CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600096163 DE 2022

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de diciembre de 2022
Contrato 4600096163

Medellín, Enero 11 de 2023

Contenido de tablas

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

Tabla 4 Cuadro de solicitudes no efectivas de solicitudes según resultado de visita, en el mes de diciembre de 2022, Medellín 7
Tabla 5 Relación de tutelas atendidas en el mes 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, en el mes de diciembre de 2022. 15
Tabla 7 Correos recibidos y atendidos en el mes de diciembre de 2022, Medellín. 17
Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en el mes de diciembre de 2022, Medellín. 19
Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de diciembre de 2022, Medellín. 19
Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de diciembre de 2022, Medellín. 19
Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de diciembre de 2022, Medellín. 20
Tabla 12 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de diciembre de 2022, Medellín. 21
Tabla 13 Participación en jornadas institucionales en el mes de diciembre de 2022, Medellín. 22

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 diciembre de 2022

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

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

Anexo 5 Archivos del buzón mes 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 mes 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 notificaciones realizadas al debido proceso

Anexo 9 Trámites Presenciales

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

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

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600096163 de 2022, se presenta el informe de actividades del mes 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 en el mes de diciembre de 2022.

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

Detalle	Pendiente al 30 de noviembre de 2022	Recibido diciembre de 2022	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Solicitudes Preregistro canceladas	Atendido diciembre de 2022	% Atención	Pendiente al 31 de diciembre de 2022
Solicitud Encuesta	33.666	8240	41.906	22897	4884	3223	4346	35.350	84,36 %	6.556
Total Solicitudes	33.666	8.240	41.906	22.897	4.884	3.223	4.346	35.350	84,36 %	6.556

Fuente: SisbenApp- diciembre de 2022

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	22.897
No Efectivas	12453
Rechazadas	594
Total general	35.944

Nota: El dato de No efectivas 12453 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (4884) más las Gestionadas con atención telefónicamente

y de puntos de atención (3223) y las que se cancelaron de preregistro por tener mala la dirección (4346) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

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

Area	Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de noviembre de 2022	Recibido mes de diciembre de 2022	Total por atender	Atendido a diciembre de 2022	% Atención	Pendiente al 31 de diciembre de 2022
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	5.083	1.821	6.904	558	8%	6.346
	Total Fichas	**5.083**	**1.821**	**6.904**	**558**	**8%**	**6.346**
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	148	148	148	100%	0
	Derechos de Petición	310	548	858	856	100%	2
	Total Peticiones	**310**	**696**	**1.006**	**1.004**	**100%**	**2**

Tabla 2.1 Fuente: SisbenApp-Mercurio – diicembre 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 31 de diciembre fue de 9,91 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 61,84% y el equipo de campo estuvo conformado por un total de 108 encuestadores activos durante el mes de diciembre.

Total encuestas realizadas: 22.897 encuestas efectivas.

De las 22897 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 594 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: 22897 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 22897 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 594(Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.)
Encuestas a facturar diciembre: 15364 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas a facturar meses anteriores: 2650 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturarMesesAnteriores”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar: 200 (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 diciembre de 2022, Medellín

Resultado	Cantidad
Ausente segunda visita	2307
Demolida	6
Desocupada	90
Rechazada por dirección no coincide	1737
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	45
Rechazada porque no coinciden las personas	458
Rechazada porque no le interesa el trámite	241
Total general	**4884**

Fuente: Tramites virtuales – diciembre de 2022

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 18,31%, 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 6.25%, 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:

9.91 solicitudes efectivas diarias por encuestador
954 solicitudes efectivas en promedio por día
Porcentaje de efectividad 61,8%.

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (22897), las gestionadas atendidas (27775). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (594), de las encuestas a facturar en diciembre es de (15364), encuestas a facturar de meses anteriores (2650)y de las solicitudes canceladas telefónicamente (3223).

Durante el mes de diciembre no 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.

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.

Se cancelaron solicitudes de Pre-registro que tenín dirección de otro municipio y mal radicadas.

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 558 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 diciembre de 2022.

3. Atención de Tutelas y PQRS

En el mes de diciembre se radicaron: 548 peticiones por Mercurio, disminuyo en 527 menos que en noviembre.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 100%, quedando por atender 2 peticiones las cuales están dentro de los ANS establecidos, pendientes por atender en enero.

Frente al tema de las tutelas y fallos en diciembre se recibieron 148 entre fallos y tutelas de las cuales 73 requirieron una respuesta, disminuyó en 177 con respecto a noviembre.

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 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	REQUIERE RESPUESTA
4	1/12/2022	2022 00356	REQUIERE RESPUESTA
5	30/11/2022	2022 -00345	REQUIERE 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	REQUIERE RESPUESTA
10	1/12/2022	2022–00446	REQUIERE RESPUESTA
11	1/12/2022	2022-00368	REQUIERE RESPUESTA
12	1/12/2022	2022-00367	REQUIERE RESPUESTA
13	1/12/2022	2022 00163	NO REQUIERE RESPUESTA
14	1/12/2022	2022 00340	REQUIERE RESPUESTA
15	1/12/2022	2022-00172	REQUIERE RESPUESTA
16	1/12/2022	2022-00634	REQUIERE RESPUESTA
17	1/12/2022	2022-00147	NO REQUIERE RESPUESTA
18	1/12/2022	2022-00352	REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
19	1/12/2022	2022 001650	NO REQUIERE RESPUESTA
20	2/12/2022	2022 00332	NO REQUIERE RESPUESTA
21	2/12/2022	2022-00606	REQUIERE 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	REQUIERE RESPUESTA
26	2/12/2022	2022-00366	REQUIERE RESPUESTA
27	2/12/2022	2022-00368	REQUIERE RESPUESTA
28	2/12/2022	2022-00606	REQUIERE 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	REQUIERE 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	REQUIERE RESPUESTA
35	5/12/2022	2022-01340	REQUIERE RESPUESTA
36	5/12/2022	2022-00363	NO REQUIERE RESPUESTA
37	5/12/2022	2022-00352	REQUIERE RESPUESTA
38	6/12/2022	2022-01280	REQUIERE RESPUESTA
39	6/12/2022	2022-01321	REQUIERE 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	REQUIERE 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	REQUIERE RESPUESTA
47	6/12/2022	2022-01208	REQUIERE 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	REQUIERE RESPUESTA
51	7/12/2022	2022-00173	REQUIERE 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	REQUIERE RESPUESTA
55	7/12/2022	2022-01221	REQUIERE RESPUESTA
56	9/12/2022	2022-00639	REQUIERE RESPUESTA
57	9/12/2022	2022-00151	REQUIERE RESPUESTA
58	9/12/2022	2022-00340	REQUIERE RESPUESTA
59	9/12/2022	2022-00589	REQUIERE 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	REQUIERE RESPUESTA
64	9/12/2022	2022-00371	NO REQUIERE RESPUESTA
65	12/12/2022	2022-00342	REQUIERE RESPUESTA
66	12/12/2022	2022-01284	REQUIERE RESPUESTA
67	12/12/2022	2022-00285	NO REQUIERE RESPUESTA
68	12/12/2022	2022-00106	NO REQUIERE RESPUESTA
69	12/12/2022	2022-00359	REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
70	12/12/2022	2022-01347	REQUIERE RESPUESTA
71	12/12/2022	2022-00590	REQUIERE RESPUESTA
72	12/12/2022	2022-01294	REQUIERE RESPUESTA
73	12/12/2022	2022-00379	NO REQUIERE RESPUESTA
74	12/12/2022	2022-00305	NO REQUIERE RESPUESTA
75	13/12/2022	2022-00625	REQUIERE RESPUESTA
76	13/12/2022	2022-001247	NO REQUIERE RESPUESTA
77	13/12/2022	2022-00606	NO REQUIERE RESPUESTA
78	13/12/2022	2022-01242	NO REQUIERE RESPUESTA
79	13/12/2022	2022-00494	REQUIERE RESPUESTA
80	13/12/2022	2022-01200	REQUIERE RESPUESTA
81	13/12/2022	2022-00806	REQUIERE RESPUESTA
82	13/12/2022	2022 00485	NO REQUIERE RESPUESTA
83	13/12/2022	2022-00399	NO REQUIERE RESPUESTA
84	13/12/2022	2022-00171	REQUIERE RESPUESTA
85	14/12/2022	2022-00340	NO REQUIERE RESPUESTA
86	14/12/2022	2022-00344	NO REQUIERE RESPUESTA
87	14/12/2022	2022-00383	REQUIERE RESPUESTA
88	14/12/2022	2022-00175	REQUIERE RESPUESTA
89	14/12/2022	2022-00766	NO REQUIERE RESPUESTA
90	14/12/2022	2022 00342	NO REQUIERE RESPUESTA
91	14/12/2022	2022-00495	REQUIERE RESPUESTA
92	14/12/2022	2022-00330	REQUIERE RESPUESTA
93	14/12/2022	2022-001383	REQUIERE RESPUESTA
94	14/12/2022	2022-00606	NO REQUIERE RESPUESTA
95	15/12/2022	2022-00347	REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
96	15/12/2022	2022-01284	NO REQUIERE RESPUESTA
97	15/12/2022	2022-00173	NO REQUIERE RESPUESTA
98	15/12/2022	2022 00356	NO REQUIERE RESPUESTA
99	15/12/2022	2022-00336	REQUIERE RESPUESTA
100	15/12/2022	2022-00369	REQUIERE RESPUESTA
101	15/12/2022	2022-00748	REQUIERE RESPUESTA
102	15/12/2022	2022-00634	NO REQUIERE RESPUESTA
103	15/12/2022	2022-00630	REQUIERE RESPUESTA
104	16/12/2022	2022-00372	REQUIERE RESPUESTA
105	16/12/2022	2022-00376	REQUIERE RESPUESTA
106	16/12/2022	2022-00397	REQUIERE RESPUESTA
107	16/12/2022	2022-00454	NO REQUIERE RESPUESTA
108	16/12/2022	2022-00304	NO REQUIERE RESPUESTA
109	16/12/2022	2022-01294	NO REQUIERE RESPUESTA
110	16/12/2022	2022-00173	NO REQUIERE RESPUESTA
111	19/12/2022	2022-00172	NO REQUIERE RESPUESTA
112	16/12/2022	2022-01252	REQUIERE RESPUESTA
113	19/12/2022	2022-00366	NO REQUIERE RESPUESTA
114	19/12/2022	2022-00559	NO REQUIERE RESPUESTA
115	19/12/2022	2022-00350	NO REQUIERE RESPUESTA
116	19/12/2022	2022-01247	REQUIERE RESPUESTA
117	19/12/2022	2022-00335	NO REQUIERE RESPUESTA
118	19/12/2022	2022-00669	NO REQUIERE RESPUESTA
119	19/12/2022	2022-01221	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
120	19/12/2022	2022-01340	NO REQUIERE RESPUESTA
121	19/12/2022	2022-01208	NO REQUIERE RESPUESTA
122	19/12/2022	2022-00366	NO REQUIERE RESPUESTA
123	19/12/2022	2022-00337	NO REQUIERE RESPUESTA
124	19/12/2022	2022-00639	NO REQUIERE RESPUESTA
125	20/12/2022	2022-00151	NO REQUIERE RESPUESTA
126	20/12/2022	2022-00363	REQUIERE RESPUESTA
127	20/12/2022	2022-00359	REQUIERE RESPUESTA
128	20/12/2022	2022-00299	NO REQUIERE RESPUESTA
129	21/12/2022	2022-0222	NO REQUIERE RESPUESTA
130	21/12/2022	2022-00352	NO REQUIERE RESPUESTA
131	22/12/2022	2022-00368	NO REQUIERE RESPUESTA
132	22/12/2022	2022-00366	NO REQUIERE RESPUESTA
133	22/12/2022	2022-00373	REQUIERE RESPUESTA
134	22/12/2022	2022-00347	REQUIERE RESPUESTA
135	22/12/2022	2022-00379	REQUIERE RESPUESTA
136	27/12/2022	2022-00363	NO REQUIERE RESPUESTA
137	27/12/2022	2022 00359	NO REQUIERE RESPUESTA
138	27/12/2022	2022 00342	NO REQUIERE RESPUESTA
139	28/12/2022	2022 00386	REQUIERE RESPUESTA
140	28/12/2022	2022 00362	REQUIERE RESPUESTA
141	28/12/2022	2022 00383	REQUIERE RESPUESTA
142	28/12/2022	2022-00395	REQUIERE RESPUESTA
143	28/12/2022	2022 00352	REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
144	29/12/2022	2022 00256	REQUIERE RESPUESTA
145	29/12/2022	2022 00409	REQUIERE RESPUESTA
146	30/12/2022	2022-00352-	NO REQUIERE RESPUESTA
147	30/12/2022	2022-00382	REQUIERE RESPUESTA
148	30/12/2022	2022 00359	NO REQUIERE RESPUESTA

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

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de diciembre de 2022 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: atendido de noviembre pendiente (310), recibido, atendido y pendiente de diciembre (548)

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	2.5	148
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	5.5	856
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	6.5	1.004
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	2	31.562
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	3	2.557
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	33	52748
Proceso de Notificaciones	Control de Solicitudes	0	311
Proceso de validación trámites y análisis de	Control de Solicitudes	11	8503

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
rechazadas del DNP y debido proceso			

Fuente: Informes de producción – 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 en el mes 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
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
10/12/2022	10
11/12/2022	9
12/12/2022	72
13/12/2022	61
14/12/2022	46
15/12/2022	47
16/12/2022	43
17/12/2022	6
18/12/2022	12
19/12/2022	22
20/12/2022	42

Fecha	Cantidad
21/12/2022	29
22/12/2022	24
23/12/2022	23
24/12/2022	5
25/12/2022	5
26/12/2022	29
27/12/2022	39
28/12/2022	37
29/12/2022	23
30/12/2022	33
31/12/2022	5
Total	**999**

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

En el mes de diciembre se brindó respuesta a 318 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 220 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 27 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 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**	**9%**
ago-22	404	182	212	**798**	**18%**
sep-22	395	178	347	**920**	**21%**
oct-22	455	285	125	**865**	**20%**
nov-22	482	309	103	**894**	**20%**
dic-22	318	220	27	**565**	**13%**
Total	**2254**	**1252**	**926**	**4432**	**100%**
%	**51%**	**28%**	**21%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – diciembre de 2022

En el mes de diciembre se obtuvo contacto se obtuvo contacto telefónico a 43 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 26 enviaron el documento para continuar con el proceso de la encuesta y quedaron pendientes 111 que no han enviado la documentación en el transcurso del mismo mes, este dato de 111 viene con el acumulado de meses anteriores.

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes 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

En 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 en el mes de diciembre de 2022: 31.562 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 (22897), Gestionadas telefónicamente (3223), no efectivas (4884), gestionadas oficina (558) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

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

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**75**	**100%**
Información suministrada	75	100%
Total	**75**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – diciembre de 2022

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**22677**	**44%**
Confirmada con un informante calificado	22677	44%
No Efectivas	**28571**	**56%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	4110	8%
Reprogramada para tercera llamada	16983	33%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	1575	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	223	0%
No confirmada menor de edad	3773	7%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	1823	4%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	84	0%
Total	**51248**	**100 %**

Fuente: Aplicativo Collect-e –diciembre de 2022

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**461**	**54%**
Atendida con un informante calificado	461	65%
No Efectivas	**390**	**46%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	208	24%
Rechazada	15	2%
No efectiva por tercera llamada	64	8%
No confirmada menor de edad	103	12%
Total	**851**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e –diciembre de 2022

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**115**	**75%**
Información suministrada	115	75%
No Efectivas	**39**	**25%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	39	25%
Total	**154**	**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:

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

8. Proceso de notificaciones

En diciembre se realizaron la actividad de radicación en Mercurio, en el anexo N°8 encontramos el detalle de cada una de las solicitudes enviadas a los ciudadanos.

9. Portal de Solicitudes:

El día 10 de noviembre de 2021, 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 diciembre de 2022.

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

Fecha	Cantidad
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
10/12/2022	28
11/12/2022	26
12/12/2022	93
13/12/2022	65
14/12/2022	84
15/12/2022	68
16/12/2022	19
17/12/2022	30
18/12/2022	17
19/12/2022	58
20/12/2022	54
21/12/2022	43
22/12/2022	42
23/12/2022	40
24/12/2022	35
25/12/2022	17
26/12/2022	79
27/12/2022	57
28/12/2022	64
29/12/2022	33
30/12/2022	31
31/12/2022	7
Total	**1558**

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 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 en el mes 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 el mes de diciembre de 2022.

Cordialmente;

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente