CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600096928 DE 2023

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de diciembre de 2023
Contrato 4600096928

Medellín, enero 12 de 2024

Contenido de tablas

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

ANEXOS

Anexo 1 Base de datos campo, el cual contienen los siguientes archivos:
- Gestionadas SisbenApp - contiene las siguientes hojas
  - Gestionadas SisbenApp_Atendidas
  - Efectivas
  - Encuestas facturar
  - Solicitudes rechazadas DNP
  - No efectivas
  - Gestionadas_Telefónicamente

Anexo 2 Relación y respuesta a las tutelas recibidas mes de diciembre de 2023

Anexo 3 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas mes de diciembre de 2023

Anexo 4 Archivos del buzón mes de diciembre de 2023

Anexo 5 Archivo con relación de radicados para almacenamiento y custodia en el archivo físico.

Anexo 6 Archivo de los registros llamados mes de diciembre de 2023 con las diferentes campañas - contiene los siguientes archivos:
- Informe de gestión Campaña Rechazadas
- Informe de gestión Campaña Agendamiento
- Informe de gestión Campañas Debido proceso

Anexo 7 Resultados notificaciones casos en verificación

Anexo 8 Trámites Presenciales y portal

Anexo 9 Relación de la gestión de solicitudes rechazadas por el DNP

Anexo 10 Relación de personal que presto los servicios en el mes de diciembre de 2023

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600096928 de 2023, se presenta el informe de actividades del mes de diciembre 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 diciembre 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; desde el segundo semestre se visualiza una reducción en la tendencia de ingreso de solicitudes a excepción del mes de septiembre en donde se vió un incremento en la demanda, los meses de octubre a diciembre se vuelve a evidenciar la tendecia a la baja.

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 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 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 diciembre de 2023.

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

Detalle	Pendiente al 30 de noviembre de 2023	Recibido en diciembre de 2023	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Depuración Bases Datos	Gestionadas con atención telefónica	Atendido diciembre de 2023	% Atención	Pendiente al 31 de diciembre de 2023
Solicitud Encuesta	7.286	5.500	12.786	3.630	583	150	510	4.873	38,11%	7.913
Total	7.286	5.500	12.786	3.630	583	150	510	4.873	38,11%	7.913

Fuente: SisbenApp- diciembre de 2023

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	3.630
No Efectivas	1.093
Rechazadas	33
Total	4.756

Nota: El dato de No efectivas 1.093 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (583) más las Gestionadas con atención telefónicamente (510) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

Tabla 3 Cuadro descriptivo de la gestión de oficina en el mes de diciembre de 2023, Medellín

Área	Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de noviembre de 2023	Recibido diciembre de 2023	Total por atender	Atendido diciembre de 2023	% Atención	Total Pendiente al 31 de diciembre de 2023
Oficina	Modificación de datos SisbenApp	0	0	0	0	0	0
	Total Fichas	437	129	566	566	100%	0
Tutelas y PQRS	Tutelas-Fallos	0	54	54	54	100%	0
	Derechos de Petición	41	230	271	271	100%	41
	Total Peticiones	**41**	**284**	**325**	**325**	**100%**	**41**

Tabla 2.1 Fuente: SisbenApp-Mercurio – diciembre de 2023

Desde el 30 de octubre, las solicitudes de modificación de datos son realizadas a través de los puntos de atención directamente con el ciudadano en el aplicativo SisbenApp.

1. **Trabajo de Campo:**

En el mes de diciembre se realizó un total de 3.630 encuestas efectivas en las viviendas del Distrito especial de ciencia y tecnología de Medellín, se evidencia una disminución de 199 solicitudes con respecto al mes anterior. Esta disminución se da ya que se trabaja bajo las metas presupuestales del proyecto para dicho mes.

Esta disminución se da ya que se trabaja con un promedio de 20 encuestadores en campo durante todo el período, debido a la reducción de personal realizada a mediados del mes de octubre.

De igual forma se trabajó bajo las metas y objetivos productivos y presupuestales del proyecto.

El promedio de encuestadores diarios en campo durante el mes fue de 20.

En el mes de diciembre se presentaron novedades con el aplicativo SisbenApp relacionados a ventana de mantenimiento durante varios días lo que implicó reprogramación de las solicitudes que previamente ya estaban agendadas, en este caso para el día 26 de diciembre. Las fechas reportadas por el DNP para el mantenimiento y actualización de servidores fue del día 22 de diciembre desde la 6:00 p.m. hasta el día 26 de diciembre a las 6:00 p.m. y el 28 de diciembre desde la 12:00 p.m. hasta las 2:00 p.m.

El promedio de encuestaje que se obtuvo entre el 01 al 28 de diciembre fue de 8 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 74%, con un total de 3.630 encuestas efectivas.

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 subió a 6.3% en el mes de diciembre.

El total de solicitudes ausente durante el mes de diciembre aumentó levemente con respecto al mes anterior, alcanzó un 19.2%; 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.

El total de solicitudes realizadas por Tutela o Fallo de Tutela en campo fue de 4 en el mes de diciembre, las cuales se realizaron de acuerdo con las sentencias y términos definidos por el juzgado.

El total de supervisores fue de 4 cumpliendo con las especificaciones técnicas del contrato.

De las 3.630 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 33 solicitudes de encuesta. Adicional se tienen 17 encuestas

que fueron realizadas de manera efectiva pero en Sisbén registran en estado pendiente.

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: 3.630 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas Rechazadas por el DNP: 28 Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.
Encuestas a facturar: 3.580 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 17 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 diciembre de 2023, Medellín

RESULTADO VISITA	TOTAL	PORCENTAJE
Ausente segunda visita	267	5,4%
Desocupada	8	0,2%
Rechazada por dirección no coincide	159	3,2%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	14	0,3%
Rechazada porque no coinciden las personas	114	2,3%
Rechazada porque no le interesa el trámite	21	0,4%
Total	**583**	**100%**

Fuente: Informes de producción – diciembre 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 aumento en 6,2%.

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 19%, 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 con una leve variedad a través del histórico estadístico es el resultado de “Dirección no coincide” con un 3,2%, el cual se redujo en 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.

Se resalta la directriz operativa definida entre el DAP y el operador en meses anteriores, la cual permite modificar o complementar las direcciones que quedaron erradas o incompletas en el número de placa y/o sus complementos.

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.

Actualmente el tiempo de diferencia que se tiene entre el registro de la solicitud y la programación efectiva es de 1 mes en promedio, se tiene la directriz de programar en orden cronológico las solicitudes de encuesta y solo se tiene un porcentaje muy pequeño de solicitudes que se demoran mas tiempo debido a varios motivos, unos atribuibles al usuario y otros por motivos del Sistema.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 8 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 191 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 74%

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (3.630), las no efectivas (583). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (33), de las encuestas a facturar en diciembre (3.580), de las solicitudes canceladas telefónicamente (510) y las efectivas en estado pendiente (17).

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 308 en promedio, y los sábados, domingos y festivos un promedio de 12, la cantidad de solicitudes que ingresaron en general.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes fue de 5.500, se dio una reducción de 400 solicitudes con respecto al mes anterior.

El total de solicitudes pendientes al 31 de diciembre fue de 7.913

El proceso de BackUps de los DMC se viene realizando mínimo una vez al mes, con el propósito de dar mayor eficiencia a la operación de encuestaje, evitar errores en el sistema que afecten la producción y usuarios y tener un soporte seguro de la información obtenida en campo.

Novedades:

En el mes de diciembre se presentaron novedades con el aplicativo SisbenApp relacionados a ventana de mantenimiento durante varios días lo que implicó reprogramación de las solicitudes que previamente ya estaban agendadas, en este caso para el día 26 de diciembre. Las fechas reportadas por el DNP para el mantenimiento y actualización de servidores fue del día 22 de diciembre desde la 6:00 p.m. hasta el día 26 de diciembre a las 6:00 p.m. y el 28 de diciembre desde la 12:00 p.m. hasta las 2:00 p.m.

2. Oficina:

Frente a las solicitudes de modificación de datos, en el mes de diciembre no se realizó esta actividad ya que fue reasignada a través del contrato de servicio a la ciudadanía con del personal de taquillas.

3. Atención de Tutelas y PQRS

En el mes de diciembre se radicaron: 230 peticiones por Mercurio, disminuyo en 15 con respecto a noviembre.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 100%, lográndose atender todo lo ingresado en el mismo mes.

Frente al tema de las tutelas y fallos en diciembre se recibieron 54 entre fallos y tutelas de las cuales 24 requirieron una respuesta.

En el anexo Nº 2, 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 diciembre de 2023, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	1/12/2023	2023-00424	NO REQUIERE RESPUESTA
2	1/12/2023	2023-01525	5/12/2023
3	1/12/2023	2023-01530	NO REQUIERE RESPUESTA
4	1/12/2023	2023-00399	NO REQUIERE RESPUESTA
5	3/12/2023	2023-00400	NO REQUIERE RESPUESTA
6	4/12/2023	2023-00142	NO REQUIERE RESPUESTA
7	4/12/2023	2023-00407	NO REQUIERE RESPUESTA
8	4/12/2023	2023-00420	6/12/2023
9	4/12/2023	2023-01451	NO REQUIERE RESPUESTA
10	4/12/2023	2023-00407	5/12/2023
11	5/12/2023	2023-00394	11/12/2023
12	5/12/2023	2023-00166	NO REQUIERE RESPUESTA
13	5/12/2023	2023-01592	NO REQUIERE RESPUESTA
14	5/12/2023	2023-00165	6/12/2023
15	5/12/2023	2023-01634	7/12/2023
16	6/12/2023	2023-00407	NO REQUIERE RESPUESTA
17	6/12/2023	2023-00165	NO REQUIERE RESPUESTA
18	6/12/2023	2023-00391	11/12/2023
19	6/12/2023	2023-10078	11/12/2023
20	7/12/2023	2023-00417	11/12/2023
21	7/12/2023	2023-00401	NO REQUIERE RESPUESTA
22	7/12/2023	2023-00248	13/12/2023
23	7/12/2023	2023-00535	12/12/2023
24	11/12/2023	2023-01595	NO REQUIERE RESPUESTA
25	12/12/2023	2023-00435	14/12/2023
26	12/12/2023	2023-00333	14/12/2023
27	13/12/2023	2023-00431	NO REQUIERE RESPUESTA
28	13/12/2023	2023-01634	NO REQUIERE RESPUESTA
29	14/12/2023	2023-00148	18/12/2023
30	14/12/2023	2023-00402	18/12/2023
31	15/12/2023	2023T-00140	18/12/2023
32	15/12/2023	2023-01464	NO REQUIERE RESPUESTA
33	18/12/2023	2023-00417	NO REQUIERE RESPUESTA
34	18/12/2023	2023-00391	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
35	18/12/2023	2023-00420	NO REQUIERE RESPUESTA
36	18/12/2023	2022-00265	NO REQUIERE RESPUESTA
37	18/12/2023	2023-00432	NO REQUIERE RESPUESTA
38	19/12/2023	2023-01525	NO REQUIERE RESPUESTA
39	19/12/2023	2023 00407	NO REQUIERE RESPUESTA
40	19/12/2023	2023 10078	NO REQUIERE RESPUESTA
41	20/12/2023	2023-00535	NO REQUIERE RESPUESTA
42	20/12/2023	2023-01401	NO REQUIERE RESPUESTA
43	21/12/2023	2023-0043	22/12/2023
44	21/12/2023	2023-00435	NO REQUIERE RESPUESTA
45	21/12/2023	2023-00156	26/12/2023
46	21/12/2023	2023-00148	NO REQUIERE RESPUESTA
47	21/12/2023	2023-00417	NO REQUIERE RESPUESTA
48	22/12/2023	2023 E1T-00140	NO REQUIERE RESPUESTA
49	22/12/2023	2023 -00449	27/12/2023
50	26/12/2023	2023T-00167	27/12/2023
51	26/12/2023	2023-00462	28/12/2023
52	27/12/2023	2023-00429	29/12/2023
53	27/12/2023	2023-0043	NO REQUIERE RESPUESTA
54	28/12/2023	2023-00402	NO REQUIERE RESPUESTA

El Anexo N° 2 contiene la relación de las tutelas recibidas en el mes de diciembre de 2023.

El Anexo N° 3 contiene el archivo con las PQRS recibidas en el mes de diciembre de 2023. Este archivo tiene la siguiente pestaña así: recibido, atendido de diciembre (230).

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	54

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	271
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	54
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	4.723
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	1	464
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	4	6.722
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	2	4.773

Fuente: Informes de producción – diciembre 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:

A continuación, se presenta la cantidad de correos ingresados en el mes de diciembre, que corresponde a 464 de los cuales 188 se enviaron a radicar a través de Servicio a la ciudadanía, 130 se les brindo una respuesta de acuerdo con las plantillas definidas por el DAP y el resto 146 corresponden a correos de Juzgados, DNP y otras entidades.

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de diciembre 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 diciembre se brindó respuesta a 123 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 188 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 Alcaldia se recibieron 146 correos.

El Anexo N° 4 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 diciembre de 2023, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
feb-23	564	214	49	**827**	**16%**
mar-23	414	184	31	**629**	**12%**
abr-23	310	163	14	**487**	**9%**
may-23	374	182	13	**569**	**11%**
jun-23	262	201	22	**485**	**9%**
jul-23	303	172	15	**490**	**9%**
ago-23	285	111	7	**403**	**8%**
sep-23	251	141	10	**402**	**8%**
oct-23	187	77	27	**291**	**6%**
nov-23	165	130	2	**297**	**6%**
dic-23	123	188	7	**318**	**6%**
Total	**3238**	**1763**	**197**	**5198**	**100%**
%	**62%**	**34%**	**4%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – diciembre de 2023

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de diciembre 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 diciembre 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 encuestas, gestionados en el mes de diciembre de 2023: 4.723 solicitudes

El Anexo Nº 5 contiene la relación de los radicados enviados para su almacenamiento y custodia en el archivo físico. En este archivo hay 5 pestañas por tipo de solicitud llamadas: Encuestas efectivas (3.580), Gestionadas telefónicamente (510), no efectivas (4583), rechazadas (33) y efectivas pendientes (17) que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

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

Tabla 8 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de diciembre de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**3.530**	**55%**
Confirmada con un informante calificado	3.530	55%
No Efectivas	**2.938**	**45%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	1.178	18%
Reprogramada para tercera llamada	557	9%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	169	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	49	1%
No confirmada menor de edad	685	11%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	243	4%
Novedad en radicación	6	0%
Ciudadano confirma solicitud del pre-registro		0%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado		0%
Documento no valido o vencido	2	0%
Cancelada por motivos atribuibles al usuario	49	1%
Total	**6.468**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – diciembre de 2023

Tabla 9 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de diciembre de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**40**	**67%**
Información suministrada	40	67%
No Efectivas	**20**	**33%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	20	33%
Total	**60**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – diciembre de 2023

Tabla 10 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de rechazadas realizadas en el mes de diciembre de 2023, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**124**	**39%**
Información suministrada	124	39%
No Efectivas	**197**	**61%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	197	61%
Total	**321**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – diciembre de 2023

El Anexo N°6 contiene la base de datos de las campañas realizadas en el periodo con su respectivo resultado e ID de cada una las llamadas.

El Anexo N° 7 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondiente al mes de diciembre de 2023.

7. Validación casos del DNP- Caso 6 Documento no válido:

En diciembre no llegaron archivos por parte del DNP de casos en verificación por documento no válido.

8. Proceso de notificaciones

En el mes de noviembre se inició con el proceso de notificación al ciudadano por casos en verificación marca 10. De este proceso salieron 31.144 hogares a notificar.

Este proceso se realizó en coordinación con el DAP y Gestión Documental quienes brindaron todo el acompañamiento para realizar la radicación en mercurio de manera masiva por lotes de 1.000 cartas.

Adicional con la Secretaría de Suministros - Subsecretaría ejecución de la contratación se coordinó el proceso de impresión de las notificaciones, y han sido enviadas a la sede de Emtelco para realizar el doblaje de cada una de ellas para ser entregadas nuevamente a Gestión Documental – 472.

Este proceso no se finalizó en su totalidad dado que faltaron 2.049 comunicaciones para radicar de nuevo, imprimir y doblar por fallas de Mercurio. El siguiente cuadro muestra la gestión realizada entre noviembre y diciembre.

Los resultados obtenidos en diciembre fueron:

Fecha	Radicados	Firmados	Dispuestos en carpeta compartida	Empaquetado para imprimir	Entregados impresos	Entregadas a 472
15/11/2023	1.001	1001				
16/11/2023	999	999	1001			
17/11/2023	3.000		999			
20/11/2023	6.000	2000		2000	1749	
21/11/2023	14.000	9010	1000			
22/11/2023	6.144			1000		1750
23/11/2023		18.134			1251	
24/11/2023			16143	17095		1251
29/11/2023					17095	
30/11/2023			9000			1788
01/12/2023						
04/12/2023						4000
06/12/2023				9000	9000	6000
07/12/2023						5000
11/12/2023						4000
12/12/2023						4000
13/12/2023						1306
Pendiente	0	0	3.001	2.049	2.049	2.049
Total	31.144	31.144	28.143	29.095	29.095	29.095

El Anexo N° 8 contiene la relación de las notificaciones realizadas y el resultado de la entrega por parte de 472.

9. Portal de Solicitudes:

El día 10 de diciembre 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 diciembre de 2023.

Tabla 11 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de diciembre de 2023, Medellín.

Fecha	Cantidad
1/12/2023	22
2/12/2023	14
3/12/2023	4
4/12/2023	43
5/12/2023	49
6/12/2023	17
7/12/2023	28
8/12/2023	9
9/12/2023	9
10/12/2023	12
11/12/2023	36
12/12/2023	36
13/12/2023	30
14/12/2023	35
15/12/2023	27
16/12/2023	26
17/12/2023	5
18/12/2023	19
19/12/2023	10
20/12/2023	10
21/12/2023	6
22/12/2023	1

Fecha	Cantidad
27/12/2023	32
28/12/2023	28
29/12/2023	22
30/12/2023	9
31/12/2023	10
Total	**549**

El Anexo N° 9 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° 10 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén en el mes de diciembre de 2023.

Cordialmente;



LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente