CONSORCIO INTERSISBEN 2026

PLAN DE TRABAJO

"INTERVENTORÍA INTEGRAL: TÉCNICA, OPERATIVA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y JURÍDICA, AL CONTRATO SUSCRITO POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN -SDP- PARA "APLICAR LA FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA SISBÉN IV EN LA MODALIDAD A LA DEMANDA, INCLUIDOS LOS CASOS QUE RESULTEN POR ACCIONES DE TUTELA."

CONSORCIO INTERSISBEN 2026 – CONTRATO 597 – 2025

Bogotá D.C., 22 de diciembre de 2025

Introducción

El SISBÉN, en su calidad de **Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales**, constituye un sistema de información estratégico que permite identificar, caracterizar y ordenar a la población de acuerdo con su situación económica y social. A través de este mecanismo, se clasifica a los hogares según sus condiciones de vida e ingresos, facilitando la focalización eficiente de la inversión social y garantizando que los recursos públicos sean asignados de manera prioritaria a la población que más lo requiere.

En este contexto, el **Distrito Capital**, por intermedio de la **Secretaría Distrital de Planeación (SDP)**, y en cumplimiento de su propósito permanente de fortalecer la calidad, objetividad y oportunidad en la aplicación de la ficha de caracterización socioeconómica bajo la metodología **SISBÉN IV**, en la modalidad a la demanda —incluidos los casos derivados de acciones de tutela—, adelantó un **Concurso de Méritos** mediante el cual se contrató al **CONSORCIO INTERSISBÉN 2026** para ejercer la **interventoría integral (técnica, operativa, administrativa, financiera y jurídica)** del **Contrato No. 593 de 2025**, suscrito entre la Secretaría Distrital de Planeación y el **CONSORCIO SISBÉN SV 2025**.

En el marco del **Contrato de Interventoría No. 597 de 2025**, y con el fin de realizar un seguimiento integral, sistemático y oportuno al cumplimiento de las obligaciones contractuales y a la entrega de los productos a cargo del contratista, se presenta a

continuación el **plan de trabajo y el cronograma general del proyecto**, como instrumentos de gestión y control para la adecuada ejecución del contrato.

1. OBJETIVO

Definir el plan de trabajo a implementar, orientado a garantizar el seguimiento integral, sistemático y oportuno al cumplimiento de las obligaciones contractuales y a la entrega de los productos a cargo del contratista (operador), mediante la estructuración y formalización de los procesos y procedimientos que integran el proyecto y que soportan la adecuada ejecución de sus actividades.

2. ALCANCE

El presente compromiso aplica al objeto contractual orientado al ejercicio de la interventoría integral —en sus componentes técnico, operativo, administrativo, financiero y jurídico— del contrato destinado a la aplicación de la ficha de caracterización socioeconómica bajo la metodología SISBÉN IV, en la modalidad a la demanda, incluyendo los casos derivados de acciones de tutela.

3. RESPONSABILIDAD

La estructura operativa del equipo de interventoría estará conformada por los siguientes roles y perfiles: Director de Interventoría; Coordinador Técnico de Trabajo en Campo; Coordinador

Administrativo y Financiero; Verificadores de Trabajo en Campo; Personal de Apoyo en Sistemas de Información; y Auxiliar Administrativo.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Anexo técnico
- Anexo general de especificaciones definitivo
- Documentación del DNP, en particular, el Manual Operativo Sisbén IV, y los Manuales por Rol (Documentos Técnicos), Manual del Encuestador, Manual del Supervisor, y Manual del Coordinador de Campo, Guía de Registro de Extranjeros y Lineamientos de residentes habituales.

5. LISTADO DE FORMATOS DIGITALES A UTILIZAR EN EL EJERCICIO DE INTERVENTORÍA

A continuación, se presenta el listado de formatos diseñados en la plataforma WM SNAP FORMS, o en Excel

- Formato de acompañamiento en campo
- Formato de verificación en campo de Exitosas
- Formato de verificación en campo de NO Exitosas
- Formato de registro de llamadas telefónicas realizadas para confirmación de proceso

de solicitudes de solicitudes exitosas y no exitosas.

- Formato de verificación a los centros operativos
- Formato de verificación de equipo de trabajo en campo
- Formato de visitas fallidas
- Acta de acompañamiento y verificación de entrega de equipos al operador
- Formato de acta de reuniones
- Listados de asistencia (Se incluyen los listados de registro de asistentes, tanto del operador como del interventor en cada proceso en el que participa la interventoría)

6. ASPECTOS GENERALES

Con el propósito de consolidar la información, efectuar el seguimiento sistemático y medir el nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales y de las actividades a cargo del contratista, se definen a continuación las actividades y los procedimientos que serán ejecutados por la Interventoría.

6.1 SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO TÉCNICO Y OPERATIVO:

El **seguimiento administrativo, técnico y operativo del proyecto** estará a cargo de la **Dirección de la Interventoría**, con el apoyo del equipo dispuesto por el Consorcio, para la

ejecución de las siguientes acciones:

- **Verificación de requisitos previos:** La Interventoría solicitará formalmente al operador, mediante comunicación escrita, los soportes documentales necesarios para validar el cumplimiento de las actividades previas requeridas para el inicio de las labores de campo. Esta actividad será responsabilidad directa del **Director de Interventoría**.

- **Planeación operativa semanal:** Cada **Verificador de Trabajo en Campo**, en coordinación con el **Coordinador Técnico de Trabajo en Campo**, elaborará un **plan operativo semanal** previo al inicio de la supervisión de la información recolectada por el **CONSORCIO SISBÉN SV 2025**. Dicho plan será sometido a revisión, discusión y aprobación por parte del **Director de la Interventoría** y del **Director Técnico del Proyecto**.

  El plan contemplará, entre otros aspectos, la ejecución de las actividades básicas de control, tales como la selección de una muestra estadísticamente representativa equivalente al **10 %** de los resultados de encuestas, tanto exitosas como no exitosas, con el fin de realizar verificaciones en campo orientadas al control de calidad de la información recolectada. Estas verificaciones permitirán comprobar la real imposibilidad de aplicación de las encuestas clasificadas como no efectivas por el operador, así como evaluar el desempeño del equipo de trabajo en campo del contratista.

- **Gestión de hallazgos:** Las inconsistencias identificadas durante el proceso de verificación serán formalmente comunicadas al operador mediante oficio, con el fin de que este adopte e informe las **acciones correctivas y/o preventivas** correspondientes. La información sobre los hallazgos identificados corresponde al cierre de cada ciclo de seguimiento de la interventoría, para cada base de datos de solicitudes.
- **Control de planes y cronogramas:** Cada **Verificador de Trabajo en Campo** realizará la revisión y el control riguroso de los planes operativos y del cronograma de actividades, recomendando los ajustes que resulten necesarios para garantizar el cumplimiento oportuno y eficaz del contrato.
- **Verificaciones complementarias:** Adicionalmente, los verificadores efectuarán **verificaciones telefónicas** y **verificaciones posteriores en campo**, tanto de las fichas con resultado exitoso como de aquellas con otros tipos de resultado, con el propósito de reforzar los mecanismos de control y aseguramiento de la calidad.

A continuación, se presenta el **detalle de las actividades que desarrollará el CONSORCIO INTERSISBÉN 2026** en el marco de los procesos de interventoría.

Seguimiento Administrativo

El **proceso administrativo** comprende el conjunto de actividades que deberá ejecutar el **CONSORCIO INTERSISBÉN 2026** orientadas a la **planeación, organización y control**

del operativo de campo, así como a la adecuada **gestión de la información**, incluyendo la sincronización de bases de datos (sincronización de encuestas exitosas) y la digitación de las fichas en la plataforma **Oracle, (**digitación de solicitudes de visita exitosas y no exitosas.). Estas actividades abarcan, entre otros aspectos, los procesos de **convocatoria, reclutamiento, capacitación y selección del equipo operativo**, en sus diferentes roles: encuestadores, supervisores y coordinadores.

En desarrollo de sus funciones, la **Interventoría** realizará la **verificación de los contratos del personal** vinculado por el operador **CONSORCIO SISBÉN SV 2025**, mediante solicitud formal efectuada a través de oficio. De igual manera, se efectuará seguimiento al **cumplimiento oportuno de las obligaciones laborales y parafiscales**, incluyendo los pagos de seguridad social, aportes a ARL y honorarios, conforme a la normatividad vigente y a las condiciones contractuales.

Durante esta etapa, la Interventoría llevará a cabo la **revisión de las hojas de vida y de los soportes documentales** presentados por el **CONSORCIO SISBÉN SV 2025** para cada uno de los perfiles y roles definidos, considerando el **personal mínimo requerido** (según estimación del operador) y el cumplimiento de los **requisitos de formación académica y experiencia** exigidos por la **Secretaría Distrital de Planeación (SDP)**.

El procedimiento de revisión de hojas de vida se realizará **al inicio del contrato** y **cada vez**

que el operador remita nuevos grupos de candidatos para su participación en los procesos de capacitación.

Adicionalmente, la Interventoría efectuará el **seguimiento a la sincronización de las bases de datos**, mediante la solicitud periódica de reportes con una **frecuencia de cada dos (2) días**, de conformidad con los plazos y condiciones establecidos contractualmente.

Gestión en Campo

El **proceso de campo** comprende el conjunto de actividades ejecutadas por el **CONSORCIO SISBÉN SV 2025** para la aplicación de las encuestas solicitadas por la **Secretaría Distrital de Planeación (SDP)**. En el desarrollo de este proceso, la **Interventoría** implementará protocolos de control y aseguramiento de la calidad estructurados en dos componentes fundamentales: **(i) acompañamiento durante la aplicación de las encuestas** y **(ii) verificación posterior de las encuestas, tanto efectivas como no efectivas**. Dentro de este proceso se hará seguimiento al cumplimiento de control de calidad establecido en el anexo técnico que corresponde al Consorcio Sisbén SV 2025, y que en el numerar 1.1.1, hace referencia a la correcta aplicación de la encuesta por parte del contratista bajo los lineamientos metodológicos impartidos por el DNP y la SDP, con el fin de dar la atención esperada a los hogares solicitantes, capturar y recolectar debidamente la información de la encuesta, con miras a no generar afectaciones en la ejecución del contrato.

En particular este control de calidad atañe a los controles establecidos para actividades como: cargas de trabajo, alistamiento de material, ruteo y logística de las solicitudes, manejo de la cartografía en el DMC, reporte de sincronización diario, reporte de asignación diaria al encuestador, reporte de rendimiento diario en campo, y reporte de avance de atención de cada base.

La interventoría verificará el cumplimiento de estos controles en particular que el acompañamiento por supervisor corresponda a por lo menos en 5 (cinco) encuestas por semana por encuestador, a que el coordinador de campo realice acompañamiento diario al menos a un supervisor de campo asignado, y que se realice la verificación como actividad que corresponde al equipo de coordinadores y supervisores sobre la verificación presencial de por lo menos diez (10) solicitudes de visita con resultado exitoso y diez (10) solicitudes de visita con resultado no exitoso en la semana, y la verificación telefónica, de por lo menos veinte (20) solicitudes de visita con resultado exitoso y veinte (20) solicitudes de visita con resultado no exitoso en la semana.

Por último y en relación con el control de calidad, la interventoría cuidará por la Retroalimentación en cada caso al personal de campo.

En relación con las actividades de control sobre la gestión de los **coordinadores y supervisores de campo**, se contempla la realización de reuniones recurrentes, según los hallazgos y los ajustes que se realicen en el proceso, esto es, reuniones semanales, quincenales

y mensuales de seguimiento, orientadas a la evaluación del desempeño operativo y al fortalecimiento continuo del proceso. En dichas sesiones se desarrollarán las siguientes actividades:

- Análisis y discusión de los hallazgos identificados, con el fin de definir y ajustar estrategias de intervención.
- Presentación y consolidación del resumen de las actividades ejecutadas durante el periodo evaluado.
- Evaluación de los resultados obtenidos en los procesos de verificación.
- Identificación de tendencias, problemáticas recurrentes y oportunidades de mejora.
- Formulación de recomendaciones orientadas a la optimización de los procesos de intervención y seguimiento, cuando resulte pertinente.
- Promoción de un entorno de **aprendizaje continuo**, mediante el intercambio de buenas prácticas y el abordaje de los principales desafíos identificados durante el proceso de verificación.

Las actividades de control y seguimiento descritas permitirán **fortalecer la calidad, confiabilidad y consistencia de la información recolectada**, así como garantizar un proceso de campo más efectivo, eficiente y alineado con los objetivos contractuales.

Adicionalmente, el **CONSORCIO INTERSISBÉN 2026** ha dispuesto el **desarrollo de aplicaciones móviles de fácil uso (formularios digitales)** para la captura de información en campo, sobre una plataforma diseñada para **automatizar de manera ágil y segura múltiples actividades operativas**. Esta herramienta permitirá contar con información **oportuna, confiable y trazable**, así como la **generación automática de documentos en formato PDF** asociados a cada una de las actividades realizadas en campo, fortaleciendo los mecanismos de control, seguimiento y soporte documental de la interventoría. Adicionalmente y considerando que se utilizarán registros en Excel para el control y seguimiento de algunos procesos, copia de estos registros serán entregados a la SDP-DRS, como información semanal de los procesos de interventoría.

Acompañamiento a las encuestas por medio del aplicativo de seguimiento de campo

El **primer componente de la interventoría en el proceso de campo** corresponde al **acompañamiento a las encuestas** ejecutadas por el **CONSORCIO SISBÉN SV 2025**, con el propósito de verificar el cumplimiento de los lineamientos técnicos, operativos y metodológicos definidos por la **Secretaría Distrital de Planeación (SDP)** y el **DNP**.

Para tal efecto, la Interventoría utilizará un **formulario de seguimiento y verificación**, diseñado para capturar los **indicadores definidos por la Dirección y la Coordinación de**

la Interventoría, el cual se estructura en los siguientes **módulos de verificación**:

i) Cumplimiento de los **requisitos del encuestador del operador** (presentación personal, uniforme y documentación).

ii) Cumplimiento de los **protocolos establecidos en el Manual del Encuestador** durante el diligenciamiento de la encuesta.

iii) Cumplimiento de los **protocolos de sensibilización** al ciudadano y **observación etnográfica** realizada por el Verificador de Trabajo en Campo de la Interventoría. iv) Verificación de los **requisitos y funciones del Supervisor de Trabajo en Campo**. v) Verificación de los **requisitos y funciones del Coordinador de Campo**, entre otros aspectos de control y seguimiento.

Durante la ejecución del contrato, el **equipo de Verificadores de Trabajo en Campo de la Interventoría** realizará acompañamiento **diario y sistemático** a los equipos operativos del **CONSORCIO SISBÉN SV 2025**, liderados por los Coordinadores de Campo.

El **formato de seguimiento** deberá aplicarse, como mínimo, **una (1) vez (al mes) a cada integrante del equipo operativo**, en los roles de supervisores y encuestadores. En consecuencia, cada equipo liderado por un Coordinador de Campo contará con **un mínimo de trece (13) registros** en el aplicativo de verificación, distribuidos de la siguiente manera:

- Uno (1) correspondiente al Coordinador de Campo.

- Cuatro (4) correspondientes a los Supervisores.
- Al menos ocho (8) correspondientes a los Encuestadores.

2. Selección de la muestra y distribución del acompañamiento

La selección de los Supervisores de Campo del operador se realizará aleatoriamente. Una vez el Coordinador de Campo del **CONSORCIO SISBÉN SV 2025** planifique y distribuya las rutas entre los Supervisores a su cargo, la Interventoría hará seguimiento sobre la muestra recibida una **muestra representativa entre el 10 % y el 25 %**, distribuida de manera equitativa entre los Supervisores y encuestadores del operador.

Con base en esta muestra, se realizará la **asignación de actividades** entre los **siete (7) Verificadores de la Interventoría**, quienes efectuarán el acompañamiento en campo conforme a la planeación definida.

La interventoría propenderá porque las muestras aplicadas abarquen la distribución a nivel de localidad, barrio catastral y encuestador, esto con las consideraciones relacionadas con la aceptabilidad del solicitante a la visita de interventoría, y posterior cumplimiento de la cita acordada.

3. Procedimiento para el diligenciamiento del aplicativo de verificación

Para garantizar el adecuado diligenciamiento del aplicativo de acompañamiento, el Verificador

de Trabajo en Campo de la Interventoría deberá cumplir el siguiente procedimiento:

1. Definir el grupo operativo a acompañar.
2. Contactar al Supervisor del operador con al menos un día de antelación, para acordar hora y punto de inicio de la ruta.
3. Acompañar directamente al Encuestador durante la jornada.
4. Realizar seguimiento a un mínimo de **dos (2) encuestas efectivas por encuestador**.
5. Efectuar acompañamiento a **dos (2) encuestadores por día**.
6. Diligenciar el formulario de acompañamiento, verificando, entre otros, los siguientes aspectos:
    - Disponibilidad y uso adecuado del material de campo.
    - Cumplimiento del protocolo de presentación del encuestador en el hogar del solicitante.
    - Correcto diligenciamiento de la encuesta.
    - Solicitud de documentos de soporte y recibos de servicios públicos (energía y acueducto).
    - Aplicación del protocolo para el uso del sticker.

Al cierre de cada ejercicio de acompañamiento, el Verificador deberá **registrar las observaciones correspondientes**, realizar **registro fotográfico** cuando aplique y obtener la **firma de los participantes** durante la visita, como soporte del proceso de verificación.

4. Aspectos de verificación durante el acompañamiento

A continuación, se detallan los principales aspectos que serán evaluados durante el proceso de acompañamiento en campo:

a) Requisitos del encuestador del operador

- Porte del carné, chaleco y carta de presentación.
- Cumplimiento de las directrices del DNP en materia de **dirección normalizada**, registro fotográfico de la fachada y georreferenciación (GPS).
- Solicitud y verificación de documentos de identificación de los miembros del hogar.
- Validación del número de personas con documento válido.
- Solicitud del recibo de servicios públicos.
- Lectura inicial de la declaración juramentada y del consentimiento para el tratamiento de datos.
- Información al ciudadano sobre la verificación posterior y entrega del volante informativo.

- Explicación del protocolo de manejo del sticker.

b) Cumplimiento del Manual del Encuestador

- Recorrido adecuado de la vivienda para determinar tipología, materiales predominantes y número de cuartos.
- Verificación de la correcta formulación de las preguntas P17, P18 y P19.
- Lectura de los resúmenes en cada módulo de la encuesta.
- Lectura clara y completa de las opciones de respuesta.
- Profundización en las preguntas que así lo requieran (P22, P23, P26, entre otras).
- Conducta profesional del encuestador, evitando inducir o suponer respuestas.

c) Sensibilización

- Confirmación de llamada previa.
- Cumplimiento de la cita acordada.
- Envío de mensaje de texto, verificable en campo mediante consulta al informante calificado, y, cuando sea posible, obtención de evidencia.

d) Observación etnográfica del Verificador de la Interventoría

- Nivel de conocimiento y dominio de la encuesta por parte del encuestador.

- Habilidad en el manejo del DMC.
- Acompañamiento efectivo del Supervisor al equipo de encuestadores.

e) Requisitos del Supervisor de Campo del operador

- Porte del carné, chaleco y carta de presentación.
- Apoyo en la calibración del GPS de los DMC.
- Elaboración y entrega del reporte diario al Coordinador.
- Revisión y verificación de listados para asegurar la efectividad del proceso.
- Confirmación del acompañamiento periódico a los encuestadores.
- Verificación posterior de las encuestas.
- Retroalimentación al equipo sobre hallazgos.
- Uso de formatos de retroalimentación.
- Control de otros resultados (402, 403, 404, 405, entre otros).
- Coordinación del desplazamiento del equipo para la descarga de información.
- Supervisión del manejo del sticker y de los formatos asociados.

f) Requisitos del Coordinador de Campo del operador

- Porte del carné, chaleco y carta de presentación.
- Uso de formatos para el control de la sincronización de los DMC a su cargo.
- Asignación equitativa de solicitudes entre los equipos.
- Utilización de reportes de avance y cobertura.
- Acompañamiento y apoyo al Verificador de la Interventoría.
- Uso de formatos de acompañamiento y verificación posterior.
- Retroalimentación al equipo sobre hallazgos e incidencias.
- Control de ausentes.
- Gestión y consolidación de quejas mediante formatos establecidos.

Visita de verificación posterior

El **segundo componente de la interventoría en el proceso de campo** corresponde a la **verificación posterior de las encuestas** realizadas por el **CONSORCIO INTERSISBÉN 2026**, cuyo propósito es **comprobar la correcta aplicación y consistencia de los resultados** obtenidos por el operador.

Dado que el objetivo de esta verificación no es la Re aplicación de la encuesta, la Interventoría validará únicamente un **conjunto predefinido de mínimo veinticuatro (24) preguntas**,

seleccionadas estratégicamente para evaluar la coherencia, veracidad y calidad de la información registrada.

Para el desarrollo de esta actividad, la Interventoría realizará de manera **semanal** un **análisis de la información reportada por el operador en la plataforma SISBÉN**, a partir del cual se seleccionará un número de registros que garantice la **cobertura de la totalidad de los equipos operativos en campo**. La selección corresponderá a una **muestra estadísticamente representativa mínima del diez por ciento (10 %)** —conforme a la proyección muestral definida y anexa—, incluyendo tanto encuestas con resultado exitoso como no exitoso.

Las verificaciones en campo se orientarán al **control de calidad de la información recolectada**, y los resultados obtenidos permitirán a la Interventoría **identificar, documentar y comunicar de manera oportuna los hallazgos** al contratista correspondiente. Con base en dichos hallazgos, el operador deberá **definir e implementar las acciones preventivas y/o correctivas** a que haya lugar, estableciendo **responsables y plazos de ejecución**, sobre los cuales la Interventoría realizará el **seguimiento y control respectivo**, con el fin de asegurar el cierre efectivo de las desviaciones identificadas.

Verificación en los centros operativos

Cada centro operativo del operador será visitado, al menos una vez al mes, para lo

correspondiente a:

- Verificar que el contratista disponga de la cantidad de centros operativos y que estos se encuentren dotados de espacios físicos, equipos, materiales, insumos, herramientas de comunicaciones y demás elementos necesarios para la ejecución del contrato y que se requieran para el normal desarrollo de las labores de aplicación de la encuesta SISBEN IV.
- Verificar que el contratista mantenga el equipo de trabajo requerido, con los perfiles, permanencia, obligaciones y responsabilidades señalados en su propuesta, para que asegure la eficiente operación del proyecto en los términos, plazos y condiciones pactadas.
- Verificar la adecuada organización técnica y administrativa del contratista objeto de interventoría, en especial la del equipo de trabajo en campo, que incluye su plena identificación y el cumplimiento de las funciones descritas en los manuales del supervisor y encuestador, previniendo deserción, falsedad o cobros indebidos a la ciudadanía por la realización de la encuesta.
- Verificar la sincronización periódica en el software SisbenApp, de las encuestas aplicadas bajo la modalidad a la demanda, en lapsos no superiores a dos (2) días calendario.

6.2 SEGUIMIENTO FINANCIERO

Para este aspecto la Interventoría realizará seguimiento permanente a la ejecución financiera del contrato, de conformidad con los productos entregados por el contratista objeto de interventoría, se validarán los documentos soporte para los pagos, se realizará validación y aprobación de los valores presentados por el operador en las facturas.

Así mismo dentro de las actividades que se incluyen como parte de este seguimiento se encuentra la elaboración de los informes relacionados con el comportamiento financiero del contrato objeto de interventoría, seguimiento al avance de la atención de solicitudes y el resultado de estas en cuanto al presupuesto ejecutado. Se generarán las alertas a través de correo electrónico sobre saldos o valores no ejecutados.

El Seguimiento financiero está a cargo del Coordinador Administrativo y Financiero.

6.3. SEGUIMIENTO JURÍDICO

En relación con las **actividades de seguimiento jurídico**, la Interventoría desarrollará, entre otras, las siguientes acciones:

- **Verificar**, con base en los productos entregados y en las verificaciones efectuadas en campo, el **estricto cumplimiento de las obligaciones contractuales** a cargo del operador, así como de las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales aplicables al contrato objeto de interventoría.
- **Emitir alertas tempranas** y **formular recomendaciones formales**, mediante

comunicación escrita, para la adopción de las medidas que resulten pertinentes ante la ocurrencia de situaciones que puedan dar lugar a la **suspensión, modificación o terminación anticipada** del contrato.

- **Informar y documentar** los hechos que configuren un **incumplimiento parcial o total** del contrato, con el fin de que la Entidad adopte, cuando a ello haya lugar, las **medidas sancionatorias** previstas en el marco contractual y normativo vigente.
- **Realizar los requerimientos formales** al contratista objeto de interventoría que se consideren necesarios, orientados a asegurar el **cabal, oportuno y adecuado cumplimiento** de las obligaciones contractuales.
- **Efectuar seguimiento continuo** y adelantar las **gestiones oportunas y efectivas** para verificar el cumplimiento de las **acciones de mejoramiento** formuladas por el operador en relación con la ejecución contractual, emitiendo la correspondiente **valoración, evaluación y concepto jurídico** sobre su implementación y efectividad.
- **Realizar el seguimiento y la evaluación** de las **quejas, reclamos y requerimientos** presentados tanto por la ciudadanía como por la **Secretaría Distrital de Planeación (SDP)** en relación con la ejecución del contrato del operador, emitiendo concepto sobre la **adecuada atención, gestión y solución definitiva** de los mismos.

7. TRATAMIENTO DE HALLAZGOS Y APLICACIÓN DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

7.1 Objetivo

Establecer el tratamiento integral de los hallazgos identificados, mediante la aplicación de una metodología estandarizada que permita a la interventoría evaluar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, promover la mejora continua y garantizar el cierre efectivo de los mismos.

7.2 Alcance

Este procedimiento aplica a la totalidad de los hallazgos identificados durante las visitas de verificación posterior, (para las que se incluirá seguimiento a nivel de: Localidad, Barrio catastral, y Encuestador), las visitas a centros operativos y la revisión del cumplimiento de los plazos establecidos contractualmente. El proceso inicia con la categorización de los hallazgos, continúa con la aplicación de la metodología definida y finaliza con el cierre del hallazgo o, en su defecto, con la declaratoria de un posible incumplimiento contractual.

7.3 Definiciones

- **Devoluciones:** son aquellas solicitudes de visita que se remiten al Contratista para que vuelva a realizar el proceso de atención, dados hallazgos identificados por la interventoría o errores de calidad detectados por la SDP. Las devoluciones se efectúan cuando el proceso de aplicación de la encuesta Sisbén no cumple con los lineamientos establecidos en los

manuales y procedimientos establecidos por la SDP y el DNP. Las devoluciones podrán ser de i) Encuestas Exitosas: conllevan a la reprogramación y aplicación de una nueva encuesta, ii) Solicitudes No exitosas: conllevan a la reprogramación de la solicitud de visita con miras a obtener una encuesta exitosa.

Entre las devoluciones de encuestas Exitosas estarán las encuestas con *Novedades de procesamiento*, o sea rechazadas por el DNP en razón al procesamiento y controles de calidad de información que dicha entidad aplica a las mismas.

- **Encuesta Exitosa**: corresponde a la encuesta Sisbén que ha logrado diligenciarse completamente (en todas sus secciones) directamente en la dirección de vivienda del hogar solicitante, cumpliendo a cabalidad con los lineamientos de la metodología Sisbén dados por la SDP y el DNP.

- **Hallazgos de Interventoría:** corresponden a los resultados de las Solicitudes de Visita (exitosas) en las cuales la interventoría ha detectado errores, omisiones o inconsistencias en la información diligenciada en las encuestas Sisbén aplicadas. Los hallazgos tendrán resultados específicos cuantificables y documentados de manera objetiva.

- **Reprogramaciones:** Corresponde a atender nuevamente una solicitud de visita por dos motivos: i) para lograr la efectividad requerida y ii) para atender las devoluciones. Las reprogramaciones se realizan una vez atendido el 100% de las solicitudes de visita de cada Base de Solicitudes, pare ello el interventor evalúa y determina aquellas solicitudes susceptibles de reprogramación.

- **Solicitud de visita:** petición formal realizada por un ciudadano a través de los canales establecidos por la SDP, mediante la cual requiere que le sea aplicada la encuesta SISBEN a su hogar. La solicitud de visita contiene la información personal y de contacto que el solicitante ha informado a la SDP, entre ellos: documento de identificación válido, nombres, apellidos, dirección de vivienda y teléfono de contacto. El propósito de esta solicitud es programar una visita en la vivienda para diligenciar la encuesta Sisbén bajo los parámetros y metodología definidos por el DNP y la SDP.

- **Solicitud de visita Exitosa:** corresponde a aquella solicitud que, una vez programada en campo, arroja como resultado una encuesta Exitosa.

- **Solicitud de visita No Exitosa:** encuesta no realizada de manera efectiva por diversos motivos como no poder acceder a la vivienda del solicitante, ausencia del solicitante, problemas logísticos, dirección incorrecta, restricciones al lugar o cualquier otra circunstancia que impidió la visita, así mismo se puede dar por que el solicitante no completó la encuesta por razones como falta de tiempo, no querer responder ciertas preguntas, o cualquier otro impedimento que resultó en respuestas incompletas.

- **Solicitud de visita No Exitosa NO atribuible al contratista:** Corresponde a aquella solicitud de visita que, una vez atendida por el Contratista, no permite obtener una encuesta Exitosa por causas ajenas a su completa y debida gestión administrativa, logística y operativa. También se denomina **Solicitud No Realizable** o No imputable al contratista. Las solicitudes de visita No atribuibles al contratista son determinadas mediante aval de la interventoría,

quien, a través de medios de verificación y método estadístico, definirá qué solicitudes de las No exitosas son aceptadas como No Atribuibles al Contratista.

Dadas las características del proceso de visitas Sisbén, las solicitudes no exitosas indicadas con resultado Ausente, nunca entraran en la categoría de No atribuible al contratista.

- **Riesgo**: Probabilidad de ocurrencia de un efecto adverso y la magnitud de dicho efecto, derivado de la presencia de uno o varios peligros asociados a los procesos.
- **Mejora continua**: Proceso estructurado orientado a incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos, a partir del análisis de las desviaciones detectadas y la implementación de planes de mejora.
- **Acción correctiva**: Medida adoptada para eliminar la causa de una novedad o no conformidad detectada, con el fin de evitar su recurrencia.
- **Acción preventiva**: Medida implementada para eliminar la causa de una novedad o no conformidad potencial, con el propósito de prevenir su ocurrencia.
- **Plan de mejora**: Instrumento de gestión que define el conjunto de correcciones, acciones correctivas y preventivas orientadas a eliminar la causa de una novedad o no conformidad detectada, prevenir su repetición y mejorar el desempeño del contrato.

7.4 Desarrollo

La interventoría, a través del verificador de trabajo en campo, realizará visitas de verificación posterior mediante la aplicación de instrumentos y formatos establecidos, en los cuales se registrará el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos definidos en los documentos contractuales.

Con base en las desviaciones identificadas, estas deberán ser informadas y registradas en el formato correspondiente, procediendo a su categorización de acuerdo con los criterios definidos por la metodología establecida.

Categoría de Hallazgos

- Alerta de base de datos

La alerta corresponde a una señal preventiva dirigida al operador, generada a partir del análisis de la base de datos, que no implica una devolución inmediata, pero sí un llamado de atención para que revise, ajuste y fortalezca sus procesos en campo, con el fin de corregir oportunamente situaciones identificadas y prevenir la reiteración de inconsistencias. Entre las alertas se encuentran: caracteres especiales en la dirección, dominios de correo inconsistentes, longitud del número de teléfono diferente a 10 dígitos, registros en verificación por parte del DNP, duración de la encuesta de menos de 15 minutos, entre otras.

- Hallazgo de base de datos

Se entiende como hallazgo aquel registro identificado como inconsistente en la base de datos, requiere una validación por parte del equipo de verificadores de la interventoría. Los hallazgos pueden derivar en la devolución del registro al operador para su corrección, ajuste o aclaración, de acuerdo con los criterios técnicos y operativos establecidos. Entre estos casos se encuentran: duplicidades en la dirección, inconsistencias de edad frente al tipo de documento y a longitud del número de documento, empleados del gobierno con ingresos menores a 2 SMMLV y que no reciben otros ingresos, inconsistencias frente al número de cuartos exclusivos, entre otros.

7.5 APLICACIÓN DE ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO)

El trámite para la aplicación de retenciones (Acuerdos de nivel de servicio) se encuentra estipulado en la Numeral 4 del **ANEXO TÉCNICO** *PARÁMETROS TÉCNICOS PARA APLICAR LA FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA CON BASE EN LA METODOLOGÍA SISBÉN IV Y/O LA MODALIDAD DE RECOLECCIÓN QUE SE DEFINA EN EL MARCO DEL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH), INCLUIDOS LOS CASOS QUE RESULTEN POR ACCIONES DE TUTELA,* en donde se establecen 3 causales, las cuales se especifican a continuación:

3.2.1. Oportunidad: Corresponde al cumplimiento de los plazos (tiempo) establecidos en el presente Anexo Técnico y/o definidos en las obligaciones contractuales, para la atención en campo de cada base de solicitudes de visita entregadas al contratista.

Por lo anterior, si una vez cumplido el plazo de atención en campo definido para cada base, el contratista no ha atendido el 100% de las solicitudes, operará el siguiente descuento:

Regla de aplicación de ANS

Actividad	Descripción	Consecuencia	Medición ANS	Situación fáctica
Atención 100% de las solicitudes.	El contratista deberá atender la totalidad de las solicitudes de visita que le sean entregadas dentro del plazo definido para cada base. Para la Base 1 tendrá 20 días calendario y para la Base 2 y subsiguientes, 10 días calendario.	Se realizará un descuento diario del 0,65% del valor total de la base entregada, el cual será calculado respecto al precio unitario ofertado sin IVA y el número total de solicitudes entregadas.	Mensual	Número de días adicionales para la atención del 100% de solicitudes de cada Base.

Nota: Los días requeridos por reprogramaciones producto del incumplimiento por calidad o efectividad NO serán objeto de aplicación de este Acuerdo de Nivel de Servicio.

3.2.2. Calidad: Se orienta a la correcta aplicación de la encuesta por parte del contratista, bajo los lineamientos metodológicos impartidos por el DNP y la SDP, con el fin de dar la atención esperada a los hogares solicitantes, capturar y recolectar debidamente la información de la encuesta y realizar el procesamiento oportuno de la misma, con miras a no generar afectaciones en la ejecución del contrato.

La Interventoría deberá consolidar la totalidad de hallazgos: por un lado, los hallazgos identificados en campo resultado de sus verificaciones y por otro, los derivados del procesamiento de la información por parte del DNP y reportados por la SDP. A partir de estos resultados se procederá a aplicar el ANS que se detalla a continuación:

Regla de aplicación de ANS

Actividad	Descripción	Consecuencia	Medición ANS	Situación fáctica
Aplicación de la metodología Sisbén IV y los lineamientos establecidos	La sumatoria de las solicitudes cuyo resultado no cumplan los parámetros de calidad derivados de la revisión de los resultados en campo (Interventoría) y el procesamiento de la información (SDP), representarán un porcentaje sobre la base depurada.	Se aplicará un descuento proporcional al porcentaje de hallazgos identificados por cada base de la siguiente manera: Si el porcentaje de hallazgos es: * Entre el 0,5% y el 1,50% de la base depurada, se aplicará un descuento del 1% del valor de la base depurada calculado respecto al precio unitario ofertado sin IVA. * Entre el 1,51% y el 2,50% de la base depurada, se aplicará un descuento del 3% del valor de la base depurada calculado respecto al precio unitario ofertado sin IVA. * Mayor del 2,51% de la base depurada, se aplicará un descuento del 8% del valor de la base depurada calculado respecto al precio unitario ofertado sin IVA.	Mensual	Cantidad de solicitudes con hallazgo sobre el 100% de los resultados de las solicitudes de cada base depurada.

3.2.3. Rendimiento por base: Responde al análisis que efectúe la Interventoría para impartir el aval de cada base respecto a la efectividad requerida correspondiente al 80%. El cálculo del rendimiento por base corresponde a la relación entre las solicitudes con resultado exitoso y la totalidad de solicitudes de la base depurada al aval de cada base, relación que se expresa en términos porcentuales.

Regla de aplicación de ANS

Actividad	Descripción	Consecuencia	Medición ANS	Situación fáctica
Cumplimiento del rendimiento por base (efectividad requerida por la SDP 80%).	El contratista deberá cumplir el nivel de efectividad requerida por la SDP, al aval de cada base depurada.	Se realizará un descuento de acuerdo con el rendimiento por base alcanzado al aval de cada base depurada, según los rangos de aplicación de ANS.	Mensual	Diferencia entre la efectividad requerida por la SDP y el rendimiento por base calculado por la Interventoría al aval de cada base.

8. INDICADORES PROPUESTOS

Para el desarrollo del proyecto se plantea un conjunto de indicadores orientados a monitorear y evaluar de manera continua y sistemática su avance y desempeño. Estos indicadores constituyen herramientas de gestión que permiten realizar un seguimiento oportuno, pertinente y preciso, generando información confiable para la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas y/o preventivas, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

En concordancia con los enfoques de eficiencia y cumplimiento contractual, se definen indicadores de rendimiento y de avance en las obligaciones contractuales. Los indicadores de rendimiento están orientados a medir el uso eficiente y óptimo de los recursos disponibles en relación con los resultados obtenidos, mientras que los indicadores de avance contractual permiten evaluar el estado de ejecución de cada obligación, comparándolo con los

compromisos, plazos y condiciones establecidos en el contrato.

8.1 Indicadores de recurso humano

Estos miden el recurso humano del CONSORCIO SISBEN SV 2025:

- Encuestadores avalados por la interventoría (% de aprobación)
- Supervisores avalados por la interventoría (% de aprobación)
- Coordinadores avalados por la interventoría (% de aprobación)
- Personas capacitadas vs personas que aprueban capacitación (total y por roles)

8.2 Indicadores de procesamiento

Estos miden las actividades operativas adelantadas por el CONSORCIO SISBEN SV 2025 para la ejecución del proyecto.

- Encuestas realizadas EFECTIVAS (por rol y por entrega)
- Encuestas realizadas NO EFECTIVAS (por causales, rol y entrega)
- Encuestas realizadas TOTALES (no efectivas + efectivas = hogares visitados)

8.3 Indicadores de resultados

Estos miden los resultados del CONSORCIO SISBEN SV 2025 en términos del número de encuestas efectivas en cada etapa del proyecto.

- Porcentaje de avance en campo (TOTAL y por ROL)

- Porcentaje de encuestas NO EFECTIVAS (TOTAL y por ROL)
- Porcentaje de avance CENTRAL DE ATENCIÓN
- Porcentaje de avance DIGITACIÓN ORACLE vs AVANC EN CAMPO
- Porcentaje de avance SINCRONIZACIÓN vs ENCUESTAS EFECTIVAS
- Devoluciones en campo vs encuestas EFECTIVAS
- Devoluciones procesamiento vs encuestas EFECTIVAS

8.4 Indicadores de efectividad

Estos miden la relación del recurso humano implementado por el CONSORCIO SISBEN SV 2025 por cada unidad de producto (encuesta efectiva) que se está generando en las distintas etapas.

- Promedio de encuestas EFECTIVAS (por día, por ROL y por BASE ENTREGADA)
- Efectividad lograda para cada BASE ENTREGADA

8.5 Indicadores de avance en las obligaciones del contrato

Estos miden el grado de ejecución del proyecto en relación con los compromisos contractuales adquiridos por el CONSORCIO SISBEN SV 2025; estos indicadores toman como referencia el número estimado de encuestas previsto por la SDP para la ejecución del contrato 597 de 2025 con el CONSORCIO SISBEN SV 2025

- Encuestas solicitadas (por BASE ENTREGADA)

- Porcentaje de avance del contrato (encuestas previstas)
- Valor desembolsado (pagos) vs valor total del contrato
- Cantidad de informes entregados
- Avance en tiempos de ejecución

9. Anexos

- Formatos y Actas
- Cronograma de trabajo
- Batería de indicadores.