CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600090461 DE 2021

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe de octubre de 2021
Contrato 4600090461

Medellín, Noviembre 16 de 2021

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes en octubre de 2021, Medellín 5
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en octubre de 2021, Medellín 6
Tabla 2.1Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en octubre de 2021, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes no efectivas y gestionadas telefónicamente de Trámites Virtuales según resultado de visita, octubre 2021, Medellín..... 7
Tabla 4 Relación de tutelas atendidas en el mes de octubre 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 octubre 2021. 12
Tabla 6 Tramites virtuales recibidos a través del buzón en el mes de octubre de 2021, Medellín. 14
Tabla 7 Tramites virtuales (con formato) recibidos y validados en el mes de octubre de 2021, Medellín. 14
Tabla 8 Trámites por el Buzón No virtuales (sin formato) recibidos y atendidos en el mes de octubre de 2021, Medellín. 16
Tabla 9 Personal de Oficina para atención del buzón del Sisbén en el mes de octubre de 2021, Medellín. 16
Tabla 10 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en octubre de 2021, Medellín..... 18
Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en octubre de 2021, Medellín..... 18
Tabla 12 Resultados de llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en octubre 2021, Medellín. 18
Tabla 13 Resultados de validaciones realizadas en SisbenApp a trámites virtuales realizadas en octubre 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
  - No efectivas
  - Gestionadas_Telefónicamente
  - Pendientes

Anexo 2 Base de datos de solicitudes de oficina: retiros y modificaciones en octubre de 2021

Anexo 3 Relación y respuesta a las tutelas recibidas en el mes de octubre de 2021

Anexo 4 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas en el mes de octubre de 2021

Anexo 5 Archivos del buzón en el mes de octubre de 2021

Anexo 6 Archivo con relación de radicados para almacenamiento y custodia en el archivo físico.

Anexo 7 Archivo de los registros llamados en octubre de 2021 de las diferentes campañas - contiene los siguientes archivos:

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

Anexo 8 Trámites Virtuales validados

Anexo 9 Trámites Presenciales

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

- Certificación de aportes Parafiscales septiembre Emtelco
- Certificación de aportes Parafiscales Semestral Emtelco
- Relación Personal en octubre de 2021

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600090461 de 2021, se presenta el informe de actividades en octubre 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 octubre de 2021.

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

- Trabajo de campo:

Detalle	Pendiente al 30 de septiembre	Recibido del 01 al 31 de octubre	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Total Atendido octubre de 2021	% Atención	Total Pendiente al 31 de octubre
Solicitud Encuesta	31445	8733	40178	7.516	924	1361	9.801	24,39%	30.377
Total Solicitudes	31445	8733	40146	7516	924	1361	9.801	24,39%	30.377

Fuente: SisbenApp- octubre de 2021

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	6010
Gestionadas sin Aprobar	58
No Efectivas	2285
Rechazadas	1448
Total general	9801

- **Tabla 2.1 Oficina**

Nota: El dato de No efectivas 2285 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (924) más las Gestionadas con atención telefónica (1361) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

- Oficina:

Area	Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de septiembre de 2021	Recibido mes de octubre de 2021	Total por atender	Atendido octubre de 2021	% Atención	Total Pendiente al 31 de octubre de 2021
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	2751	1179	3930	2060	31,69%	1870
	Total Fichas	**2751**	**1179**	**3930**	**2060**	**31,69%**	**1870**
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	67	67	67	100%	0
	Derechos de Petición	1.099	1115	2.214	880	40%	1.334
	Total Peticiones y tutelas	**1.099**	**1.182**	**2.281**	**947**	**42%**	**1.334**

Tabla 2.1 **Fuente:** SisbenApp-Mercurio –octubre de 2021

La tabla (2.1) 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 octubre fue de 9,4 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en octubre fue de 76,2%.

El equipo de campo en el mes de octubre estuvo conformado hasta el 31 por un total de 66 encuestadores activos, se presentaron varias novedades como incapacidades, renuncias y retiros durante el periodo, de igual forma el total de supervisores activos hasta esta fecha fue de 15, esta cantidad con el fin de recibir el último grupo que ingresaría a principios del mes de noviembre y completar el equipo.

Total encuestas realizadas: 7516 encuestas efectivas.

De las 7516 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 1448 solicitudes de encuesta.

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 y no efectivas.

Encuestas Efectivas: 7.516 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 7.516 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 1.448 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar: 58 (Ver anexo Nº 1, pestaña “GestionadasSinAprobar”.
Total encuestas a facturar: 6010 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, octubre 2021, Medellín

Resultado de Visita	Nº	%
Ausente segunda visita	255	27,6%
Demolida o desocupada	11	1,2%
Rechazada por dirección no coincide	423	45,8%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	7	0,8%
Rechazada porque no coinciden las personas	199	21,5%
Rechazada porque no le interesa el trámite	29	3,1%

Total general	924	100%

Resultado de Visita	Nº	%
Gestionadas Telefónicamente	1361	100%

Fuente: Tramites virtuales – octubre de 2021

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (7.516), las gestionadas atendidas (9801). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (1448), de las encuestas a facturar en octubre (6010) y de las solicitudes canceladas telefónicamente (1361).

Durante el mes de octubre el aplicativo SisbenApp presentó muchas dificultades referentes a su velocidad y rendimientos de consulta y asignación de solicitudes, lo que afectaba la operación de forma importante al retrasar la labor del equipo encuestador, esto afectaba en ocasiones al usuario final, ya que el tiempo de los encuestadores se reducía exponencialmente.

Esta dificultad se evidenciaba con mayor magnitud en las mañanas, cuando se realizaba el proceso de busqueda y asignación de solicitudes a los DMC de los encuestadores; se registraron promedios de cargue de carpetas de mas 5 minutos por solicitud, lo que se traducía en cargar una ruta por encuestador durante mas de 1 hora.

A finales del mes de octubre y después del ingreso del personal nuevo, se procedió a distribuir el personal en turnos, con el fin de reducir los nivels de tránsito del canal.

De igual forma se reporta que el aplicativo durante el mes de octubre y meses anteriores no está permitiendo asignar solicitudes o desaparecen del Sistema después de que se tiene la radicación y se tiene confirmada la solicitud con el usuario.

Durante el mes de octubre, solo se presentó un caso de orden público que afectó la labor del encuestador; en el barrio Juan XXIII, 2 encuestadores fueron retirados del sector por la Policía, debido a enfrentamientos. La dirección donde ocurrió esto fue en la Cl 48D 99B 292 y Cl 52 107 178.

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 2.060 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° 2 contiene un archivo con la base de datos de solicitudes registradas en SisbenApp gestionadas en octubre 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 octubre se radicaron: 1114 peticiones por Mercurio, peticiones que aumentaron en 272 peticiones con respecto al mes anterior.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 42%, quedando por atender 1334 peticiones las cuales están dentro de los ANS establecidos y algunas próximas a vencer. De las 1115 peticiones que ingresaron en octubre solo 43 tienen respuesta y el resto quedo pendiente para atender en octubre. 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 octubre se recibieron 67 entre fallos y tutelas de las cuales 39 requirieron una respuesta, que corresponde a lo contenido en el anexo Nº 3, 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 octubre de 2021, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/10/2021	2021-00220	NO REQUIERE RESPUESTA
2	01/10/2021	2021-00249	CON RESPUESTA
3	02/10/2021	2021-00237	CON RESPUESTA
4	04/10/2021	2021-00128	NO REQUIERE RESPUESTA
5	04/10/2021	2021-00233	NO REQUIERE RESPUESTA
6	05/10/2021	2021-00245	CON RESPUESTA
7	05/10/2021	2021-00679	NO REQUIERE RESPUESTA
8	05/10/2021	2021-00415	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
9	05/10/2021	2020-00836	CON RESPUESTA
10	05/10/2021	2021-00118	NO REQUIERE RESPUESTA
11	05/10/2021	2021-00217	CON RESPUESTA
12	06/10/2021	2021-00140	NO REQUIERE RESPUESTA
13	06/10/2021	2021-00243	NO REQUIERE RESPUESTA
14	06/10/2021	2021-00144	CON RESPUESTA
15	07/10/2021	2021-01019	CON RESPUESTA
16	07/10/2021	2021-00233	CON RESPUESTA
17	08/10/2021	2021-00431	CON RESPUESTA
18	08/10/2021	2021-01104	NO REQUIERE RESPUESTA
19	11/10/2021	2021-01092	CON RESPUESTA
20	12/10/2021	2021-00236	CON RESPUESTA
21	12/10/2021	2021-00312	CON RESPUESTA
22	13/10/2021	2021-00249	NO REQUIERE RESPUESTA
23	13/10/2021	2021-00255	CON RESPUESTA
24	13/10/2021	2017-00099	CON RESPUESTA
25	13/10/2021	2021-00347	NO REQUIERE RESPUESTA
26	13/10/2021	2021-01041	CON RESPUESTA
27	14/10/2021	2021-00229	CON RESPUESTA
28	14/10/2021	2021-00201	NO REQUIERE RESPUESTA
29	14/10/2021	2021-00166	NO REQUIERE RESPUESTA
30	14/10/2021	2021-00237	NO REQUIERE RESPUESTA
31	14/10/2021	2021-00517	CON RESPUESTA
32	14/10/2021	2021-01055	CON RESPUESTA
33	14/10/2021	2021-00144	NO REQUIERE RESPUESTA
34	14/10/2021	2021-00933	CON RESPUESTA
35	15/10/2021	2021-00155	CON RESPUESTA
36	15/10/2021	2021-00249	CON RESPUESTA
37	19/10/2021	2021-00312	CON RESPUESTA
38	19/10/2021	2021-00244	CON RESPUESTA
39	20/10/2021	2021-00310	CON RESPUESTA
40	20/10/2021	2021-00217	NO REQUIERE RESPUESTA
41	20/10/2021	2021-00431	NO REQUIERE RESPUESTA
42	20/10/2021	2021-00415	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
43	20/10/2021	2021-00309	CON RESPUESTA
44	21/10/2021	2021-00228	CON RESPUESTA
45	22/10/2021	2021-01126	CON RESPUESTA
46	22/10/2021	2021-01226	CON RESPUESTA
47	24/10/2021	2021-00233	NO REQUIERE RESPUESTA
48	25/10/2021	2021-00549	CON RESPUESTA
49	25/10/2021	2021-00267	CON RESPUESTA
50	25/10/2021	2021-01055	NO REQUIERE RESPUESTA
51	25/10/2021	2021-00275	CON RESPUESTA
52	25/10/2021	2021-00236	NO REQUIERE RESPUESTA
53	25/10/2021	2021-00501	CON RESPUESTA
54	26/10/2021	2021-00226	NO REQUIERE RESPUESTA
55	26/10/2021	2021-01092	NO REQUIERE RESPUESTA
56	26/10/2021	2021-00193	NO REQUIERE RESPUESTA
57	26/10/2021	2021-00258	CON RESPUESTA
58	26/10/2021	2021-00280	CON RESPUESTA
59	27/10/2021	2021-00278	CON RESPUESTA
60	28/10/2021	2021-00281	CON RESPUESTA
61	28/10/2021	2021-00243	CON RESPUESTA
62	28/10/2021	2021-00070	NO REQUIERE RESPUESTA
63	28/10/2021	2021-00310	NO REQUIERE RESPUESTA
64	28/10/2021	2021-00155	NO REQUIERE RESPUESTA
65	29/10/2021	2021-001126	NO REQUIERE RESPUESTA
66	29/10/2021	2021-00244	NO REQUIERE RESPUESTA
67	30/10/2021	2021-00228	NO REQUIERE RESPUESTA

El Anexo N° 3 contiene la relación de las tutelas recibidas en el mes de octubre de 2021.

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de octubre de 2021 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: atendido pendiente de agosto (263), atendido pendiente septiembre (574), atendido octubre (43), pendiente por atender septiembre (262) y pendiente de octubre (1072).

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	67
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	4	880
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	5	947
Archivo de soportes trámites virtuales	Auxiliar de Archivo	2	13.310
Atención buzón del Sisbén	Auxiliar de oficina	6	7.068
	Auxiliares clasificación solicitudes portal y buzón	6	
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	33	24131
Proceso de Notificaciones	Control de Solicitudes	1	360
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Control de Solicitudes	2	7.207

Fuente: Informes de producción – octubre 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.

El cargo de auxiliar de control de solicitudes estan distribuidos para realizar el proceso de notificaciones que ya fue reactivado en septiembre, en la revisión y análisis de las encuestas rechazadas por el DNP correspondiente a encuestas y a modificaciones 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 octubre ingresó un total de 5.876 bajó en 3.697 con respecto al mes anterior, 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 octubre:

Fecha	Cantidad
1/10/2021	225
2/10/2021	94
3/10/2021	96
4/10/2021	262
5/10/2021	288
6/10/2021	317
7/10/2021	284
8/10/2021	233
9/10/2021	104
10/10/2021	94
11/10/2021	308
12/10/2021	287
13/10/2021	253
14/10/2021	244
15/10/2021	135
16/10/2021	107
17/10/2021	41
18/10/2021	90
19/10/2021	188
20/10/2021	251
21/10/2021	235
22/10/2021	218
23/10/2021	99
24/10/2021	74
25/10/2021	324
26/10/2021	286

Fecha	Cantidad
27/10/2021	270
28/10/2021	210
29/10/2021	146
30/10/2021	72
31/10/2021	41
Total	**5876**

Fuente: Correo Sisben Medellín – octubre de 2021

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

Mes	Nº tramites Virtuales	Variacion
6 al 30 de junio de 2021	12802	
jul-21	14178	11%
ago-21	8899	-37%
sep-21	6797	-24%
oct-21	5299	-22%
Total	**47975**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – octubre de 2021

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

Mes	Requisitos Completos	Requisitos incompletos (Formato incompleto / No adjuntan documentos / No está firmada la solicitud)	Total

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**
sep-21	4853	1944	**6797**
oct-21	3814	1485	**5299**
Total	**34.070**	**13.904**	**47.974**
%	**71%**	**29%**	**100%**

Fuente: Correo Sisben Medellín – octubre de 2021

Del total de tramites recibidos entre el 6 de junio al 31 de octubre 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 (13.904) 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 octubre 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 octubre se recibieron 1770 correos de los cuales 834 eneraron respuesta a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP. El resto de los correos (935) 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° 5 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.

Tabla 8 Trámites por el Buzón No virtuales (sin formato) recibidos y atendidos en el mes de octubre 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**	**28%**
jul-21	1.309	138	**1447**	**18%**
ago-21	513	475	**988**	**12%**
sep-21	813	796	**1609**	**20%**
oct-21	835	935	**1770**	**22%**
Total	**5412**	**2712**	**8124**	**100%**
%	**67%**	**33%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – octubre 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 12 auxiliares: 6 de oficina y 6 de clasificación solicitudes portal y de buzón, para apoyar el proceso de la gestión del buzón en sus diferentes procesos. Se reasignaron actividades de 2 auxiliares de oficina en el mes de octubre para apoyar otras actividades de oficina como la validación de los soportes físicos de los tramites presenciales 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 octubre de 2021, Medellín.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Buzón	Auxiliar de oficina	6	7.068
	Auxiliares clasificación solicitudes portal y buzón	6	

Fuente: informes de producción – octubre 2021

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de octubre 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 octubre 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 octubre de 2021:**

  13.310 Solicitudes.

El Anexo Nº 6 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 efectivas (7516), Gestionadas telefónicamente (1361), no efectivas (924), gestionadas oficina (2060), Rechazadas de campo (1448) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En octubre 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 octubre de 2021, Medellín.

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**48**	**100%**
Información suministrada	48	100%

Fuente: Aplicativo Contáctame – octubre de 2021

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**10408**	**49%**
Confirmada con un informante calificado	10408	49%
No Efectivas	**10681**	**51%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	5627	27%
Número no asignado – Apagado	132	1%
Reprogramada para tercera llamada	2354	11%
Cancelada no necesita encuesta	177	1%
Rechazo - No Coinciden las personas	191	1%
No confirmada menor de edad	1144	5%
Cancelada no coincide la dirección y/o personas	1056	5%
Total	**21089**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame –octubre de 2021

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**1617**	**54%**
Atendida con un informante calificado	1617	54%
No Efectivas	**1377**	**46%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	972	32%
Rechazada	95	3%
No interesado en realizar el trámite	160	5%
Número no asignado – Apagado	31	1%

No confirmada menor de edad	105	4%
Sin teléfonos activos para llamar	14	0%
Total	**2994**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – octubre de 2021

El Anexo N°7 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 octubre no llegaron archivos por parte del DNP de casos en verificación.

8. Proceso de notificaciones

En el mes de octubre se realizo la actividad de radicación en Mercurio.

Se realizaron un total de 360 notificaciones las cuales se anexaron en la factura.

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 octubre 2021, Medellín.

Resultado validación	Total
No registra en base de datos	1
Para Encuestar	2327
Para Incluir	177
Para Llamar	2
Para Modificar	63
Para Retirar	7
Para Validar	118
Rechazada por dirección no coincide	76
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	574
Rechazada, no coincide el total de personas	223
Registra correctamente en base de datos	275
Solicitante es Menor de edad	2

Solicitante no es jefe de hogar	68
Solicitud Pendiente	530
Ya Gestionado	1172
Total general	**5615**

El Anexo N° 8 presenta los resultados arrojados en la verificación de los trámites virtuales en SisbenApp.

En el Anexo N° 9 se relacionan los trámites presenciales registrados en los duiferentes puntos de atención, en el mes de octubre se recibieron y registraron 7207 trámites.

10. Equipo de trabajo:

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

Cordialmente;

Laura López

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente