CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600100713 DE 2024

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe de Inicial de Actividades
Contrato 4600100713

Medellín, Febrero de 2024

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..... 13
Tabla 4 Resumen temática planificada para la capacitación metodología Sisbén..... 25

ANEXOS

Anexo 1 Flujogramas de los procesos y subprocesos del Sisbén

Anexo 2 Formularios de control de calidad verificación de la aplicación de encuestas vs actitud y servicio por parte del Encuestador y del Supervisor.

INTRODUCCIÓN

Mediante la celebración del Contrato N° 4600100713 de 2024, 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 SISBEN.

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 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 necesaria

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.
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, 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.
Impresora multifuncional.
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 debido proceso, casos en verificación 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 revisión de Derechos de Petición	63609
2	Equipo de cómputo proceso de Derechos de Petición	OL- 0391
3	Equipo de cómputo proceso de Derechos de Petición	OL -0429
4	Equipo portátil proceso de Coordinación General	48202
5	Equipo portátil proceso de Apoyo de Campo	63553
6	Equipo portátil Apoyo de Sistemas	44751
7	Equipo de cómputo procesos oficina	OL-0401
8	Equipo de cómputo procesos oficina	OL-0399
9	Equipo de cómputo procesos oficina	OL-0396
10	Equipo de cómputo procesos oficina	OL-0398

N°	Proceso	Placa
11	Equipo de cómputo procesos oficina	OL-0431
12	Equipo de cómputo procesos oficina	OL-0393
13	Equipo de cómputo procesos oficina	OL-0390
14	Equipo de cómputo proceso de archivo	OL-1746
15	Equipo de cómputo para el proceso de rutas	OL-0420
16	Equipo de cómputo proceso de asignación de solicitudes en el DMC	OL-0402
17	Equipo de cómputo proceso de asignación de solicitudes en el DMC	OL-0395
18	Equipo de cómputo proceso de asignación de solicitudes en el DMC	OL-0394
19	Equipo de cómputo proceso de asignación de solicitudes en el DMC	OL-0400
20	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0430
21	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0428
22	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0422
23	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0423
24	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0429
25	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0425
26	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0424
27	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0426
28	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0427
29	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0300
30	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0302
31	Equipo de cómputo con office para el proceso de contacto telefónico	OL-0303

N°	Proceso	Placa
28	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	N°	IMEI	SMARTPHONE	DMC
1	863697041954644	HUAWEI Y7	29	38	869966062137346	XIAOMI REDMI 9A	753
2	863697041965699	HUAWEI Y7	41	39	869966061725026	XIAOMI REDMI 9A	754
3	863697042012442	HUAWEI Y7	57	40	869966062175064	XIAOMI REDMI 9A	755
4	863697042012780	HUAWEI Y7	59	41	869966062167921	XIAOMI REDMI 9A	756
5	863697042018845	HUAWEI Y7	88	42	869966062182268	XIAOMI REDMI 9A	757
6	863697042019744	HUAWEI Y7	100	43	869966061524346	XIAOMI REDMI 9A	758
7	863697043063329	HUAWEI Y7	179	44	869966061776722	XIAOMI REDMI 9A	759
8	863697043063360	HUAWEI Y7	180	45	869966061722528	XIAOMI REDMI 9A	760
9	863697043069243	HUAWEI Y7	197	46	869966062170800	XIAOMI REDMI 9A	761
10	863697046146394	HUAWEI Y7	222	47	869966062134244	XIAOMI REDMI 9A	762
11	863697046146881	HUAWEI Y7	229	48	869966061723187	XIAOMI REDMI 9A	763
12	863697046148606	HUAWEI Y7	269	49	869966062201365	XIAOMI REDMI 9A	764
13	863697046150115	HUAWEI Y7	302	50	869966062161502	XIAOMI REDMI 9A	765
14	863697046318548	HUAWEI Y7	366	51	863135066364464	XIAOMI REDMI 9A	766
15	863697046320064	HUAWEI Y7	417	52	869966062156882	XIAOMI REDMI 9A	767
16	863697046322300	HUAWEI Y7	476	53	869966060512623	XIAOMI REDMI 9A	768
17	863697046326509	HUAWEI Y7	530	54	869966062165222	XIAOMI REDMI	771

N°	IMEI	SMARTPHONE	DMC	N°	IMEI	SMARTPHONE	DMC
						9A	
18	863697047811053	HUAWEI Y7	565	55	863135066403304	XIAOMI REDMI 9A	772
19	863697047820880	HUAWEI Y7	575	56	869966061775245	XIAOMI REDMI 9A	775
20	863697048387319	HUAWEI Y7	600	57	869966062156742	XIAOMI REDMI 9A	776
21	863697048389976	HUAWEI Y7	605	58	869966061551661	XIAOMI REDMI 9A	777
22	863697048299126	HUAWEI Y7	607	59	869966062189248	XIAOMI REDMI 9A	778
23	863697048383367	HUAWEI Y7	622	60	869966061875185	XIAOMI REDMI 9A	779
24	863697048388929	HUAWEI Y7	626	61	869966062163060	XIAOMI REDMI 9A	780
25	863697049929960	HUAWEI Y7	640	62	869966062194529	XIAOMI REDMI 9A	781
26	862170040838797	HUAWEI Y7	700	63	869966062169646	XIAOMI REDMI 9A	782
27	862170041731207	HUAWEI Y7	711	64	869966062136207	XIAOMI REDMI 9A	784
28	869966061797322	XIAOMI REDMI 9A	741	65	869966060749605	XIAOMI REDMI 9A	787
29	863135066358581	XIAOMI REDMI 9A	742	66	869966061538783	XIAOMI REDMI 9A	789
30	869966061537520	XIAOMI REDMI 9A	744	67	863135066375569	XIAOMI REDMI 9A	790
31	863135066358888	XIAOMI REDMI 9A	745	68	863135066358169	XIAOMI REDMI 9A	791
32	869966062138468	XIAOMI REDMI 9A	746	69	869966062166568	XIAOMI REDMI 9A	793
33	869966061960102	XIAOMI REDMI 9A	747	70	869966062141306	XIAOMI REDMI 9A	795
34	869966062190360	XIAOMI REDMI 9A	748	71	869966061776607	XIAOMI REDMI 9A	796
35	869966062196466	XIAOMI REDMI 9A	749	72	863135066395641	XIAOMI REDMI 9A	797
36	869966062174760	XIAOMI REDMI 9A	750	73	863135066348202	XIAOMI REDMI 9A	798
37	869966062160447	XIAOMI REDMI 9A	752	74	863135066374265	XIAOMI REDMI 9A	799

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°	NOMBRE	CARGO
1	Jamer Alonso Ramírez Ballesteros	Abogado
2	Emanuel Sanchez Naranjo	Apoyo de Sistemas
3	Jaime Alejandro Marín Montoya	Apoyo trabajo de Campo
4	Diana María Marín Cardona	Coordinador General
5	Angelica Maria Villalobos Espitia	Auxiliar Contacto Telefónico
6	Carolina Aguirre Quintero	Auxiliar Contacto Telefónico
7	Daniela Rojas Toro	Auxiliar Contacto Telefónico
8	Ingrith Katerine Saldarriaga Aristizabal	Auxiliar Contacto Telefónico
9	Jenny Cristina Lopez Serna	Auxiliar Contacto Telefónico
10	Kenia Lizeth Naranjo Manrique	Auxiliar Contacto Telefónico
11	Laura Muñoz Loaiza	Auxiliar Contacto Telefónico
12	Maria Alejandra Torres Acevedo	Auxiliar Contacto Telefónico
13	Valentina Monsalve Mejia	Auxiliar Contacto Telefónico
14	Andrea Diaz Carvajal	Auxiliar Contacto Telefónico
15	Gladis Yanet Higuita Restrepo	Auxiliar Contacto Telefónico
16	Mariana Pérez Moná	Auxiliar Contacto Telefónico
17	Angela Maria Saldarriaga Garcia	Auxiliar de Archivo
18	Anyi Yuliet Oquendo Oquendo	Auxiliar de Oficina
19	Carolina Osorio Arango	Auxiliar de Oficina
20	Daniela Tamayo Pulgarin	Auxiliar de Oficina
21	Dayana Jimenez Salazar	Auxiliar de Oficina
22	Diego Andres Yanez Heredia	Auxiliar de Oficina
23	Luz Bibiana Alvarez Goez	Auxiliar de Oficina
24	Andres Felipe Lopez Osorio	Auxiliar de Oficina
25	Lina Marcela Perez Contreras	Auxiliar Jurídico

Nº	NOMBRE	CARGO
26	Laura Muñoz Loaiza	Auxiliar Jurídico
27	Laura Castrillon Vargas	Auxiliar Supervisor DMC
28	Yamile Grisales Loaiza	Auxiliar Supervisor DMC
29	Andrea Yepes Ortiz	Auxiliar Supervisor DMC
30	Deisy Maria Rueda Gomez	Auxiliar Supervisor DMC
31	Alejandra Maria Garcia	Encuestador
32	Andres Felipe Garcia Ruiz	Encuestador
33	Angie Yuliana Gil Suárez	Encuestador
34	Anny Yulieth Pérez Pulgarin	Encuestador
35	Aylan Darek Gomez Sanchez	Encuestador
36	Carlos Arturo Hoyos Castillo	Encuestador
37	Christian David Rico Rivera	Encuestador
38	Cristian Camilo Garcia Ocampo	Encuestador
39	Cristian Daniel Rodriguez Duque	Encuestador
40	Deicy Yurani Londoño Echeverri	Encuestador
41	Diana Marcela Gaviria Rojas	Encuestador
42	Diego Alejandro Castaneda	Encuestador
43	Euclides Blanquiceth Pajaro	Encuestador
44	Even Fernando Ortiz Celis	Encuestador
45	German David Lopera Garcia	Encuestador
46	Jhon Harold Vargas Saldarriaga	Encuestador
47	Jhony Alonso Usuga Agudelo	Encuestador
48	Juan Diego Correa Pulgarín	Encuestador
49	Juan Esteban Londoño Alvarez	Encuestador
50	Juan Felipe Yarce Bermudez	Encuestador
51	Liliana Patricia Ricardo Diaz	Encuestador
52	Maria Libia Franco Agudelo	Encuestador
53	Mateo Mejia Arias	Encuestador
54	Yined Andrea Cordoba Montiel	Encuestador
55	Leidy Biviana Osorio Loaiza	Encuestador
56	Juan Felipe Echeverri Tangarife	Encuestador
57	Andres Felipe Macias Gomez	Encuestador
58	Natalia Londoño	Encuestador
59	Gabriel Ignacio Arteaga Ferraro	Enrutador
60	Angelo Mauricio Palma Manrique	Líder de equipo CX BPO
61	Eledis del Carmen Guzman	Líder de equipo CX BPO
62	Jeferson Muñeton Garcia	Líder de equipo CX BPO

Nº	NOMBRE	CARGO
63	Leidy Yeraldin Noguera Montoya	Líder de equipo CX BPO
64	Yurany Faisury Bedoya Cuervo	Líder de equipo CX BPO
65	Carlos Andres Echeverri Tangarife	Líder de equipo CX BPO
66	Brayan Rodriguez Vélez	Mensajero

Funciones del Personal:

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

1. **Coordinador General**:

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. Se encargará de coordinar y unificar el trabajo de campo y de oficina.

Actividades:

- Planear el trabajo de Campo y 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 campo y oficina que requiere el proyecto.
- Gestionar, entregar y dar respuesta oportuna a los requerimientos de información del trabajo de campo y 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 campo y 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.
- Dirigir el trabajo de campo, con base en los procedimientos y/o actividades definidas por el DNP y aquellas definidas por el DAP.

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.
- Gestionar la logística para disponer de los recursos, equipos y puestos de trabajo, para garantizar la correcta prestación del servicio.
- Realizar las transmisiones al Departamento Nacional de Planeación cuando así le sea solicitado.
- 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.
- Garantizar la realización de la notificación a usuario sobre solicitud cerrada.
- Gestionar, atender, resolver y registrar las inquietudes de los usuarios del aplicativo definido por el Departamento Nacional de Planeación.
- Realizar cruces de información.
- Generar informes requeridos.
- Realizar tableros de control; Power BI, Excel, entre otros.

3. 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.

4. 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.

- 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.

5. **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. Si se ha de hacer de forma telefónica, 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.

6. **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.

7. 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).
- 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.
- Generar y presentar informes y reportes relacionados con el alcance del sistema de información de las solicitudes 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.

8. 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.

9. Apoyo 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 coordinación de proyectos relacionados con procesos de encuestaje en campo, o proyectos relacionados con encuestas socioeconómicas.

Actividades:

- Coordinar el trabajo de campo, con base en los procedimientos y/o actividades definidas 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.
- Velar que supervisores y encuestadores hagan el trabajo que les corresponde de acuerdo con las instrucciones y lineamientos metodológicos impartidos por el DNP.
- 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.
- 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.

- 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.
- Brindar capacitación a los encuestadores y supervisores de las directrices y lineamientos establecidos por el DNP para la realización de sus funciones.
- Acompañar diariamente en capo a sus supervisores y encuestadores.
- Aplicación de evaluación a supervisores y encuestadores (dicho formato debe ser estructurado con variables cualitativas y/o cuantitativas por el operador y aprobado por el DAP, los resultados generales deben presentarse mensualmente en los informes de forma gráfica y en tablas resumidas)

10. 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.
- El encuestador debe contar con datos en su celular para comunicación cuando se requiera con el supervisor
- 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.
- 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 con el SISBEN.

11. 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.
- 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 a quien este coordinando y/o dirigiendo y/o encargado del trabajo 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 a quien este coordinando y/o dirigiendo y/o encargado del trabajo 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.
- Aplicación de evaluación a encuestadores encuestadores (dicho formato debe ser estructurado con variables cualitativas y/o cuantitativas por el operador y aprobado por el DAP, los resultados generales deben presentarse mensualmente en los informes de forma gráfica y en tablas resumidas)
- Las encuestas a realizarse por verificación, casos 10 y casos 20, el supervisor debe garantizar que el encuestador cuente con la información de manera previa antes de realizar la encuesta, información relacionada directamente con la observación que realiza el DNP para los casos de verificación u otros casos.
- El supervisor debe acompañar en el mes a todos sus encuestadores, para los casos en verificación debe ser por lo menos el 15% de estas tipologías y levantar el respectivo informe.

- El supervisor debe realizar el proceso de retroalimentación de manera semanal, de manera conjunta a su equipo de encuestadores, con base en lo identificado en la semana.

12. 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.

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.

13. 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.

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 con el 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

Días	Temática
Día 1	Presentación personal y experiencia del equipo, traspolando a la operación Sisbén
	Presentación operativa general del proceso de campo y términos contractuales
	Explicación de conceptos de variable con productividad y calidad
	Buenas prácticas del equipo de campo
	Introducción de conceptos generales y básicos del Sisbén
Día 2	Explicación de proceso operativo con hoja de producción y radicados

Días	Temática
	Casos reales de la operación en campo para aterrizar los conceptos teóricos
	Manual del encuestador conceptos básicos
Día 3	Ejercicios de refuerzo y repaso de conceptos básicos del manual con casos reales
	Hoja de producción actualizada con nuevos conceptos agregados
	Temas de georreferenciación y cartografía
	Manual del encuestador
Día 4	Manual del encuestador
	Programación de trabajo lado a lado con equipo encuestador
Día 5	Salida a campo en proceso de Lado a Lado con equipo experimentado del Sisbén
Día 6	Ejercicios con casuística real del día de Lado a Lado
	Manual del encuestador
	Manual de cartografía
	Práctica en campo de cartografía y georreferenciación
Día 7	Manual georreferenciación
	Manual encuestador
	Ejercicios prácticos DNP - Unidad de vivienda, tipo de unidad de vivienda, cuartos y hogares
	Programación de trabajo lado a lado con equipo encuestador
Día 8	Salida a campo en proceso de Lado a Lado con equipo experimentado del Sisbén
Día 9	Certificación curso Sisbén IV DNP

Una vez finalizada la capacitación se efectúan los procesos de practica mediante salida a campo en compañía de un encuestador o supervisor según sea el caso y finalmente realizan el curso de Sisben IV en la plataforma del DNP.

IV. FLUJOGRAMAS DE LOS SUBPROCESOS

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

Tramites Presenciales
Trabajo de Campo vs agendamiento
Debido Proceso (devoluciones)
Casos en Verificación
Derechos de petición y tutelas

V. DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD

Uno de los pilares fundamentales para el desarrollo del trabajo de campo, es la gestión a las solicitudes realizadas por los ciudadanos. A partir de sus solicitudes se estructurará un servicio comprometido a lograr la satisfacción en el proceso de encuestaje del beneficiario final y el cumplimiento de las normas establecidas. Es así, como se conformó un equipo de trabajo calificado y competente para la aplicación de las encuestas con base a los lineamientos del DNP; garantizando el buen servicio que espera la ciudadanía al momento de la aplicación de una encuesta.

El desempeño del personal está regido por los principios de integridad, objetividad, servicio y confiabilidad los cuales se deben tener para llevar a cabo un proceso de encuestaje.

Bajo el proceso de formación continua, se reforzarán los conceptos metodológicos del manual del encuestador y supervisor, el paso a paso para la georreferenciación en el DMC y las competencias blandas para lograr el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la cultura de servicio con un sello de calidad humana.

Las demás actividades indirectas; pero que hacen parte de la aplicación integral de la encuesta y del cumplimiento a los lineamientos del DNP y DAP como lo es el equipo jurídico, estarán enmarcadas en brindar soporte, apoyo y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos que surjan del proceso de encuestaje, así como a las tutelas que la ciudadanía interpone para salvaguardar sus derechos fundamentales.

El componente Jurídico está formado por un amplio equipo de profesionales cualificados que están en pro de dar cumplimiento al objeto del contrato con responsabilidades específicas.

Con el fin de mantener la información actualizada, disponible y en línea para ambas partes, se implementará un dashboard que permitirá consultar y analizar los indicadores clave de desempeño y demás información de importancia para el proceso del Sisbén.

Auditoria de cumplimiento:

Como complemento al proceso de trabajo de campo, Emtelco realizará dos veces por semana seguimiento y reportes con referencia en las bases de datos certificadas que serán suministradas por el DAP los días lunes y jueves respectivamente, con variables que permitirán revisar georreferenciación de las encuestas realizadas y tiempo dedicado a la aplicación de las mismas, con el fin de que se constituya una herramienta de información valiosa y actualizada de manera permanente durante la ejecución del contrato.

De manera semanal, aleatoria y con muestras representativas, se realizará una lista de validación en campo del cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos en los manuales y guías del Departamento Nacional de Planeación. Con dicha información se llevará a cabo una valoración cuantitativa a los supervisores y encuestadores para determinar si cumplen a cabalidad y de manera integral los procedimientos, manejo del DMC, aspectos relacionados a la presentación personal y calidad en el servicio brindado.

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 se estableció que el supervisor realice acompañamiento de manera permanente a su grupo de encuestadores, 2 encuestadores 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 el formulario de control de calidad aplicado tanto por el supervisor como el de Apoyo de trabajo de campo, quien este último estará validando la calidad del trabajo del supervisor y por ende del encuestador.

A si mismo, este el proceso de aplicación de encuestas 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 se efectúa backups de cada uno de los DMC y son almacenados en una ruta de acceso restringido, los cuales serán suministrados al DAP periódicamente.

El proceso de trabajo de campo se desarrollará bajo el siguiente esquema:



Cordialmente,

Laura Lopez

LAURA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones CX