico y ejercicios suministrados por el DNP para la capacitación a brindar al personal

Tabla 4 Resumen temática planificada para la capacitación metodología Sisbén

Cargo	Temas	Día 1	Día 2-3	Día 4	Día 5
Encuestador-Personal para inclusiones y modificaciones	Generalidades del Sisbén				
	Capacitación manual del Encuestador				
	Evaluación del proceso de capacitación				
Supervisor	Generalidades del Sisbén				
	Capacitación manual del Encuestador				
	Capacitación manual del Supervisor				
	Evaluación del proceso de capacitación				

Una vez finalizada la capacitación se efectúan los procesos de evaluación de los conceptos metodológicos con base en los manuales del Sisbén y llevado a cabo la prueba de campo, de acuerdo con los talleres y evaluaciones suministradas por el DNP.

IV. FLUJOGRAMAS DE LOS SUBPROCESOS

El Anexo N° 1 contiene los flujogramas de los siguientes procesos y subprocesos:

Tramites Presenciales
Debido Proceso
Derechos de petición y tutelas
Trabajo de Campo vs agendamiento

V. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD

Debido a las limitaciones obtenidas con la nueva versión del Sisbén, no permite llevar a cabo procesos de supervisión y validación de la información posterior a la fecha de la encuesta. 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. En este caso solo es posible efectuar control de calidad por parte del Supervisor con validaciones en tiempo real en compañía del encuestador.

Para ello periodicamente el supervisor debe hacer acompañamiento a su grupo de encuestadores, 1 encuestador por día, el cual es el encargado de 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, el supervisor revisa que el encuestador aplique de manera correcta los conceptos básicos y lleve las mejores prácticas de recolección. Adicional se diseño un formulario para realizar control de calidad a temas de actitud y servicio brindado por el encuestador.

El Anexo 2 contiene un formulario de control de calidad verificación de la aplicación de encuestas vs actitud y servicio.

A si mismo este el proceso de aplicación de encuestas, las inclusiones y modificaciones realizadas se garantiza calidad en la asignación, sincronización, descargue de encuestas diligenciadas y trasmisión de la información, la cual es reflejada en parte por la aprobación de las encuestas por parte del DNP.

Como mecanismo de control de calidad y seguridad de la información semanalmente se efectúa backups de cada uno de los DMC y son almacenados en una ruta de acceso restringido.

Cordialmente,



LAURA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones CX