CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600096928 DE 2023

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de marzo de 2023
Contrato 4600096928

Medellín, Abril 12 de 2023

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de marzo de 2023, Medellín 5
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de marzo de 2023, Medellín 5
Tabla 3 Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en el mes de marzo de 2023, Medellín 6
Tabla 4 Cuadro de solicitudes no efectivas según resultado de visita, en el mes de marzo de 2023, Medellín 7
Tabla 5 Relación de tutelas atendidas en el mes de marzo 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 marzo de 2023. 14
Tabla 7 Correos recibidos y atendidos en el mes de marzo de 2023, Medellín. 15
Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en el mes de marzo de 2023, Medellín. 16
Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de marzo de 2023, Medellín. 17
Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de marzo de 2023, Medellín. 17
Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de marzo de 2023, Medellín. 18
Tabla 12 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de marzo de 2023, Medellín. 18

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 marzo de 2023

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

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

Anexo 5 Archivos del buzón mes de marzo 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 marzo 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 marzo de 2023

Anexo 11 Relación de la gestión de solicitudes rechazadas por el DNP

Anexo 12 Relación de personal que presto los servicios en el mes de marzo de 2023

INTRODUCCIÓN

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

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

Detalle	Pendiente al 28 de febrero de 2023	Recibido marzo de 2023	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido marzo de 2023	% Atención	Pendiente al 31 de marzode 2023
Solicitud Encuesta	5.843	14166	20.009	5500	881	986	7.367	36,82%	12.642
Total Solicitudes	5.843	14.166	20.009	5.500	881	986	7.367	36,82%	12.642

Fuente: SisbenApp- marzo de 2023

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	5500
No Efectivas	1867
Rechazadas	171
Total general	7538

Nota: El dato de No efectivas 1867 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (881) más las Gestionadas con atención telefónicamente y de puntos de atención (986) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

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

Area	Tipo de Solicitud	Pendiente al 28 de febrero de 2023	Recibido mes de marzo de 2023	Total por atender	Atendido a febrero de 2023	% Atención	Pendiente al 31 de marzo de 2023
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	4.182	2.453	6.635	4168	63%	2.467
	Total Fichas	**4.182**	**2.453**	**6.635**	**4.168**	**63%**	**2.467**
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	130	130	130	100%	0
	Derechos de Petición	53	407	460	411	89%	49
	Total Peticiones	**53**	**537**	**590**	**541**	**92%**	**49**

Tabla 2.1 Fuente: SisbenApp-Mercurio – marzo 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 marzo fue de 13,2 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 75,5% y el equipo de campo estuvo conformado por un promedio de 15 encuestadores activos durante la mayor parte del mes de marzo.

Durante el mes de marzo se volvió a reestablecer la programación de solicitudes de Pre-registro, el porcentaje de efectividad se mantuvo muy similar con respecto al mes de febrero, pasando de 76,8% a 75,5% en marzo, se presenta esta leve reducción la cual se podría tener una explicación por las solicitudes de pre-registro y las solicitudes que se están realizando para depurar la base de datos del 2022.

Total, encuestas realizadas: 5.500 encuestas efectivas.

De las 5.500 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 171 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: 5500 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 5500 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 171 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.)
Encuestas a facturar febrero: 5295 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar: 34 (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 marzo de 2023, Medellín

Resultado	Cantidad
Ausente segunda visita	254
Demolida	1
Desocupada	11
Rechazada por dirección no coincide	421
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	12
Rechazada porque no coinciden las personas	149
Rechazada porque no le interesa el trámite	33
Total general	**881**

Fuente: Informes de producción – marzo 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 14,4%, estas ausencias se dan principalmente porque no se logra contactar al usuario en los teléfonos asignados y otra parte por que el usuario así este confirmada la visita no se encuentra al momento de que el encuestador llega, para trabajar la posible reducción de estos resultados se debe reforzar 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.

El otro factor de no efectividad se evidencia en el resultado de “Dirección no coincide” con un 5,8%, para la reducción del resultado de este dato se puede gestionar también desde el centro de atención, instando a los usuarios para que nos

den muy bien la dirección donde están viviendo actualmente, solicitando en lo posible la cuenta de servicios y que nos indiquen puntos de referencia claros cuando no se cuenta con ella; de igual forma, este porcentaje y los demás de no efectividad puede depender del tiempo de diferencia entre la fecha de solicitud y la fecha de visita, si este tiempo es corto, se puede tener a usuarios mas atentos a recibir la encuesta y se evita que estos se hallan trasladado a otras viviendas o miembros de su hogar ya no residan en la 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:

- 13,2 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 244 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 75,5%.

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (5.500), las gestionadas atendidas (6381). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (171), de las encuestas a facturar en marzo es de (5.295),) y de las solicitudes canceladas telefónicamente (986).

Durante el mes de marzo 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 marzo llegó a 12.642

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 marzo se realizó un plan de trabajo para revisar las solicitudes pendientes de los años 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.

Durante el mes de marzo la operación Sisbén programó las solicitudes acumuladas que se tenían de ciudadanos indígenas.

Para la logística de esta labor se contó con el acompañamiento de varias instituciones como la Gerencia de Etnias, Personería, personal de Gobernación y de la misma comunidad indígena, los cuales nos apoyaron con el puente comunicativo entre los ciudadanos indígenas y el encuestador Sisbén.

La siguiente tabla muestra los resultados de operación.

Detalle resultado	Cantidad	%
Encuestado con categoría	97	56
Cancelada por cambio de dirección	49	28
Cancelada Personas ausentes 2 visitas	7	4
Cancelada documentos vencidos	5	3
Personas Ausentes - programada 15 abril	4	2
Cancelada cambia el número de personas	2	1
Rechazo no le interesa	2	1
Encuestado pendiente categoría	1	1
Programada 12 de abril	1	1
Programada 15 de abril	1	1
Rechazada por el DNP: Distancia entre la vivienda y la aplicación de la encuesta fuera de los parámetros establecidos.	1	1
Rechazada por el DNP: Datos de menor no concuerdan con datos de Registraduría Nacional	1	1
Rechazada por el DNP: Ficha con fecha de encuesta superior a la actual o fechas de encuesta inconsistente o nula.	1	1
Rechazada por el DNP: Hogar sin persona idónea para ser jefe de hogar al retirar persona duplicada	1	1
Rechazada por el DNP: Solicitud de nueva encuesta con ide_ficha_origen ya existente en base nacional consolidada o solicitud ya tramitada.	1	1
Total	**174**	**100**

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 4168 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 marzo de 2023.

El 17 de marzo se realizo capacitación a 2 funcionarios del Centro Intégrate sobre el proceso de registro de solicitudes pre-registro para población Migrante.

3. Atención de Tutelas y PQRS

En el mes de marzo se radicaron: 407 peticiones por Mercurio, disminuyó en 24 con respecto a febrero.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 92%, quedando por atender 49 peticiones las cuales están dentro de los ANS establecidos, pendientes por atender en abril.

Frente al tema de las tutelas y fallos en febrero se recibieron 130 entre fallos y tutelas de las cuales 73 requirieron una respuesta, disminuyó en 19 con respecto a febrero.

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 marzo de 2023, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/03/2023	2023-00244	CON RESPUESTA
2	01/03/2023	2023-00203	NO REQUIERE RESPUESTA
3	01/03/2023	2023-00198	NO REQUIERE RESPUESTA
4	01/03/2023	2023-000240	CON RESPUESTA
5	01/03/2023	2023-00049	NO REQUIERE RESPUESTA
6	02/03/2023	2023-00040	NO REQUIERE RESPUESTA
7	02/03/2023	2023-00247	CON RESPUESTA
8	02/03/2023	2023-00205	NO REQUIERE RESPUESTA
9	02/03/2023	2023-00020	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
10	03/03/2023	2023-00078	CON RESPUESTA
11	03/03/2023	2023-00169	NO REQUIERE RESPUESTA
12	03/03/2023	2023-00268	CON RESPUESTA
13	03/03/2023	2023-00216	CON RESPUESTA
14	03/03/2023	2023-00028	CON RESPUESTA
15	03/03/2023	2023-00257	CON RESPUESTA
16	03/03/2023	2023-00062	NO REQUIERE RESPUESTA
17	06/03/2023	2023-00266	CON RESPUESTA
18	06/03/2023	2023-00046	CON RESPUESTA
19	06/03/2023	2023-00065	NO REQUIERE RESPUESTA
20	06/03/2023	2023-00072	NO REQUIERE RESPUESTA
21	06/03/2023	2023-00049	CON RESPUESTA
22	07/03/2023	2023 00121	CON RESPUESTA
23	07/03/2023	2023-00076	NO REQUIERE RESPUESTA
24	07/03/2023	2022-01247	CON RESPUESTA
25	07/03/2023	2023-00049	CON RESPUESTA
26	07/03/2023	2023-00009	NO REQUIERE RESPUESTA
27	07/03/2023	2023-00266	CON RESPUESTA
28	07/03/2023	2023-00065	CON RESPUESTA
29	07/03/2023	2023-00040	NO REQUIERE RESPUESTA
30	07/03/2023	2023 00038	NO REQUIERE RESPUESTA
31	07/03/2023	2023-00009	CON RESPUESTA
32	08/03/2023	2023-00075	NO REQUIERE RESPUESTA
33	08/03/2023	2023-00122	CON RESPUESTA
34	08/03/2023	2023-00092	CON RESPUESTA
35	08/03/2023	2023-00047	CON RESPUESTA
36	09/03/2023	2022-00361	NO REQUIERE RESPUESTA
37	09/03/2023	2022-00748	NO REQUIERE RESPUESTA
38	09/03/2023	2023-00032	CON RESPUESTA
39	09/03/2023	2023-00015	NO REQUIERE RESPUESTA
40	10/03/2023	2023 00063	CON RESPUESTA
41	10/03/2023	2023-00266	NO REQUIERE RESPUESTA
42	10/03/2023	2023-00075	NO REQUIERE RESPUESTA
43	10/03/2023	2023-00062	NO REQUIERE RESPUESTA
44	10/03/2023	2023-000240	NO REQUIERE RESPUESTA
45	10/03/2023	2023-00046	NO REQUIERE RESPUESTA
46	10/03/2023	2023-00047	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
47	13/03/2023	2023-00084	CON RESPUESTA
48	13/03/2023	2023-00009	NO REQUIERE RESPUESTA
49	13/03/2023	2023-00080	CON RESPUESTA
50	13/03/2023	2023-00295	CON RESPUESTA
51	13/03/2023	2023-00244	NO REQUIERE RESPUESTA
52	13/03/2023	2023-00077	CON RESPUESTA
53	13/03/2023	2023-00085	NO REQUIERE RESPUESTA
54	13/03/2023	2023-00042	NO REQUIERE RESPUESTA
55	14/03/2023	2023-00266	NO REQUIERE RESPUESTA
56	14/03/2023	2023-00328	CON RESPUESTA
57	14/03/2023	2023-00091	CON RESPUESTA
58	14/03/2023	2023-00095	CON RESPUESTA
59	14/03/2023	2023-00268	NO REQUIERE RESPUESTA
60	14/03/2023	2023-00058	CON RESPUESTA
61	15/03/2023	2023-00032	NO REQUIERE RESPUESTA
62	15/03/2023	2023-00079	CON RESPUESTA
63	15/03/2023	2023-00257	NO REQUIERE RESPUESTA
64	15/03/2023	2023-00049	NO REQUIERE RESPUESTA
65	16/03/2023	2023-00064	CON RESPUESTA
66	16/03/2023	2023-00036	CON RESPUESTA
67	16/03/2023	2023-00307	CON RESPUESTA
68	17/03/2023	2023-00027	CON RESPUESTA
69	17/03/2023	2023-0050	CON RESPUESTA
70	17/03/2023	2023-00035	CON RESPUESTA
71	17/03/2023	2023-00035	CON RESPUESTA
72	21/03/2023	2023-00049	CON RESPUESTA
73	21/03/2023	2023-00092	CON RESPUESTA
74	21/03/2023	2023-00110	CON RESPUESTA
75	21/03/2023	2023-00112	CON RESPUESTA
76	21/03/2023	2023-00028	NO REQUIERE RESPUESTA
77	21/03/2023	2023-00092	NO REQUIERE RESPUESTA
78	21/03/2023	T-8.999.682	CON RESPUESTA
79	21/03/2023	2023-00093	CON RESPUESTA
80	21/03/2023	2023-00334	CON RESPUESTA
81	21/03/2023	2023-00145	CON RESPUESTA
82	21/03/2023	2023-00080	CON RESPUESTA
83	21/03/2023	2023-00078	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
84	22/03/2023	2023-00081	CON RESPUESTA
85	22/03/2023	2023-00295	CON RESPUESTA
86	22/03/2023	2023-00084	NO REQUIERE RESPUESTA
87	22/03/2023	2023-00094	CON RESPUESTA
88	22/03/2023	2023-00036	CON RESPUESTA
89	23/03/2023	2023-00328	CON RESPUESTA
90	23/03/2023	2023-00059	CON RESPUESTA
91	23/03/2023	2023-00156	NO REQUIERE RESPUESTA
92	23/03/2023	2023-00058	CON RESPUESTA
93	23/03/2023	2023-00069	CON RESPUESTA
94	24/03/2023	2023-00069	CON RESPUESTA
95	24/03/2023	2023-00037	NO REQUIERE RESPUESTA
96	24/03/2023	2023-00047	CON RESPUESTA
97	27/03/2023	2023-00091	CON RESPUESTA
98	27/03/2023	2023-00027	NO REQUIERE RESPUESTA
99	27/03/2023	2023-00092	CON RESPUESTA
100	27/03/2023	2023-00059	NO REQUIERE RESPUESTA
101	27/03/2023	2023-00064	CON RESPUESTA
102	27/03/2023	2023-00040	CON RESPUESTA
103	27/03/2023	2023-00307	NO REQUIERE RESPUESTA
104	27/03/2023	2023-00058	NO REQUIERE RESPUESTA
105	27/03/2023	2023-00077	NO REQUIERE RESPUESTA
106	27/03/2023	2023-00080	NO REQUIERE RESPUESTA
107	28/03/2023	2023-00111	CON RESPUESTA
108	28/03/2023	2023-00145	NO REQUIERE RESPUESTA
109	28/03/2023	2023-00095	NO REQUIERE RESPUESTA
110	28/03/2023	2023-00145	NO REQUIERE RESPUESTA
111	28/03/2023	2023-00077	CON RESPUESTA
112	28/03/2023	2023-00371	CON RESPUESTA
113	28/03/2023	2023-00028	NO REQUIERE RESPUESTA
114	29/03/2023	2023-00079	CON RESPUESTA
115	29/03/2023	2023-0050	NO REQUIERE RESPUESTA
116	29/03/2023	2023-00098	CON RESPUESTA
117	29/03/2023	2023-00134	CON RESPUESTA
118	29/03/2023	2023-00058	NO REQUIERE RESPUESTA
119	29/03/2023	2023-000453	CON RESPUESTA
120	29/03/2023	2023-00028	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
121	30/03/2023	2023-00093	NO REQUIERE RESPUESTA
122	30/03/2023	2023-00092	NO REQUIERE RESPUESTA
123	30/03/2023	2023-00112	CON RESPUESTA
124	30/03/2023	2023-00136	CON RESPUESTA
125	30/03/2023	2023-00363	CON RESPUESTA
126	30/03/2023	2023-00110	NO REQUIERE RESPUESTA
127	31/03/2023	2023-00035	NO REQUIERE RESPUESTA
128	31/03/2023	2023-00019	NO REQUIERE RESPUESTA
129	31/03/2023	2023-00334	CON RESPUESTA
130	31/03/2023	2023-00035	NO REQUIERE RESPUESTA

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

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de marzo de 2023 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene las siguientes pestañas así: atendido y pendiente de febrero (53), recibido, atendido y pendiente de marzo (407)

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	2	130
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	3	541
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	3	130
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	2	11.515
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	2	3.777
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	10	21.201
Proceso de Notificaciones	Auxiliar de oficina	0	65

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP y debido proceso	Auxiliar de oficina	3	10.316

Fuente: Informes de producción – marzo 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 marzo ingreso un total de 1.033 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 marzo 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 marzo se brindó respuesta a 414 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 184 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 31 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 404 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 marzo de 2023, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
feb-23	564	214	49	**827**	**57%**
mar-23	414	184	31	**629**	**43%**
Total	**978**	**398**	**80**	**1456**	**100%**
%	**67%**	**27%**	**5%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – marzo de 2023

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de marzo 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 marzo 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 marzo de 2023: 11.515 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 (5500), Gestionadas telefónicamente (986), no efectivas (861), gestionadas oficina (4168) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En marzo 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 marzo de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**29**	**100%**
Información suministrada	29	100%

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Total	**29**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collecte – marzo de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**8018**	**54%**
Confirmada con un informante calificado	8018	54%
No Efectivas	**6912**	**46%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	3626	24%
Reprogramada para tercera llamada	1203	8%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	513	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	152	1%
No confirmada menor de edad	721	5%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	664	4%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	33	0%
Total	**14930**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – marzo de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**3582**	**61%**
Atendida con un informante calificado	3582	61%
No Efectivas	**2248**	**39%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	1130	19%
Rechazada	68	1%
No efectiva por tercera llamada	270	5%
No confirmada menor de edad	631	11%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección	148	3%
Teléfonos Inactivos o Incompletos	1	0%
Total	**5830**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – marzo de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**86**	**65%**
Información suministrada	86	65%
No Efectivas	**47**	**35%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	47	35%
Total	**133**	**100%**

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

8. Proceso de notificaciones

En marzo 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 marzo de 2023.

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

Fecha	Cantidad
01/03/2023	164
02/03/2023	160
03/03/2023	125
04/03/2023	50
05/03/2023	46

Fecha	Cantidad
06/03/2023	149
07/03/2023	135
08/03/2023	96
09/03/2023	109
10/03/2023	90
11/03/2023	43
12/03/2023	33
13/03/2023	114
14/03/2023	108
15/03/2023	103
16/03/2023	91
17/03/2023	66
18/03/2023	27
19/03/2023	16
20/03/2023	21
21/03/2023	122
22/03/2023	119
23/03/2023	121
24/03/2023	76
25/03/2023	42
26/03/2023	22
27/03/2023	102
28/03/2023	109
29/03/2023	102
30/03/2023	86
31/03/2023	97
Total general	**2744**

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.

El Anexo N° 11 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondientes a las del mes de febrero de 2023.

10. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 12 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén en el mes de marzo de 2023.

Cordialmente;

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente