CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600100713 DE 2024

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de abril de 2024
Contrato 4600100713

Medellín, mayo 10 de 2024

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de abril de 2024, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de abril de 2023, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de abril de 2024, Medellín 8
Tabla 4 Reporte de solicitud pendiente por ausencia de informante calificado, Medellín .. 9
Tabla 5 Reporte de encuesta realizada con georreferenciación mayor a 20 metros, Medellín 9
Tabla 6 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de abril de 2024, Medellín 11
Tabla 7 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de abril de 2024, Medellín 11
Tabla 8 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo en el mes de abril de 2024, Medellín 13
Tabla 9 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de abril de 2024, Medellín 14
Tabla 10 Relación de tutelas atendidas en el mes de abril de 2024, Medellín. 14
Tabla 11 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de abril de 2024. 18
Tabla 12 Correos recibidos y atendidos en el mes de abril de 2024, Medellín. 19
Tabla 13 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de abril de 2024, Medellín. 20
Tabla 14 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de abril de 2024, Medellín. 20
Tabla 15 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de abril de 2024, Medellín. 22

ANEXOS

Anexo 1	Gestión solicitudes de campo
Anexo 2	Actas de reunión equipo supervisores mes de abril de 2024 y data de control calidad
Anexo 3	Relación y respuesta a las tutelas recibidas mes de abril de 2024
Anexo 4	Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas abril de 2024
Anexo 5	Archivos del buzón mes de abril de 2024
Anexo 6	Archivo con relación de radicados para almacenamiento y custodia en el archivo físico.
Anexo 7	Archivo de los registros llamados mes de abril de 2024 con las diferentes campañas de contacto al ciudadano
Anexo 8	Relación de la gestión de solicitudes rechazadas por el DNP
Anexo 9	Proceso de notificación marca 10 y 20
Anexo 10	Trámites Presenciales y portal ciudadano
Anexo 11	Relación de personal que presto los servicios en el mes de abril de 2024

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600100713 de 2024, se presenta el informe de actividades del mes de abril de 2024, en el cual se aportan datos relevantes relacionados con la operación del Sisbén enfocadas principalmente al proceso de trabajo de campo, a la atención de tutelas, derechos de petición y a la realización de las diferentes actividades que soportan el proceso integral del Sisbén.

Se dispone de dos canales de ingreso de solicitudes de encuesta como lo es el canal presencial a través de los diferentes puntos de atención y a través de la plataforma del DNP https://portalciudadano.sisben.gov.co/, donde directamente el ciudadano registra la solicitud.

La demanda de solicitudes durante el año 2023 mostró una tendencia de aumento constante en los diferentes meses del año, comparado con el año anterior, lo que se estima que para el 2024 tienda a aumentar por los diferentes procesos que se activaran como el tema de las notificaciones de los casos en verificación y la reactivación de los programas sociales.

El contrato interadministrativo tiene como objeto de llevar a cabo la operación integral del Sisbén y su alcance está enfocado a:

Garantizar la atención integral del Sisbén en el Distrito Especial, atendiendo todas las solicitudes pendientes e ingresadas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos para ello.

- Dar el alcance suficiente a las solicitudes que pueden y deben ser resueltas con nuevas encuestas Sisbén en campo o con respuesta en oficina según lo establece la metodología Sisbén definida por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

- Garantizar la atención integral de las solicitudes previamente ingresadas, la cual depende de las solicitudes pendientes y la demanda que se presente mensualmente por parte de la comunidad de todas las comunas y corregimientos del Distrito Especial.

Generalidades:

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

Toda esta información ingresada hace parte del insumo que debe gestionar el operador Sisbén, con oportunidad y calidad, revisando y 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 Contrato con el DAP y la metodología establecida por el DNP.

A continuación, se describen los objetivos específicos a los cuales se les debe dar cumplimiento en el presente contrato:

1. Realizar las encuestas del Sisbén en todas las comunas y corregimientos del Distrito Especial, de acuerdo con la demanda de solicitudes presentadas por la comunidad, o aquellas definidas por parte del Departamento Administrativo de Planeación en aras de: dar respuesta a los derechos de petición, tutelas, realizar validaciones, verificaciones y/o cualquier actividad que pueda resultar necesaria en la aplicación de una encuesta del Sisbén, cumpliendo con los lineamientos, manuales, instructivos y demás directrices establecidos por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

2. Recolectar, archivar y gestionar diariamente todas las solicitudes de los ciudadanos con los soportes y documentos que hacen parte de las mismas, las cuales fueron previamente recibidas por el Distrito Especial en todos los puntos de atención definidos en todo el territorio Distrital; dicha información deberá estar disponible para que el contratista realice posteriormente el respectivo proceso de campo y de oficina. El procedimiento de entrega y recibo de la documentación se debe realizar bajo los lineamientos definidos por el Distrito Especial de Medellín por medio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía; así mismo, el procedimiento para las solicitudes devueltas estará acorde a los lineamientos del DAP en coordinación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

3. Proyectar respuesta a los requerimientos judiciales (Tutelas, fallos de tutela y todo lo relacionado con éstas, entre otros requerimientos judiciales) y PQRSD relacionados con el Sisbén y entrega de las mismas a las entidades correspondientes y/o definidos por el DAP.

4. Mantener el control, el almacenamiento, la custodia y el manejo del archivo físico de solicitudes, con los soportes documentales, según las directrices del DNP y las emanadas por el Distrito Especial.

5. Controlar y custodiar el archivo histórico de fichas Sisbén.

6. Actualizar la base de datos Sisbén siguiendo lineamientos que brinde el Departamento Nacional de Planeación para registros específicos.

7. Registrar en el software que proporcione el DNP, las solicitudes provenientes de los Derechos de Petición y de Tutelas que le indique el Departamento Administrativo de Planeación.

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

1. **Trabajo de Campo:**

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de abril de 2024, Medellín

Detalle	Pendiente al 31 de marzo 2024	Recibido en abril2024	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido abril de 2024	% Atención	Pendiente al 30 de abril 2024
Solicitud Encuesta	19.324	8.967	28.291	11.900	1.439	2.292	15.631	55,25%	12.660
Total	19.324	8.967	28.291	11.900	1.439	2.292	15.631	55,25%	12.660

Fuente: SisbenApp- abril de 2024

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	11.900
No Efectivas	3.731
Rechazadas	129
Total	15.760

Nota: El dato de No efectivas 3.731 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (1.439) más las Gestionadas con atención telefónicamente (2.292) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

En el mes de abril se realizó un total de 11.900 encuestas efectivas en las viviendas del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, con un promedio de encuestadores diarios en campo de 40.

El promedio de encuestas que se obtuvo entre el 01 al 30 de abril fue de 11,6 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 80,2%, con un total de 11.900 encuestas efectivas.

El porcentaje de solicitudes con resultado no efectivo por diferentes razones como error en la dirección, cambio en el número de personas, documentos no válidos y/o rechazos fue del 5.94% en el mes de abril, porcentaje inferior al de mes de marzo

El total de solicitudes ausente durante el mes de abril alcanzó un 13,76%; este valor se trabaja con el enfoque de un proceso de agendamiento fortalecido, se busca siempre continuar con la reducción de este número también con el aporte desde el registro con la información completa y adecuada por parte del usuario en el centro de atención o el sistema portal ciudadano, se logra una reducción de un 1.11% con respecto al mes de marzo gracias a la estrategia

El total de solicitudes realizadas por Tutela o Fallo de Tutela en campo fue de 14 en el mes de abril, las cuales se realizaron de acuerdo con las sentencias y términos definidos por el juzgado.

El total de supervisores fue de 9 cumpliendo con las especificaciones técnicas del contrato.

De las 11.900 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 129 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; estas se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.

Encuestas Efectivas: 11.900 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas Rechazadas por el DNP: 129 Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.
Encuestas a facturar: 11.721 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 46 Ver Anexo N°1, pestaña “Gestionadas Sin Aprobar”

Encuestas Canceladas (cancelada en puntos de atención y una por encuestador): 4 Ver Anexo N°1, pestaña “Gestionadas Sin Aprobar”

Los resultados de visita no efectiva obtenidos son los siguientes:

Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de abril de 2024, Medellín

RESULTADO VISITA	TOTAL	%
Personas ausentes	1.515	**10,2%**
Ausente segunda visita	529	**3,6%**
Desocupada	28	**0,2%**
Rechazada por dirección no coincide	507	**3,4%**
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	27	**0,2%**
Rechazada porque no coinciden las personas	279	**1,9%**
Rechazada porque no le interesa el trámite	69	**0,5%**
Encuestas efectivas	11.900	**80,1%**
Total	14.854	**100%**

Fuente: Informes de producción – abril de 2024

En el cuadro anterior se visualizan los resultados que cierran la gestión y se consideran como resultados atendidos, no se incluye la información de las solicitudes sin visitar (por factores de accidentes de trabajo, retiro de encuestadores de la zona, entre otros).

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 suma un 6%.

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 13.76%, 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. El total de personas ausentes en abril fue de 2044 solicitudes.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 11,6 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 453,69 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 80,2%

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (11.900), las no efectivas (3.731). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (129), de las encuestas a facturar en abril (11.721), las efectivas en estado pendiente (26) y las solicitudes pendientes por soporte (18).

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 402 en promedio, y los sábados, domingos y festivos un promedio de 15, la cantidad de solicitudes que ingresaron en general.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes fue de 8.967.

En el mes de abril se contrataron 29 encuestadores para desatrasar las solicitudes de encuesta pendientes por gestionar, los cuales iniciaron el proceso de capacitación y certificación del manual del encuestador, para iniciar el proceso de encuestas a partir del 6 de mayo.

Se cuenta con una (1) solicitud registrada en el mes de noviembre que no se han podido atender dado que se encuentra hospitalizado y reside solo en la unidad de vivienda, se relaciona:

Tabla 4 Reporte de solicitud pendiente por ausencia de informante calificado, Medellín

Radicado	Fecha Solicitud	Tipo Solicitud	Nombre	Novedad
05001637938700002349	24/11/2023	Inconformidad	Jose Edilberto Gomez Giraldo	Hospitalizado

Fuente: Informes de producción – abril de 2024

En el mes de abril se presentó 12 solicitudes con novedad en la georreferenciación de la encuesta, dado que marco más de 20 metros de distancia la vivienda de la encuesta. Se observa en la página nacional que la encuesta fue certificada sin marcarla en verificación.

Tabla 5 Reporte de encuesta realizada con georreferenciación mayor a 20 metros, Medellín

Radicado	Solicitante	Dirección	Metros
050018251156900001050R	MARIA ROCIO CIFUENTES MONSALVE	139028470000000000 VEREDA PAJARITO	113,8
05001483575300000535R	VIKY YADIT PATIÑO GUTIERREZ	CNT 13905286000000000-14	45,5

Radicado	Solicitante	Dirección	Metros
05001232637700003547R	CAROLINA BEDOYA PEÑA	139019010000000000 INFORMA VIVIR AL LADO DE ESTA DIRECCION, ANTIGUA VIA AL MAR, SECTOR PAJARITO PARTE ALTA	48,05
05001280104410000 2664	SAMUEL CEBALLOS CORREA	CL 5 76 A 150 INT 906 TORRE 2 URBANIZACION VITENZA	65
05001283119580000 3776	YULIETH GAVIRIA GARCIA	KR 57 #89 47 IN 102 - DIRECCIÓN DE REFERNCIA HOGAR A ENCUESTAR QUEDA AL FRENTE DE ESTA DIRECCIÓN	28
05001218119800000 7031	ADRIANA MARIA BEDOYA ECHAVARRIA	CR 68 48 A 16 IN 102	22,92
05001365586100000420	BLANCA NELLY SUAREZ MUÑOZ	147026558000000000 VEREDA LA CUCHILLA CERCA A MERCADOS SAMLUCY	20,4
05001158119780000 1380	FRANCISCO JAVIER GAVIRIA YEPES	EL UVITO	44
05001444575100000270	LUZ AMPARO PEÑA MAYA	147025920000000000 VEREDA LA CUCHILLA	50,2
05001232637700003666	SARITA TABORDA SUAREZ	147032125800000000 VEREDA LA CUCHILLA PARTE BAJA, SAN CRISTOBAL	21,3
05001774115260000 0592	VANESA MUÑOZ GIRALDO	CL 71 SUR #65D 30 AP VENTTO APARTAMENTOS-APARTAMENTO 516 TORRE 3	42,9
05001271104760000 2294	LUZ MIRIAM MARIN RODRIGUEZ	KR 65C #70A SUR 35 IN 508	41,5

Fuente: Informes de producción – abril de 2024

En el anexo N°1 se incluye, además, el listado de solicitudes pendientes de los meses de enero a abril que no han llegado los soportes de la solicitud para proceder con su gestión, en total se tienen 18 de las cuales 18 corresponden al mes de enero, 2 de febrero, 2 de marzo y 11 de abril.

2. Control Calidad Trabajo de Campo:

Como complemento al proceso de trabajo de campo, los supervisores realizaron acompañamiento a su grupo de encuestadores durante el mes de abril, en total se realizaron 1.576 acompañamientos, de los cuales 247 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 15,67% frente al total de lo visitado. En el acompañamiento se realiza control de calidad a: tiempos en la realización de la encuesta, georreferenciación, aplicación de conceptos metodológicos, presentación personal y actitud de servicio. Las debilidades encontradas son retroalimentadas durante la misma semana con el fin de obtener mejoramiento al proceso.

Frente al tema de los tiempos para la realización de las encuestas el promedio general está en 21:15 minutos por encuesta.

Las siguientes tablas permiten visualizar la cantidad de acompañamientos realizados por los supervisores donde se logra evidenciar:

- Cantidad de visitas realizadas por tipo de solicitud
- Cantidad de acompañamientos por encuestador por semana

Frente a la tabla N° 6 se presentan encuestadores asignados a su supervisor.

Tabla 6 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de abril de 2024, Medellín

Etiquetas de fila	Encuesta Nueva	Inconformidad	Reencuesta	Verificación	Total	%
Andres Mauricio Montoya Ortega	103	10	32	42	187	22,46%
Angelo Mauricio Palma Manrique	110	33	28	20	191	10,47%
Angie Daniela Marin Correa	83	10	21	17	131	12,98%
Carlos Andres Echeverri Tangarife	100	22	32	23	177	12,99%
Diego Alexander Montoya Guarín	133	17	29	36	215	16,74%
Eledis Guzman Montes	126	12	34	31	203	15,27%
Jeferson Muneton Garcia	98	19	27	29	173	16,76%
Leidy Yeraldin Noguera Montoya	96	18	28	29	171	16,96%
Victor Raul Ochoa Alvarez	75	14	19	20	128	15,63%
Total general	**924**	**155**	**250**	**247**	**1.576**	**15,67%**
%	**58,63%**	**9,84%**	**15,86%**	**15,67%**	**100,00%**	

Fuente: Planillas control de calidad – abril de 2024

Tabla 7 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de abril de 2024, Medellín

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
Andres Mauricio Montoya Ortega	Tatiana Marcela Pinto Guerra	8	6	8	14	36
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	7	7	8	9	31
	Euclides Blanquiceth Pajaro	12	8	7	16	43
	Mateo Mejia Arias	14	9	8	13	44
	Monica Janeth Ocampo Castrillon	6	5	10	12	33
Total						**187**
Angelo Mauricio Palma Manrique	Andres Felipe Garcia Ruiz	3	4	14	22	43
	Daniel Yepes Munoz	13	2	9	15	39
	Edwin Cuervo Ramirez	18	4	8	12	42
	Jose Fernando Noguera Montoya	2	5	11		18
	Juan Camilo Miranda Rodriguez	8	10	6	23	47
	Juan Diego Correa Pulgarin				2	2
Total						**191**
Angie Daniela Marin Correa	Diana Marcela Gaviria Rojas		4	17	4	25
	Dioni Giraldo Lopez	4	11	3	16	34
	Juan Diego Correa Pulgarin	3	13	11	12	39
	Juan Esteban Londono Alvarez	6	8	8	11	33
Total						**131**
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Carlos Andres Suarez Barrientos		9	6	7	22
	Dioni Giraldo Lopez	2				2
	Even Fernando Ortiz Celis	8	8	8	8	32
	Jhony Alonso Usuga Agudelo	7	11	8	12	38
	Maria Camila Puerta Jimenez	12	5	13	20	50
	Michael Stiven Perez Correa		7	7	8	22
	Wuilkin Rojas	11				11
Total						**177**
Diego Alexander Montoya Guarin	Tatiana Marcela Pinto Guerra		2			2
	Andres Felipe Usma Moncada	4	19		12	35
	Angie Yuliana Gil Suarez	3		20	14	37
	Cristian Camilo Garcia Ocampo	26	6	19	9	60
	Cristian Daniel Rodriguez Duque	9	12	10	18	49
	Maria Fernanda Useche Tobon	1				1
	Monica Janeth Ocampo Castrillon		3			3
	Natalia Londono Gonzalez	4	12	8	4	28
Total						**215**
Eledis Guzman Montes	Aylan Darek Gomez Sanchez	6	6	7	19	38
	Deicy Yurani Londono Echeverri	2	6	8	11	27

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
	Diego Fernando Arbelaez Barrera	7	5	7	12	31
	Juan Esteban Londono Alvarez	3				3
	Leidy Biviana Osorio Loaiza	13	15	16	19	63
	Maria Fernanda Useche Tobon	11	7	15	8	41
Total						**203**
Jeferson Muneton Garcia	Edisson Antonio Ortiz Correa		12	5	21	38
	Carlos Arturo Hoyos Castillo	8	4	7	16	35
	Diana Marcela Gaviria Rojas	4				4
	Juan Felipe Echeverri Tangarife	13	9	11	9	42
	Manuela Alvarez Gonzalez	8	6	7		21
	Maria Alejandra Cano Osorno	5				5
	Wuilkin Rojas		5	10	13	28
Total						**173**
Leidy Yeraldin Noguera Montoya	Diego Alejandro Castaneda	12	10	11	20	53
	Edwin Arango Quintero	6	12	8	13	39
	Juan Felipe Yarce Bermudez	4	6	7	11	28
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	11	7	12	15	45
	Santiago Salazar Henao	6				6
Total						**171**
Victor Raul Ochoa Alvarez	Cristiam Antonio Castro Castro	8		8	18	34
	Jackeline Perez Florez	4	8	6	7	25
	Jhon Harold Vargas Saldarriaga	3	8	7	13	31
	Lady Maryory Hernandez Ospina	5	5			10
	Leonardo Calle Patino	6	6	9	7	28
Total						**128**
Total General		**336**	**327**	**388**	**525**	**1576**

Fuente: Planillas control de calidad – abril de 2024

Por parte de Apoyo a trabajo de campo realizó 25 acompañamientos a los supervisores durante el mes de abril, realizadas de la siguiente manera:

Tabla 8 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo en el mes de abril de 2024, Medellín

Supervisor	Cantidad
Andres Mauricio Montoya Ortega	3
Victor Raul Ochoa Alvarez	9
Eledis Guzman Montes	7

Supervisor	Cantidad
Carlos Andres Echeverri Tangarife	1
Angelo Mauricio Palma Manrique	2
Angie Daniela Marin Correa	3
Total	**25**

Fuente: Planillas control de calidad – abril de 2024

El Anexo N°2 contiene las actas de reunión efectuadas con el equipo supervisor y encuestador en el mes de abril de 2024, la tabla con los resultados de control de calidad realizado al equipo de campo y las actas de asistencia de las capacitaciones efectuadas a los nuevos encuestadores.

3. Atención de Tutelas y PQRS

Tabla 9 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de abril de 2024, Medellín

Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de marzo de 2024	Recibido abril de 2024	Total por atender	Atendido abril de 2023	% Atención	Total Pendiente al 30 de abril de 2024
Tutelas-Fallos	0	81	81	81	100%	0
Derechos de Petición	26	235	261	257	98%	4
Total	**26**	**316**	**342**	**338**	**99%**	**4**

Fuente: SisbenApp-Mercurio – abril de 2024

En abril ingresaron 235 peticiones y se proyectaron 257, en abril aumento en 29 peticiones frente a marzo.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 99%, quedando por atender 4 peticiones del mes de abril que serán atendidas en mayo dentro de los ANS establecidos dado que corresponden a peticiones que dependen de una solución por parte del DNP.

Frente al tema de las tutelas y fallos en abril se recibieron 81 entre fallos y tutelas de las cuales 31 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 10 Relación de tutelas atendidas en el mes de abril de 2024, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/04/2024	2024-00476	NO REQUIERE RESPUESTA
2	01/04/2024	2023-01530	NO REQUIERE RESPUESTA
3	02/04/2024	2024-00089	NO REQUIERE RESPUESTA
4	02/04/2024	2023-00742	NO REQUIERE RESPUESTA
5	02/04/2024	2024-00079	NO REQUIERE RESPUESTA
6	02/04/2024	2024-00053	CON RESPUESTA
7	03/04/2024	2024-00096	CON RESPUESTA
8	03/04/2024	2024-00093	CON RESPUESTA
9	04/04/2024	2024-00050	CON RESPUESTA
10	04/04/2024	2024-000360	NO REQUIERE RESPUESTA
11	05/04/2024	2024-00525	NO REQUIERE RESPUESTA
12	05/04/2024	2024-00082	CON RESPUESTA
13	08/04/2024	2024-00486	CON RESPUESTA
14	08/04/2024	2024-00369	NO REQUIERE RESPUESTA
15	08/04/2024	2024-00009	NO REQUIERE RESPUESTA
16	08/04/2024	2024-00093	NO REQUIERE RESPUESTA
17	09/04/2024	2024-10054	CON RESPUESTA
18	09/04/2024	2024-00156	CON RESPUESTA
19	10/04/2024	2024-00135	CON RESPUESTA
20	10/04/2024	2024-10186	CON RESPUESTA
21	10/04/2024	2024-10201	CON RESPUESTA
22	10/04/2024	2024-00156	NO REQUIERE RESPUESTA
23	11/04/2024	2024-00565	NO REQUIERE RESPUESTA
24	11/04/2024	2024-00025	NO REQUIERE RESPUESTA
25	11/04/2024	2024-00595	CON RESPUESTA
26	11/04/2024	2024-00653	CON RESPUESTA
27	11/04/2024	2024-00586	CON RESPUESTA
28	11/04/2024	2024-00738	CON RESPUESTA
29	11/03/2024	2024-10128	NO REQUIERE RESPUESTA
30	12/04/2024	2024-00600	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
31	12/04/2024	2024-00299	NO REQUIERE RESPUESTA
32	12/04/2024	2024-00089	NO REQUIERE RESPUESTA
33	12/04/2024	2024-00187	CON RESPUESTA
34	12/04/2024	2024-10054	CON RESPUESTA
35	12/04/2024	2024-00600	NO REQUIERE RESPUESTA
36	12/04/2024	2024-00042	NO REQUIERE RESPUESTA
37	15/04/2024	2024-00299	CON RESPUESTA
38	15/04/2024	2024-00014	NO REQUIERE RESPUESTA
39	15/04/2024	2024-00190	CON RESPUESTA
40	16/04/2024	2024-00686	CON RESPUESTA
41	16/04/2024	2024-00037	NO REQUIERE RESPUESTA
42	16/04/2024	2024-00586	NO REQUIERE RESPUESTA
43	16/04/2024	2024-00050	NO REQUIERE RESPUESTA
44	16/04/2024	2024-00672	CON RESPUESTA
45	16/04/2024	2024-10133	NO REQUIERE RESPUESTA
46	16/04/2024	2024-00595	NO REQUIERE RESPUESTA
47	16/04/2024	2024-00064	NO REQUIERE RESPUESTA
48	16/04/2024	2024-10186	NO REQUIERE RESPUESTA
49	18/04/2024	2024-00096	NO REQUIERE RESPUESTA
50	18/04/2024	2024-00705	CON RESPUESTA
51	18/04/2024	2024-00050	NO REQUIERE RESPUESTA
52	19/04/2024	2024-00071	CON RESPUESTA
53	19/04/2024	2024-00621	CON RESPUESTA
54	19/04/2024	2024-10201	NO REQUIERE RESPUESTA
55	19/04/2024	2024-00025	CON RESPUESTA
56	19/04/2024	2024-00653	NO REQUIERE RESPUESTA
57	19/04/2024	2024-00738	NO REQUIERE RESPUESTA
58	19/04/2024	2024-00204	CON RESPUESTA
59	22/04/2024	2024-00686	NO REQUIERE RESPUESTA
60	22/04/2024	2024-00135	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
61	23/04/2024	2024-00068	CON RESPUESTA
62	23/04/2024	2024-00494	NO REQUIERE RESPUESTA
63	23/04/2024	2024-00672	NO REQUIERE RESPUESTA
64	23/04/2024	2024-00059	CON RESPUESTA
65	23/04/2024	2024-00051	CON RESPUESTA
66	24/04/2024	2024-00705	NO REQUIERE RESPUESTA
67	24/04/2024	2024-00159	CON RESPUESTA
68	25/04/2024	2024-00524	NO REQUIERE RESPUESTA
69	25/04/2024	2024-00621	NO REQUIERE RESPUESTA
70	25/04/2024	2024-00736	CON RESPUESTA
71	25/04/2024	2024-000718	CON RESPUESTA
72	26/04/2024	2024-00038	NO REQUIERE RESPUESTA
73	26/04/2024	2024-00187	NO REQUIERE RESPUESTA
74	26/04/2024	2024-00299	NO REQUIERE RESPUESTA
75	29/04/2024	2024-00051	NO REQUIERE RESPUESTA
76	29/04/2024	2024-00190	NO REQUIERE RESPUESTA
77	29/04/2024	2024-00212	CON RESPUESTA
78	29/04/2024	2024-00021	NO REQUIERE RESPUESTA
79	30/04/2024	2024-00068	NO REQUIERE RESPUESTA
80	30/04/2024	2024-00059	NO REQUIERE RESPUESTA
81	30/04/2024	2024-00025	NO REQUIERE RESPUESTA

El Anexo N° 3 contiene la relación de las tutelas recibidas en el mes de abril de 2024.

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de abril de 2024. Este archivo tiene la siguiente pestaña así: recibido, atendido del mes de abril de 2024.

La tabla 9 presenta el resumen de la gestión realizada por cada perfil en el mes de abril de 2024.

Tabla 11 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de abril de 2024.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	81
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	257
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	81
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	15.631
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	1	1650
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	15	29.507
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	2	10.970

Fuente: Informes de producción – abril de 2024

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.

4. Buzón del Sisbén:

El comportamiento del buzón del Sisbén del mes de abril fue el siguiente:

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de abril de 2024.

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 a través de los canales oficiales establecidos.

En el mes de abril se brindó respuesta a 78 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 1 se le dio respuesta con la plantilla definida a los correos que enviaron trámites virtuales.

De juzgados y diferentes dependencias de la Alcaldia se recibieron 203 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 12 Correos recibidos y atendidos en el mes de abril de 2024, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
feb-24	104	170	2	**276**	**40%**
mar-24	89	125	4	**218**	**32%**
abr-24	78	111	1	**190**	**28%**
Total	**271**	**406**	**7**	**684**	**100%**
%	**40%**	**59%**	**1%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – abril de 2024

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de abril 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 abril se efectuó el control, almacenamiento y la custodia de los 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 encuestas, gestionados en el mes de abril de 2024: 9.951 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 3 pestañas por tipo de solicitud llamadas: Encuestas efectivas (11900), Gestionadas

telefónicamente (2292), no efectivas (1439), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En abril se trabajaron 3 campañas: la campaña de agendamiento, rechazadas y debido proceso.

Tabla 13 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de abril de 2024, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**13.649**	**47%**
Confirmada con un informante calificado	13.649	51%
No Efectivas	**15.387**	**53%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	7.847	27%
Reprogramada para tercera llamada	1846	6%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	956	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	278	1%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	3269	11%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	1076	4%
Novedad en radicación	38	0%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	9	0%
Documento no valido o vencido	46	0%
Cancelada por motivos atribuibles al usuario	22	0%
Total	**29.036**	**100 %**

Fuente: Aplicativo Collect-e – abril de 2024

Tabla 14 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de abril de 2024, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**93**	**65%**
Información suministrada	93	65%
No Efectivas	**49**	**35%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	49	35%

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Total	**142**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – abril de 2024

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. Rechazadas del DNP:

Se trabajó las rechazadas del mes de abril y su resultado de gestión es la siguiente:

Detalle	Abril
Efectiva	245
No contesta	77
Número errado	2
Total	**324**

El Anexo N° 8 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondiente al mes de abril de 2024.

8. Proceso de notificaciones

En el mes de abril se efectuó el proceso de envío por mensaje de texto para notificar a los hogares de marca 20, La cantidad de mensajes enviaron fueron:

Envío 1 (19 abril): 4.236
Envío 2 (24 abril): 6.200
Envío 3 (30 abril): 5973
Total: 16.409

De marca 10 del archivo pendiente por radicar en el mes de diciembre, por intermedio de Gestión Documental del Distrito de Medellín se radicaron 2.049 comunicaciones las cuales fueron enviadas a la empresa de mensajeria para su proceso de notificación, los resultados se estaran entregando en el mes de mayo.

El Anexo N° 9 contiene la base de datos de los hogares notificados por mensajes de texto correspondientes a la marca 20 y la base de datos de los hogares a notificar por comunicación escrita correspondientes a la marca 10.

9. Portal de Solicitudes:

La cantidad de solicitudes de encuesta registradas por esta plataforma en el mes de abril fue de:

Tabla 15 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de abril de 2024, Medellín.

Fecha	Cantidad
1/04/2024	53
2/04/2024	56
3/04/2024	66
4/04/2024	63
5/04/2024	51
6/04/2024	17
7/04/2024	12
8/04/2024	53
9/04/2024	66
10/04/2024	60
11/04/2024	53
12/04/2024	34
13/04/2024	20
14/04/2024	8
15/04/2024	41
16/04/2024	52
17/04/2024	46
18/04/2024	44
19/04/2024	44
20/04/2024	7
21/04/2024	22
22/04/2024	59
23/04/2024	65
24/04/2024	40
25/04/2024	53
26/04/2024	51
27/04/2024	17
28/04/2024	4
29/04/2024	62
30/04/2024	62
Total	1.281

El Anexo N° 10 contiene la base de datos de los tramites presenciales registrados en los diferentes puntos de atención ciudadana y del portal ciudadano.

10. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 11 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén en el mes de abril de 2024.

Cordialmente;



LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente