CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600096928 DE 2023

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de julio de 2023
Contrato 4600096928

Medellín, Agosto 11 de 2023

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de julio de 2023, Medellín 5
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de julio de 2023, Medellín 5
Tabla 3 Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en el mes de julio de 2023, Medellín.. 6
Tabla 4 Cuadro de solicitudes no efectivas según resultado de visita, en el mes de julio de 2023, Medellín 8
Tabla 5 Relación de tutelas atendidas en el mes de julio de 2023, Medellín. 13
Tabla 6 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de julio de 2023. 17
Tabla 7 Correos recibidos y atendidos en el mes de julio de 2023, Medellín. 18
Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en el mes de julio de 2023, Medellín. 19
Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de julio de 2023, Medellín. 20
Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de julio de 2023, Medellín. 20
Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de julio de 2023, Medellín. 21
Tabla 12 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de julio de 2023, Medellín. 21

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 julio de 2023

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

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

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

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600096928 de 2023, se presenta el informe de actividades del mes de julio 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 y enfocándonos también en los sectores del territorio, para tener una mayor eficiencia productiva.

El día 10 de noviembre de 2021 el DNP realizó actualización a SisbénApp e implementó 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.

La demanda de solicitudes durante el año 2023 mostró una tendencia de aumento constante en los primeros meses, comparado con años anteriores; actualmente, desde el segundo semestre se visualiza una reducción en la tendencia de ingreso de solicitudes.

Esta tendencia genera que a traves del convenio y con autorización del Departamento Administrativo de Planeación se programe un crecimiento en la capacidad operativa del equipo de campo, con el propósito de evitar que se genere un acumulado de solicitudes que retrase de forma inadecuada los tiempos de espera de la encuesta del Sisbén por parte de los ciudadanos.

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 julio de 2023.

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

Detalle	Pendiente al 31 de julio de 2023	Recibido en julio de 2023	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido julio de 2023	% Atención	Pendiente al 31 de julio de 2023
Solicitud Encuesta	18.824	9.510	28.334	8.475	1.511	670	10.656	37,61%	17.678
Total Solicitudes	18.824	9.510	28.334	8.475	1.511	670	10.656	37,61%	17.678

Fuente: SisbenApp- julio de 2023

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	8475
No Efectivas	2181
Rechazadas	146
Total general	10802

Nota: El dato de No efectivas 2181 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (1511) más las Gestionadas con atención telefónicamente y de puntos de atención (670) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

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

Area	Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de junio de 2023	Recibido julio de 2023	Total por atender	Atendido julio de 2023	% Atención	Total Pendiente al 31 de julio de 2023
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	1.289	2233	3.522	2635	75%	887
	Total Fichas	**1.289**	**2.233**	**3.522**	**2.635**	**75%**	**887**
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	94	94	94	100%	0
	Derechos de Petición	0	279	279	279	100%	0
	Total Peticiones	**0**	**373**	**373**	**373**	**100%**	**0**

Tabla 2.1 Fuente: SisbenApp-Mercurio – julio de 2023

La tabla (3) con la información de oficina se puede visualizar en los anexos 2, 3 y 4.

1. **Trabajo de Campo:**

En el mes de julio se realizó un total de 8.475 encuestas efectivas en las viviendas del Distrito especial de ciencia y tecnología de Medellín, cumpliendo con las normas de bioseguridad establecidas y exigidas por el DNP y demás entidades. El aumento que se visualiza con respecto al mes anterior es mínimo, solo sube en un 1%, esto se da debido a que el total del personal encuestador que estuvo activo en campo durante ambos meses fue muy similar; tanto la rotación del personal como la vinculación de nuevos candidatos encuestadores, mantuvo un promedio aproximado de 34 colaboradores en campo diarios en ambos meses.

Para mediados de julio comenzó un nuevo grupo de encuestadores que realizaron su capacitación teórico-práctica y comenzaron en campo con su proceso de curva de aprendizaje el 28 de julio. Para el mes de agosto se espera entonces visualizar un incremento en la producción con este personal, nueve encuestadores en total.

Se tenía como objetivo alcanzar un total de 45 encuestadores para finalizar el mes de julio, sin embargo se logra obtener solo un total de 42 debido a las renuncias presentadas, el propósito es equilibrar la cantidad de solicitudes que ingresan versus solicitudes atendidas.

El personal que ingresa contratado como encuestador del Sisbén debe realizar un proceso de capacitación teórico-práctica con certificación del DNP de

aproximadamente 10 días hábiles, que incluye un proceso de lado a lado en terreno con encuestadores experimentados, para comenzar la programación de visitas en terreno con asignación que se incrementa de forma paulatina mientras se cumple con la curva de aprendizaje y se evalúa su capacidad y calidad por parte del equipo supervisor.

La cantidad de encuestadores activos que cerraron el mes de julio fue de 42, teniendo en cuenta que diariamente se generan novedades como incapacidades, calamidades o renuncias de personal y que nueve de ellos solo comenzaron en campo el 28 de julio.

El promedio de encuestaje que se obtuvo entre el 1 y el 31 de julio fue de 10,5 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El total de solicitudes realizadas por Tutela o Fallo de Tutela en campo fue de 12 en el mes de julio, las cuales se realizaron de acuerdo a las sentencias y términos definidos por el juzgado, la cantidad fue exactamente la misma a la del mes anterior.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 69,7%., con un total de 8.475 encuestas efectivas.

El equipo de campo en julio estuvo conformado por un total de 34 encuestadores activos promedio durante el mes, sin embargo, durante este período se presentaron varias renuncias, a esto se le suma las incapacidades y novedades presentadas del personal.

El total de supervisores es de 6 y se inició un nuevo proceso de vinculación de otro mas, para ajustarnos con los tramos establecidos en las especificaciones técnicas del contrato.

De las 8.475 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 146 solicitudes de encuesta, lo que traduce a un 1,7%.

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: 8.475 (Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”, estas 8.475 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.
Encuestas Rechazadas por el DNP: 146 (Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.)
Encuestas a facturar febrero: 8274 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.

Encuestas Gestionadas sin aprobar: 55 (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 julio de 2023, Medellín

Resultado	Cantidad
Ausente segunda visita	618
Desocupada	13
Rechazada por dirección no coincide	507
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	32
Rechazada porque no coinciden las personas	241
Rechazada porque no le interesa el trámite	100
Total general	**1511**

Fuente: Informes de producción – julio 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 primera y segunda visita ausente un porcentaje de 19,6%, 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.

Otro componente que permanece constante a través del histórico estadístico es el resultado de “Dirección no coincide” con un 4,2%, el cual se redujo este mes solo en un 0,1 puntos porcentuales con respecto al mes anterior, 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 resultados de no efectividad puede depender del tiempo de diferencia entre la fecha de solicitud y la fecha de visita, actualmente se tiene una diferencia de tiempo de 2 meses en promedio, con la contratación consolidada del

mes de julio se espera reducir estos tiempos entre la fecha de solicitud y la fecha de visita y empezar a reducir la cantidad de solicitudes pendientes.
Cabe aclarar que actualmente se tiene la estrategia de programar visitas de acuerdo al sector, con el fin de generar una mayor concentración en las rutas y mayor eficiencia en el trabajo de campo.

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 porcentaje de solicitudes con resultado no efectivo por diferentes razones como, error en la dirección, error en el número de personas, documentos no válidos y rechazos permaneció similar al mes anterior, disminuyendo solo en 0,4 puntos porcentuales, para un total de 7,3%.

El total de solicitudes ausente durante el mes de julio se incrementó en 1,3%

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:

- 10,5 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 353 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 69,7%.

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (8.475), las gestionadas atendidas (9.986). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (146), de las encuestas a facturar en julio (8.274), y de las solicitudes canceladas telefónicamente (670).

Se debe tener en cuenta que en el mes de julio comenzó a aplicarse la reducción del horario laboral a 47 horas, lo cual se traduce para el equipo encuestador en asignar un número menor de encuestas los días sábados para poder dar cumplimiento a la norma.

El total de solicitudes pendientes al 31 de julio fue de 17.077

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 514 en promedio y los sábados, domingos y festivos un promedio de 11, esta cantidad se redujo entre estos dos últimos meses y actualmente se encuentra en un equilibrio con la cantidad de solicitudes que se atienden por parte del equipo encuestador, se

espera que la capacidad operativa logre superar la cantidad de solicitudes que ingresa diariamente.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes fue de 9.512, se redujo en 1.371 solicitudes con respecto al mes anterior.

Si permanece esta tendencia y continuamos con el crecimiento operativo que supere la presencia en campo de mas de 40 encuestadores, se logrará reducir de forma constante la brecha de los tiempos de atención de solicitudes y la cantidad de solicitudes pendientes de forma mas contundente.

Con respecto al ingreso de solicitudes se puede evidenciar una reducción continua desde el mes de mayo de un promedio de 10%, si esta tendencia prevalece se puede tener una gran oportunidad para reducir la cantidad de solicitudes pendientes.
Para lograr este objetivo se requiere también tener una capacidad operativa que supere la cantidad de solicitudes que ingresan durante el mes, el total de encuestadores con los que se cierra el mes es de 43, teniendo en cuenta que las incapacidades y o novedades no han permitido que esté todo el equipo completo en un día.

Para el mes de agosto se tiene un total de 41 encuestadores activos en campo, si se logra tener todo el equipo disponible día a día se podría tener un total de (41 x 16) 656 solicitudes asignadas y con un 85% de atención nos daría un total de 557 solicitudes atendidas por día en promedio.
.

Orden público.
Durante el mes de julio se reportaron 5 situaciones de orden público que generaron afectación al usuario final ya que los encuestadores fueron retirados del barrio y no pudieron terminar su ruta.

- 05 julio. Novedad de orden público en el barrio Carambolas_Kr 24C 90C 32 Comuna 1. El encuestador es abordado por dos sujetos que se movilizaban en moto, requisaron, amedrentaron y robaron su DMC. El encuestador fue retirado del sector, se procede a reprogramar nuevamente las solicitudes efectivas y se llama a las que no se pudieron visitar ese día.
- 11 julio. Novedad de orden público en la Comuna 13_ Barrio El Salado_Cl 39DA 119C 72. El encuestador entra a un callejón por la cancha del Salado buscando la dirección, varios sujetos lo abordan y lo amedrentan, amenazando con "desaparecerle" la moto si no se retira de la zona. Se procede a llamar a los usuarios para explicarles y reprogramarles.

- 17 julio. Novedad de Orden Público en la Comuna 1_ Barrio Carpinelo en la dirección Kr 25 101AC 44. El encuestador fue abordado por dos sujetos que lo amedrentaron e intimidaron, reclamándole de porque estaba tomando fotos en el barrio, le pidieron que fuera hacia la moto y uno de ellos le mostró una navaja y le pidió que se bajara de tenis y todo lo demás, el encuestador se defendió y se escapó de ellos. Se afectó la productividad con 6 solicitudes, se procede a llamar a los ciudadanos para explicar lo ocurrido y volver a programar.
- 21 julio. Novedad de orden público en la comuna 9_ Barrio Barrios de Jesus en la Cl 47 2BB 127 int 426. Se afecta la productividad y al usuario final, se procede a informar al usuario para reprogramar la visita. La encuestadora es abordada por dos sujetos en motocicleta y le roban sus pertenencia personales y el DMC, amenazandola con arma de fuego, de acuerdo a su versión.
- 31 julio. Novedad de Orden Público en el barrio Carambolas_Kr 24C 94B 05_ la encuestadora fue abordada por un sujeto en moto que la cuestionó por estar en el sector, la encuestadora explica su función y el sujeto le dice que debe retirarce de la zona, no hay requiza ni intento de robo de sus pertenencias, la encuestadora se retira y se afecta la producción de 13 solicitudes que se procede a reprogramar llamando a los ciudadanos. Inician 9 encuestadores nuevos con su curva de aprendizaje.

Control Calidad Campo

El equipo de campo de la operación Sisbén cuenta con el equipo de supervisores, los cuales tienen la función principal de realizar el control calidad de las encuestas realizadas por parte de su equipo de trabajo asignado, velar por que se cumpla la metodología y directrices dictadas por el DNP y el DAP en la elaboración de la encuesta y hacer el acompañamiento permanente a los encuestadores, para resolver las dudas que resulten en el proceso de campo a nivel metodológico y operativo.

Para el proceso de control calidad que ejecutan los supervisores se tiene un formulario digital donde se registran los resultados de cada encuestador evaluado.
El modelo de control calidad tiene 3 tipos de verificaciones diferentes:

- Verificación presencial – lado a lado: Proceso en el cual el supervisor acompaña al encuestador en tiempo real durante su proceso de ubicación de las viviendas y elaboración de la encuesta desde la georreferenciación hasta la finalización de la encueta.
- Verificación posterior en terreno: El supervisor realiza visita presencial a los usuarios que tuvieron resultados de encuesta efectiva sin la presencia del encuestador.

- Verificación posterior vía telefónica: El equipo supervisor realiza llamadas telefónicas desde sus celulares corporativos a los diferentes usuarios, con el fin de evaluar la gestión realizada por el equipo encuestador.

El proceso de control calidad verifica y evalúa varios aspectos necesarios:

- Aspectos de calidad en actitud de servicio, presentación personal, atención amable, disposición resolución de dudas, cordialidad en el trato y claridad en la información.
- Aspectos de modo fundamental en las directrices metodológicas como que se realice la encuesta en la vivienda, lectura de declaración juramentada y tratamiento de datos, verificación de los espacios de la vivienda etc.
- Aspectos generales como ubicación en terreno, conocimiento del terreno, porte de los implementos y dotación adecuada.
- Aspectos metodológicos, verificación de la calidad en cada uno de los módulos de la encuesta.

El modelo se plantea de forma en que los supervisores realizan los procesos de realimentación o aspectos de mejora en el corto plazo, explicando, corrigiendo, recomendando y dando las herramientas necesarias para realizar la corrección de forma inmediata y que se aplique de aquí en adelante; si después de esta realimentación se genera alguna reincidencia, se procede a realizar un feedback escrito con compromiso de no repetición, si se evidencia una nueva reincidencia sobre un aspecto ya corregido y firmado, se procederá a enviar a proceso disciplinario.
Si se evidencia algún comportamiento o falta grave se procederá directamente a realizar el proceso disciplinario necesario.

Durante el mes de julio se realizó un total de 814 verificaciones de control calidad por parte del equipo supervisor, lo que equivale a un 9,6% del total de solicitudes efectivas, buscando siempre alcanzar en el corto plazo un 15%.

El porcentaje de verificaciones por supervisor debe estar en promedio en un 20% del total con el fin de tener un control balanceado entre todo el equipo.

La distribución de porcentajes de control calidad por tipo de verificación durante el mes de julio fue la siguiente

Tipo de verificación	Total	%
Posterior	11	1,4%
Presencial _ Lado a lado	762	93,6%
Telefónica	41	5,0%
Total general	814	100%

Se pretende alcanzar durante el mes, un porcentaje del 90% presencial y otro 10% en las posteriores, con el objetivo de que se pueda evaluar la gestión del encuestador sin la presencia del supervisor en un nivel mas bajo y enfocarnos en el acompañamiento lado a lado.

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 2635 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.

En el mes de julio disminuyó un 24% la producción con respecto al mes anterior debido a que estamos trabajando solicitudes no mayores a 15 días

El Anexo N° 2 contiene un archivo con la base de datos de solicitudes registradas en SisbenApp gestionadas en el mes de julio de 2023.

3. Atención de Tutelas y PQRS

En el mes de julio se radicaron: 279 peticiones por Mercurio, disminuyó en 54 con respecto a junio.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 100%, Todas las peticiones se respondieron en los tiempos de respuesta e inclusive mucho antes de su vencimiento.

Frente al tema de las tutelas y fallos en julio se recibieron 94 entre fallos y tutelas de las cuales 55 requirieron una respuesta.

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 julio de 2023, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/07/2023	2023-00202	NO REQUIERE RESPUESTA
2	04/07/2023	2023-00084	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
3	04/07/2023	2023-00231	NO REQUIERE RESPUESTA
4	04/07/2023	2023-00092	CON RESPUESTA
5	04/07/2023	2023-00773	NO REQUIERE RESPUESTA
6	04/07/2023	2023-00257	CON RESPUESTA
7	04/07/2023	2023-00245	CON RESPUESTA
8	04/07/2023	2023-00087	NO REQUIERE RESPUESTA
9	05/07/2023	2023-00258	CON RESPUESTA
10	05/07/2023	2023-00155	CON RESPUESTA
11	05/07/2023	2023-00528	NO REQUIERE RESPUESTA
12	05/07/2023	2023-00563	NO REQUIERE RESPUESTA
13	06/07/2023	2023-00372	NO REQUIERE RESPUESTA
14	06/07/2023	2023-00227	NO REQUIERE RESPUESTA
15	06/07/2023	2023-00219	NO REQUIERE RESPUESTA
16	06/07/2023	2023-00563	CON RESPUESTA
17	06/07/2023	2023-00078	CON RESPUESTA
18	06/07/2023	2023-00769	NO REQUIERE RESPUESTA
19	07/07/2023	2023-00203	CON RESPUESTA
20	07/07/2023	2023-00868	CON RESPUESTA
21	10/07/2023	2023-00203	CON RESPUESTA
22	10/07/2023	2023-00747	CON RESPUESTA
23	10/07/2023	2023-00094	CON RESPUESTA
24	10/07/2023	2023-00254	CON RESPUESTA
25	11/07/2023	2023-00193	NO REQUIERE RESPUESTA
26	11/07/2023	2023-00194	CON RESPUESTA
27	11/07/2023	2023-00793	NO REQUIERE RESPUESTA
28	11/07/2023	2023-00230	CON RESPUESTA
29	11/07/2023	2023-00182	NO REQUIERE RESPUESTA
30	12/07/2023	2023-00762	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
31	12/07/2023	2023-00092	CON RESPUESTA
32	12/07/2023	2023-00875	CON RESPUESTA
33	12/07/2023	2023-00182	CON RESPUESTA
34	12/07/2023	2023-00849	CON RESPUESTA
35	12/07/2023	2023-00232	CON RESPUESTA
36	13/07/2023	2023-00144	NO REQUIERE RESPUESTA
37	13/07/2023	2023-00886	NO REQUIERE RESPUESTA
38	13/07/2023	2023-00078	NO REQUIERE RESPUESTA
39	13/07/2023	2023-00202	CON RESPUESTA
40	14/07/2023	2023-00341	NO REQUIERE RESPUESTA
41	14/07/2023	2023-00675	CON RESPUESTA
42	14/07/2023	2023-00247	CON RESPUESTA
43	14/07/2023	2023-00139	NO REQUIERE RESPUESTA
44	14/07/2023	2023-00563	CON RESPUESTA
45	14/07/2023	2023-01012	CON RESPUESTA
46	14/07/2023	2023-00185	NO REQUIERE RESPUESTA
47	14/07/2023	2023-00267	CON RESPUESTA
48	17/07/2023	2023-00221	CON RESPUESTA
49	17/07/2023	2023-00446	CON RESPUESTA
50	17/07/2023	2023-00257	NO REQUIERE RESPUESTA
51	17/07/2023	2023-00101	CON RESPUESTA
52	17/07/2023	2023-00197	CON RESPUESTA
53	18/07/2023	2023-00245	NO REQUIERE RESPUESTA
54	18/07/2023	2023-00222	CON RESPUESTA
55	18/07/2023	2023-00094	NO REQUIERE RESPUESTA
56	18/07/2023	2023-00155	NO REQUIERE RESPUESTA
57	18/07/2023	2023-00258	NO REQUIERE RESPUESTA
58	18/07/2023	2023-00188	NO REQUIERE RESPUESTA
59	12/07/2023	2023-00849	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
60	19/07/2023	2023-00203	NO REQUIERE RESPUESTA
61	19/07/2023	2023-00267	CON RESPUESTA
62	19/07/2023	2023-00197	CON RESPUESTA
63	19/07/2023	2023-00221	CON RESPUESTA
64	21/07/2023	2023-00263	CON RESPUESTA
65	21/07/2023	2023-00102	CON RESPUESTA
66	21/07/2023	2023-00433	CON RESPUESTA
67	10/07/2023	2023-00254	CON RESPUESTA
68	21/07/2023	2023-00478	CON RESPUESTA
69	21/07/2023	2023-00481	CON RESPUESTA
70	21/07/2023	2023-00203	NO REQUIERE RESPUESTA
71	24/07/2023	2023-00417	CON RESPUESTA
72	24/07/2023	2023-00875	CON RESPUESTA
73	24/07/2023	2023-00247	NO REQUIERE RESPUESTA
74	24/07/2023	2023-00099	CON RESPUESTA
75	24/07/2023	2023-00229	CON RESPUESTA
76	24/07/2023	2023-00221	NO REQUIERE RESPUESTA
77	25/07/2023	2023-00621	NO REQUIERE RESPUESTA
78	25/07/2023	2023-00750	NO REQUIERE RESPUESTA
79	25/07/2023	2023-00099	CON RESPUESTA
80	26/07/2023	2023-00206	CON RESPUESTA
81	26/07/2023	2023-00250	CON RESPUESTA
82	26/07/2023	2023-00230	CON RESPUESTA
83	26/07/2023	2023-01012	NO REQUIERE RESPUESTA
84	27/07/2023	2023-00478	NO REQUIERE RESPUESTA
85	27/07/2023	2023-00202	NO REQUIERE RESPUESTA
86	27/07/2023	2023-01035	CON RESPUESTA
87	27/07/2023	2023-00232	NO REQUIERE RESPUESTA
88	27/07/2023	2023-00182	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
89	28/07/2023	2023-00099	NO REQUIERE RESPUESTA
90	31/07/2023	2023-00263	NO REQUIERE RESPUESTA
91	31/07/2023	2023-00274	CON RESPUESTA
92	31/07/2023	2023-00969	CON RESPUESTA
93	31/07/2023	2023-00539	CON RESPUESTA
94	31/07/2023	2023-00247	CON RESPUESTA

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

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de julio de 2023 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene la siguiente pestaña así: atendido de julio (279)

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	2	94
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	3	279
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	3	373
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	2	13.291
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	2	1.837
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	10	22.433
Proceso de Notificaciones	Auxiliar de oficina	1	4
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	3	9.186

Fuente: Informes de producción – julio 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 julio ingreso un total de 803 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 julio 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 julio se brindó respuesta a 303 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 172 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 15 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 313 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 julio de 2023, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
feb-23	564	214	49	**827**	**24%**
mar-23	414	184	31	**629**	**18%**
abr-23	310	163	14	**487**	**14%**

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
may-23	374	182	13	**569**	**16%**
jun-23	262	201	22	**485**	**14%**
jul-23	303	172	15	**490**	**14%**
Total	**2.227**	**1.116**	**144**	**3.487**	**100%**
%	**64%**	**32%**	**4%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – julio de 2023

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de julio 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 julio 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 julio de 2023: 13.291 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 (8475), Gestionadas telefónicamente (670), no efectivas (1511), gestionadas oficina (2635) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En julio 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 julio de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**12**	**100%**
Información suministrada	12	100%

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Total	**12**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collecte – julio de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**9854**	**53%**
Confirmada con un informante calificado	9854	53%
No Efectivas	**8715**	**47%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	2867	15%
Reprogramada para tercera llamada	2345	13%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	749	4%
Rechazo - No Coinciden las personas	93	1%
No confirmada menor de edad	1849	10%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	731	4%
Sin visitar por Calamidad	2	0%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	79	0%
Total	**18569**	**100 %**

Fuente: Aplicativo Collect-e – julio de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**2379**	**65%**
Atendida con un informante calificado	2379	65%
No Efectivas	**1292**	**35%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	602	16%
Rechazada	78	2%
No efectiva por tercera llamada	140	4%
No confirmada menor de edad	378	10%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección	93	3%
Telefonos Inactivos o Incompletos	1	0%

Total	**3671**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – julio de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**77**	**73%**
Información suministrada	77	73%
No Efectivas	**28**	**27%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	28	27%
Total	**105**	**100%**

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

8. Proceso de notificaciones

En julio se realizó la actividad de radicación en Mercurio(debido proceso, notificacines y pre-registro), 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 julio de 2023.

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

Fecha	Cantidad
01/07/2023	3
02/07/2023	1
03/07/2023	1
04/07/2023	8
05/07/2023	9
06/07/2023	14
07/07/2023	9
08/07/2023	3
10/07/2023	9
11/07/2023	8
12/07/2023	62
13/07/2023	79
14/07/2023	69
15/07/2023	26
16/07/2023	14
17/07/2023	86
18/07/2023	81
19/07/2023	75
20/07/2023	15
21/07/2023	69
22/07/2023	19
23/07/2023	11
24/07/2023	54
25/07/2023	51
26/07/2023	95
27/07/2023	75
28/07/2023	53
29/07/2023	19
30/07/2023	3
31/07/2023	13
Total	1034

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 correspondiente al mes de julio de 2023.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Detalle	Resultado
EFECTIVA	345
NO EFECTIVA	53
REPORTAR DNP	14
NO APLICA	4
TOTAL	**417**

10. Atención a jornadas institucionales:

En el mes de julio no se participo en jornadas institucionales.

11. Equipo de trabajo:

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

Cordialmente;

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente