# CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

# 4600094633 DE 2022

# ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

## Informe del mes de septiembre de 2022
## Contrato 4600094633

## Medellín, octubre 10 de 2022

## Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de septiembre de 2022, Medellín ..... 5
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de septiembre de 2022, Medellín ..... 5
- Tabla 3 Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en el mes de septiembre de 2022, Medellín ..... 6

Tabla 4 Cuadro de solicitudes no efectivas de solicitudes según resultado de visita, en el mes de septiembre de 2022, Medellín ..... 7
Tabla 5 Relación de tutelas atendidas en el mes de septiembre de 2022, Medellín. ..... 10
Tabla 6 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de septiembre de 2022. ..... 16
Tabla 7 Correos recibidos y atendidos en el mes de septiembre de 2022, Medellín. ..... 18
Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en el mes de septiembre de 2022, Medellín. ..... 19
Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de septiembre de 2022, Medellín. ..... 20
Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de septiembre de 2022, Medellín. ..... 20
Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de septiembre de 2022, Medellín. ..... 21

## 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
  - Gestionadas_Sin_Aprobar

Anexo 2 Base de datos de solicitudes de oficina: retiros y modificaciones mes de septiembre de 2022

Anexo 3 Relación y respuesta a las tutelas recibidas mes de septiembre de 2022

Anexo 4 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas mes de septiembre de 2022

Anexo 5 Archivos del buzón mes de septiembre de 2022

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

Anexo 7 Archivo de los registros llamados mes de septiembre de 2022 con 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 Presenciales

Anexo 9 Relación de personal que presto los servicios en el mes de septiembre de 2022

Anexo 10 Relación de solicitudes canceladas en los puntos de atención en el mes de septiembre de 2022

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600094633 de 2022, se presenta el informe de actividades del mes de septiembre de 2022, 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 10 de noviembre de 2021 el DNP realizo actualización a SisbénApp e implemento el portal de solicitudes al ciudadano, para que la ciudadania pueda registrar solicitudes de encuesta y de modificación de datos a través del link https://portalciudadano.sisben.gov.co/, en la cual se presenta el detalle de lo que ingresa diario por este medio.

**Generalidades:**

Dado que el estado de emergencia sanitaria declarado en todo el territorio nacional, ya culmino se continúan con algunas acciones de prevención como:

- 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.

A continuación, se presenta el cuadro general de solicitudes registradas y gestionadas en el mes de septiembre de 2022.

**Tabla 1** Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de septiembre de 2022, Medellín

| Detalle | Pendiente al 31 de agosto de 2022 | Recibido del 01 al 30 de septiembre de 2022 | Total por atender | Encuestas Realizadas | No efectivas | Gestionadas con atención telefónica | Atendido al 30 de aseptiembre de 2022 | % Atención | Pendiente al 30 de septiembre de 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Solicitud Encuesta | 49.853 | 7750 | 57.603 | 2079 | 499 | 605 | 3.183 | 5,53% | 54.420 |
| Total Solicitudes | 49.853 | 7.750 | 57.603 | 2079 | 499 | 605 | 3.183 | 5,53% | 54.420 |

Fuente: SisbenApp- septiembre de 2022

**Tabla 2** Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de septiembre de 2022, Medellín

| Tipo de Solicitud | Total efectivas |
|---|---|
| Efectivas | 2079 |
| No Efectivas | 1104 |
| Rechazadas | 34 |
| Total general | 3216 |

**Nota:** El dato de No efectivas 1104 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (499) más las Gestionadas con atención telefónicamente y de puntos de atención (605) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

- **Tabla 3** Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en el mes de septiembre de 2022, Medellín

| Area | Tipo de Solicitud | Pendiente al 31 agosto de 2022 | Recibido mes de septiembre de 2022 | Total por atender | Atendido septiembre de 2022 | % Atención | Total Pendiente al 30 septiembre de 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oficina | Modificación de datos SisbenApp | 3341 | 1759 | 5.100 | 1975 | 39% | 3.125 |
| | Total Fichas | **3.341** | **1.759** | **5.100** | **1.975** | **39%** | **3.125** |
| Tutelas y PQRS | Tutelas-Fallos | 0 | 216 | 216 | 216 | 100% | 0 |
| | Derechos de Petición | 74 | 591 | 665 | 581 | 87% | 84 |
| | Total Peticiones | **74** | **807** | **881** | **797** | **90%** | **84** |

Tabla 2.1 Fuente: SisbenApp-Mercurio –septiembre de 2022

La tabla (3) con la información de oficina se puede visualizar en los anexos 2, 3 y 4.

1. **Trabajo de Campo:**

El promedio de encuestaje que se obtuvo entre el 1 y el 30 fue de septiembre fue de 13 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 70,8% y el equipo de campo estuvo conformado por un total de 7 encuestadores activos hasta el 15 de septiembre, a partir del 16 se contó con un total de 6 encuestadores.

Total encuestas realizadas: 2079 encuestas efectivas.

De las 2079 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 34 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**: 2079 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 2079 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
**Encuestas Rechazadas por el DNP**: 34 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.)
**Encuestas a facturar septiembre**: 2041Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
**Encuestas Gestionadas sin aprobar**: 4 (Ver Anexo N°1, pestaña “Gestionadas Sin Aprobar”)

Los resultados de visita no efectiva obtenidos son los siguientes:

**Tabla 4** Cuadro de solicitudes no efectivas de solicitudes según resultado de visita, en el mes de septiembre de 2022, Medellín

| Resultado | Cantidad |
|---|---|
| Ausente segunda visita | 175 |
| Demolida | 2 |
| Desocupada | 7 |
| Rechazada por dirección no coincide | 232 |
| Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos | 16 |
| Rechazada porque no coinciden las personas | 52 |
| Rechazada porque no le interesa el trámite | 15 |

Fuente: Tramites virtuales – septiembre de 2022

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 16,7%, este dato se puede trabajar analizando desde la fuente o registro de las solicitudes la posibilidad de que los ciudadanos aporten el teléfono o teléfonos actualizados y vigentes para lograr la programación exitosa.
El otro factor de no efectividad se evidencia en el resultado de “Dirección no coincide” con un 7,9%, el análisis de este dato concluiría que debido al tiempo que se tiene entre la fecha de solicitud y la fecha de encuesta, los ciudadanos ya se han trasladado de vivienda.
De igual forma desde la fuente es fundamental que la solicitud se tome con la dirección correcta para reducir este porcentaje.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:
13 solicitudes efectivas diarias por encuestador
79,4 solicitudes efectivas en promedio por día
Porcentaje de efectividad 70,5%.

El porcentaje de efectividad se reduce en 2 puntos porcentuales y en el promedio de solicitudes efectivas diarias se reduce debido a que se retiró un encuestador a mediados del mes.

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (2079), las gestionadas atendidas (2578). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (34), de las encuestas a facturar en septiembre es de (2041) y de las solicitudes canceladas telefónicamente (605).

Durante el mes de septiembre se presentaron dificultades en el aplicativo SisbenApp, referente a su velocidad y rendimientos para la realización de las funciones de consulta, sincronización y asignación de solicitudes. Los promedios de tiempos de consulta y cargue de solicitudes estuvo en promedio por los 10 minutos por solicitud.

Se continúa evidenciando que durante el mes, el sistema en ocasiones no está permitiendo asignar solicitudes a los DMC después de ya estar confirmadas con el usuario, o también se ha evidenciado que varias solicitudes ya no aparecen en ningún estado al momento de intentar asignarse.

Se continuó programando a campo solicitudes que se registraron a través del Portal Ciudadano, las cuales no incluyen las copias de los documentos, ni cuenta de servicios, se encontró que en de estas solicitudes se generan muchas inconsistencias con respecto a la información registrada; errores en dirección, total de personas, nombres mal registrados etc. En ciertos casos se evidencia que estas solicitudes del portal no abren en terreno.

Las dificultades presentadas con SisbenApp fueron en las siguientes fechas:

| Fecha Visita | Observación |
|---|---|
| 1/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 2/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 3/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 4/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 7/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 8/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 9/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 10/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 11/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 12/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 13/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |

| Fecha Visita | Observación |
|---|---|
| 14/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 15/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 16/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 17/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 18/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 20/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 21/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 22/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 23/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 24/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 25/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 26/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 27/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 28/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 29/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |
| 30/09/2022 | Se sincroniza y carga lenta por aplicativo Sisben app. |

Durante el mes de septiembre se presentó un solo caso en donde se vio afectada la producción por dificultades de orden público; en el barrio La Salle se tiene una solicitud en donde no se logra confirmar a través de llamada telefónica, se programa al encuestador, pero este es retirado del sector por jóvenes que no le permiten acceder a este callejón. Se ha enviado 3 veces pero en todas las ocasiones estos han sido retirados. Rad_05001735104710000286l.

**2. Oficina:**

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 1975 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 el mes de septiembre de 2022 con dos hojas; las gestionadas y las pendientes por gestionar correspondiente a modificaciones.

**3. Atención de Tutelas y PQRS**

En el mes de septiembre se radicaron: 591 peticiones por Mercurio.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 90%, quedando por atender 84 peticiones las cuales están dentro de los ANS establecidos, pendientes por atender en octubre.

Frente al tema de las tutelas y fallos en el periodo se recibieron 216 entre fallos y tutelas de las cuales 115 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 5** Relación de tutelas atendidas en el mes de septiembre de 2022, Medellín.

| Nº | Fecha de notificación | Radicado | Procedimiento |
|---|---|---|---|
| 1 | 01/09/2022 | 2022-00250 | CON RESPUESTA |
| 2 | 01/09/2022 | 2022-00141 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 3 | 01/09/2022 | 2022-00244 | CON RESPUESTA |
| 4 | 01/09/2022 | 2022-00476 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 5 | 01/09/2022 | 2022-00217 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 6 | 02/09/2022 | 2022-00353 | CON RESPUESTA |
| 7 | 02/09/2022 | 2022-00246 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 8 | 02/09/2022 | 2022-00113 | CON RESPUESTA |
| 9 | 02/09/2022 | 2022-00479 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 10 | 02/09/2022 | 2022-00936 | CON RESPUESTA |
| 11 | 02/09/2022 | 2022-00926 | CON RESPUESTA |
| 12 | 02/09/2022 | 2022-01038 | CON RESPUESTA |
| 13 | 02/09/2022 | 2022-00215 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 14 | 03/09/2022 | 2022-00218 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 15 | 04/09/2022 | 2022-00225 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 16 | 05/09/2022 | 2022-00253 | CON RESPUESTA |
| 17 | 05/09/2022 | 2022-00240 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 18 | 05/09/2022 | 2022-00170 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 19 | 05/09/2022 | 2022-00222 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 20 | 05/09/2022 | 2022-00254 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 21 | 05/09/2022 | 2022-00232 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 22 | 05/09/2022 | 2022-00120 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 23 | 05/09/2022 | 2022-00929 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 24 | 05/09/2022 | 2022-00116 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 25 | 05/09/2022 | 2022-00987 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 26 | 05/09/2022 | 2022-00951 | CON RESPUESTA |
| 27 | 05/09/2022 | 2022-00258 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 28 | 05/09/2022 | 2022-00275 | CON RESPUESTA |

| Nº | Fecha de notificación | Radicado | Procedimiento |
|---|---|---|---|
| 29 | 05/09/2022 | 2022-00146 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 30 | 06/09/2022 | 2022-00244 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 31 | 06/09/2022 | 2022-00267 | CON RESPUESTA |
| 32 | 06/09/2022 | 2022-00248 | CON RESPUESTA |
| 33 | 06/09/2022 | 2022-00207 | CON RESPUESTA |
| 34 | 06/09/2022 | 2022-00260 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 35 | 06/09/2022 | 2022-00242 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 36 | 06/09/2022 | 2022-00195 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 37 | 06/09/2022 | 2022-00265 | CON RESPUESTA |
| 38 | 06/09/2022 | 2022-00250 | CON RESPUESTA |
| 39 | 06/09/2022 | 2022-00887 | CON RESPUESTA |
| 40 | 06/09/2022 | 2022-00219 | CON RESPUESTA |
| 41 | 07/09/2022 | 2022-00339 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 42 | 07/09/2022 | 2022-00119 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 43 | 07/09/2022 | 2022-00479 | CON RESPUESTA |
| 44 | 07/09/2022 | 2022-00716 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 45 | 07/09/2022 | 2022-00211 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 46 | 07/09/2022 | 2022-00269 | CON RESPUESTA |
| 47 | 07/09/2022 | 2022-00544 | CON RESPUESTA |
| 48 | 07/09/2022 | 2022-00912 | CON RESPUESTA |
| 49 | 07/09/2022 | 2022-00245 | CON RESPUESTA |
| 50 | 08/09/2022 | 2022-00386 | CON RESPUESTA |
| 51 | 08/09/2022 | 2022-00255 | CON RESPUESTA |
| 52 | 08/09/2022 | 2022-00256 | CON RESPUESTA |
| 53 | 08/09/2022 | 2022-00936 | CON RESPUESTA |
| 54 | 08/09/2022 | 2022-00247 | CON RESPUESTA |
| 55 | 08/09/2022 | 2022-00246 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 56 | 08/09/2022 | 2022-00239 | CON RESPUESTA |
| 57 | 08/09/2022 | 2022-01038 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 58 | 08/09/2022 | 2022-00280 | CON RESPUESTA |
| 59 | 08/09/2022 | 2022-00143 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 60 | 08/09/2022 | 2022-00219 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 61 | 09/09/2022 | 2022-00903 | CON RESPUESTA |
| 62 | 09/09/2022 | 2022-00269 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 63 | 09/09/2022 | 2022-00266 | CON RESPUESTA |
| 64 | 09/09/2022 | 2022-00221 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 65 | 09/09/2022 | 2022-00226 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 66 | 09/09/2022 | 2022-00373 | CON RESPUESTA |

| Nº | Fecha de notificación | Radicado | Procedimiento |
|---|---|---|---|
| 67 | 09/09/2022 | 2022-00269 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 68 | 09/09/2022 | 2022-001020 | CON RESPUESTA |
| 69 | 12/09/2022 | 2022-00283 | CON RESPUESTA |
| 70 | 12/09/2022 | 2022-00788 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 71 | 12/09/2022 | 2022-00250 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 72 | 12/09/2022 | 2022-00275 | CON RESPUESTA |
| 73 | 12/09/2022 | 2022-00220 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 74 | 12/09/2022 | 2022-00268 | CON RESPUESTA |
| 75 | 12/09/2022 | 2022-00887 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 76 | 12/09/2022 | 2020-00333 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 77 | 12/09/2022 | 2022-00263 | CON RESPUESTA |
| 78 | 12/09/2022 | 2022-00926 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 79 | 12/09/2022 | 2022-00912 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 80 | 13/09/2022 | 2022-00795 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 81 | 13/09/2022 | 2022-00128 | CON RESPUESTA |
| 82 | 13/09/2022 | 2022-00360 | CON RESPUESTA |
| 83 | 13/09/2022 | 2022-00936 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 84 | 13/09/2022 | 2022-00951 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 85 | 13/09/2022 | 2022-00253 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 86 | 13/09/2022 | 2022-00268 | CON RESPUESTA |
| 87 | 14/09/2022 | 2022-00267 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 88 | 14/09/2022 | 2022-00883 | CON RESPUESTA |
| 89 | 14/09/2022 | 2022-00244 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 90 | 14/09/2022 | 2022-00903 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 91 | 15/09/2022 | 2022-001020 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 92 | 15/09/2022 | 2022-00265 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 93 | 15/09/2022 | 2022-01053 | CON RESPUESTA |
| 94 | 15/09/2022 | 2022-00506 | CON RESPUESTA |
| 95 | 15/09/2022 | 2022-00267 | CON RESPUESTA |
| 96 | 15/09/2022 | 2022-00907 | CON RESPUESTA |
| 97 | 15/09/2022 | 2022-00284 | CON RESPUESTA |
| 98 | 16/09/2022 | 2022-00250 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 99 | 16/09/2022 | 2022-00177 | CON RESPUESTA |
| 100 | 16/09/2022 | 2022-00277 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 101 | 16/09/2022 | 2022-00912 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 102 | 16/09/2022 | 2022-00207 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 103 | 16/09/2022 | 2022-00183 | CON RESPUESTA |

| Nº | Fecha de notificación | Radicado | Procedimiento |
|---|---|---|---|
| 104 | 16/09/2022 | 2022-01003 | CON RESPUESTA |
| 105 | 16/09/2022 | 2022-00231 | CON RESPUESTA |
| 106 | 16/09/2022 | 2022-00275 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 107 | 16/09/2022 | 2022-00090 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 108 | 16/09/2022 | 2022-00843 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 109 | 16/09/2022 | 2022-00883 | CON RESPUESTA |
| 110 | 16/09/2022 | 2022-00119 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 111 | 19/09/2022 | 2022-00238 | CON RESPUESTA |
| 112 | 19/09/2022 | 2022-00170 | CON RESPUESTA |
| 113 | 19/09/2022 | 2022-00113 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 114 | 19/09/2022 | 2022-00217 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 115 | 19/09/2022 | 2022-00499 | CON RESPUESTA |
| 116 | 19/09/2022 | 2022-00268 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 117 | 19/09/2022 | 2022-00242 | CON RESPUESTA |
| 118 | 19/09/2022 | 2022-00250 | CON RESPUESTA |
| 119 | 19/09/2022 | 2022-00276 | CON RESPUESTA |
| 120 | 19/09/2022 | 2022-00133 | CON RESPUESTA |
| 121 | 19/09/2022 | 2022-00294 | CON RESPUESTA |
| 122 | 19/09/2022 | 2022-00366 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 123 | 19/09/2022 | 2022-00275 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 124 | 19/09/2022 | 2022-00261 | CON RESPUESTA |
| 125 | 19/09/2022 | 2022-00386 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 126 | 20/09/2022 | 2022-00922 | CON RESPUESTA |
| 127 | 20/09/2022 | 2022-00243 | CON RESPUESTA |
| 128 | 20/09/2022 | 2022-00256 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 129 | 20/09/2022 | 2022-00266 | CON RESPUESTA |
| 130 | 20/09/2022 | 2022-00253 | CON RESPUESTA |
| 131 | 20/09/2022 | 2022-00222 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 132 | 20/09/2022 | 2022-00248 | CON RESPUESTA |
| 133 | 20/09/2022 | 2022-00239 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 134 | 20/09/2022 | 2022-00367 | CON RESPUESTA |
| 135 | 20/09/2022 | 2022-00916 | CON RESPUESTA |
| 136 | 20/09/2022 | 2022-00255 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 137 | 20/09/2022 | 2022-01008 | CON RESPUESTA |
| 138 | 20/09/2022 | 2022-00226 | CON RESPUESTA |
| 139 | 21/09/2022 | 2022-01044 | CON RESPUESTA |
| 140 | 21/09/2022 | 2022-00271 | CON RESPUESTA |
| 141 | 21/09/2022 | 2022-00250 | CON RESPUESTA |

| Nº | Fecha de notificación | Radicado | Procedimiento |
|---|---|---|---|
| 142 | 21/09/2022 | 2022-00280 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 143 | 21/09/2022 | 2022-00270 | CON RESPUESTA |
| 144 | 21/09/2022 | 2022-00135 | CON RESPUESTA |
| 145 | 21/09/2022 | 2022-00195 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 146 | 21/09/2022 | 2022-00265 | CON RESPUESTA |
| 147 | 21/09/2022 | 2022-00281 | CON RESPUESTA |
| 148 | 21/09/2022 | 2022-00287 | CON RESPUESTA |
| 149 | 21/09/2022 | 2022-00368 | CON RESPUESTA |
| 150 | 21/09/2022 | 2022-00269 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 151 | 22/09/2022 | 2022-00477 | CON RESPUESTA |
| 152 | 22/09/2022 | 2022-00479 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 153 | 22/09/2022 | 2022-00128 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 154 | 22/09/2022 | 2022-00278 | CON RESPUESTA |
| 155 | 22/09/2022 | 2022-00360 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 156 | 22/09/2022 | 2022-01003 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 157 | 22/09/2022 | 2022-00127 | CON RESPUESTA |
| 158 | 22/09/2022 | 2022-00302 | CON RESPUESTA |
| 159 | 22/09/2022 | 2022-00916 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 160 | 23/09/2022 | 2022-00520 | CON RESPUESTA |
| 161 | 23/09/2022 | 2022-00478 | CON RESPUESTA |
| 162 | 23/09/2022 | 2022-00131 | CON RESPUESTA |
| 163 | 23/09/2022 | 2022-00135 | CON RESPUESTA |
| 164 | 23/09/2022 | 2022-00309 | CON RESPUESTA |
| 165 | 23/09/2022 | 2022-00247 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 166 | 23/09/2022 | 2022-00526 | CON RESPUESTA |
| 167 | 26/09/2022 | 2022-00283 | CON RESPUESTA |
| 168 | 23/09/2022 | 2022-00283 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 169 | 26/09/2022 | 2022-00284 | CON RESPUESTA |
| 170 | 26/09/2022 | 2022-00380 | CON RESPUESTA |
| 171 | 26/09/2022 | 2022-00265 | CON RESPUESTA |
| 172 | 26/09/2022 | 2022-00277 | CON RESPUESTA |
| 173 | 26/09/2022 | 2022-01030 | CON RESPUESTA |
| 174 | 26/09/2022 | 2022-00895 | CON RESPUESTA |
| 175 | 26/09/2022 | 2022-00253 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 176 | 27/09/2022 | 2022-00268 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 177 | 27/09/2022 | 2022-00367 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 178 | 27/09/2022 | 2022-00245 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 179 | 27/09/2022 | 2022-00127 | CON RESPUESTA |

| Nº | Fecha de notificación | Radicado | Procedimiento |
|---|---|---|---|
| 180 | 27/09/2022 | 2022-00281 | CON RESPUESTA |
| 181 | 27/09/2022 | 2022-00907 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 182 | 27/09/2022 | 2022-00285 | CON RESPUESTA |
| 183 | 27/09/2022 | 2022-00466 | CON RESPUESTA |
| 184 | 28/09/2022 | 2022-01053 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 185 | 28/09/2022 | 2022-00271 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 186 | 28/09/2022 | 2022-00481 | CON RESPUESTA |
| 187 | 28/09/2022 | 2022-00131 | CON RESPUESTA |
| 188 | 28/09/2022 | 2022-00197 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 189 | 28/09/2022 | 2022-00488 | CON RESPUESTA |
| 190 | 28/09/2022 | 2022-00265 | CON RESPUESTA |
| 191 | 28/09/2022 | 2022-00284 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 192 | 28/09/2022 | 2022-00263 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 193 | 29/09/2022 | 2022-00571 | CON RESPUESTA |
| 194 | 29/09/2022 | 2022-00132 | CON RESPUESTA |
| 195 | 29/09/2022 | 2022-00226 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 196 | 29/09/2022 | 2022-01036 | CON RESPUESTA |
| 197 | 29/09/2022 | 2022-00280 | CON RESPUESTA |
| 198 | 29/09/2022 | 2022-00299 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 199 | 29/09/2022 | 2022-00244 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 200 | 29/09/2022 | 2022-00647 | CON RESPUESTA |
| 201 | 29/09/2022 | 2022-00132 | CON RESPUESTA |
| 202 | 29/09/2022 | 2022-00132 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 203 | 29/09/2022 | 2022-00952 | CON RESPUESTA |
| 204 | 29/09/2022 | 2022-00138 | CON RESPUESTA |
| 205 | 29/09/2022 | 2022-00290 | CON RESPUESTA |
| 206 | 29/09/2022 | 2022-00506 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 207 | 30/09/2022 | 2022-00408 | CON RESPUESTA |
| 208 | 30/09/2022 | 2022-00177 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 209 | 30/09/2022 | 2022-00261 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 210 | 24/08/2022 | 2022-00477 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 211 | 30/09/2022 | 2022-00478 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 212 | 30/09/2022 | 2022-00477 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 213 | 30/09/2022 | 2022-00289 | CON RESPUESTA |
| 214 | 30/09/2022 | 2022-00224 | NO REQUIERE RESPUESTA |
| 215 | 30/09/2022 | 2022-01037 | CON RESPUESTA |
| 216 | 30/09/2022 | 2022-01044 | NO REQUIERE RESPUESTA |

El Anexo N° 3 contiene la relación de las tutelas recibidas en el mes de septiembre de 2022.

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de septiembre de 2022 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: atendido de agosto pendiente (74), recibido y atendido de septiembre (507) y recibido pendiente septiembre (84).

La tabla 6 presenta el resumen de la gestión realizada por cada perfil en el mes de septiembre de 2022.

**Tabla 6** Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de septiembre de 2022.

| Proceso | Perfil | Cantidad | Número Atenciones mes |
|---|---|---|---|
| Atención Tutelas | Abogado | 1 | 216 |
| Atención Derechos de Petición | Auxiliar jurídico | 3 | 581 |
| Insumos Tutelas y Derechos de Petición | Auxiliar de oficina | 3 | 797 |
| Archivo de soportes trámites | Auxiliar de Archivo | 2 | 5.158 |
| Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano – | Auxiliar de oficina | 3 | 2.521 |
| Contacto Telefónico al ciudadano | Auxiliar Contac Center | 8 | 7.481 |
| Proceso de Notificaciones | Control de Solicitudes | 0 | 0 |
| Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP y debido proceso | Control de Solicitudes | 3 | 4.768 |

Fuente: Informes de producción – septiembre de 2022

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

## 4. Buzón del Sisbén:

A continuación, se presenta la cantidad de correos ingresados en el mes de septiembre. Desde el 14 de enero ya no se reciben correos de tramites virtuales, por lo que la entrada de correos ha venido bajando significativamente, en este cuadro se suman todos los correos recibidos tanto de la ciudadanía como de los juzgados, y de las diferentes dependencias de la Alcaldía.

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

| Fecha | Cantidad |
|---|---|
| 1/09/2022 | 43 |
| 2/09/2022 | 69 |
| 3/09/2022 | 10 |
| 4/09/2022 | 17 |
| 5/09/2022 | 53 |
| 6/09/2022 | 57 |
| 7/09/2022 | 59 |
| 8/09/2022 | 50 |
| 9/09/2022 | 55 |
| 10/09/2022 | 8 |
| 11/09/2022 | 16 |
| 12/09/2022 | 52 |
| 13/09/2022 | 54 |
| 14/09/2022 | 56 |
| 15/09/2022 | 46 |
| 16/09/2022 | 45 |
| 17/09/2022 | 5 |
| 18/09/2022 | 10 |
| 19/09/2022 | 52 |
| 20/09/2022 | 55 |
| 21/09/2022 | 56 |
| 22/09/2022 | 51 |
| 23/09/2022 | 45 |
| 24/09/2022 | 11 |
| 25/09/2022 | 6 |
| 26/09/2022 | 71 |
| 27/09/2022 | 61 |
| 28/09/2022 | 50 |

| Fecha | Cantidad |
|---|---|
| 29/09/2022 | 33 |
| 30/09/2022 | 25 |
| **Total general** | **1.221** |

Fuente: Correo Sisben Medellín – septiembre de 2022

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de septiembre de 2022.

Estos correos corresponden a consultas realizadas por la ciudadanía. 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 septiembre se brindó respuesta a 395 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 178 correos 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 y 347 se les dio respuesta con la plantilla definida a los correos que enviaron trámites virtuales.

El Anexo N° 5 contiene la relación de los correos recibidos a través del buzón del Sisbén correspondientes a los enviados a atención ciudadana para su radicación a través del sistema mercurio, los correos a los que se les respondió con la nueva plantilla de respuesta a trámites virtuales y a consultas puntuales de como solicitar un trámite del Sisbén.

**Tabla 7** Correos recibidos y atendidos en el mes de septiembre de 2022, Medellín.

| Mes | Con respuesta directa | Con radicación de servicio a la ciudadanía | Respuesta tramites virtuales | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Julio 19-31 | 200 | 78 | 112 | **390** | **19%** |
| ago-22 | 404 | 182 | 212 | **798** | **38%** |
| sep-22 | 395 | 178 | 347 | **920** | **44%** |
| **Total** | **999** | **438** | **671** | **2108** | **100%** |
| **%** | **47%** | **21%** | **32%** | **100%** | |

Fuente: Correo Sisben Medellín – septiembre de 2022

## 5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de septiembre 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 septiembre 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 septiembre de 2022:

5.158 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 4 pestañas por tipo de solicitud llamadas: Encuestas efectivas (2079), Gestionadas telefónicamente (605), no efectivas (499), gestionadas oficina (1975) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

## 6. Resultados de llamadas Contact Center:

En septiembre se trabajaron 4 campañas: la campaña de las de modificación en SisbenApp, agendamiento y devoluciones.

**Tabla 8** Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en el mes de septiembre de 2022, Medellín.

| Resultado de Llamada | Cantidad | % |
|---|---|---|
| **Efectivas** | **25** | **81%** |
| Información suministrada | 25 | 81% |
| **No Efectivas** | **6** | **19%** |
| Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado | 6 | 19% |
| **Total** | **31** | **100%** |

Fuente: Aplicativo Contáctame – septiembre de 2022

**Tabla 9** Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de septiembre de 2022, Medellín.

| Resultado de Llamada | Cantidad | % |
|---|---|---|
| **Efectivas** | **2030** | **43%** |
| Confirmada con un informante calificado | 2030 | 43% |
| **No Efectivas** | **2726** | **57%** |
| Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado | 1187 | 25% |
| Reprogramada para tercera llamada | 613 | 13% |
| Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite | 138 | 3% |
| Rechazo - No Coinciden las personas | 133 | 3% |
| No confirmada menor de edad | 249 | 5% |
| Rechazo, cancela solicitud porque no coincide la dirección | 403 | 8% |
| Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado | 3 | 0% |
| **Total** | **4756** | **100 %** |

Fuente: Aplicativo Contáctame –septiembre de 2022

**Tabla 10** Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de septiembre de 2022, Medellín.

| Resultado de Llamada | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Efectivas** | **1648** | **60%** |
| Atendida con un informante calificado | 376 | 60% |
| **No Efectivas** | **1077** | **40%** |
| Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado | 537 | 20% |
| Rechazada | 345 | 13% |
| No interesado en realizar el trámite | 53 | 2% |
| Telefono ocupado, fuera de servicio, sin señal o equivocado | 10 | 0,4% |
| No confirmada menor de edad | 132 | 5% |
| **Total** | **2725** | **100%** |

Fuente: Aplicativo Contáctame – septiembre de 2022

**Tabla 11** Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de septiembre de 2022, Medellín.

| Resultado de Llamada | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Efectivas** | **377** | **95%** |
| Información suministrada | 377 | 95% |
| **No Efectivas** | **21** | **5%** |
| Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado | 21 | 5% |
| **Total** | **398** | **100%** |

Fuente: Aplicativo Contáctame – septiembre de 2022

El Anexo N°7 contiene la base de datos de las campañas realizadas en el periodo con su respectivo resultado e ID de cada una las llamadas.

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

En septiembre no llegaron archivos por parte del DNP de casos en verificación.

## 8. Proceso de notificaciones

En septiembre no se realizo la actividad de radicación en Mercurio.

## 9. Portal de Solicitudes:

El día 10 de noviembre el DNP realizo actualización a SisbénApp e implemento el portal de solicitudes, para que la ciudadania pueda registrar solicitudes de encuesta y de modificación de datos.

A continuación se muestra la cantidad de soliictudes de encuesta registradas por esta plataforma en el mes de septiembre de 2022.

**Tabla 12** Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de septiembre de 2022, Medellín.

| Fecha | Cantidad |
|---|---|
| 01/09/2022 | 104 |
| 02/09/2022 | 33 |

| Fecha | Cantidad |
|---|---|
| 04/09/2022 | 1 |
| 05/09/2022 | 63 |
| 06/09/2022 | 69 |
| 07/09/2022 | 66 |
| 08/09/2022 | 59 |
| 09/09/2022 | 54 |
| 10/09/2022 | 18 |
| 11/09/2022 | 19 |
| 12/09/2022 | 65 |
| 13/09/2022 | 75 |
| 14/09/2022 | 92 |
| 15/09/2022 | 68 |
| 16/09/2022 | 44 |
| 17/09/2022 | 15 |
| 18/09/2022 | 19 |
| 19/09/2022 | 60 |
| 20/09/2022 | 68 |
| 21/09/2022 | 65 |
| 22/09/2022 | 64 |
| 23/09/2022 | 63 |
| 24/09/2022 | 31 |
| 25/09/2022 | 21 |
| 26/09/2022 | 64 |
| 27/09/2022 | 92 |
| 28/09/2022 | 79 |
| 29/09/2022 | 83 |
| 30/09/2022 | 47 |
| **Total general** | **1601** |

El Anexo N° 8 contiene la base de datos de los tramites presenciales registrados en los diferentes puntos de atención ciudadana.

## 10. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 9 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén en el mes de septiembre de 2022.

El Anexo N° 10 contiene la relación de las solicitudes canceladas por el punto de atención.

Cordialmente;

**LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO**
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente