CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600090461 DE 2021

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe de agosto de 2021
Contrato 4600090461

Medellín, septiembre 09 de 2021

Contenido de tablas

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

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 agosto 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 agosto 2021. 12
Tabla 6 Tramites virtuales recibidos a través del buzón en el mes de agosto de 2021, Medellín. 14
Tabla 7 Tramites virtuales (con formato) recibidos y validados en el mes de agosto de 2021, Medellín. 15
Tabla 8 Trámites por el Buzón No virtuales (sin formato) recibidos y atendidos en el mes de agosto de 2021, Medellín. 16
Tabla 9 Personal de Oficina para atención del buzón del Sisbén en el mes de agosto de 2021, Medellín. 17
Tabla 10 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en Agosto de 2021, Medellín. 18
Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en agosto de 2021, Medellín. 18
Tabla 12 Resultados de llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en agosto 2021, Medellín. 18
Tabla 13 Resultados de validaciones realizadas en SisbenApp a trámites virtuales realizadas en agosto 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 agosto 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 agosto de 2021

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

Anexo 6 Archivos del buzón en el mes de agosto 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 agosto 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 agosto de 2021 que contiene los siguientes archivos:

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

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600090461 de 2021, se presenta el informe de actividades en agosto 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 el orden cronológico de registro de solicitudes.

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 de 2020 se reactivó el proceso de aplicación de encuestas en campo con la atención de las solicitudes registradas tanto las de trámites virtuales a través del buzón del Sisbén de Medellín, sisbenmedellin@medellin.gov.co como las solicitudes radicadas en los puntos de atención habilitados a la fecha.

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 de 2020 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 agosto de 2021.

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

- Trabajo de campo:

Detalle	Pendiente al 31 de Julio	Recibido del 01 al 31 de agosto	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Total Atendido agosto de 2021	% Atención	Total Pendiente al 31 de agosto
Solicitud Encuesta	9100	13476	22576	3.519	601	719	4.839	21%	17.737
Total Solicitudes	9100	13476	22576	3519	601	719	4839	21%	17737

Fuente: SisbenApp- agosto de 2021

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Aprobadas	3450
Gestionadas sin aprobación	13
No Efectivas	1320
Rechazada	56
Total general	4839

Nota: El dato de No efectivas (1320 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (601) más las Gestionadas con atención telefónica (719) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

- Oficina:

Área	Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de julio de 2021	Recibido mes de agosto de 2021	Total por atender	Atendido agosto de 2021	% Atención	Total Pendiente al 31 de Agosto de 2021
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	471	1564	2035	386	54,18%	1649
	Total Fichas	**471**	**1564**	**2035**	**386**	**54,18%**	**1649**
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	81	81	81	100%	0
	Derechos de Petición	1752	679	2431	1210	50%	1.221
	Total Peticiones y tutelas	**1752**	**760**	**2512**	**1291**	**51%**	**1.221**

Fuente: SisbenApp-Mercurio –Agosto 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 agosto fue de 7,3 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en agosto fue de 76%.

El equipo de campo en el mes de agosto estuvo conformado hasta el 31 de agosto por un total 23 encuestadores activos, dos encuestadores más que hace parte del equipo, se encuentran incapacitados, de igual forma el total de supervisores activos hasta esta fecha fue de 5.

Total encuestas realizadas: 3.519 encuestas efectivas.

De las 3.519 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 56 solicitudes de encuesta, y 13 que fueron gestionadas y no han sido aprobadas; para un total de 69 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: 3.519 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 3.520 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 56 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.
Encuestas gestionadas sin aprobación DNP: 13 (Ver anexo No.1, pestaña “Gestionadas_Sin_Aprobar”
Total encuestas a facturar: 3.450 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.

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	141	11%
Demolida o desocupada	7	1%
Rechazada por dirección no coincide	702	53%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	32	2%
Rechazada porque no coinciden las personas	258	20%
Rechazada porque no le interesa el trámite	180	14%
Total general	**1320**	**100%**

Resultado de Visita	Nº	%
Gestionadas Telefónicamente	719	100%

Fuente: Tramites virtuales – agosto 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 (3.519), las gestionadas atendidas (4839) y pendientes por atender (17737) de solicitudes de encuesta. De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (56), y de las encuestas a facturar en julio (3.451).

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

Durante el mes de agosto se presentó una situación de orden público que afectó la productividad de un encuestador.

El día sábado 14 de agosto a las 11 am en el barrio Popular en la Cl 125B 43 48 int 201 le robaron la motocicleta a un encuestador del Sisbén que se encontraba realizando la encuesta 05001755115020000263, de igual forma fue abordado e intimidado por jóvenes de barrio. Se procedió a retirarse del sector y se tuvo contacto con los ciudadanos para explicar lo ocurrido y proceder a reprogramar las visitas.

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 391 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 agosto 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 agosto se radicaron: 679 peticiones por Mercurio, peticiones que bajo en un 53% con respecto al mes anterior, donde Julio fue muy atípico por el aumento considerable de peticiones.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 51%, quedando por atender 1221 peticiones las cuales están dentro de los ANS establecidos y algunas próximas a vencer. De las 679 peticiones que ingresaron en julio solo 59 tienen respuesta y el resto quedo pendiente para atender en septiembre. 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 agosto se recibieron 81 entre fallos y tutelas de las cuales 41 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 agosto de 2021, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	02/08/2021	2021-00173	CON RESPUESTA
2	02/08/2021	2021-00169	NO REQUIERE RESPUESTA
3	02/08/2021	2021-00428	CON RESPUESTA
4	03/08/2021	2021-00189	CON RESPUESTA
5	03/08/2021	2021-00183	CON RESPUESTA
6	03/08/2021	2021-00222	CON RESPUESTA
7	04/08/2021	2021-00098	NO REQUIERE RESPUESTA
8	04/08/2021	2021-00142	NO REQUIERE RESPUESTA
9	04/08/2021	2021-00605	NO REQUIERE RESPUESTA
10	04/08/2021	2021-00184	NO REQUIERE RESPUESTA
11	04/08/2021	2021-00266	NO REQUIERE RESPUESTA
12	04/08/2021	2021-00500	NO REQUIERE RESPUESTA
13	04/08/2021	2021-00831	NO REQUIERE RESPUESTA
14	04/08/2021	2021-00272	CON RESPUESTA
15	05/08/2021	2021-00799	CON RESPUESTA
16	05/08/2021	2021-00720	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
17	06/08/2021	2021-00107	CON RESPUESTA
18	06/08/2021	2021-00808	NO REQUIERE RESPUESTA
19	09/08/2021	2021-00428	NO REQUIERE RESPUESTA
20	09/08/2021	2021-00162	CON RESPUESTA
21	10/08/2021	2021-00174	CON RESPUESTA
22	10/08/2021	2021-00855	CON RESPUESTA
23	10/08/2021	2021-00358	NO REQUIERE RESPUESTA
24	10/08/2021	2021-00682	NO REQUIERE RESPUESTA
25	10/08/2021	2021-00222	NO REQUIERE RESPUESTA
26	10/08/2021	2021-00078	NO REQUIERE RESPUESTA
27	10/08/2021	2021-00128	CON RESPUESTA
28	11/08/2021	2021-00104	CON RESPUESTA
29	11/08/2021	2021-00175	CON RESPUESTA
30	12/08/2021	2021-00148	NO REQUIERE RESPUESTA
31	12/08/2021	2021-00201	CON RESPUESTA
32	12/08/2021	2021-00158	NO REQUIERE RESPUESTA
33	13/08/2021	2021-00855	NO REQUIERE RESPUESTA
34	13/08/2021	2021-00228	CON RESPUESTA
35	13/08/2021	2021-00831	CON RESPUESTA
36	13/08/2021	2921-00787	CON RESPUESTA
37	13/08/2021	2021-00228	CON RESPUESTA
38	17/08/2021	2021-00272	CON RESPUESTA
39	18/08/2021	2021-00189	NO REQUIERE RESPUESTA
40	18/08/2021	2021-00179	NO REQUIERE RESPUESTA
41	18/08/2021	2021-00203	CON RESPUESTA
42	18/08/2021	2021-00173	NO REQUIERE RESPUESTA
43	18/08/2021	2021-00172	CON RESPUESTA
44	18/08/2021	2021-00824	CON RESPUESTA
45	19/08/2021	2021-00080	NO REQUIERE RESPUESTA
46	19/07/2021	2021-00156	NO REQUIERE RESPUESTA
47	19/07/2021	2021-00819	CON RESPUESTA
48	19/07/2021	2021-00115	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
49	20/08/2021	2021-00156	CON RESPUESTA
50	20/08/2021	2021-00271	CON RESPUESTA
51	23/08/2021	2021-00204	CON RESPUESTA
52	23/08/2021	2021-00724	NO REQUIERE RESPUESTA
53	23/08/2021	2021-00107	NO REQUIERE RESPUESTA
54	23/08/2021	2021-00198	CON RESPUESTA
55	24/08/2021	2021-00166	NO REQUIERE RESPUESTA
56	24/08/2021	2021-00158	NO REQUIERE RESPUESTA
57	24/08/2021	2021-00174	NO REQUIERE RESPUESTA
58	24/08/2021	2021-00190	CON RESPUESTA
59	24/08/2021	2021-00180	CON RESPUESTA
60	24/08/2021	2021-00128	NO REQUIERE RESPUESTA
61	24/08/2021	2021-00104	NO REQUIERE RESPUESTA
62	25/08/2021	2021-00160	NO REQUIERE RESPUESTA
63	25/08/2021	2021-00822	CON RESPUESTA
64	25/08/2021	2021-00831	NO REQUIERE RESPUESTA
65	25/08/2021	2021-00175	NO REQUIERE RESPUESTA
66	26/08/2021	2021-00787	NO REQUIERE RESPUESTA
67	26/08/2021	2021-00483	CON RESPUESTA
68	27/08/2021	2021-00900	CON RESPUESTA
69	27/08/2021	2021-00182	CON RESPUESTA
70	30/08/2021	2021-00172	NO REQUIERE RESPUESTA
71	30/08/2021	2021-00918	CON RESPUESTA
72	30/08/2021	2021-00195	CON RESPUESTA
73	30/08/2021	2021-00201	NO REQUIERE RESPUESTA
74	30/08/2021	2021-00819	NO REQUIERE RESPUESTA
75	31/08/2021	2021-00203	NO REQUIERE RESPUESTA
76	31/08/2021	2021-00243	CON RESPUESTA
77	31/08/2021	2021-00369	CON RESPUESTA
78	31/08/2021	2021-00210	CON RESPUESTA
79	31/08/2021	2021-00115	NO REQUIERE RESPUESTA
80	31/08/2021	2021-00679	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
81	31/08/2021	2021-00679	CON RESPUESTA

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

El Anexo N° 5 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de agosto de 2021 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: y atendido pendiente del 6 al 30 de junio (305), atendido pendiente de julio (846), recibido y atendido agosto (59), pendiente por atender de julio (601) y recibido de agosto pendiente por atender (620).

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	81
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	4	1210
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	4	1.291
Archivo de soportes trámites virtuales	Auxiliar de Archivo	2	5225
Atención buzón del Sisbén	Auxiliar de oficina	8	9.887
	Auxiliares clasificación solicitudes portal y buzón	6	
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	14	8918
Proceso de Notificaciones	Control de Solicitudes	3	0

Fuente: Informes de producción – agosto 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 y en la organización de los trámites radicados para pasar a los diferentes procesos:

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 presenta una estabilidad y disminución considerable de correos en el mes de agosto de 20.866 ingresados en julio bajo a 11.972 correos en agosto, en parte obedece a la apertura de los puntos de atención para la atención de trámites del Sisbén.

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

Fecha	Cantidad
1/08/2021	232
2/08/2021	662
3/08/2021	454
4/08/2021	452
5/08/2021	579
6/08/2021	416
7/08/2021	167
8/08/2021	211
9/08/2021	605
10/08/2021	591
11/08/2021	585
12/08/2021	536

Fecha	Cantidad
13/08/2021	389
14/08/2021	160
15/08/2021	89
16/08/2021	156
17/08/2021	446
18/08/2021	561
19/08/2021	419
20/08/2021	416
21/08/2021	156
22/08/2021	149
23/08/2021	460
24/08/2021	474
25/08/2021	468
26/08/2021	490
27/08/2021	413
28/08/2021	143
29/08/2021	121
30/08/2021	506
31/08/2021	466
Total	**11972**

Fuente: Correo Sisben Medellín – Agosto de 2021

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

Mes	Nº tramites Virtuales	Variación
6 al 30 de junio de	12802	

2021		
jul-21	14178	11%
ago-21	8899	-37%
Total	**35879**	

Fuente: Correo Sisben Medellín de 2021

Tabla 7 Tramites virtuales (con formato) recibidos y validados en el mes de agosto 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**
ago-21	6295	2604	**8899**
Total	**25.403**	**10.475**	**35.878**
%	**71%**	**29%**	**100%**

Fuente: Correo Sisben Medellín – agosto 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 (10.475) 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 agosto 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 agosto se recibieron 988 correos de los cuales 513 generaron respuesta a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP. El resto de los correos (475) 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 agosto 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**	**49%**
jul-21	1.309	138	**1447**	**30%**
ago-21	513	475	**988**	**21%**
Total	**3764**	**981**	**4745**	**100%**
%	**79%**	**21%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – agosto 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, 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 agosto de 2021, Medellín.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Buzón	Auxiliar de oficina	8	9.887
	Auxiliares clasificación solicitudes portal y buzón	6	

Fuente: informes de producción – agosto 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 agosto de 2021:**

  5225 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 (3450), gestionadas sin aprobar (13), Gestionadas telefónicamente (719), no efectivas (601), gestionadas oficina (386), Rechazadas de campo (56) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. **Resultados de llamadas Contact Center:**

En agosto 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 agosto julio de 2021, Medellín.

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

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

Fuente: Aplicativo Contáctame – agosto de 2021

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**4184**	**49%**
Confirmada con un informante calificado	4184	49%
No Efectivas	**4291**	**51%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	2369	27,95%
Número no asignado – Apagado	58	0,68%
Reprogramada para tercera llamada	557	6,57%
Cancelada no necesita encuesta	105	1,24%
Rechazo - No Coinciden las personas	154	1,82%
No confirmada menor de edad	530	6,25%
Cancelada no coincide la dirección y/o personas	518	6,11%
Total	**8475**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – agosto de 2021

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**286**	**74%**
Atendida con un informante calificado	286	73%
No Efectivas	**100**	**26%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	59	15%

Rechazada	1	0%
No interesado en realizar el trámite	31	8%
Número no asignado – Apagado	3	1%
No confirmada menor de edad	5	1%
Sin teléfonos activos para llamar	1	0%
Total	**386**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – agosto 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 agosto no llegaron archivos por parte del DNP de casos en verificación, ni por documento no válido.

8. Proceso de notificaciones

En el mes de agosto 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 agosto 2021, Medellín.

Resultado validación	Total
No registra en base de datos	6
Para Encuestar	15157
Para Incluir	1366
Para Llamar	7
Para Modificar	279
Para Retirar	16
Rechazada por dirección no coincide	389
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	1678
Rechazada, no coincide el total de personas	739
Registra correctamente en base de datos	1254

Solicitante es Menor de edad	15
Solicitante no es jefe de hogar	380
Solicitud Pendiente	2270
Ya Gestionado	530
Total general	**24086**

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 agosto y los parafiscales del mes de julio de 2021. En esta carpeta hay 3 archivos, de los cuales 2 corresponden a los parafiscales del mes julio y otro al archivo a la relación del personal que laboro en agosto de 2021.

Cordialmente;

Laura López

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente