CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600094633 DE 2022

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022

Contrato 4600094633

Medellín, diciembre 19 de 2022

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022, Medellín 5
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022, Medellín 5
- Tabla 3 Cuadro descriptivo de la gestión de oficina entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022, Medellín 6

Tabla 4 Cuadro de solicitudes no efectivas de solicitudes según resultado de visita, en el entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022, Medellín 7
Tabla 5 Relación de tutelas atendidas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín. . 9
Tabla 6 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, entre el 1 y 9 de diciembre 2022. 12
Tabla 7 Correos recibidos y atendidos entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín.13
Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín. 14
Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín. 15
Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas entre el 1 y 9 de diciembre de 2022, Medellín. 15
Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín. 16
Tabla 13 Portal de Solicitudes del DNP registradas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín. 16
Tabla 14 Participación en jornadas institucionales entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín. 17

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 entre entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022

Anexo 3 Relación y respuesta a las tutelas recibidas entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022

Anexo 4 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022

Anexo 5 Archivos del buzón entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022

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

Anexo 7 Archivo de los registros llamados entre el 1 y el 9 de diciembre 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 entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022

Anexo 11 Relación de personal que presto los servicios entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600094633 de 2022, se presenta el informe de actividades entre el 1 y el 9 de diciembre 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 entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022.

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022, Medellín

Detalle	Pendiente al 30 de noviembre de 2022	Recibido entre el 1 y el 9 de diciembre	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022	% Atención	Pendiente al 09 de diciembre de 2022
Solicitud Encuesta	33.666	2461	36.127	7107	1329	877	9.313	25,78 %	26.814
Total Solicitudes	33.666	2.461	36.127	7.107	1.329	877	9.313	25,78 %	26.814

Fuente: SisbenApp- diciembre de 2022

Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022, Medellín

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	7.107
No Efectivas	2206
Rechazadas	202
Total general	9.515

Nota: El dato de No efectivas 2206 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (1329) más las Gestionadas con atención telefónicamente

y de puntos de atención (877) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

- **Tabla 3** Cuadro descriptivo de la gestión de oficina entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022, Medellín

Area	Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de noviembre de 2022	Recibido entre el 1 y el 9 de diciembre	Total por atender	Atendido entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022	% Atención	Pendiente al 09 de diciembre 2022
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	5.083	488	5.571	220	4%	5.351
	Total Fichas	**5.083**	**488**	**5.571**	**243**	**4%**	**5.351**
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	64	64	64	100%	0
	Derechos de Petición	310	173	483	105	22%	378
	Total Peticiones	**310**	**237**	**547**	**169**	**31%**	**378**

Tabla 2.1 Fuente: SisbenApp-Mercurio – diciembre 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 09 de diciembre fue de 9,5 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 65,% y el equipo de campo estuvo conformado por un total de 107 encuestadores activos entre el 1 y el 9 de diciembre

Total encuestas realizadas: 7107 encuestas efectivas.

De las 7107 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 202 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: 7107 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 7107 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 202 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.)
Encuestas a facturar entre el1 y el 9 de diciembre: 6729 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar: 176 (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 entre el 1 y el 9 de diciembre de 2022, Medellín

Resultado	Cantidad
Ausente segunda visita	485
Demolida	2
Desocupada	41
Efectiva	7107
Rechazada por dirección no coincide	563
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	20
Rechazada porque no coinciden las personas	143
Rechazada porque no le interesa el trámite	75
Total general	**8436**

Fuente: Tramites virtuales – Diciembre de 2022

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 15,76%, 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 6,68%, 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:

9,5 solicitudes efectivas diarias por encuestador

1015,2 solicitudes efectivas en promedio por día

Porcentaje de efectividad 65%.

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (7107), las gestionadas atendidas (8431). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (202), de las encuestas a facturar entre1 y 9 de diciembre es de (6729) y de las solicitudes canceladas telefónicamente (877).

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.

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 220 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 entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022

3. Atención de Tutelas y PQRS

Entre el 1 y el 09 de diciembre se radicaron: 179 peticiones por Mercurio.

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 y enero.

Frente al tema de las tutelas y fallos entre el 1 y el 09 de diciembre se recibieron 64 entre fallos y tutelas de las cuales 32 requirieron una respuesta.

Se observa entre el 1 y el 09 de diciembre bajo el número de tutelas al Sisbén; en parte obedece a las solicitudes de encuesta que se están gestionando y visitando, 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 entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	1/12/2022	2022-00297-01	NO REQUIERE RESPUESTA
2	1/12/2022	2022 00623	NO REQUIERE RESPUESTA
3	1/12/2022	2022-001247	CON RESPUESTA
4	1/12/2022	2022 00356	CON RESPUESTA
5	1/12/2022	2022 -00345	CON RESPUESTA
6	1/12/2022	2022-00356	NO REQUIERE RESPUESTA
7	1/12/2022	2022 00331	NO REQUIERE RESPUESTA
8	1/12/2022	2022-00332	NO REQUIERE RESPUESTA
9	1/12/2022	2022-00590	CON RESPUESTA
10	1/12/2022	2022–00446	CON RESPUESTA
11	1/12/2022	2022-00368	CON RESPUESTA
12	1/12/2022	2022-00367	CON RESPUESTA
13	1/12/2022	2022 00163	NO REQUIERE RESPUESTA
14	1/12/2022	2022 00340	NO REQUIERE RESPUESTA
15	1/12/2022	2022-00172	CON RESPUESTA
16	1/12/2022	2022-00634	CON RESPUESTA
17	1/12/2022	2022-00147	NO REQUIERE RESPUESTA
18	2/12/2022	2022-00352	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
19	2/12/2022	2022 001650	NO REQUIERE RESPUESTA
20	2/12/2022	2022 00332	NO REQUIERE RESPUESTA
21	2/12/2022	2022-00606	CON RESPUESTA
22	2/12/2022	2022-01180	NO REQUIERE RESPUESTA
23	2/12/2022	2022-00755	NO REQUIERE RESPUESTA
24	2/12/2022	2022-00343	NO REQUIERE RESPUESTA
25	2/12/2022	2022-00157	CON RESPUESTA
26	2/12/2022	2022-00366	CON RESPUESTA
27	2/12/2022	2022-00368	CON RESPUESTA
28	2/12/2022	2022-00606	CON RESPUESTA
29	2/12/2022	2022-01317	NO REQUIERE RESPUESTA
30	2/12/2022	2022-00167	NO REQUIERE RESPUESTA
31	5/12/2022	2022-00669	CON RESPUESTA
32	5/12/2022	2022-00329	NO REQUIERE RESPUESTA
33	5/12/2022	2022-00348	NO REQUIERE RESPUESTA
34	5/12/2022	2022-00593	NO REQUIERE RESPUESTA
35	5/12/2022	2022-01340	CON RESPUESTA
36	5/12/2022	2022-00363	CON RESPUESTA
37	5/12/2022	2022-00352	CON RESPUESTA
38	6/12/2022	2022-01280	CON RESPUESTA
39	6/12/2022	2022-01321	CON RESPUESTA
40	6/12/2022	2022-00299	NO REQUIERE RESPUESTA
41	6/12/2022	2022-00168	NO REQUIERE RESPUESTA
42	6/12/2022	2022-00367	CON RESPUESTA
43	6/12/2022	2022-00506	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
44	6/12/2022	2022-00348	NO REQUIERE RESPUESTA
45	6/12/2022	2022–00446	NO REQUIERE RESPUESTA
46	6/12/2022	2022-00299	CON RESPUESTA
47	6/12/2022	2022-01208	CON RESPUESTA
48	6/12/2022	2022 01237	NO REQUIERE RESPUESTA
49	7/12/2022	2022-00157	NO REQUIERE RESPUESTA
50	7/12/2022	2022-00173	CON RESPUESTA
51	7/12/2022	2022-00173	CON RESPUESTA
52	7/12/2022	2022-00348	NO REQUIERE RESPUESTA
53	7/12/2022	2022 - 000587	NO REQUIERE RESPUESTA
54	7/12/2022	2022-00366	CON RESPUESTA
55	7/12/2022	2022-01221	CON RESPUESTA
56	9/12/2022	2022-00639	CON RESPUESTA
57	9/12/2022	2022-00151	CON RESPUESTA
58	9/12/2022	2022-00340	CON RESPUESTA
59	9/12/2022	2022-00589	CON RESPUESTA
60	9/12/2022	2022 -00345	NO REQUIERE RESPUESTA
61	9/12/2022	2022-00354	NO REQUIERE RESPUESTA
62	9/12/2022	2022-000591	NO REQUIERE RESPUESTA
63	9/12/2022	2022- 00353	NO REQUIERE RESPUESTA
64	9/12/2022	2022-00371	NO REQUIERE RESPUESTA

El Anexo N° 3 contiene la relación de las tutelas recibidas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022.

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: atendido pendiente noviembre (310), recibido diciembre (174).

La tabla 6 presenta el resumen de la gestión realizada por cada perfil en el entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022.

Tabla 6 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, entre el 1 y 9 de diciembre 2022.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	2	64
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	5	109
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	6.5	173
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	2	9533
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	3	764
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	26	27201
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	2501

Fuente: Informes de producción – entre el 1 y el 09 de diciembre 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 entre el 1 y el 09 de diciembre 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
1/12/2022	71

Fecha	Cantidad
2/12/2022	51
3/12/2022	14
4/12/2022	8
5/12/2022	59
6/12/2022	51
7/12/2022	57
8/12/2022	12
9/12/2022	54
Total	**377**

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en entre el 1 y 9 de diciembre 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.

Entre el 1 y el 09 de diciembre se brindó respuesta a 84 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 102 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 10 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 entre el 1 y el 09 de diciembre 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%**

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
ago-22	404	182	212	**798**	**20%**
sep-22	395	178	347	**920**	**23%**
oct-22	455	285	125	**865**	**21%**
nov-22	482	309	103	**894**	**22%**
dic-09	102	84	10	**196**	**5%**
Total	**2038**	**1116**	**909**	**4063**	**100%**
%	**50%**	**27%**	**22%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

Entre el 1 y el 09 de diciembre 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

Entre el 1 y el 09 de diciembre 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 entre el 1 y 9 de diciembre de 2022: 9.556 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 (7107), Gestionadas telefónicamente (877), no efectivas (1329), gestionadas oficina (220) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

Entre el 1 y 9 de diciembre se trabajaron 3 campañas: la campaña de las de modificación en SisbenApp, tutelas, agendamiento y devoluciones.

Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**22**	**100%**
Información suministrada	22	100%
Total	**22**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – diciembre de 2022

Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**13433**	**51%**
Confirmada con un informante calificado	13433	51%
No Efectivas	**13140**	**49%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	529	2%
Reprogramada para tercera llamada	9723	37%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	577	2%
Rechazo - No Coinciden las personas	158	1%
No confirmada menor de edad	1057	4%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	1071	4%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	25	0%
Total	**26573**	**100 %**

Fuente: Aplicativo Collect-e –diciembre de 2022

Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas entre el 1 y 9 de diciembre de 2022, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**174**	**73%**
Atendida con un informante calificado	502	65%
No Efectivas	**66**	**28%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	23	10%
No interesado en realizar el trámite	7	3%
No efectiva por tercera llamada	22	9%
No confirmada menor de edad	14	6%

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Total	**240**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e –diciembre de 2022

Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**114**	**93%**
Información suministrada	114	93%
No Efectivas	**8**	**7%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	8	7%
Total	**122**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – diciembre 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:

Entre el 1 y el 09 de diciembre no llegaron archivos por parte del DNP de casos en verificación.

8. Proceso de notificaciones

Del 1 al 9 de diciembre no se realizó 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 entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022.

Tabla 12 Portal de Solicitudes del DNP registradas entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín.

Fecha Solicitud	Total
1/12/2022	75

2/12/2022	40
3/12/2022	25
4/12/2022	4
5/12/2022	103
6/12/2022	97
7/12/2022	85
8/12/2022	42
9/12/2022	97
Total general	**568**

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

El Anexo N° 9 contiene la relación de las solicitudes canceladas por el punto de atención.

10. Atención a jornadas institucionales:

Entre el 1 y el 9 de diciembre se participo de 9 jornadas institucionales en diferentes barrios y comunas de Medellín, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 13 Participación en jornadas institucionales entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022, Medellín.

Fecha	Barrio	Solicitudes radicadas	Personas atendidas	Novedades presentadas
01/12/2022	Belén	1	13	Sin novedad
02/12/2022	Caunces de Oriente	10	28	Sin novedad
06/12/2022	Floresta	0	6	Sin novedad
12/12/2022	Parque de las Luces	0	9	Sin novedad

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 entre el 1 y el 09 de diciembre de 2022.

Cordialmente;

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente