CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600096163 DE 2022

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de enero de 2023
Contrato 4600096163

Medellín, Febrero de 2023

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de enero de 2023, Medellín 5
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de enero de 2023, Medellín 5
- Tabla 3 Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en el mes de enero de 2023, Medellín 6

Tabla 4 Cuadro de solicitudes no efectivas según resultado de visita, en el mes de enero de 2023, Medellín 7
Tabla 5 Relación de tutelas atendidas en el mes de enero de 2023, 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 enero de 2023. 14
Tabla 7 Correos recibidos y atendidos en el mes de enero de 2023, Medellín. 16
Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en el mes de enero de 2023, Medellín. 17
Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de enero de 2023, Medellín. 17
Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de enero de 2023, Medellín. 18
Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de enero de 2023, Medellín. 18
Tabla 12 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de enero de 2023, Medellín. 19

ANEXOS

Anexo 1 Base de datos campo, el cual contienen los siguientes archivos:

- Gestionadas SisbenApp - contiene las siguientes hojas
  - Gestionadas SisbenApp_Atendidas
  - Efectivas
  - Encuestas facturar
  - 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 enero de 2023

Anexo 3 Relación y respuesta a las tutelas recibidas mes de enero de 2023

Anexo 4 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas mes de enero de 2023

Anexo 5 Archivos del buzón mes de enero de 2023

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

nexo 7 Archivo de los registros llamados mes de enero de 2023 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 enero de 2023

Anexo 11 Relación de personal que presto los servicios en el mes de enero de 2023

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600096163 de 2022, se presenta el informe de actividades del mes de enero de 2023, 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 enero de 2023.

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de enero de 2023, Medellín

Detalle	Pendiente al 31 de diciembre de 2022	Recibido enero y otros meses de 2023	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido enero de 2023	% Atención	Pendiente al 31 de enero de 2023
Solicitud Encuesta	6.556	15822	22.378	11215	3777	1234	16.226	72,51 %	6.152
Total Solicitudes	6.556	15.822	22.378	11.215	3.777	1.234	16.226	72,51 %	6.152

Fuente: SisbenApp- enero de 2023

Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de enero de 2023, Medellín

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	11215
No Efectivas	5011
Rechazadas	477
Total general	16.703

Nota: El dato de No efectivas 5011 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (3777) más las Gestionadas con atención telefónicamente

y de puntos de atención (1234) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

- **Tabla 3** Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en el mes de enero de 2023, Medellín

Area	Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de enero de 2022	Recibido mes de enero de 2023	Total por atender	Atendido a enero de 2023	% Atención	Pendiente al 31 de enero de 2023
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	6.346	2.225	8.571	2705	32%	5.866
	Total Fichas	**6.346**	**2.225**	**8.571**	**2.705**	**32%**	**5.866**
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	113	113	113	100%	0
	Derechos de Petición	2	461	463	360	78%	103
	Total Peticiones	**2**	**574**	**576**	**473**	**82%**	**103**

Tabla 2.1 Fuente: SisbenApp-Mercurio – enero de 2023

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 enero fue de 10,6 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 62,2% y el equipo de campo estuvo conformado por un total de 42 encuestadores activos durante el mes de enero.

Total, encuestas realizadas: 11.215 encuestas efectivas.

De las 11215 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 477 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: 11215 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 11215 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 477 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.)

Encuestas a facturar enero: 10610 Ver anexo Nº 1, pestaña "Encuestas_facturar".
Encuestas a facturar meses anteriores: 10268 Ver anexo Nº 1, pestaña "Encuestas_facturarMesesAnteriores".
Encuestas Gestionadas sin aprobar: 20 (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 según resultado de visita, en el mes de enero de 2023, Medellín

Resultado	Cantidad
Ausente segunda visita	1222
Demolida	1
Desocupada	76
Rechazada por dirección no coincide	1975
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	43
Rechazada porque no coinciden las personas	278
Rechazada porque no le interesa el trámite	182
Total general	3777

Fuente: Tramites virtuales – enero de 2023

En el cuadro anterior se visualizan los resultados que cierran la gestión y se consideran como resultados atendidos, no se incluye la información de los resultados de ausentes primera visita y solicitudes sin visitar.
La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias primera y segunda visita, sumando entre ambos resultados un 19,5%, este dato se puede mitigar 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 11%, para lograr una reducción de este porcentaje, también se debe reforzar en los puntos de atención que la información que las personas aportan si coincida con la información que encuentran los ciudadanos en la vivienda.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:
- 10,6 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 448 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 62,2%.

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 enero es de (15364), encuestas a facturar de meses anteriores (2650)y de las solicitudes canceladas telefónicamente (3223).

Durante el mes de enero 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.

El total de solicitudes pendientes al 31 de enero llegó a 6.152

A principios del mes de enero se realiza una reunión con el DAP y se presenta la proyección de la operación para los primeros 15 días del mes de febrero con la capacidad operativa actual y los promedios de solicitudes pendientes.

Item	Cantidad
Pendientes 31 enero	6152
Proyección ingreso solicitudes 01 al 15 feb	8462
Proyección atención 01 al 15 feb	7296
Pendientes 15 feb	7319
Fecha mas antigua	31-ene

De acuerdo a esta proyección se busca como meta principal atender de forma integral todas las solicitudes que ingresaron durante el mes de enero.
Día a día se analiza esta meta para poder actuar sobre los procesos operativos y lograr alcanzarla.

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 tenían dirección de otro municipio y mal radicadas.

2. **Oficina:**

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 2705 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 enero de 2023.

3. **Atención de Tutelas y PQRS**

En el mes de enero se radicaron: 461 peticiones por Mercurio, disminuyo en 87 menos que en diciembre.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 82%, quedando por atender 103 peticiones las cuales están dentro de los ANS establecidos, pendientes por atender en febrero, se presentó un inconveniente durante los 3 primeros días de febrero en mercurio por caducidad de los usuarios lo que genero afectación en la proyección de peticiones de enero.

Frente al tema de las tutelas y fallos en enero se recibieron 113 entre fallos y tutelas de las cuales 57 requirieron una respuesta, disminuyó en 35 con respecto a diciembre.

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 enero de 2023, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	02/01/2023	2022 00371	CON RESPUESTA
2	03/01/2023	2022 00304	NO REQUIERE RESPUESTA
3	03/01/2023	2022 00379	NO REQUIERE RESPUESTA
4	04/01/2023	2022 00370	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
5	05/01/2023	2022 00256	NO REQUIERE RESPUESTA
6	10/01/2023	2022 00409	NO REQUIERE RESPUESTA
7	10/01/2023	2023-00011	CON RESPUESTA
8	10/01/2023	2023-00009	CON RESPUESTA
9	10/01/2023	2022 00362	NO REQUIERE RESPUESTA
10	10/01/2023	2023-00020	CON RESPUESTA
11	10/01/2023	2022 00383	NO REQUIERE RESPUESTA
12	11/01/2023	2022 00386	NO REQUIERE RESPUESTA
13	11/01/2023	2022 00370	NO REQUIERE RESPUESTA
14	11/01/2023	2023-00010	CON RESPUESTA
15	11/01/2023	2023-00002	CON RESPUESTA
16	11/01/2023	2023-00010	CON RESPUESTA
17	11/01/2023	2023-00001	CON RESPUESTA
18	12/01/2023	2023-00002	CON RESPUESTA
19	12/01/2023	2023-00006	CON RESPUESTA
20	12/01/2023	2023-00013	CON RESPUESTA
21	12/01/2023	2022-00368	NO REQUIERE RESPUESTA
22	12/01/2023	2022-00367	NO REQUIERE RESPUESTA
23	12/01/2023	2022-01321	NO REQUIERE RESPUESTA
24	12/01/2023	2022-00334	NO REQUIERE RESPUESTA
25	12/01/2023	2022-00705	CON RESPUESTA
26	13/12/2022	2022-00625	NO REQUIERE RESPUESTA
27	13/01/2023	2023-0004	CON RESPUESTA
28	13/12/2022	2022-01347	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
29	13/12/2022	2022-00328	NO REQUIERE RESPUESTA
30	16/01/2023	2023-00006	CON RESPUESTA
31	16/01/2023	2022-00382	CON RESPUESTA
32	16/01/2023	2023-0002	CON RESPUESTA
33	16/01/2023	2023-00004	CON RESPUESTA
34	16/01/2023	2022-00395	NO REQUIERE RESPUESTA
35	16/01/2023	2023-00009	CON RESPUESTA
36	16/01/2023	2023-0009	CON RESPUESTA
37	16/01/2023	2022-00106	NO REQUIERE RESPUESTA
38	16/01/2023	2023-00002	CON RESPUESTA
39	16/01/2023	2022-00806	NO REQUIERE RESPUESTA
40	16/01/2023	2022-01200	NO REQUIERE RESPUESTA
41	17/01/2023	2022-00499	CON RESPUESTA
42	17/01/2023	2022-00494	NO REQUIERE RESPUESTA
43	17/01/2023	2023-00020	NO REQUIERE RESPUESTA
44	17/01/2023	2022-01547	CON RESPUESTA
45	17/01/2023	2022-00748	CON RESPUESTA
46	17/01/2023	2022-00630	CON RESPUESTA
47	18/01/2023	2023-00006	NO REQUIERE RESPUESTA
48	18/01/2023	2022-00589	NO REQUIERE RESPUESTA
49	18/01/2023	2022-01252	NO REQUIERE RESPUESTA
50	18/01/2023	2023 00038	CON RESPUESTA
51	18/01/2023	2023-00018	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
52	18/01/2023	2022-00495	NO REQUIERE RESPUESTA
53	19/01/2023	2022-00369	NO REQUIERE RESPUESTA
54	19/01/2023	2022-00175	NO REQUIERE RESPUESTA
55	19/01/2023	2022-00326	NO REQUIERE RESPUESTA
56	19/01/2023	2023-00007	CON RESPUESTA
57	19/01/2023	2023-00009	NO REQUIERE RESPUESTA
58	19/01/2023	2022-01547	NO REQUIERE RESPUESTA
59	19/01/2023	2023-00010	NO REQUIERE RESPUESTA
60	19/01/2023	2022-00376	CON RESPUESTA
61	19/01/2023	2023-00071	CON RESPUESTA
62	20/01/2023	2023-00006	NO REQUIERE RESPUESTA
63	20/01/2023	2022-00364	NO REQUIERE RESPUESTA
64	20/01/2023	2023-00002	NO REQUIERE RESPUESTA
65	11/01/2023	2023-00010	CON RESPUESTA
66	23/01/2023	2022-00372	NO REQUIERE RESPUESTA
67	23/01/2023	2022 00400	NO REQUIERE RESPUESTA
68	23/01/2023	2022-01247	CON RESPUESTA
69	23/01/2023	2023--00017	CON RESPUESTA
70	23/01/2023	2023-00061	CON RESPUESTA
71	23/01/2023	2022-00366	NO REQUIERE RESPUESTA
72	23/01/2023	2023-00020	CON RESPUESTA
73	23/01/2023	2023-00010	NO REQUIERE RESPUESTA
74	24/01/2023	2023-00009	CON RESPUESTA
75	24/01/2023	2023-00030	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
76	25/01/2023	2023-00067	CON RESPUESTA
77	25/01/2023	2023-00001	CON RESPUESTA
78	25/01/2023	2023-00002	NO REQUIERE RESPUESTA
79	25/01/2023	2023-00018	CON RESPUESTA
80	25/01/2023	2023-00002	NO REQUIERE RESPUESTA
81	25/01/2023	2023-0004	NO REQUIERE RESPUESTA
82	25/01/2023	2022-00266	NO REQUIERE RESPUESTA
83	25/01/2023	2023-00019	CON RESPUESTA
84	25/01/2023	2023-00094	CON RESPUESTA
85	25/01/2023	2023-00001	NO REQUIERE RESPUESTA
86	25/01/2023	2022-00154	NO REQUIERE RESPUESTA
87	26/01/2023	2022-00593	NO REQUIERE RESPUESTA
88	26/01/2023	2023-00011	NO REQUIERE RESPUESTA
89	26/01/2023	2023-0002	NO REQUIERE RESPUESTA
90	26/01/2023	2023 00023	CON RESPUESTA
91	26/01/2023	2023 00024	CON RESPUESTA
92	26/01/2023	2023-00001	NO REQUIERE RESPUESTA
93	26/01/2023	2023-00026	CON RESPUESTA
94	26/01/2023	2023-00009	NO REQUIERE RESPUESTA
95	26/01/2023	2022 00485	NO REQUIERE RESPUESTA
96	27/01/2023	2022-00366	CON RESPUESTA
97	27/01/2023	2023-00031	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
98	27/01/2023	2023-00028	CON RESPUESTA
99	27/01/2023	2022-00330	NO REQUIERE RESPUESTA
100	27/01/2023	2022-00705	CON RESPUESTA
101	30/12/2022	2022-00397	NO REQUIERE RESPUESTA
102	30/12/2022	2023-00022	CON RESPUESTA
103	30/12/2022	2023-00008	CON RESPUESTA
104	30/12/2022	2023-00015	CON RESPUESTA
105	30/12/2022	2023 00038	NO REQUIERE RESPUESTA
106	30/12/2022	2023 00030	CON RESPUESTA
107	30/12/2022	2023-0009	NO REQUIERE RESPUESTA
108	30/12/2022	2023-00018	NO REQUIERE RESPUESTA
109	30/12/2022	2023-00094	CON RESPUESTA
110	31/12/2022	2023-00098	CON RESPUESTA
111	31/12/2022	2023-00007	NO REQUIERE RESPUESTA
112	31/12/2022	2023-00034	CON RESPUESTA
113	31/12/2022	2023-00031	CON RESPUESTA

El Anexo N° 3 contiene la relación de las tutelas recibidas en el mes de enero de 2023.

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de enero de 2023 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: atendido de diciembre pendiente (2), recibido, atendido y pendiente de enero (461)

La tabla 6 presenta el resumen de la gestión realizada por cada perfil en el mes de enero de 2023.

Tabla 6 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de enero de 2023.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	2	113
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	4	360
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	5	473
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	2	
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	3	1192
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	33	32855
Proceso de Notificaciones	Control de Solicitudes	0	
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP y debido proceso	Control de Solicitudes	11	9.514 (validación)

Fuente: Informes de producción – enero de 2023

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:

En el mes de enero ingreso un total de 1192 correos tanto por parte de la ciudadanía como de Juzgados, DNP y diferentes dependencias de la Alcaldía.

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de enero de 2023.

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 enero brindó respuesta a 634 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 214 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 53 se les dio respuesta con la plantilla definida a los correos que enviaron trámites virtuales.

De juzgados y diferentes dependencias de la Alcaldia se recibieron 291 correos.

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 enero de 2023, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
Julio 19-31	200	78	112	**390**	**7%**
ago-22	404	182	212	**798**	**15%**
sep-22	395	178	347	**920**	**17%**
oct-22	455	285	125	**865**	**16%**
nov-22	482	309	103	**894**	**17%**
dic-22	318	220	27	**565**	**11%**
ene-23	634	214	53	**901**	**17%**
Total	**2888**	**1466**	**979**	**5333**	**100%**
%	**54%**	**27%**	**18%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – enero de 2023

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de enero 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 enero 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 enero de 2023: 18.931 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 (11215), Gestionadas telefónicamente (1234), no efectivas (3777), gestionadas oficina (3705) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En enero 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 enero de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**57**	**100%**
Información suministrada	57	100%
Total	**57**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – enero de 2023

Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de enero de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**13772**	**45%**
Confirmada con un informante calificado	13772	45%
No Efectivas	**16628**	**55%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	8087	27%
Reprogramada para tercera llamada	5306	17%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	876	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	81	0%
No confirmada menor de edad	1080	4%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	1161	4%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	37	0%

Total	**30400**	**100 %**

Fuente: Aplicativo Collect-e –enero de 2023

Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de enero de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**2309**	**59%**
Atendida con un informante calificado	2309	59%
No Efectivas	**1628**	**41%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	813	21%
Rechazada	92	2%
No efectiva por tercera llamada	217	6%
No confirmada menor de edad	469	12%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección	23	1%
Telefonos Inactivos o Incompletos	14	0%
Total	**3937**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e –enero de 2023

Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de enero de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**52**	**83%**
Información suministrada	52	83%
No Efectivas	**11**	**17%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	11	17%
Total	**63**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – enero de 2023

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

8. Proceso de notificaciones

En enero 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 enero de 2023.

Tabla 12 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de enero de 2023, Medellín.

Fecha	Cantidad
01/01/2023	2
02/01/2023	40
03/01/2023	68
04/01/2023	58
05/01/2023	69
06/01/2023	43
07/01/2023	10
08/01/2023	9
09/01/2023	9
10/01/2023	84
11/01/2023	72
12/01/2023	88
13/01/2023	85
14/01/2023	26
15/01/2023	18
16/01/2023	87
17/01/2023	86
18/01/2023	101
19/01/2023	78
20/01/2023	363
21/01/2023	110
22/01/2023	47

23/01/2023	233
24/01/2023	357
25/01/2023	281
26/01/2023	192
27/01/2023	198
28/01/2023	63
29/01/2023	43
30/01/2023	177
31/01/2023	175
Total general	3272

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 enero no se participo en jornadas institucionales.

11. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 11 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén en el mes de enero de 2023.

Cordialmente;

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente