CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600094633 DE 2022

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de noviembre de 2022
Contrato 4600094633

Medellín, diciembre 7 de 2022

Contenido de tablas

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

Tabla 4 Cuadro de solicitudes no efectivas de solicitudes según resultado de visita, en el mes de noviembre de 2022, Medellín 7
Tabla 5 Relación de tutelas atendidas en el mes de noviembre de 2022, Medellín. 12
Tabla 6 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de noviembre de 2022. 25
Tabla 7 Correos recibidos y atendidos en el mes de noviembre de 2022, Medellín. 27
Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en el mes de noviembre de 2022, Medellín. 28
Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de noviembre de 2022, Medellín. 28
Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de noviembre de 2022, Medellín. 29
Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de noviembre de 2022, Medellín. 29
Tabla 12 Resultados de las llamadas realizadas Al archivo de fallecidos reportado por el DNP, noviembre de 2022, Medellín. 30
Tabla 13 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de noviembre de 2022, Medellín. 31
Tabla 14 Participación en jornadas institucionales en el mes de noviembre de 2022, Medellín. 32

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
  - Encuestas facturar meses anteriores
  - Solicitudes rechazadas DNP
  - No efectivas
  - Gestionadas_Telefónicamente
  - Gestionadas_Sin_Aprobar

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

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

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

Anexo 5 Archivos del buzón mes de noviembre 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 noviembre 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 Resultados llamadas fallecidos DNP

Anexo 9 Trámites Presenciales

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

Anexo 11 Relación de personal que presto los servicios en el mes de noviembre de 2022

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600094633 de 2022, se presenta el informe de actividades del mes de noviembre 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 en campo estableciendo una nueva estrategia en donde se determinan y priorizan los barrios con mayor cantidad de solicitudes represadas

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 continúa realizando el proceso de encuestaje en campo 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 noviembre de 2022.

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

Detalle	Pendiente al 31 de octubre de 2022	Recibido noviembre de 2022	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido noviembre de 2022	% Atención	Pendiente al 30 de noviembre de 2022
Solicitud Encuesta	58.660	8798	67.458	26022	3524	4246	33.792	50,09%	33.666
Total Solicitudes	58.660	8.798	67.458	26.022	3.524	4.246	33.792	50,09%	33.666

Fuente: SisbenApp- noviembre de 2022

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	26.022
No Efectivas	7770
Rechazadas	532
Total general	34324

Nota: El dato de No efectivas 7770 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (3.524) más las Gestionadas con atención telefónicamente

y de puntos de atención (4.246) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

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

Area	Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de septiembre de 2022	Recibido mes de noviembre de 2022	Total por atender	Atendido a noviembre de 2022	% Atención	Pendiente al 31 de noviembre de 2022
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	3.701	1.978	5.679	596	10%	5.083
	Total Fichas	**3.701**	**1.978**	**5.679**	**596**	**10%**	**5.083**
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	325	325	325	100%	0
	Derechos de Petición	192	1075	1.267	957	76%	310
	Total Peticiones	**192**	**1.400**	**1.592**	**1.282**	**81%**	**310**

Tabla 2.1 Fuente: SisbenApp-Mercurio – noviembre 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 de noviembre fue de 10,5 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 70,3%.
El equipo de campo no tuvo una conformación fija durante el mes debido a la cantidad de encuestadores que ingresaron y su elevada rotación durante este período, el promedio aproximado diario durante el mes fue de 85 en los primeros quince días y 104 durante las últimas dos semanas, el total de encuestadores activos durante el mes de noviembre llegó a tener un total de 119 encuestadores, 111 encuestadores activos nuevos y 8 encuestadores antiguos, la cantidad de novedades presentadas fue muy elevada y variada debido al total de encuestadores contratados.
Con esta fuerza laboral contratada durante el mes se logró tener un promedio de 961 solicitudes efectivas diarias.

Total encuestas realizadas: 26022 encuestas efectivas.

De las 26022 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 532 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: 26022 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 26022 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 532 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.)
Encuestas a facturar noviembre: 25238 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas a facturar meses anteriores: 2572 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar: 222 (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 noviembre de 2022, Medellín

Resultado	Cantidad
Ausente segunda visita	557
Demolida	4
Desocupada	160
Rechazada por dirección no coincide	1927
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	52
Rechazada porque no coinciden las personas	594
Rechazada porque no le interesa el trámite	230
Total general	**3524**

Fuente: Tramites virtuales – noviembre de 2022

En esta tabla se observa que el porcentaje de efectividad general del mes alcanza el 88,1%; se debe aclarar que esta tabla no incluye las solicitudes que fueron ausentes por primera vez, ni las solicitudes que quedaron sin visitar por diferentes motivos.
Si se incluyera el dato de las ausentes por primera vez, el porcentaje de efectividad se reduciría a un 70%.

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 17,5% aproximadamente, este número se busca reducir desde la fuente o centro de atención y desde las estrategias de contactabilidad del usuario vía confirmación de llamada.

El otro factor de no efectividad se evidencia en el resultado de “Dirección no coincide” con un 6,5%, 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:

10,5 solicitudes efectivas diarias por encuestador
961 solicitudes efectivas en promedio por día
Porcentaje de efectividad 70,3%.

El porcentaje de efectividad permanece igual al mes anterior a pesar de la cantidad de encuestadores que ingresaron y en el promedio de solicitudes efectivas diarias se reduce en 2 puntos debido a que la cantidad de encuestadores nuevos no tiene la capacidad o curva que pueden tener los encuestadores antiguos.

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (26022), las gestionadas atendidas (29540). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (532), de las encuestas a facturar en noviembre es de (25238), encuestas a facturar de meses anteriores (2572) y de las solicitudes canceladas telefónicamente (4246).

Durante el mes de noviembre se logró mejorar de forma adecuada la velocidad de transmisión y funcionamiento del 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 mejoró aumentando en casi 5 minutos el cargue de solicitudes del sistema a los DMC.

La estrategia establecida para el funcionamiento adecuado de la operación, se determinó definiendo el horario del personal auxiliar de cargue de solicitudes de forma nocturna, entre 22:00 pm y 06:00 am.

Esta estrategia implicaba que se tuviera un tráfico mas ágil de transmisión de solicitudes a los DMC y que a las 6:00 am, el equipo supervisor recibiera la producción de forma digital y física para llevar al equipo encuestador en campo.

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.

El comportamiento del aplicativo SisbenApp y las novedades de producción en campo fueron las siguientes durante el día a día del mes:

Fecha Visita	Observación
1/11/2022	Se tuvo inconvenientes con la cartografía en los DMC y se salió a campo muy tarde debido a que no se pudo realizar la totalidad de la carga por falta de permisos de los equipos de cómputo.
2/11/2022	Se sincroniza y se carga con velocidad media en Sisbenapp.
3/11/2022	Se sincroniza y se carga con velocidad media en Sisbenapp.
4/11/2022	Se sincroniza y se carga con velocidad media en Sisbenapp.
5/11/2022	Se sincroniza y se carga con velocidad media en Sisbenapp.
6/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp.
7/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp.
8/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp.
9/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp.
10/11/2022	Se sincroniza y se carga media velocidad en Sisbenapp.
11/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp.
12/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp.
13/11/2022	Solo se relacionan las solicitudes ingresadas a través del portal ciudadano.
14/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp.
15/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. Las producciones de Angie Paola León Hernández, Laura Catalina Ríos Romero, Marlon Vélez Gómez y Christopher Camilo Bedoya Zapata no se realizaron ya que se informó de la incapacidad el mismo día que salían a campo, en total fueron 58 solicitudes sin visitar.
16/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp.La producción de Diego Alexander Suárez y Paola Alexandra Correa no se realizó por motivos de ausencia e intención de renuncia, con un total de 32 solicitudes sin visitar.

Fecha Visita	Observación
17/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: Se presentó ausencia de Juan Pablo Rodríguez, afectando 17 visitas; incapacidad de Sergio Esteban García afectando 14 visitas y se presentaron problemas de orden público afectando la productividad de 6 personas y un total de 39 visitas; total de solicitudes afectadas: 70.**
18/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: Incapacidad de Mónica Yulieth Jimenez hasta el 19 noviembre, Incapacidad de Jorge Ivan Cano e incapacidad de Luisa Fernanda Álvarez, afectando un total de 43 solicitudes.**
19/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: Se presentó incapacidad de Valentina Oquendo Agudelo afectando 8 solicitudes, incapacidad de Diego Alexander Suárez afectando 14 solicitudes e incapacidad de Yarley Andrea Rodríguez afectando 14 solicitudes, para un total de: 36 solicitudes sin visitar; adicional se realizaron modificaciones a los informes del 16, 17 y 18 de noviembre.**
20/11/2022	Solo se relacionan las solicitudes ingresadas a través del portal del ciudadano.
21/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: La encuestadora Diana Marcela Cano abandonó campo por motivos de salud dejando 8 solicitudes sin visitar.**
22/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp.. **Nota: La encuestadora Paula Alexandra Correa deja 11 solicitudes sin visitar, pero no estaban confirmadas con el ciudadano, debido a persmiso para cita con fiscalía; adicional se hace una corrección al informe del día 21 noviembre.**
23/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: Incapacidad de Daniel Stiven Moncada, afectando 8 solicitudes sin visitar.**
24/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. Nota: Incapacidad de Ximena Alejandra Henao afectando 20 solicitudes y Luisa Fernanda Álvarez en calamidad doméstica afectando 16 solicitudes.
25/11/2022 26/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: Se hacen modificaciones al informe del 05, 22 y 23 Noviembre** Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: Incapacidad de Marlon Velez afectando 11 solicitudes sin visitar, orden público en el barrio Carpinelo hacia la encuestadora Diana Marcela Cano afectando 18 solicitudes sin visitar.**
27/11/2022	Solo se relacionan las solicitudes ingresadas a través del portal del ciudadano. Las solicitudes canceladas del día sábado y domingo ya fueron relacionadas en el reporte del día 25 de noviembre.
28/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: Cambios en el informe del 24 y 25 noviembre. Orden público en el barrio Belencito Corazón afectando 7 solicitudes.**
29/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: Se realizan cambios en el reporte de las fechas 24, 25 y 26 noviembre.**
30/11/2022	Se sincroniza y se carga con alta velocidad en Sisbenapp. **Nota: se realizan cambios en informe de los día 22, 26 y 28 de noviembre. Incapacidad de Diana María Torres, desde el 30 nov. Hasta el 01 dic. afectando 06 solicitudes; calamidad doméstica de Laura Catalina Rios Romero afectando 12 solicitudes.**

Como se observa en la tabla anterior la cantidad de novedades presentadas por ausentismos, incapacidades o renuncias del personal de campo fue una permanente, lo que generaba la necesidad de que el equipo supervisor y coordinador tratara de mitigar las consecuencias, para evitar la afectación al usuario final.

En el mes de noviembre se dio inicio con el proceso de contratación de personal de campo para empezar a desatrasar la demanda acumulada, la cual contemplo contratar la cantidad suficiente de personas de los diferentes procesos así:

Cargo	Cantidad
Encuestadores	100
Supervisores	20
Enrutadores	4
Profesional-supervisor	5
Abogado	1
Auxiliar Jurídico	2
Auxiliar de Oficina	10
Auxiliar Contacto telefónico	26
Total	**168**

Así mismo, se inició con la preparación de las solicitudes; organizando las solicitudes no por orden cronológico de inscripción si no por comuna y barrio con el fin de optimizar y facilitar el desplazamiento y productividad del encuestador.

En el proceso de capacitación del curso virtual del Sisbén, el personal encuestador y supervisor presento dificultades para la evaluación y certificación debido lentitud e intermitencia del link del DNP, no permitía conectarse mas de 5 personas de manera simultánea al link.

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 596 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 noviembre de 2022

3. Atención de Tutelas y PQRS

En el mes de noviembre se radicaron: 1075 peticiones por Mercurio, ingresaron 78 mas que en octubre.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 81%, quedando por atender 310 peticiones las cuales están dentro de los ANS establecidos, pendientes por atender en diciembre.

Frente al tema de las tutelas y fallos en noviembre se recibieron 325 entre fallos y tutelas de las cuales 178 requirieron una respuesta, aumento en 51 con respecto a octubre.

Se observa en el mes de noviembre un alto número de tutelas que han ingresado al Sisbén; en parte obedece a las solicitudes de encuesta que se encuentran pendientes por gestionar, aumento en 51 tutelas, 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 noviembre de 2022, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/11/2022	2022-00398	CON RESPUESTA
2	01/11/2022	2022-00399	CON RESPUESTA
3	01/11/2022	2022-00115	CON RESPUESTA
4	01/11/2022	2022-00340	NO REQUIERE RESPUESTA
5	01/11/2022	2022-00157	CON RESPUESTA
6	01/11/2022	2022-00432	CON RESPUESTA
7	01/11/2022	2022-00561	CON RESPUESTA
8	01/11/2022	2022-00305	CON RESPUESTA
9	01/11/2022	2022-00692	CON RESPUESTA
10	01/11/2022	2022-00532	CON RESPUESTA
11	01/11/2022	2022-00308	NO REQUIERE RESPUESTA
12	01/11/2022	2022-00409	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
13	01/11/2022	2022-00162	NO REQUIERE RESPUESTA
14	01/11/2022	2022-00617	NO REQUIERE RESPUESTA
15	01/11/2022	2022-00313	NO REQUIERE RESPUESTA
16	01/11/2022	2022-00525	CON RESPUESTA
17	01/11/2022	2022-00281	CON RESPUESTA
18	02/11/2022	2022-01154	CON RESPUESTA
19	02/11/2022	2022-00328	CON RESPUESTA
20	02/11/2022	2022-00559	CON RESPUESTA
21	02/11/2022	2022-00293	NO REQUIERE RESPUESTA
22	02/11/2022	2022-00288	NO REQUIERE RESPUESTA
23	02/11/2022	2022-00335	CON RESPUESTA
24	02/11/2022	2022-00420	CON RESPUESTA
25	02/11/2022	2022-00329	NO REQUIERE RESPUESTA
26	02/11/2022	2022-00274	NO REQUIERE RESPUESTA
27	02/11/2022	2022-01099	CON RESPUESTA
28	02/11/2022	2022-00450	CON RESPUESTA
29	02/11/2022	2022-00451	CON RESPUESTA
30	02/11/2022	2022-00337	CON RESPUESTA
31	02/11/2022	2022-00142	NO REQUIERE RESPUESTA
32	02/11/2022	2022-00683	CON RESPUESTA
33	02/11/2022	2022-00148	NO REQUIERE RESPUESTA
34	02/11/2022	2022-00147	NO REQUIERE RESPUESTA
35	02/11/2022	2022-00298	NO REQUIERE RESPUESTA
36	02/11/2022	2022-00299	NO REQUIERE RESPUESTA
37	02/11/2022	2022-00153	CON RESPUESTA
38	02/11/2022	2022-00430	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
39	02/11/2022	2022-00153	NO REQUIERE RESPUESTA
40	02/11/2022	2022-00300	NO REQUIERE RESPUESTA
41	02/11/2022	2022-00330	NO REQUIERE RESPUESTA
42	02/11/2022	2022-00301	NO REQUIERE RESPUESTA
43	02/11/2022	2022-00342	NO REQUIERE RESPUESTA
44	02/11/2022	2022-01138	NO REQUIERE RESPUESTA
45	02/11/2022	2022-00374	CON RESPUESTA
46	03/11/2022	2022-00370	CON RESPUESTA
47	03/11/2022	2022-00323	NO REQUIERE RESPUESTA
48	03/11/2022	2022-00153	NO REQUIERE RESPUESTA
49	03/11/2022	2022-00315	CON RESPUESTA
50	03/11/2022	2022-00145	CON RESPUESTA
51	03/11/2022	2022-00423	NO REQUIERE RESPUESTA
52	03/11/2022	2022-00321	CON RESPUESTA
53	03/11/2022	2022-00319	NO REQUIERE RESPUESTA
54	03/11/2022	2022-00883	NO REQUIERE RESPUESTA
55	04/11/2022	2022-00527	NO REQUIERE RESPUESTA
56	04/11/2022	2022-00561	NO REQUIERE RESPUESTA
57	04/11/2022	2022-00454	CON RESPUESTA
58	04/11/2022	2022-00318	CON RESPUESTA
59	04/11/2022	2022-00153	CON RESPUESTA
60	04/11/2022	2022-01105	CON RESPUESTA
61	04/11/2022	2022-00320	NO REQUIERE RESPUESTA
62	04/11/2022	2022-00645	CON RESPUESTA
63	04/11/2022	2022-00580	CON RESPUESTA
64	04/11/2022	2022-00168	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
65	04/11/2022	2022-00312	CON RESPUESTA
66	04/11/2022	2022-00154	NO REQUIERE RESPUESTA
67	04/11/2022	2022-00150	NO REQUIERE RESPUESTA
68	04/11/2022	2022-00544	NO REQUIERE RESPUESTA
69	04/11/2022	2022-00115	CON RESPUESTA
70	08/11/2022	2022-00331	NO REQUIERE RESPUESTA
71	08/11/2022	2022-00147	CON RESPUESTA
72	08/11/2022	2022-00304	NO REQUIERE RESPUESTA
73	08/11/2022	2022-00148	CON RESPUESTA
74	08/11/2022	2022-00142	NO REQUIERE RESPUESTA
75	08/11/2022	2022-00321	CON RESPUESTA
76	08/11/2022	2022-00337	NO REQUIERE RESPUESTA
77	08/11/2022	2022-00144	NO REQUIERE RESPUESTA
78	08/11/2022	2022-00328	CON RESPUESTA
79	08/11/2022	2022-00331	NO REQUIERE RESPUESTA
80	08/11/2022	2022-00148	CON RESPUESTA
81	08/11/2022	2022-00155	CON RESPUESTA
82	08/11/2022	2022-00915	CON RESPUESTA
83	08/11/2022	2022-00325	CON RESPUESTA
84	08/11/2022	2022-00250	NO REQUIERE RESPUESTA
85	08/11/2022	2022-00542	CON RESPUESTA
86	08/11/2022	2022-00493	CON RESPUESTA
87	08/11/2022	2022-00867	NO REQUIERE RESPUESTA
88	08/11/2022	2022-01124	NO REQUIERE RESPUESTA
89	08/11/2022	2022-00479	NO REQUIERE RESPUESTA
90	08/11/2022	2022-00299	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
91	08/11/2022	2022-00354	CON RESPUESTA
92	09/11/2022	2022-01136	CON RESPUESTA
93	09/11/2022	2022-00150	NO REQUIERE RESPUESTA
94	09/11/2022	2022-00348	CON RESPUESTA
95	09/11/2022	2022-00350	CON RESPUESTA
96	09/11/2022	2022-00532	NO REQUIERE RESPUESTA
97	09/11/2022	2022-00321	CON RESPUESTA
98	09/11/2022	2022-00283	NO REQUIERE RESPUESTA
99	09/11/2022	2022-00577	CON RESPUESTA
100	09/11/2022	2022-00657	CON RESPUESTA
101	09/11/2022	2022-00318	CON RESPUESTA
102	09/11/2022	2022-00106	CON RESPUESTA
103	09/11/2022	2022-00361	CON RESPUESTA
104	09/11/2022	2022-00735	CON RESPUESTA
105	09/11/2022	2022-00289	CON RESPUESTA
106	09/11/2022	2022-00324	CON RESPUESTA
107	09/11/2022	2022-00120	CON RESPUESTA
108	09/11/2022	2022-00325	CON RESPUESTA
109	09/11/2022	2022-00140	NO REQUIERE RESPUESTA
110	09/11/2022	2022-00301	NO REQUIERE RESPUESTA
111	09/11/2022	2022-00806	CON RESPUESTA
112	09/11/2022	2022-01090	NO REQUIERE RESPUESTA
113	09/11/2022	2022-00309	NO REQUIERE RESPUESTA
114	09/11/2022	2022-00762	CON RESPUESTA
115	10/11/2022	2022-00326	CON RESPUESTA
116	10/11/2022	2022-00544	CON RESPUESTA
117	10/11/2022	2022-00705	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
118	10/11/2022	2022-00297	CON RESPUESTA
119	10/11/2022	2022-00328	CON RESPUESTA
120	10/11/2022	2022-00380	CON RESPUESTA
121	10/11/2022	2022-00323	CON RESPUESTA
122	10/11/2022	2022-00432	NO REQUIERE RESPUESTA
123	10/11/2022	2022-00431	NO REQUIERE RESPUESTA
124	10/11/2022	2022-01183	CON RESPUESTA
125	10/11/2022	2022-00326	CON RESPUESTA
126	11/11/2022	2022-00374	CON RESPUESTA
127	11/11/2022	2022-00338	CON RESPUESTA
128	11/11/2022	2022-01099	NO REQUIERE RESPUESTA
129	11/11/2022	2022-00308	NO REQUIERE RESPUESTA
130	11/11/2022	2022-00310	NO REQUIERE RESPUESTA
131	11/11/2022	2022-01001	CON RESPUESTA
132	11/11/2022	2022-00157	NO REQUIERE RESPUESTA
133	11/11/2022	2022-00328	CON RESPUESTA
134	11/11/2022	2022-01041	NO REQUIERE RESPUESTA
135	11/11/2022	2022-01164	CON RESPUESTA
136	11/11/2022	2022-00143	NO REQUIERE RESPUESTA
137	11/11/2022	2022-00399	CON RESPUESTA
138	11/11/2022	2022-01194	CON RESPUESTA
139	11/11/2022	2022-00155	NO REQUIERE RESPUESTA
140	11/11/2022	2022-00150	CON RESPUESTA
141	11/11/2022	2022-00154	CON RESPUESTA
142	11/11/2022	2022-00325	CON RESPUESTA
143	11/11/2022	2022-00285	CON RESPUESTA
144	11/11/2022	2022-00322	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
145	11/11/2022	2022-00344	NO REQUIERE RESPUESTA
146	11/11/2022	2022-00709	CON RESPUESTA
147	11/11/2022	2022-00330	CON RESPUESTA
148	11/11/2022	2022-00332	CON RESPUESTA
149	11/11/2022	2022-00184	NO REQUIERE RESPUESTA
150	15/11/2022	2022-00266	CON RESPUESTA
151	15/11/2022	2022-00153	NO REQUIERE RESPUESTA
152	15/11/2022	2022-01154	CON RESPUESTA
153	15/11/2022	2022-00370	CON RESPUESTA
154	15/11/2022	2022-00331	NO REQUIERE RESPUESTA
155	15/11/2022	2022-00157	CON RESPUESTA
156	15/11/2022	2022-00353	CON RESPUESTA
157	15/11/2022	2022-00378	NO REQUIERE RESPUESTA
158	15/11/2022	2022-00409	CON RESPUESTA
159	15/11/2022	2022-00420	NO REQUIERE RESPUESTA
160	15/11/2022	2022-00145	CON RESPUESTA
161	15/11/2022	2022-00154	NO REQUIERE RESPUESTA
162	15/11/2022	2022-01156	CON RESPUESTA
163	15/11/2022	2022-00331	CON RESPUESTA
164	15/11/2022	2022-00331	CON RESPUESTA
165	15/11/2022	2022-00330	CON RESPUESTA
166	15/11/2022	2022-00305	NO REQUIERE RESPUESTA
167	15/11/2022	2022-01203	CON RESPUESTA
168	15/11/2022	2022-00340	CON RESPUESTA
169	15/11/2022	2022-00555	CON RESPUESTA
170	15/11/2022	2022-01126	CON RESPUESTA
171	15/11/2022	2022-00376	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
172	15/11/2022	2022-01119	CON RESPUESTA
173	15/11/2022	2022-00645	NO REQUIERE RESPUESTA
174	16/11/2022	2022-00398	CON RESPUESTA
175	16/11/2022	2022-00407	CON RESPUESTA
176	16/11/2022	2022-00449	NO REQUIERE RESPUESTA
177	16/11/2022	2022-00328	NO REQUIERE RESPUESTA
178	16/11/2022	2022-01105	NO REQUIERE RESPUESTA
179	16/11/2022	2022-00159	CON RESPUESTA
180	16/11/2022	2022-00623	CON RESPUESTA
181	16/11/2022	2022-0333	CON RESPUESTA
182	16/11/2022	2022-00356	CON RESPUESTA
183	16/11/2022	2022-00265	CON RESPUESTA
184	16/11/2022	2022-00692	NO REQUIERE RESPUESTA
185	16/11/2022	2022-00542	NO REQUIERE RESPUESTA
186	16/11/2022	2022-00310	NO REQUIERE RESPUESTA
187	16/11/2022	2022-01190	CON RESPUESTA
188	16/11/2022	2022-00328	CON RESPUESTA
189	16/11/2022	2022-00449	CON RESPUESTA
190	16/11/2022	2022-00335	CON RESPUESTA
191	16/11/2022	2022-00416	CON RESPUESTA
192	17/11/2022	2022-00340	CON RESPUESTA
193	17/11/2022	2022-00325	NO REQUIERE RESPUESTA
194	17/11/2022	2022-00328	NO REQUIERE RESPUESTA
195	17/11/2022	2022-00163	CON RESPUESTA
196	17/11/2022	2022-01207	CON RESPUESTA
197	17/11/2022	2022-00348	CON RESPUESTA
198	17/11/2022	2022-00343	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
199	17/11/2022	2022-00337	CON RESPUESTA
200	17/11/2022	2022-00450	NO REQUIERE RESPUESTA
201	17/11/2022	2022-01016	NO REQUIERE RESPUESTA
202	17/11/2022	2022-00493	NO REQUIERE RESPUESTA
203	17/11/2022	2022-00315	CON RESPUESTA
204	17/11/2022	2022-00106	NO REQUIERE RESPUESTA
205	17/11/2022	2022-00683	NO REQUIERE RESPUESTA
206	17/11/2022	2022-01168	CON RESPUESTA
207	17/11/2022	2022-00915	NO REQUIERE RESPUESTA
208	17/11/2022	2022-01140	CON RESPUESTA
209	17/11/2022	2022-00831	CON RESPUESTA
210	17/11/2022	2022-00657	NO REQUIERE RESPUESTA
211	17/11/2022	2022-01210	CON RESPUESTA
212	18/11/2022	2022-00347	CON RESPUESTA
213	18/11/2022	2022-01381	CON RESPUESTA
214	18/11/2022	2022-00155	NO REQUIERE RESPUESTA
215	18/11/2022	2022-00281	NO REQUIERE RESPUESTA
216	18/11/2022	2022-00332	CON RESPUESTA
217	18/11/2022	2022-00334	CON RESPUESTA
218	18/11/2022	2022-001120	CON RESPUESTA
219	18/11/2022	2022-00318	NO REQUIERE RESPUESTA
220	18/11/2022	2022-00451	NO REQUIERE RESPUESTA
221	18/11/2022	2022-00168	NO REQUIERE RESPUESTA
222	18/11/2022	2022-00164	CON RESPUESTA
223	18/11/2022	2022-00354	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
224	18/11/2022	2022-00153	NO REQUIERE RESPUESTA
225	18/11/2022	2022-00332	CON RESPUESTA
226	18/11/2022	2022-00364	CON RESPUESTA
227	18/11/2022	2022-00364	NO REQUIERE RESPUESTA
228	21/11/2022	2022-00374	CON RESPUESTA
229	21/11/2022	2022-01082	CON RESPUESTA
230	21/11/2022	2022-00285	NO REQUIERE RESPUESTA
231	21/11/2022	2022-00164	CON RESPUESTA
232	21/11/2022	2022-00580	CON RESPUESTA
233	21/11/2022	2022-00374	NO REQUIERE RESPUESTA
234	21/11/2022	2022-00315	NO REQUIERE RESPUESTA
235	21/11/2022	2022-00321	NO REQUIERE RESPUESTA
236	21/11/2022	2022-00312	NO REQUIERE RESPUESTA
237	21/11/2022	2022-00407	NO REQUIERE RESPUESTA
238	21/11/2022	2022-00380	CON RESPUESTA
239	22/11/2022	2022-00325	NO REQUIERE RESPUESTA
240	22/11/2022	2022-00321	NO REQUIERE RESPUESTA
241	22/11/2022	2022-01136	NO REQUIERE RESPUESTA
242	22/11/2022	2022-00148	NO REQUIERE RESPUESTA
243	22/11/2022	2022-00348	CON RESPUESTA
244	22/11/2022	2022-00339	CON RESPUESTA
245	22/11/2022	2022-00163	CON RESPUESTA
246	22/11/2022	2022-00302	NO REQUIERE RESPUESTA
247	22/11/2022	2022-00506	CON RESPUESTA
248	22/11/2022	2022-00555	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
249	22/11/2022	2022-00323	NO REQUIERE RESPUESTA
250	22/11/2022	2022-00148	NO REQUIERE RESPUESTA
251	22/11/2022	2022-01164	NO REQUIERE RESPUESTA
252	22/11/2022	2022-00326	NO REQUIERE RESPUESTA
253	22/11/2022	2022-00735	NO REQUIERE RESPUESTA
254	23/11/2022	2022-00329	CON RESPUESTA
255	22/11/2022	2022-00330	NO REQUIERE RESPUESTA
256	23/11/2022	2022-01196	CON RESPUESTA
257	23/11/2022	2022-00363	CON RESPUESTA
258	23/11/2022	2022-00150	NO REQUIERE RESPUESTA
259	23/11/2022	2022-00324	NO REQUIERE RESPUESTA
260	23/11/2022	2022-0222	CON RESPUESTA
261	23/11/2022	2022-00338	NO REQUIERE RESPUESTA
262	23/11/2022	2022-00754	CON RESPUESTA
263	23/11/2022	2022-00593	CON RESPUESTA
264	23/11/2022	2022-00546	NO REQUIERE RESPUESTA
265	23/11/2022	2022-0333	NO REQUIERE RESPUESTA
266	23/11/2022	2022-00328	NO REQUIERE RESPUESTA
267	23/11/2022	2022-00806	NO REQUIERE RESPUESTA
268	23/11/2022	2022-00349	NO REQUIERE RESPUESTA
269	24/11/2022	2022-00168	CON RESPUESTA
270	24/11/2022	2022-00326	NO REQUIERE RESPUESTA
271	24/11/2022	2022-00325	CON RESPUESTA
272	24/11/2022	2022-00755	CON RESPUESTA
273	24/11/2022	2022-00265	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
274	24/11/2022	2022-01156	NO REQUIERE RESPUESTA
275	23/11/2022	2022-01196	NO REQUIERE RESPUESTA
276	24/11/2022	2022-00449	NO REQUIERE RESPUESTA
277	24/11/2022	2022-01194	CON RESPUESTA
278	24/11/2022	2022-00354	CON RESPUESTA
279	24/11/2022	2022-00355	CON RESPUESTA
280	24/11/2022	2022-00165	CON RESPUESTA
281	24/11/2022	2022-00325	NO REQUIERE RESPUESTA
282	25/11/2022	2022-00157	NO REQUIERE RESPUESTA
283	25/11/2022	2022-001135	CON RESPUESTA
284	25/11/2022	2022-01190	NO REQUIERE RESPUESTA
285	25/11/2022	2022-00334	NO REQUIERE RESPUESTA
286	25/11/2022	2022-00379	CON RESPUESTA
287	28/11/2022	2022-00325	NO REQUIERE RESPUESTA
288	25/11/2022	2022 -00337	NO REQUIERE RESPUESTA
289	25/11/2022	2022-00380	NO REQUIERE RESPUESTA
290	28/11/2022	2022 -00331	NO REQUIERE RESPUESTA
291	28/11/2022	2022-01126	NO REQUIERE RESPUESTA
292	28/11/2022	2022-00326	NO REQUIERE RESPUESTA
293	28/11/2022	2022 - 000587	CON RESPUESTA
294	28/11/2022	2022-000591	CON RESPUESTA
295	28/11/2022	2022-01317	CON RESPUESTA
296	28/11/2022	2022-00380	NO REQUIERE RESPUESTA
297	28/11/2022	2022-00164	NO REQUIERE RESPUESTA
298	28/11/2022	2022 - 01207	NO REQUIERE RESPUESTA
299	28/11/2022	2022 00328	CON RESPUESTA
300	28/11/2022	2022-00371	CON RESPUESTA
301	28/11/2022	2022-00709	NO REQUIERE RESPUESTA
302	29/11/2022	2022 01168	NO REQUIERE RESPUESTA
303	29/11/2022	2022 00485	CON RESPUESTA
304	29/11/2022	2022 01381	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
305	29/11/2022	2022 00339	NO REQUIERE RESPUESTA
306	29/11/2022	2022-00386	NO REQUIERE RESPUESTA
307	29/11/2022	2022 01119	NO REQUIERE RESPUESTA
308	29/11/2022	2022-00353	NO REQUIERE RESPUESTA
309	29/11/2022	2022-1242	CON RESPUESTA
310	29/11/2022	2022-00366	CON RESPUESTA
311	29/11/2022	2022 01237	CON RESPUESTA
312	29/11/2022	2022 00342	CON RESPUESTA
313	29/11/2022	2022- 00353	CON RESPUESTA
314	29/11/2022	2022 00335	NO REQUIERE RESPUESTA
315	29/11/2022	2022-00364	NO REQUIERE RESPUESTA
316	29/11/2022	2022-001140	NO REQUIERE RESPUESTA
317	29/11/2022	2022 00831	NO REQUIERE RESPUESTA
318	30/11/2022	2022-00344	CON RESPUESTA
319	30/11/2022	2022-00766	CON RESPUESTA
320	30/11/2022	2022 00332	NO REQUIERE RESPUESTA
321	30/11/2022	2022-00302	NO REQUIERE RESPUESTA
322	30/11/2022	2022 00159	NO REQUIERE RESPUESTA
323	30/11/2022	2022 00163	NO REQUIERE RESPUESTA
324	30/11/2022	2022 01210	NO REQUIERE RESPUESTA
325	30/11/2022	2022-00322	NO REQUIERE RESPUESTA

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

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de noviembre de 2022 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: atendido de octubre pendiente (192), recibido y atendido de noviembre (765) y recibido pendiente noviembre (310).

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	2.5	325
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	5.5	957
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	6.5	1.282
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	2	34388
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de ficina	3	894
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center		50671
Proceso de Notificaciones	Control de Solicitudes	0	0
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP y debido proceso	Control de Solicitudes	11	9556

Fuente: Informes de producción – noviembre 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 noviembre. 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.

Fecha	Cantidad
1/11/2022	90
2/11/2022	84
3/11/2022	81

Fecha	Cantidad
4/11/2022	63
5/11/2022	10
6/11/2022	5
7/11/2022	19
8/11/2022	78
9/11/2022	110
10/11/2022	79
11/11/2022	90
12/11/2022	23
13/11/2022	10
14/11/2022	14
15/11/2022	101
16/11/2022	74
17/11/2022	91
18/11/2022	69
19/11/2022	11
20/11/2022	12
21/11/2022	69
22/11/2022	91
23/11/2022	79
24/11/2022	69
25/11/2022	46
26/11/2022	17
27/11/2022	9
28/11/2022	78
29/11/2022	75
30/11/2022	54
Total	**1701**

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de noviembre 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 noviembre se brindó respuesta a 482 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 309 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 103 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 noviembre 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**	**10%**
ago-22	404	182	212	**798**	**21%**
sep-22	395	178	347	**920**	**24%**
oct-22	455	285	125	**865**	**22%**
nov-22	482	309	103	**894**	**23%**
Total	**1936**	**1032**	**899**	**3867**	**100%**
%	**50%**	**27%**	**23%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – noviembre de 2022

En el mes de noviembre se obtuvo contacto se obtuvo contacto telefónico a 73 ciudadanos que presentaban en la solicitud documentos vencidos a los que se le brindo la información que enviaran a través del buzón el documento actualizado, de este total solo 47 lo enviaron el documento para continuar con el proceso de la encuesta y quedaron pendientes 26 que no han enviado la documentación en el transcurso del mismo mes.

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de noviembre 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 noviembre 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 noviembre de 2022: 34.388 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 (26022), Gestionadas telefónicamente (4246), no efectivas (3524), gestionadas oficina (596) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En noviembre 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 noviembre de 2022, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**88**	**100%**
Información suministrada	88	100%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – noviembre de 2022

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**23312**	**47%**
Confirmada con un informante calificado	23312	47%
No Efectivas	**26561**	**53%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	5228	10%

Reprogramada para tercera llamada	13693	27%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	840	2%
Rechazo - No Coinciden las personas	291	1%
No confirmada menor de edad	3069	6%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	2668	5%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	61	0%
Total	**49873**	**100 %**

Fuente: Aplicativo Collect-e –noviembre de 2022

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**502**	**64%**
Atendida con un informante calificado	502	65%
No Efectivas	**282**	**36%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	162	21%
Rechazada	16	2%
No interesado en realizar el trámite	22	3%
No efectiva por tercera llamada	29	4%
Telefono ocupado, fuera de servicio, sin señal/inactivos/incompletos	7	1%
No confirmada menor de edad	46	6%
Total	**784**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e –noviembre de 2022

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**167**	**67%**
Información suministrada	167	67%
No Efectivas	**81**	**33%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	81	33%
Total	**248**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – noviembre 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 noviembre no llegaron archivos por parte del DNP de casos en verificación.

El DNP envió un archivo de fallecidos, con un total de 122 registros identificados como jefe de hogar o con documentos no validos que desde el DNP no ha sido posible depurarlos dado que al interior de la vivienda solo hay registrados menores de 14 años que no cumplen con los lineamientos establecidos para poder ser jefes del hogar, por cual el DNP, solicita se logre contactar las personas miembros de hogar o vivienda, con el fin, que algún miembro del hogar mayor de 14 años se acerque a la oficina del Sisben en un plazo no superior a 2 meses para actualizar la información del hogar o la vivienda, ya sea para retirar o actualizar el registro por medio de una solicitud de nueva encuesta o modificación de datos de personas.

Tabla 12 Resultados de las llamadas realizadas Al archivo de fallecidos reportado por el DNP, noviembre de 2022, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**9**	**7%**
Confirmada con un informante calificado	9	7%
No Efectivas	**113**	**93%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	55	45%
Número no asignado – Apagado	23	19%
Persona no fallecida	21	17%
Ya registra tramite pendiente	10	8%
No registra en base de datos	3	2%
Duplicidad de documento	1	1%
Total	**122**	**100%**

El Anexo N°8 contiene los resultados de las llamadas realizadas a cada una de las personas reportadas por el DNP.

8. Proceso de notificaciones

En noviembre 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 noviembre de 2022.

Tabla 13 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de noviembre de 2022, Medellín.

Fecha	Cantidad
01/11/2022	68
02/11/2022	75
03/11/2022	71
04/11/2022	64
05/11/2022	23
06/11/2022	20
07/11/2022	20
08/11/2022	81
09/11/2022	85
10/11/2022	86
11/11/2022	81
12/11/2022	28
13/11/2022	32
14/11/2022	23
15/11/2022	50
16/11/2022	77
17/11/2022	87
18/11/2022	69
19/11/2022	26
20/11/2022	20
21/11/2022	60
22/11/2022	74
23/11/2022	68
24/11/2022	58
25/11/2022	84
26/11/2022	37

27/11/2022	86
28/11/2022	82
29/11/2022	77
30/11/2022	77
Total general	**1789**

El Anexo N° 9 contiene la base de datos de los tramites presenciales registrados en los diferentes puntos de atención ciudadana.

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

10. Atención a jornadas institucionales:

En el mes de noviembre se participo de 9 jornadas institucionales en diferentes barrios y comunas de Medellín, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 14 Participación en jornadas institucionales en el mes de noviembre de 2022, Medellín.

Fecha	Barrio	Solicitudes radicadas	Personas atendidas	Novedades presentadas
12/11/2022	El Raizal	10	20	
15/11/2022	Altavista	2	11	Evento programado hasta las 3pm y termino al medio día
17/11/2022	Buenos Aires	0	9	Evento programado hasta las 2 pm y termino al medio día
17/11/2022	Parque Bolivar	8	14	Robo de morral
19/11/2022	Santa Elena	3	7	Falto difusión del evento
20/11/2022	La Esperanza	5	12	
23/11/2022	Campo Amor	1	27	Falto difusión del evento
24/11/2022	Doce De Octubre	0	5	Falto difusión del evento
25/11/2022	Enciso	13	23	

La mayor dificultad que se presenta es el acceso a SisbenAPP para consultar o imprimir radicados ya que es muy lento el proceso, adicional en la radicación de solicitudes se cae el internet y hace que se pierda la información que se llevaba registrada y toca iniciar de nuevo.

11. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 11 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén en el mes de noviembre de 2022.

Cordialmente;

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente