CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600090461 DE 2021

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe de julio de 2021
Contrato 4600090461

Medellín, agosto 08 de 2021

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes en julio de 2021, Medellín..... 5
- Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en julio de 2021, Medellín 6

Tabla 3 Cuadro de solicitudes no efectivas y gestionadas telefónicamente de Trámites Virtuales según resultado de visita, julio 2021, Medellín 7
Tabla 4 Relación de tutelas atendidas en el mes de julio de 2021, Medellín. 9
Tabla 5 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de julio 2021. 11
Tabla 6 Tramites virtuales recibidos a través del buzón en el mes de julio de 2021, Medellín. 14
Tabla 7 Tramites virtuales (con formato) recibidos y validados en el mes de julio de 2021, Medellín. 14
Tabla 8 Trámites por el Buzón No virtuales (sin formato) recibidos y atendidos en el mes de julio de 2021, Medellín. 15
Tabla 9 Personal de Oficina para atención del buzón del Sisbén en el mes de julio de 2021, Medellín. 16
Tabla 10 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en Julio de 2021, Medellín. 17
Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en julio de 2021, Medellín. 17
Tabla 12 Resultados de llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en julio 2021, Medellín. 18
Tabla 13 Resultados de validaciones realizadas en SisbenApp a trámites virtuales realizadas en julio 2021, Medellín. 19

ANEXOS

Anexo 1 Base de datos campo, el cual contienen los siguientes archivos:

- Gestionadas SisbenApp - contiene las siguientes hojas
  - Gestionadas SisbenApp_Atendidas
  - Efectivas
  - Encuestas facturar
  - Solicitudes rechazadas DNP
  - Gestionadas sin aprobar
  - No efectivas
  - Gestionadas_Telefónicamente
  - Pendientes

Anexo 2 Transmisiones 01 al 31 de julio de 2021.*

Anexo 3 Base de datos de solicitudes de oficina: retiros y modificaciones en julio de 2021

Anexo 4 Relación y respuesta a las tutelas recibidas en el mes de julio de 2021

Anexo 5 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas en el mes de julio de 2021

Anexo 6 Archivos del buzón en el mes de julio de 2021

Anexo 7 Archivo con relación de radicados para almacenamiento y custodia en el archivo físico.

Anexo 8 Archivo de los registros llamados en julio de 2021 de las diferentes campañas - contiene los siguientes archivos:

- Informe de gestión Campaña Tutelas
- Informe de gestión Campaña Agendamiento
- Informe de gestión Campañas SISBEN Oficina

Anexo 9 Trámites Virtuales validados

Anexo 10 Relación de personal que presto los servicios en julio de 2021 que contiene los siguientes archivos:

- Certificación de aportes Parafiscales Junio Emtelco
- Certificación de aportes Parafiscales Semestral Emtelco
- Relación Personal en julio de 2021

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600090461 de 2021, se presenta el informe de actividades en julio de 2021, en el cual se aportan datos relevantes relacionados con la operación del Sisbén enfocadas principalmente a la atención de tutelas, derechos de petición y a la realización de encuestas socioeconómicas cumpliendo con la prioridad indicada por el DAP en este proceso de la emergencia sanitaria.

El día 23 de septiembre de 2020, se recibió por parte del Departamento Nacional de Planeación la circular 019 y el documento con el protocolo de bioseguridad a implementar por cada municipio para la reactivación de la aplicación de las encuestas en campo; y el día 23 de octubre fue aprobado los protocolos de bioseguridad para la reactivación de las encuestas.

El 20 de noviembre se reactivó el proceso de aplicación de encuestas en campo con la atención de las solicitudes registradas tanto en SisbenNet como las recibidas por trámite virtual a través del buzón del Sisbén de Medellín, sisbenmedellin@medellin.gov.co

Generalidades:

Dado el estado de emergencia sanitaria declarado en todo el territorio nacional, se implementó con la aprobación del Departamento Nacional de Planeación el protocolo de bioseguridad para la reactivación de la aplicación de las encuestas; y el día 23 de octubre fueron aprobados los protocolos de bioseguridad para la reactivación de las encuestas, implementando las siguientes acciones:

- Mantener la higiene diaria de los elementos de trabajo. Limpiar y desinfectar elementos de trabajo como el Dispositivo Móvil de Captura – DMC después de aplicar cada encuesta.
- Informar a los ciudadanos telefónicamente la fecha de aplicación de la encuesta y verificar con el informante calificado las condiciones de salubridad al interior del hogar y de acuerdo con las circunstancias, verificar si es prudente o no realizar la visita.
- Si se decide realizar una encuesta, se recomienda el uso de antibacterial, jabón y alcohol. Antes y después de realizar las visitas lavar las manos con agua y jabón o hacer uso de antibacterial. Hacer uso de tapabocas y gafas protectoras.

A continuación, se presenta el cuadro general de solicitudes registradas y gestionadas en julio de 2021.

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes en julio de 2021, Medellín

- Trabajo de campo:

Detalle	Pendiente al 30 de Junio	Recibido del 01 al 31 de Julio	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Total Atendido julio de 2021	% Atención	Total Pendiente al 31 de Julio
Solicitud Encuesta	2374	10155	12529	2.655	306	468	3.429	27%	9100
Total Solicitudes	2374	10155	12529	2655	306	468	3429	27%	9100

Fuente: SisbenApp- julio de 2021

- **Tabla 2** Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en julio de 2021, Medellín

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Aprobadas	2565
Gestionadas sin aprobación	38
No Efectivas	774
Rechazada	51
DescontadaFactura	1
Total general	3429

Nota: El dato de No efectivas (774 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (306) más las Gestionadas con atención telefónica (468) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

- Oficina:

Área	Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de junio de 2021	Recibido mes de julio de 2021	Total por atender	Atendido julio de 2021	% Atención	Total Pendiente al 31 de julio de 2021
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	24	1004	1028	557	54,18%	471
	Total Fichas	**24**	**1004**	**1028**	**557**	**54,18%**	**471**
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	67	67	67	100%	0
	Derechos de Petición	758	1457	2.215	463	21%	1.752
	Total Peticiones y tutelas	**758**	**1.524**	**2.282**	**530**	**23%**	**1.752**

Fuente: SisbenApp-Mercurio – julio de 2021

La tabla con la información de oficina se puede visualizar en los anexos 3, 4 y 5.

1. **Trabajo de Campo:**

El promedio de encuestaje que se obtuvo en julio fue de 11,6 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en julio fue de 81%.

El equipo de campo en el mes de Julio estuvo conformado hasta el 27 de julio por un total 9 encuestadores activos, un encuestador más que hace parte del equipo, se encuentra incapacitado, de igual forma el total de supervisores activos hasta esta fecha fue de 3.
A partir del 27 de julio ingresó el nuevo equipo de trabajo de campo, 11 encuestadores y una supervisora para completar un total de 20 encuestadores y 4 supervisores.
.
Total encuestas realizadas: 2.655 encuestas efectivas.

De las 2.655 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 51 solicitudes de encuesta, y 38 que fueron gestionadas y no han sido aprobadas; para un total de 89 solicitudes que no se incluyen en la factura.
En el Anexo Nº 1 se incluye el archivo "GestionadoSisbenApp" donde se visualiza el detalle de cada una de las solicitudes y sus estados o resultados finales; atendidas, efectivas, facturadas, rechazadas, gestionadas sin aprobar por el DNP, no efectivas, gestionadas telefónicamente y pendientes.

Encuestas Efectivas: 2655 (Ver anexo Nº 1 pestaña "Efectivas", estas 2.655 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 51 (Ver anexo Nº 1, pestaña "Solicitudes rechazadas DNP".
Encuestas gestionadas sin aprobación DNP: 38 (Ver anexo No.1, pestaña "Gestionadas_Sin_Aprobar"
Total encuestas a facturar: 2565 (Ver anexo Nº 1, pestaña "Encuestas_facturar".
Encuesta descontada: 1 (Ver anexo No.1, pestaña "Gestionadas_Sin_Aprobar"

Los resultados de visita no efectiva obtenidos son los siguientes:

Tabla 3 Cuadro de solicitudes no efectivas y gestionadas telefónicamente de Trámites Virtuales según resultado de visita, julio 2021, Medellín

Resultado de Visita	Nº	%
Ausente segunda visita	78	25%
Demolida o desocupada	4	1%
Rechazada por dirección no coincide	140	46%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	2	1%

Rechazada porque no coinciden las personas	74	24%
Rechazada porque no le interesa el trámite	8	3%
Total general	**306**	**100%**

Resultado de Visita	Nº	%
Gestionadas Telefónicamente	468	100%

Fuente: Tramites virtuales – julio de 2021

En el Anexo No.1 en la pestaña “No_efectivas” y en otra pestaña llamada “Gestionadas telefónicamente” se encuentran las solicitudes que se registraron en la Tabla No.2.

De las solicitudes de SisbenApp se gestionaron con llamadas para informar al ciudadano para que efectúe el trámite con toda la documentación correspondiente para realizar posteriormente la solicitud en SisbenApp, un total de 468 solicitudes. En el Anexo No.1 en el archivo “Gestionada telefónicamente”, se visualizan estas solicitudes.

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (2.655), las gestionadas atendidas (3429) y pendientes por atender (9100) de solicitudes de encuesta. De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (51), y de las encuestas a facturar en julio (2565).

El Anexo N° 2 contine los reportes generado por SisbenApp de las transmisiones realizadas en el mes de julio de 2021.*

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 577 solicitudes gestionadas entre SisbenApp y con llamadas para que el ciudadano realice la solicitud de manera completa con todos los integrantes del hogar y en la dirección correcta.

El Anexo N° 3 contiene un archivo con la base de datos de solicitudes registradas en SisbenApp gestionadas en julio de 2021 con dos hojas; las gestionadas y las pendientes por gestionar correspondiente a modificaciones.

3. Atención de Tutelas y PQRS

En el mes de julio se radicaron: 1457 peticiones por Mercurio, peticiones que vienen en aumento desde el mes de mayo y que aumentó un 89% con respecto al mes anterior. Este número de peticiones es primera vez que se presenta en el Sisbén.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 23%, quedando por atender 1752 peticiones las cuales están dentro de los ANS establecidos y algunas próximas a vencer. De las 1457 peticiones que ingresaron en julio solo 10 tienen respuesta y el resto quedo pendiente para atender en agosto. Lo anterior por el incremento que se viene presentando desde el mes de mayo y a la búsqueda de insumos ya que parte corresponde a consultar sobre trámites virtuales realizados en meses anteriores.

Frente al tema de las tutelas y fallos en julio se recibieron 67 entre fallos y tutelas de las cuales 37 requirieron una respuesta, que corresponde a lo contenido en el anexo Nº 4, el archivo de Excel tiene la columna J, llamada “Procedimiento” donde se enuncia cuáles de ellas requieren respuesta.

Tabla 4 Relación de tutelas atendidas en el mes de julio de 2021, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/07/2021	2021-00724	CON RESPUESTA
2	01/07/2021	2021-00142	NO REQUIERE RESPUESTA
3	01/07/2021	2021-00747	CON RESPUESTA
4	01/07/2021	2021-00658	CON RESPUESTA
5	01/07/2021	2021-00724	NO REQUIERE RESPUESTA
6	02/07/2021	2021-00150	NO REQUIERE RESPUESTA
7	02/07/2021	2021-00146	CON RESPUESTA
8	02/07/2021	2021-00266	NO REQUIERE RESPUESTA
9	02/07/2021	2021-00686	CON RESPUESTA
10	06/07/2021	2021-00737	CON RESPUESTA
11	06/07/2021	2021-00131	NO REQUIERE RESPUESTA
12	06/07/2021	2021-00071	CON RESPUESTA
13	06/07/2021	2021-00249	NO REQUIERE RESPUESTA
14	07/07/2021	2021-00732	NO REQUIERE RESPUESTA
15	07/07/2021	2021-00207	NO REQUIERE RESPUESTA
16	07/07/2021	2021-00149	NO REQUIERE RESPUESTA
17	07/07/2021	2021-00696	CON RESPUESTA
18	07/07/2021	2021-00119	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
19	08/07/2021	2021-00158	CON RESPUESTA
20	09/07/2021	2021-00156	CON RESPUESTA
21	09/07/2021	2021-00149	CON RESPUESTA
22	09/07/2021	2021-00147	CON RESPUESTA
23	09/07/2021	2021-00160	CON RESPUESTA
24	12/07/2021	2021-00772	CON RESPUESTA
25	12/07/2021	2021-00747	NO REQUIERE RESPUESTA
26	12/07/2021	2021-00139	NO REQUIERE RESPUESTA
27	12/07/2021	2021-00758	CON RESPUESTA
28	12/07/2021	2021-00737	NO REQUIERE RESPUESTA
29	13/06/2021	2021-00202	NO REQUIERE RESPUESTA
30	14/07/2021	2021-00146	NO REQUIERE RESPUESTA
31	14/07/2021	2021-00658	NO REQUIERE RESPUESTA
32	15/07/2021	2021-00347	NO REQUIERE RESPUESTA
33	15/07/2021	2021-00594	NO REQUIERE RESPUESTA
34	15/07/2021	2021-00191	CON RESPUESTA
35	16/07/2021	2021-00679	CON RESPUESTA
36	16/07/2021	2021-00137	NO REQUIERE RESPUESTA
37	16/07/2021	2021-00158	NO REQUIERE RESPUESTA
38	16/07/2021	2021-00158	CON RESPUESTA
39	19/07/2021	2021-00156	NO REQUIERE RESPUESTA
40	19/07/2021	2021-00169	CON RESPUESTA
41	19/07/2021	2021-00071	NO REQUIERE RESPUESTA
42	21/07/2021	2021-00297	NO REQUIERE RESPUESTA
43	21/07/2021	2021-00098	CON RESPUESTA
44	21/07/2021	2021-00519	NO REQUIERE RESPUESTA
45	21/07/2021	2021-00682	CON RESPUESTA
46	21/07/2021	2021-00210	CON RESPUESTA
47	22/07/2021	2021-00155	CON RESPUESTA
48	23/07/2021	2021-00191	NO REQUIERE RESPUESTA
49	23/07/2021	2021-00754	CON RESPUESTA
50	23/07/2021	2021-00380	CON RESPUESTA
51	26/07/2021	2021-00160	NO REQUIERE RESPUESTA
52	26/07/2021	2021-00096	CON RESPUESTA
53	26/07/2021	2021-00831	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
54	26/07/2021	2021-00799	CON RESPUESTA
55	26/07/2021	2021-00147	NO REQUIERE RESPUESTA
56	27/07/2021	2021-00758	NO REQUIERE RESPUESTA
57	27/07/2021	2021-00720	CON RESPUESTA
58	28/07/2021	2021-00808	CON RESPUESTA
59	28/07/2021	2021-00166	CON RESPUESTA
60	29/07/2021	2021-00210	NO REQUIERE RESPUESTA
61	29/07/2021	2021-00679	NO REQUIERE RESPUESTA
62	30/07/2021	2021-00148	NO REQUIERE RESPUESTA
63	30/07/2021	2021-00148	CON RESPUESTA
64	30/07/2021	2021-00754	NO REQUIERE RESPUESTA
65	30/07/2021	2021-00358	CON RESPUESTA
66	30/07/2021	2021-00695	CON RESPUESTA
67	30/07/2021	2021-00149	NO REQUIERE RESPUESTA

El Anexo N° 4 contiene la relación de las tutelas recibidas en el mes de julio de 2021.

El Anexo N° 5 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de julio de 2021 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: Atendido del 1 al 5 de junio (111) y atendido del 6 al 30 de junio (342) y pendiente del 6 al 30 de junio (305), recibido y atendido julio (10) y recibido de julio pendiente por atender (1447).

La tabla 5 presenta el resumen de la gestión realizada por cada perfil en el mes de julio de 2021.

Tabla 5 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de julio 2021.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	67
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	3	463
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	4	530
Archivo de soportes	Auxiliar de Archivo		3935

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
trámites virtuales		2	
Atención buzón del Sisbén	Auxiliar de oficina	8	5.854
	Auxiliares clasificación solicitudes portal y buzón	6	
	Auxiliar jurídico	1	241
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	12	4.244
Proceso de Notificaciones	Control de Solicitudes	3	0

Fuente: Informes de producción – julio de 2021

Es de aclarar que la distribución del personal en las diferentes actividades puede presentar cambios durante el mes o un periodo de tiempo, esto por incremento o el alto volumen de solicitudes o contingencias presentadas a fin de dar cubrimiento en los diferentes frentes de trabajo y cumplimiento en los ANS.

Actualmente el proceso de notificaciones no se encuentra activo debido a trámites administrativos, en donde se requiere autorización de la firma digital por parte del subdirector a la secretaria encargada para continuar con la notificación, la cual está en proceso de aprobación.

Debido a esto los auxiliares encargados de este proceso es encuentra realizando las demás actividades asignadas en las especificaciones técnicas, apoyando insumos a los derechos de petición en la busque de trámites virtuales:

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.

4. Buzón del Sisbén:

El proceso de entrada de correos al buzón del Sisbén de Medellín viene en aumento dado el despliegue publicitario para la recepción de las diferentes solicitudes ante el Sisbén y por la publicación de los resultados de la encuesta del barrido de Sisbén IV el cual fue publicado el 5 de marzo de 2021.

El siguiente cuadro muestra la cantidad de correos recibidos en la bandeja de entrada en el mes de julio:

Fecha	Cantidad
1/07/2021	966
2/07/2021	865
3/07/2021	333
4/07/2021	150
5/07/2021	273
6/07/2021	1050
7/07/2021	1041
8/07/2021	1017
9/07/2021	946
10/07/2021	379
11/07/2021	192
12/07/2021	990
13/07/2021	1101
14/07/2021	973
15/07/2021	894
16/07/2021	676
17/07/2021	248
18/07/2021	178
19/07/2021	690
20/07/2021	343
21/07/2021	895
22/07/2021	960
23/07/2021	906
24/07/2021	299
25/07/2021	180
26/07/2021	923
27/07/2021	954
28/07/2021	711
29/07/2021	807
30/07/2021	653
31/07/2021	273
Total	**20866**

Fuente: Correo Sisben Medellín – Julio de 2021

- **Trámites virtuales:** Correos recibidos con el formato definido por el DNP en el mes de julio de 2021.

El proceso de atención de estas solicitudes es el siguiente:

- Validación si el solicitante envío el formato diligenciado de manera correcta y adjuntaron documentos de identidad de todos los integrantes del hogar.
- Si la información esta correcta, se están almacenando en una carpeta para proceder con la impresión y el registro de la solicitud en SisbenApp.
- Si la información está incompleta se le envía correo para informar la novedad y continuar con el diligenciamiento del formato.

Tabla 6 Tramites virtuales recibidos a través del buzón en el mes de julio de 2021, Medellín.

Mes	Nº tramites Virtuales	Variación
6 al 30 de junio de 2021	12802	
jul-21	14178	11%
Total	**26980**	

Fuente: Correo Sisben Medellín de 2021

Tabla 7 Tramites virtuales (con formato) recibidos y validados en el mes de julio de 2021, Medellín.

Mes	Requisitos Completos	Requisitos incompletos (Formato incompleto / No adjuntan documentos / No está firmada la solicitud)	Total
6 al 30 de junio de 2021	9717	3085	**12802**
jul-21	9391	4786	**14177**
Total	**19.108**	**7.871**	**26.979**
%	**71%**	**29%**	**100%**

Fuente: Correo Sisben Medellín – julio de 2021

Del total de tramites recibidos entre mayo el 6 de junio al 31 de julio de 2021, el 71% de los correos tienen la información completa, formato diligenciado y firmado y copia de los documentos de identidad escaneados, el resto (7.871) presentan información incompleta por los siguientes motivos: no está el formato diligenciado de manera completa porque no relacionan los integrantes del hogar, no está el

formato diligenciado, no adjuntan documentos o presentan documentos ilegibles o borrosos, entre otros, esto representa el 29%.

- **Correos recibidos diferentes a los trámites virtuales:** en el mes de julio de 2021.

Estos correos corresponden a consultas realizadas por la ciudadanía sin el lleno de los requisitos para el registro de una solicitud virtual. Para la respuesta a las solicitudes que requieren encuesta, inclusión, retiro o modificación se están utilizando las plantillas definidas previamente con base en la instrucción dada por el DNP para el registro de trámites virtuales.

En el mes de julio se recibieron 1.447 correos de los cuales 1309 generaron respuesta a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP. El resto de los correos (138) se enviaron 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 más a profundidad dado que a través de las plantillas definidas no aplica dicha respuesta.

El Anexo N° 6 contiene la relación de los trámites recibidos a través del buzón del Sisbén separados los completos y de los incompletos y los correos que fueron enviados a atención ciudadana para su radicación a través del sistema mercurio, adicional hay una pestaña llamada “Respuestas usuarios” donde se relacionan los correos enviados a los diferentes usuarios con las plantillas definidas por el DAP.

Tabla 8 Trámites por el Buzón No virtuales (sin formato) recibidos y atendidos en el mes de julio de 2021, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Total	%
6 al 30 de junio de 2021	1.942	368	**2310**	**61%**
jul-21	1.309	138	**1447**	**39%**
Total	**3251**	**506**	**3757**	**100%**
%	**87%**	**13%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – julio de 2021

En la tabla 9 se presenta el resumen de la gestión realizada por los auxiliares de oficina para la atención del buzón durante el periodo. Este proceso fue realizado en este mes por 14 auxiliares: 8 de oficina y 6 de clasificación solicitudes portal y de buzón y 1 auxiliar jurídico, para apoyar el proceso de la gestión del buzón en sus diferentes procesos. Las principales actividades son:

- Bandeja de Entrada: Revisión de correos para identificar si es trámite virtual y si está completa la información.
- Respuesta a correos con plantillas de solicitudes en general, no trámites virtuales.
- Respuesta a correos de tramites virtuales de los completos e incompletos.
- Atención de solicitudes puntuales de tramites virtuales complejos
- Impresión de trámites virtuales
- Registro en Excel de los trámites virtuales impresos

Tabla 9 Personal de Oficina para atención del buzón del Sisbén en el mes de julio de 2021, Medellín.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Buzón	Auxiliar de oficina	8	5.854
	Auxiliares clasificación solicitudes portal y buzón	6	
	Auxiliar Jurídico	1	241

Fuente: informes de producción – julio 2021

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de julio se realizaron labores en el archivo físico correspondientes a la disposición de fichas y soportes de las diferentes solicitudes y su correspondiente almacenamiento en forma consecutiva. Estos documentos (fichas y soportes) hacen parte de insumos que se deben suministrar para dar respuesta a tutelas y derechos de petición

En julio se efectuó el control, almacenamiento y la custodia de las fichas y soportes, así mismo el proceso de archivo de los soportes de trámites virtuales correspondientes a los gestionados en el periodo de referencia del informe.

- **Soportes de modificaciones, de encuestas, inclusiones y de retiros gestionados en el mes de julio de 2021:**

  3935 Solicitudes.

El Anexo Nº 7 contiene la relación de los radicados enviados para su almacenamiento y custodia en el archivo físico. En este archivo hay 5 pestañas por tipo de solicitud llamadas: Encuestas a facturar (2565), gestionadas sin aprobar (38), Gestionadas telefónicamente (468), no efectivas (306), gestionadas oficina (557), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En julio se trabajaron 3 campañas: la campaña de las de modificación en SisbenApp y agendamiento.

Resultados de llamadas realizadas al proceso de derechos de petición y tutelas realizadas en julio de 2021, Medellín.

Tabla 10 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en Julio de 2021, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**12**	**100%**
Información suministrada	12	100%

Fuente: Aplicativo Contáctame – julio de 2021

Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en julio de 2021, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**2730**	**74%**
Confirmada con un informante calificado	2730	74%
No Efectivas	**945**	**26%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	414	11,27%
Número no asignado – Apagado	37	1,01%
Reprogramada para tercera llamada	12	0,33%
Cancelada no necesita encuesta	38	1,03%
Rechazo - No Coinciden las personas	73	1,99%
No confirmada menor de edad	153	4,16%
Cancelada no coincide la dirección y/o personas	218	5,93%
Total	**3675**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – julio de 2021

Tabla 12 Resultados de llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en julio 2021, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**407**	**73%**
Atendida con un informante calificado	407	73%
No Efectivas	**150**	**27%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	81	15%
Rechazada	6	1%
No interesado en realizar el trámite	46	8%
Número no asignado – Apagado	6	1%
No confirmada menor de edad	8	1%
Sin teléfonos activos para llamar	3	1%
Total	**557**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – julio de 2021

El Anexo N°8 contiene la base de datos de la campaña realizadas, Tutelas y DP, agendamiento, modificaciones en SisbenApp en el periodo con su respectivo resultado y ID de cada una las llamadas.

7. Validación casos del DNP- Caso 6 Documento no válido:

En el mes de julio no llegaron archivos por parte del DNP de casos en verificación, ni por documento no válido.

Se presento un caso de verificación por denuncia de un ciudadano a otro por presentar vehiculo de alto costo.

Para este caso se efectuó en coordinación con el DAP proceso de notificación personal para iniciar las actuaciones administrativas.

JUAN DIDIER FERNANDEZ OSSA C.C 71756240 radicado: 202130317063

8. Proceso de notificaciones

En el mes de julio no se realizo la actividad de radicación en Mercurio.

9. Aplicativo SisbenApp- tràmites virtuales.

En el siguiente cuadro se presenta los resultados de la validación realizada en SisbenApp de trámites virtuales y las que fueron radicadas en SisbenApp:

Tabla 13 Resultados de validaciones realizadas en SisbenApp a trámites virtuales realizadas en julio 2021, Medellín.

Resultado validación	Total
No registra en base de datos	16
Para Encuestar	6940
Para Incluir	629
Para Modificar	120
Para Retirar	17
Rechazada por dirección no coincide	266
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	225
Rechazada, no coincide el total de personas	504
Registra correctamente en base de datos	502
Solicitante es Menor de edad	1
Solicitante no es jefe de hogar	68
Solicitud Pendiente	465
Total general	**9753**

El Anexo N° 9 presenta los resultados arrojados en la verificación de los trámites virtuales en SisbenApp.

10. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 10 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén en el mes de julio y los parafiscales del mes de junio de 2021. En esta carpeta hay 5 archivos, de los cuales 4 corresponden a los parafiscales del mes junio y otro al archivo a la relación del personal que laboro en julio de 2021.

Cordialmente;

Laura López

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO

Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente