CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600094633 DE 2022

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de febrero de 2023

Contrato 4600096928

Medellín, Marzo de 2023

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de febrero de 2023, Medellín 5
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de febrero de 2023, Medellín 5
Tabla 3 Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en el mes de febrero de 2023, Medellín 6
Tabla 4 Cuadro de solicitudes no efectivas según resultado de visita, en el mes de febrero de 2023, Medellín 7
Tabla 5 Relación de tutelas atendidas en el mes de febrero de 2023, Medellín. 10
Tabla 6 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de febrero de 2023. 15
Tabla 7 Correos recibidos y atendidos en el mes de febrero de 2023, Medellín. 16
Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en el mes de febrero de 2023, Medellín. 17
Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de febrero de 2023, Medellín. 17
Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de febrero de 2023, Medellín. 18
Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de febrero de 2023, Medellín. 18
Tabla 12 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de febrero 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 febrero de 2023

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

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

Anexo 5 Archivos del buzón mes de febrero de 2023

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

Anexo 7 Archivo de los registros llamados mes de febrero 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 febrero de 2023

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

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600096928de 2022, se presenta el informe de actividades del mes de febrero 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 febrero de 2023.

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

Detalle	Pendiente al 31 de enero de 2023	Recibido Febrero 2023 y otros meses de 2022	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido Febrero de 2023	% Atención	Pendiente al 28 de febrero de 2023
Solicitud Encuesta	6.152	13337	19.489	10827	1458	1361	13.646	70,02%	5.843
Total Solicitudes	6.152	13.337	19.489	10.827	1.458	1.361	13.646	70,02%	5.843

Fuente: SisbenApp- febrero de 2023

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	10827
No Efectivas	2819
Rechazadas	352
Total general	13998

Nota: El dato de No efectivas 2819 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (1458) más las Gestionadas con atención telefónicamente

y de puntos de atención (1361) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

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

Area	Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de enero de 2022	Recibido mes de febrero de 2023	Total por atender	Atendido a febrero de 2023	% Atención	Pendiente al 28 de febrero de 2023
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	5.866	2.398	8.264	4082	49%	4.182
	Total Fichas	**5.866**	**2.398**	**8.264**	**4.082**	**49%**	**4.182**
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 – febrero 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 28 de febrero fue de 15,84 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 76,8% y el equipo de campo estuvo conformado por un promedio de 42 encuestadores activos durante la mayor parte del mes de febrero, teniendo en cuenta que se generaron varias renuncias y se terminó con 38 activos.

Se observa que el porcentaje de efectividad general aumentó en casi 15 puntos porcentuales y alcanzó el 76,8%. Este gran aumento se da principalmente debido a que en el mes de febrero no se contó con la programación de solicitudes de Pre-registro.

Total, encuestas realizadas: 10.827 encuestas efectivas.

De las 10827 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 352 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: 10827 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 10827 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 352 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.)
Encuestas a facturar febrero: 6047 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas a facturar meses anteriores pero encuestadas en febrero: 4365 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturarMesesAnteriores”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar: 63 (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 febrero de 2023, Medellín

Resultado	Cantidad
Ausente segunda visita	597
Demolida	2
Desocupada	13
Rechazada por dirección no coincide	505
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	24
Rechazada porque no coinciden las personas	215
Rechazada porque no le interesa el trámite	102
Total general	**1458**

Fuente: Tramites virtuales – febrero 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, sumando entre ambos un 15,5%, este dato se puede trabajar analizando desde el centro de atención público donde se registran las solicitudes la posibilidad de que los ciudadanos aporten el teléfono o teléfonos actualizados y vigentes para lograr la programación exitosa, referente al mes de enero se observó una reducción de 4 puntos porcentuales.

El otro factor de no efectividad se evidencia en el resultado de “Dirección no coincide” con un 3,6%,la reducción de este dato se puede determinar debido a que actualmente se están realizando encuestas con un tiempo mas corto entre la fecha de solicitud y la fecha de visita, lo que implica que las personas al momento de contactarse se encuentran mas atentos y no se han trasladado de vivienda.

De igual forma desde la fuente o taquilla de centro de atención, es fundamental que la solicitud se tome con la dirección correcta para continuar reduciendo este porcentaje.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 15.86 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 450 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 76,8%.

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (10827), las gestionadas atendidas (12285). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (352), de las encuestas a facturar en febrero es de (6047), encuestas a facturar de meses anteriores encuestadas en febrero (4365) y de las solicitudes canceladas telefónicamente (1361).

Durante el mes de febrero 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 28 de febrero llegó a 5.843

A principios del mes de febrero 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 febrero.

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.

En el mes de febrero se realizó un plan de trabajo para revisar las solicitudes pendientes de los años 2020, 2021 y 2022, de las cuales se pudo depurar y dejar en cero las del 2020 y 2021. Se está realizando una validación de las solicitudes pendientes del primer semestre del año 2022, las cuales se identifican soportes que no llegaron al centro de operaciones las cuales se están imprimiendo para su agendamiento y al momento de la visita del encuestador recopilar los documentos y firma de la solicitud. En total se tiene entre enero y julio de 2022 un total de 2.102 solicitudes pendientes.

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 4082 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 febrero de 2023.

3. Atención de Tutelas y PQRS

En el mes de febrero se radicaron: 431 peticiones por Mercurio, disminuyó en 30 con respecto a enero.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 92%, quedando por atender 53 peticiones las cuales están dentro de los ANS establecidos, pendientes por atender en marzo, 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.

Frente al tema de las tutelas y fallos en febrero se recibieron 149 entre fallos y tutelas de las cuales 81 requirieron una respuesta, aumento en 36 con respecto a enero.

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 febrero de 2023, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/02/2023	2023-00032	CON RESPUESTA
2	01/02/2023	2022-00705	NO REQUIERE RESPUESTA
3	01/02/2023	2023--00017	NO REQUIERE RESPUESTA
4	01/02/2023	2023-00061	NO REQUIERE RESPUESTA
5	01/02/2023	2023-00130	CON RESPUESTA
6	01/02/2023	2023-00026	CON RESPUESTA
7	02/02/2023	2023-00020	NO REQUIERE RESPUESTA
8	02/02/2023	2023-00067	CON RESPUESTA
9	02/02/2023	2023-00040	CON RESPUESTA
10	02/02/2023	2023-00015	NO REQUIERE RESPUESTA
11	02/02/2023	2023-00024	CON RESPUESTA
12	03/02/2023	2023-00122	CON RESPUESTA
13	03/02/2023	2023-00067	CON RESPUESTA
14	03/02/2023	2023-00037	CON RESPUESTA
15	06/02/2023	2023-00009	CON RESPUESTA
16	06/02/2023	2023-00083	CON RESPUESTA
17	06/02/2023	2023 00023	NO REQUIERE RESPUESTA
18	06/02/2023	2023-00094	NO REQUIERE RESPUESTA
19	06/02/2023	2023-00018	CON RESPUESTA
20	06/02/2023	2023-00055	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
21	06/02/2023	2023 00024	NO REQUIERE RESPUESTA
22	06/02/2023	2023-00020	CON RESPUESTA
23	06/02/2023	2023-00100	CON RESPUESTA
24	06/02/2023	2023-00061	CON RESPUESTA
25	06/02/2023	2023-00083	NO REQUIERE RESPUESTA
26	07/02/2023	2022-00376	NO REQUIERE RESPUESTA
27	07/02/2023	2023-00137	CON RESPUESTA
28	07/02/2023	2023-00015	CON RESPUESTA
29	07/02/2023	2023-00110	CON RESPUESTA
30	07/02/2023	2023-00169	CON RESPUESTA
31	07/02/2023	2023-00033	CON RESPUESTA
32	07/02/2023	2023-00130	CON RESPUESTA
33	07/02/2023	2023-00070	CON RESPUESTA
34	07/02/2023	2023-00001	NO REQUIERE RESPUESTA
35	08/02/2023	2023-00031	NO REQUIERE RESPUESTA
36	08/02/2023	2023-00030	NO REQUIERE RESPUESTA
37	07/02/2023	2022-00376	NO REQUIERE RESPUESTA
38	09/02/2023	2023-00057	CON RESPUESTA
39	09/02/2023	2023-00040	CON RESPUESTA
40	09/02/2023	2023-00034	NO REQUIERE RESPUESTA
41	09/02/2023	2022-00376	NO REQUIERE RESPUESTA
42	09/02/2023	2023-00021	CON RESPUESTA
43	09/02/2023	2023-00008	NO REQUIERE RESPUESTA
44	09/02/2023	2023-00100	NO REQUIERE RESPUESTA
45	09/02/2023	2023-00130	NO REQUIERE RESPUESTA
46	09/02/2023	2023-00026	NO REQUIERE RESPUESTA
47	09/02/2023	2023-00028	CON RESPUESTA
48	10/02/2023	2023-00156	CON RESPUESTA
49	10/02/2023	2023-00055	CON RESPUESTA
50	10/02/2023	2023-00018	CON RESPUESTA
51	10/02/2023	2023-00015	CON RESPUESTA
52	10/02/2023	2023-00043	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
53	10/02/2023	2023–00058	CON RESPUESTA
54	10/02/2023	2023-00043	CON RESPUESTA
55	10/02/2023	2022-00352	NO REQUIERE RESPUESTA
56	10/02/2023	2023-00094	NO REQUIERE RESPUESTA
57	10/02/2023	2023-00021	NO REQUIERE RESPUESTA
58	10/02/2023	2023-00037	NO REQUIERE RESPUESTA
59	10/02/2023	2023-00022	NO REQUIERE RESPUESTA
60	13/02/2023	2023-0004	NO REQUIERE RESPUESTA
61	13/02/2023	2023-00020	NO REQUIERE RESPUESTA
62	13/02/2023	2023-00153	CON RESPUESTA
63	13/02/2023	2023-00051	CON RESPUESTA
64	13/02/2023	2023 00030	NO REQUIERE RESPUESTA
65	13/02/2023	2023-00085	CON RESPUESTA
66	13/02/2023	2023-00122	CON RESPUESTA
67	13/02/2023	2023-00031	NO REQUIERE RESPUESTA
68	14/02/2023	2023-00049	CON RESPUESTA
69	14/02/2023	2023-00024	NO REQUIERE RESPUESTA
70	14/02/2023	2023-00046	CON RESPUESTA
71	14/02/2023	2023-00098	NO REQUIERE RESPUESTA
72	14/02/2023	2023-00130	CON RESPUESTA
73	14/02/2023	2023-00137	CON RESPUESTA
74	14/02/2023	2023-00145	CON RESPUESTA
75	14/02/2023	2023-00026	NO REQUIERE RESPUESTA
76	15/02/2023	2022-00347	NO REQUIERE RESPUESTA
77	15/02/2023	2022-00366	NO REQUIERE RESPUESTA
78	15/02/2023	2023-00056	CON RESPUESTA
79	15/02/2023	2023-00061	NO REQUIERE RESPUESTA
80	15/02/2023	2023-00032	NO REQUIERE RESPUESTA
81	16/02/2023	2023-00067	NO REQUIERE RESPUESTA
82	16/02/2023	2023-00071	NO REQUIERE RESPUESTA
83	16/02/2023	2023-00015	NO REQUIERE RESPUESTA
84	16/02/2023	2023-00070	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
85	16/02/2023	2022-00366	CON RESPUESTA
86	16/02/2023	2023-00040	NO REQUIERE RESPUESTA
87	16/02/2023	2023-00049	CON RESPUESTA
88	16/02/2023	2023-00033	NO REQUIERE RESPUESTA
89	17/02/2023	2023-00020	CON RESPUESTA
90	17/02/2023	2023-00203	CON RESPUESTA
91	17/02/2023	2023-00145	NO REQUIERE RESPUESTA
92	17/02/2023	2023-00110	NO REQUIERE RESPUESTA
93	17/02/2023	2023-00061	NO REQUIERE RESPUESTA
94	17/02/2023	2023-00040	CON RESPUESTA
95	17/02/2023	2023-00085	CON RESPUESTA
96	20/02/2023	2023-00156	NO REQUIERE RESPUESTA
97	20/02/2023	2023-00023	CON RESPUESTA
98	20/02/2023	2023-00183	CON RESPUESTA
99	20/02/2023	2023-00078	CON RESPUESTA
100	20/02/2023	2023-00240	CON RESPUESTA
101	20/02/2023	2023-00065	CON RESPUESTA
102	20/02/2023	2023-00057	CON RESPUESTA
103	20/02/2023	2023-00147	CON RESPUESTA
104	20/02/2023	2023-00064	CON RESPUESTA
105	21/02/2023	2023-00198	CON RESPUESTA
106	21/02/2023	2023-00046	NO REQUIERE RESPUESTA
107	21/02/2023	2023 00121	CON RESPUESTA
108	21/02/2023	2023–00058	NO REQUIERE RESPUESTA
109	21/02/2023	2023-00057	CON RESPUESTA
110	21/02/2023	2023-00169	CON RESPUESTA
111	21/02/2023	2023-00169	NO REQUIERE RESPUESTA
112	22/02/2023	2023-00040	CON RESPUESTA
113	22/02/2023	2023-00001	NO REQUIERE RESPUESTA
114	22/02/2023	2023-00015	CON RESPUESTA
115	22/02/2023	2023-00065	CON RESPUESTA
116	22/02/2023	2023-00043	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
117	22/02/2023	2023-00062	CON RESPUESTA
118	23/02/2023	2023-00205	CON RESPUESTA
119	23/02/2023	2023-00122	NO REQUIERE RESPUESTA
120	23/02/2023	2023-00040	NO REQUIERE RESPUESTA
121	23/02/2023	2023-00216	CON RESPUESTA
122	23/02/2023	2023-00130	NO REQUIERE RESPUESTA
123	23/02/2023	2022-01347	NO REQUIERE RESPUESTA
124	24/02/2023	2023-00153	NO REQUIERE RESPUESTA
125	24/02/2023	2023-00122	CON RESPUESTA
126	24/02/2023	2023-00051	NO REQUIERE RESPUESTA
127	24/02/2023	2023-00042	CON RESPUESTA
128	24/02/2023	2023 00063	CON RESPUESTA
129	24/02/2023	2023-00049	NO REQUIERE RESPUESTA
130	24/02/2023	2023-00015	NO REQUIERE RESPUESTA
131	24/02/2023	2022-01347	NO REQUIERE RESPUESTA
132	24/02/2023	2023-00183	NO REQUIERE RESPUESTA
133	27/02/2023	2023-00043	NO REQUIERE RESPUESTA
134	27/02/2023	2022-00366	NO REQUIERE RESPUESTA
135	27/02/2023	2023-00057	NO REQUIERE RESPUESTA
136	27/02/2023	2023-00147	NO REQUIERE RESPUESTA
137	27/02/2023	2023-00219	CON RESPUESTA
138	27/02/2023	2023-00075	CON RESPUESTA
139	27/02/2023	2023-00055	NO REQUIERE RESPUESTA
140	27/02/2023	2023-00072	CON RESPUESTA
141	27/02/2023	2022-01247	NO REQUIERE RESPUESTA
142	27/02/2023	2023-00056	NO REQUIERE RESPUESTA
143	28/02/2023	2023-00076	CON RESPUESTA
144	28/02/2023	2023-00053	CON RESPUESTA
145	28/02/2023	2023-00075	CON RESPUESTA
146	28/02/2023	2022-01247	CON RESPUESTA
147	28/02/2023	2023-00240	NO REQUIERE RESPUESTA
148	28/02/2023	2023-00062	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
149	28/02/2023	2022-00748	NO REQUIERE RESPUESTA

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

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de febrero de 2023 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: atendido de enero pendiente (103), recibido, atendido y pendiente de febrero (431)

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	149
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	3	481
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	3	630
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	2	17728
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	2	1272
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center		29203
Proceso de Notificaciones	Auxiliar de oficina	0	136
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP y debido proceso	Auxiliar de oficina	2	6.073

Fuente: Informes de producción – febrero 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 febrero ingreso un total de 1233 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 febrero 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 febrero se brindó respuesta a 564 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 49 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 406 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 febrero de 2023, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
febrero-23	564	214	49	**827**	**100**
Total	**564**	**214**	**49**	**827**	**100**
%	**68%**	**26%**	**6%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – febrero de 2023

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

En el mes de febrero 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 febrero 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 febrero de 2023: 17.728 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 (10827), Gestionadas telefónicamente (1361), no efectivas (1458), gestionadas oficina (4082) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En febrero 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 febrero de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**16**	**100%**
Información suministrada	16	100%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Aplicativo Contáctame – febrero de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**12600**	**54%**
Confirmada con un informante calificado	12600	45%
No Efectivas	**10537**	**46%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	4432	19%

Reprogramada para tercera llamada	2757	12%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	641	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	268	1%
No confirmada menor de edad	1659	7%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	744	3%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	36	0%
Total	**23137**	**100 %**

Fuente: Aplicativo Collect-e – febrero de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**3701**	**63%**
Atendida con un informante calificado	2309	63%
No Efectivas	**2131**	**37%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	1144	20%
Rechazada	107	2%
No efectiva por tercera llamada	289	5%
No confirmada menor de edad	571	10%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección	16	0%
Teléfonos Inactivos o Incompletos	4	0%
Total	**5832**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – febrero de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**20**	**56%**
Información suministrada	20	56%
No Efectivas	**16**	**44%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	16	44%
Total	**36**	**100%**

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

8. Proceso de notificaciones

En febrero 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 febrero de 2023.

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

Fecha	Cantidad
01/02/2023	170
02/02/2023	136
03/02/2023	160
04/02/2023	58
05/02/2023	32
06/02/2023	117
07/02/2023	173
08/02/2023	185
09/02/2023	137
10/02/2023	159
11/02/2023	29
12/02/2023	26
13/02/2023	93
14/02/2023	143
15/02/2023	89

16/02/2023	119
17/02/2023	164
18/02/2023	54
19/02/2023	36
20/02/2023	182
21/02/2023	116
22/02/2023	192
23/02/2023	184
24/02/2023	178
25/02/2023	66
26/02/2023	25
27/02/2023	144
28/02/2023	163
Total general	**3330**

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 febrero 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 febrero de 2023.

Cordialmente;

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente