

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO
4600096928 DE 2023**

**ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE
MEDELLÍN**

**Informe del mes de agosto de 2023
Contrato 4600096928**

Medellín, Septiembre 11 de 2023

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de agosto de 2023, Medellín	5
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de agosto de 2023, Medellín	6
• Tabla 3 Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en el mes de agosto de 2023, Medellín	6
Tabla 4 Cuadro de solicitudes no efectivas según resultado de visita, en el mes de agosto de 2023, Medellín	8
Tabla 5 Relación de tutelas atendidas en el mes de agosto 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 agosto de 2023.	17
Tabla 7 Correos recibidos y atendidos en el mes de agosto de 2023, Medellín.	18
Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de tutelas y derechos de petición realizadas en el mes de agosto de 2023, Medellín.	19
Tabla 9 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de agosto de 2023, Medellín.	20
Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de modificaciones en SisbenApp realizadas en el mes de agosto de 2023, Medellín.	20
Tabla 11 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de agosto de 2023, Medellín.	21
Tabla 12 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de agosto de 2023, Medellín.	22

ANEXOS

- Anexo 1 Base de datos campo, el cual contienen los siguientes archivos:
- Gestionadas SisbenApp - contiene las siguientes hojas
 - o Gestionadas SisbenApp_Atendidas
 - o Efectivas
 - o Encuestas facturar
 - o Encuestas facturar meses anteriores
 - o Solicitudes rechazadas DNP
 - o No efectivas
 - o Gestionadas_Telefónicamente
 - o Gestionadas_Sin_Aprobar
- Anexo 2 Base de datos de solicitudes de oficina: retiros y modificaciones mes de agosto de 2023
- Anexo 3 Relación y respuesta a las tutelas recibidas mes de agosto de 2023
- Anexo 4 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas mes de agosto de 2023
- Anexo 5 Archivos del buzón mes de agosto 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 agosto 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 agosto 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 agosto de 2023

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600096928 de 2023, se presenta el informe de actividades del mes de agosto 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 ciudadanía 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 través 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 y que pueda afectar la calidad en la operación.

Generalidades:

La demanda de solicitudes del Sisbén ingresa a la operación a través de diferentes fuentes, tanto de forma presencial desde los diferentes puntos de atención distribuidos en todo el territorio, como desde el Portal Ciudadano en la web, los ciudadanos realizan las solicitudes en cualquiera de estos medios.

Toda esta información hace parte del insumo que debe gestionar el operador Sisbén, con oportunidad y calidad, clasificando cada una de estas solicitudes entre dos áreas de trabajo, campo y oficina.

Las actividades desarrolladas en la operación se determinan a través de las especificaciones técnicas incluidas en el Convenio con el DAP y la metodología establecida por el DNP.

Dentro de estas actividades se encuentran:

- Informar a los ciudadanos telefónicamente la fecha de aplicación de la encuesta y programar su visita.
- Realizar hasta 2 visitas a cada una de las viviendas que requieren visita a campo.
- Dar respuesta a las Tutelas, derechos de petición y PQRS que se generen por parte de la comunidad.
- Gestionar a través del archivo físico, toda la información y base de datos de solicitudes ingresadas a la operación.
- Utilizar el aplicativo SisbenApp para procesar y administrar la operación de las distintas actividades del Sisbén.

A continuación, se presenta el cuadro general de solicitudes registradas y gestionadas en el mes de agosto de 2023.

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

Detalle	Pendiente al 31 de julio de 2023	Recibido en agosto de 2023	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido agosto de 2023	% Atención	Pendiente al 31 de agosto de 2023
Solicitud Encuesta	17.678	7.855	25.533	9.474	1.766	1463	12.703	49,75%	12.830
Total Solicitudes	17.678	7.855	25.533	9.474	1.766	1.463	12.703	49,75%	12.830

Fuente: SisbenApp- agosto de 2023

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	9474
No Efectivas	3229
Rechazadas	120
Total general	12823

Nota: El dato de No efectivas 3229 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (1.766) más las Gestionadas con atención telefónicamente y de puntos de atención (1463) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

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

Area	Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de julio de 2023	Recibido agosto de 2023	Total por atender	Atendido agosto de 2023	% Atención	Total Pendiente al 31 de agosto de 2023
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	887	1707	2.594	2016	78%	578
	Total Fichas	887	1.707	2.594	2.016	78%	578
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	121	121	121	100%	0
	Derechos de Petición	0	252	252	252	100%	0
	Total Peticiones	0	373	373	373	100%	0

Tabla 2.1 Fuente: SisbenApp-Mercurio – agosto 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 agosto se realizó un total de 9.474 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 leve, sube en un 2,3%, lo que equivale a un total de 999 solicitudes, esto debido al ingreso del nuevo personal (x9), que comenzó su proceso de curva de aprendizaje en las 2 primeras semanas del mes; se presentaron varias renunciaciones, incapacidades prolongadas y encuestadores salieron a un periodo corto de vacaciones, el promedio aproximado de encuestadores diarios en campo durante el mes fue de 38 colaboradores.

Se debe tener en cuenta que durante el mes se generó una dificultad técnica desde el DNP, lo cual obligó a que el día 30 de agosto no se generara productividad en campo; a esto se le suma la capacitación general en temas de metodología, conceptos, servicio y específicamente georreferenciación que se le dio al grupo de campo, con el propósito de mejorar la calidad en la operación, el grupo se dividió en dos, durante 2 días se entregó media ruta a la mitad del grupo, para poder cumplir con los objetivos de la capacitación y no afectar tanto la producción.

Para la última semana del mes de agosto comenzó un nuevo grupo de encuestadores que realizaron su capacitación teórico-práctica y comenzaron en campo con su proceso de curva de aprendizaje en el mes de septiembre. Para el próximo mes se espera entonces visualizar un incremento en la producción con este personal, 4 encuestadores en total que terminaron el proceso; se busca lograr tener un promedio de 40 encuestadores diarios en campo con el objetivo de reducir la demanda acumulada y la que ingresa diariamente.

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 agosto fue de 40, teniendo en cuenta que diariamente se generan novedades como incapacidades, calamidades o renunciaciones de personal.

El promedio de encuestaje que se obtuvo entre el 1 y el 30 de agosto fue de 10,4 encuestas efectivas diarias por encuestador, igual al dato del mes anterior

El total de solicitudes realizadas por Tutela o Fallo de Tutela en campo fue de 12 en el mes de agosto, 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, ya se evidencian 3 meses con el mismo número de Tutelas que se deben realizar en terreno.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 72,2%, con un total de 9.475 encuestas efectivas.

El equipo de campo en agosto estuvo conformado por un total de 42 encuestadores activos promedio durante el mes, sin embargo, durante este período se presentaron varias renunciaciones, a esto se le suma las incapacidades y novedades presentadas del personal.

El total de supervisores es de 7 y se inició un nuevo proceso de vinculación de otros mas, para ajustarnos con los tramos establecidos en las especificaciones técnicas del contrato.

De las 9.474 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 120 solicitudes de encuesta, lo que traduce a un 1,3%.

En el Anexo N° 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: 9.474 (Ver anexo N° 1 pestaña “Efectivas”, estas 9.474 se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.

Encuestas Rechazadas por el DNP: 120 (Ver anexo N° 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”).)

Encuestas a facturar: 9295 Ver anexo N° 1, pestaña “Encuestas_facturar”.

Encuestas Gestionadas sin aprobar: 59 (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 agosto de 2023, Medellín

Resultado	Cantidad
Ausente segunda visita	632
Demolida	2
Desocupada	24
Rechazada por dirección no coincide	729
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	32
Rechazada porque no coinciden las personas	248
Rechazada porque no le interesa el trámite	99

Total general	1766
----------------------	-------------

Fuente: Informes de producción – agosto 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.

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, se incrementó en 1,2 puntos porcentuales, llegando a 8,5%.

El total de solicitudes ausente durante el mes de agosto se redujo con respecto al mes anterior en 2,5 puntos porcentuales, alcanzó un 17,1%, esta reducción se da por incrementar esfuerzos en el proceso de contact-center, se planea continuar con este objetivo y mantener estos porcentajes siempre en constante reducción.

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.

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 71,1%, 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 a la vivienda, para lograr una reducción constante se trabajará en el frente de la operación en la línea de Contact-Center y también 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, de igual forma continuar con el proceso de realizar 3 llamadas en diferentes momentos con el fin de obtener una respuesta del ciudadano.

Otro componente que permanece constante a través del histórico estadístico es el resultado de “Dirección no coincide” con un 5,6%, el cual aumentó en 1,4 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.

La cantidad de solicitudes con resultados de no efectividad y el incremento observado en este mes se puede dar debido a que la cantidad de Pre-registros programados durante el mes superó enormemente la cantidad del mes anterior. Actualmente el tiempo de diferencia que se tiene entre el registro de la solicitud y la programación efectiva es de 2 meses aproximadamente, de este tiempo también puede depender esta cantidad de registros con resultado no efectivo; con la consolidación del equipo de campo durante el mes de septiembre y la curva de aprendizaje cubierta, se espera reducir esta diferencia.

Cabe aclarar que actualmente se tiene la estrategia de programar visitas de forma cronológica con el fin de reducir esta brecha de tiempos.

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 los porcentajes de solicitudes no efectivas.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 10,4 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 395 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 72,2%

Cabe resaltar que se tuvo un aumento de 2,5% de efectividad con respecto al mes anterior.

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (9.474), las gestionadas atendidas (11.240). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (120), de las encuestas a facturar en julio (9.295), y de las solicitudes canceladas telefónicamente (1.463).

El total de solicitudes pendientes al 31 de agosto fue de 12.226

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 423 en promedio y los sábados, domingos y festivos un promedio de 10,1, esta cantidad se ha venido reduciendo constantemente en los últimos meses y actualmente la capacidad operativa está superando lo ingresado, lo que ha permitido disminuir la cantidad de solicitudes pendientes, pasando de 17 mil a 12 mil solicitudes en solo un mes.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes fue de 7.855, se redujo en 1.657 solicitudes con respecto al mes anterior, el porcentaje de reducción fue de 17,4%. Se recuerda que en la última semana se generó un error técnico del DNP que evitó el ingreso normal en los días 28 al 30.

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 en un tiempo adecuado.

Para el mes de septiembre 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 (41×16) 656 solicitudes asignadas y con un 85% de atención nos daría un total de 557 solicitudes atendidas por día en promedio.

Orden público y Novedades

Durante el mes de agosto no se reportaron novedades de orden público. Se presentaron varios accidentes e incapacidades prolongadas.

Se presentan novedades técnicas que afectan la producción y el usuario final, en donde varios DMC no sincronizan las solicitudes de varios encuestadores, el menú de inicio queda en blanco (sin solicitudes) y el sistema no puede sincronizarlas a la servidor local, estas solicitudes se deben volver a programar ya que no se tiene una solución técnica a este problema de acuerdo al DNP.

Se procede realizar el proceso de Backups de todos los DMC en el mes de septiembre, con el propósito de evitar este error nuevamente.

La dificultad técnica presentada durante los días 28, 29 y 30 de agosto, fue un problema a nivel del Departamento Nacional de Planeación, que en concordancia con el DAP se determinó no utilizar el SisbenApp, por lo que no se pudo programación de solicitudes para el 30 de agosto y la producción de este día fue de 0.

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 encuesta.
- 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 agosto y teniendo en cuenta las observaciones y seguimientos del DAP, se diseñó un nuevo sistema de control, en donde se realizará una medición de tiempos que determine los porcentajes y promedios adecuados.

Se pretende alcanzar durante el mes, un porcentaje del 100% presencial y realizar la medición de forma conjunta.

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos se atendieron 2016 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 agosto se radicaron: 252 peticiones por Mercurio, disminuyó en 27 con respecto a julio.

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 agosto se recibieron 121 entre fallos y tutelas de las cuales 58 requirieron una respuesta.

En el anexo N° 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 agosto de 2023, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/08/2023	2023-00101	NO REQUIERE RESPUESTA
2	01/08/2023	2023-00446	NO REQUIERE RESPUESTA
3	01/08/2023	2023-00849	NO REQUIERE RESPUESTA
4	01/08/2023	2023-00290	CON RESPUESTA
5	01/08/2023	2023-00290	CON RESPUESTA
6	01/08/2023	2023-00222	NO REQUIERE RESPUESTA
7	02/08/2023	2023-00084	NO REQUIERE RESPUESTA
8	02/08/2023	2023-00254	CON RESPUESTA
9	02/08/2023	2023-00102	NO REQUIERE RESPUESTA
10	02/08/2023	2023-00267	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
11	02/08/2023	2023-00299	CON RESPUESTA
12	02/08/2023	2023-00229	NO REQUIERE RESPUESTA
13	02/08/2023	2023-00261	CON RESPUESTA
14	03/08/2023	2023-00417	NO REQUIERE RESPUESTA
15	03/08/2023	2023-00260	CON RESPUESTA
16	03/08/2023	2023-00206	NO REQUIERE RESPUESTA
17	03/08/2023	2023-01045	CON RESPUESTA
18	04/08/2023	2023-00433	CON RESPUESTA
19	04/08/2023	2023-0009	CON RESPUESTA
20	04/08/2023	2023-00528	CON RESPUESTA
21	04/08/2023	2023-00868	NO REQUIERE RESPUESTA
22	04/08/2023	2023-00537	NO REQUIERE RESPUESTA
23	04/08/2023	2023-00463	CON RESPUESTA
24	04/08/2023	2023-01004	CON RESPUESTA
25	04/08/2023	2023-00106	CON RESPUESTA
26	05/08/2023	2023-00274	NO REQUIERE RESPUESTA
27	05/08/2023	2023-00250	NO REQUIERE RESPUESTA
28	08/08/2023	2023-00267	CON RESPUESTA
29	08/08/2023	2023-01068	CON RESPUESTA
30	08/08/2023	2023-00092	NO REQUIERE RESPUESTA
31	09/08/2023	2023-00241	CON RESPUESTA
32	09/08/2023	2023-01093	CON RESPUESTA
33	09/08/2023	2023-00849	NO REQUIERE RESPUESTA
34	09/08/2023	2023-01002	CON RESPUESTA
35	10/08/2023	2023-00481	NO REQUIERE RESPUESTA
36	25/07/2023	2023-00099	NO REQUIERE RESPUESTA
37	10/08/2023	2023-00329	CON RESPUESTA
38	10/08/2023	2023-00969	NO REQUIERE RESPUESTA
39	14/08/2023	2023-00299	CON RESPUESTA
40	14/08/2023	2023-00110	CON RESPUESTA
41	14/08/2023	2023-01035	NO REQUIERE RESPUESTA
42	14/08/2023	2023-00539	NO REQUIERE RESPUESTA
43	14/08/2023	2023-00247	NO REQUIERE RESPUESTA
44	14/08/2023	2023-00114	CON RESPUESTA
45	14/08/2023	2023-00267	CON RESPUESTA
46	14/08/2023	2023-00273	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
47	14/08/2023	2023-00274	CON RESPUESTA
48	15/08/2023	2023-00245	NO REQUIERE RESPUESTA
49	15/08/2023	2023-00290	NO REQUIERE RESPUESTA
50	08/08/2023	2023-01068	NO REQUIERE RESPUESTA
51	15/08/2023	2023-00228	CON RESPUESTA
52	16/08/2023	2023-00078	CON RESPUESTA
53	16/08/2023	2023-00445	NO REQUIERE RESPUESTA
54	16/08/2023	2023-00254	NO REQUIERE RESPUESTA
55	16/08/2023	2023-00202	NO REQUIERE RESPUESTA
56	16/08/2023	2023-00110	NO REQUIERE RESPUESTA
57	16/08/2023	2023-00246	CON RESPUESTA
58	17/08/2023	2023-00112	CON RESPUESTA
59	17/08/2023	2023-01227	CON RESPUESTA
60	17/08/2023	2023-00261	NO REQUIERE RESPUESTA
61	17/08/2023	2023-0009	NO REQUIERE RESPUESTA
62	17/08/2023	2023-00290	NO REQUIERE RESPUESTA
63	17/08/2023	2023-00299	NO REQUIERE RESPUESTA
64	17/08/2023	2023-00299	NO REQUIERE RESPUESTA
65	17/08/2023	2023-01002	NO REQUIERE RESPUESTA
66	17/08/2023	2023-00260	NO REQUIERE RESPUESTA
67	17/08/2023	2023-00868	CON RESPUESTA
68	17/08/2023	2023-00197	NO REQUIERE RESPUESTA
69	17/08/2023	2023-00645	CON RESPUESTA
70	17/08/2023	2023-00260	CON RESPUESTA
71	18/08/2023	2023-00267	NO REQUIERE RESPUESTA
72	18/08/2023	2023-00312	CON RESPUESTA
73	18/08/2023	2023 -00115	CON RESPUESTA
74	18/08/2023	2023-01093	NO REQUIERE RESPUESTA
75	18/08/2023	2023-01102	CON RESPUESTA
76	22/08/2023	2023-00463	NO REQUIERE RESPUESTA
77	18/08/2023	2023 01054	CON RESPUESTA
78	22/08/2023	2023 - 00299	CON RESPUESTA
79	22/08/2023	2023-00329	NO REQUIERE RESPUESTA
80	22/08/2023	2023-00258	NO REQUIERE RESPUESTA
81	22/08/2023	2023-00246	NO REQUIERE RESPUESTA
82	22/08/2023	2023-01010	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
83	22/08/2023	2023-00305	CON RESPUESTA
84	18/08/2023	2023-01058	CON RESPUESTA
85	22/08/2023	2023-00331	CON RESPUESTA
86	23/08/2023	2023-00265	CON RESPUESTA
87	23/08/2023	2023-00301	CON RESPUESTA
88	22/08/2023	2023-00299	NO REQUIERE RESPUESTA
89	23/08/2023	2023-01031	CON RESPUESTA
90	24/08/2023	2023-00155	NO REQUIERE RESPUESTA
91	24/08/2023	2023-00101	NO REQUIERE RESPUESTA
92	24/08/2023	2023-00257	NO REQUIERE RESPUESTA
93	25/08/2023	2023-01010	CON RESPUESTA
94	25/08/2023	2023-00241	NO REQUIERE RESPUESTA
95	28/08/2023	2023-00536	CON RESPUESTA
96	28/08/2023	2023-00267	NO REQUIERE RESPUESTA
97	28/08/2023	2023-001004	NO REQUIERE RESPUESTA
98	28/08/2023	2023-00301	NO REQUIERE RESPUESTA
99	28/08/2023	2023-00114	NO REQUIERE RESPUESTA
100	28/08/2023	2023-00232	NO REQUIERE RESPUESTA
101	28/08/2023	2023-01227	NO REQUIERE RESPUESTA
102	28/08/2023	2023-00868	NO REQUIERE RESPUESTA
103	28/08/2023	2023-00297	CON RESPUESTA
104	28/08/2023	2023 01054	NO REQUIERE RESPUESTA
105	28/08/2023	2023-00875	NO REQUIERE RESPUESTA
106	29/08/2023	2023-01190	CON RESPUESTA
107	29/08/2023	2023-00993	CON RESPUESTA
108	30/08/2023	2023-01079	CON RESPUESTA
109	30/08/2023	2023-00260	NO REQUIERE RESPUESTA
110	30/08/2023	2023-00362	CON RESPUESTA
111	30/08/2023	2023-00112	NO REQUIERE RESPUESTA
112	30/08/2023	2023-01093	CON RESPUESTA
113	30/08/2023	2023-00563	CON RESPUESTA
114	30/08/2023	2023-00094	NO REQUIERE RESPUESTA
115	31/08/2023	2023-01224	CON RESPUESTA
116	31/08/2023	2023-00272	CON RESPUESTA
117	31/08/2023	2023 -00115	NO REQUIERE RESPUESTA
118	31/08/2023	2023-00228	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
119	31/08/2023	2023-00265	NO REQUIERE RESPUESTA
120	31/08/2023	2023-00993	CON RESPUESTA
121	31/08/2023	2023-01102	CON RESPUESTA

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

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de agosto de 2023 y sus respectivas respuestas. Este archivo tiene la siguiente pestaña así: recibido, atendido de agosto (252)

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	121
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	3	252
Insumos Tutelas y Derechos de Petición	Auxiliar de oficina	3	373
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	2	14.719
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	2	1.769
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	10	29.025
Proceso de Notificaciones	Auxiliar de oficina	1	2
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	3	9.269

Fuente: Informes de producción – agosto 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 agosto ingreso un total de 720 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 agosto 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 agosto se brindó respuesta a 285 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 111 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 7 se les dio respuesta con la plantilla definida a los correos que enviaron trámites virtuales.

De juzgados y diferentes dependencias de la Alcaldía se recibieron 317 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 agosto 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%
may-23	374	182	13	569	16%
jun-23	262	201	22	485	14%
jul-23	303	172	15	490	14%

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
ago-23	285	111	7	403	10%
Total	2512	1227	151	3890	100%
%	65%	32%	4%	100%	

Fuente: Correo Sisben Medellín – agosto de 2023

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de agosto 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 agosto 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 agosto de 2023: 14.719 solicitudes

El Anexo N° 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 (9.474), Gestionadas telefónicamente (1.463), no efectivas (1.766), gestionadas oficina (2.016) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En agosto 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 agosto de 2023, Medellín.

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

Fuente: Aplicativo Collecte – agosto de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	13272	51%
Confirmada con un informante calificado	13272	51%
No Efectivas	12725	49%
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	5333	21%
Reprogramada para tercera llamada	2673	10%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	776	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	116	0%
No confirmada menor de edad	2485	10%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	1135	4%
Sin visitar por Calamidad	2	0%
Ciudadano confirma solicitud del pre-registro	16	0%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	177	1%
Documento no valido o vencido	12	0%
Total	25997	100%

Fuente: Aplicativo Collect-e – agosto de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	1749	62%
Atendida con un informante calificado	1749	62%
No Efectivas	1080	38%
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	520	18%
Rechazada	77	3%
No efectiva por tercera llamada	117	4%
No confirmada menor de edad	276	10%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección	89	3%
Telefonos Inactivos o Incompletos	1	0%

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Total	2829	100%

Fuente: Aplicativo Collect-e – agosto de 2023

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	66	83%
Información suministrada	66	83%
No Efectivas	14	17%
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	14	17%
Total	80	100%

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

8. Proceso de notificaciones

En agosto se realizó la actividad de radicación en Mercurio (debido proceso, notificaciones y pre-registro), en el anexo N°8 encontramos el detalle de cada una de las solicitudes enviadas a los ciudadanos.

En el mes de agosto se procedió de acuerdo a la comunicación recibida por parte del DNP con el proceso de cancelación de solicitudes de preregistro donde se evidencia errores en la dirección y en los números telefónicos no responden. Lo anterior para cancelarlas en SisbenApp consignando el ID y fecha de la llamada realizada. En agosto se cancelaron un total de 563 solicitudes del año 2022 y 2023. En el Anexo 10 se encuentran los registros cancelados por este motivo durante el mes de agosto.

9. Portal de Solicitudes:

El día 10 de noviembre de 2021, el DNP realizó actualización a SisbénApp e implementó el portal de solicitudes, para que la ciudadanía pueda registrar solicitudes de encuesta y de modificación de datos.

A continuación se muestra la cantidad de solicitudes de encuesta registradas por esta plataforma en el mes de agosto de 2023.

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

Fecha	Cantidad
01/08/2023	10
02/08/2023	74
03/08/2023	86
04/08/2023	41
05/08/2023	12
06/08/2023	11
07/08/2023	12
08/08/2023	41
09/08/2023	52
10/08/2023	68
11/08/2023	41
12/08/2023	15
13/08/2023	9
14/08/2023	58
15/08/2023	57
16/08/2023	45
17/08/2023	41
18/08/2023	31
19/08/2023	17
20/08/2023	9
21/08/2023	8
22/08/2023	44
23/08/2023	53
24/08/2023	43
25/08/2023	42
26/08/2023	6
27/08/2023	4
28/08/2023	13

Fecha	Cantidad
29/08/2023	19
30/08/2023	38
31/08/2023	42
Total	1042

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.

En este Anexo también se incluyen las canceladas de preregistro o de devoluciones donde el ciudadano no respondió la llamada telefónica.

El Anexo N° 11 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondiente al mes de agosto de 2023.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Detalle	Resultado
EFFECTIVA	312
NO EFFECTIVA	98
REPORTAR DNP	28
NO APLICA	5
TOTAL	443

10. Atención a jornadas institucionales:

En el mes de agosto no se participó en jornadas institucionales.

11. Equipo de trabajo:

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

Cordialmente;



LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO

Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente