CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600100713 DE 2024

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de mayo de 2024
Contrato 4600100713

Medellín, junio 11 de 2024

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de mayo de 2024, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de mayo de 2024, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de mayo 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 mayo de 2024, Medellín 11
Tabla 7 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de mayo de 2024, Medellín 11
Tabla 8 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo en el mes de mayo de 2024, Medellín 16
Tabla 9 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de mayo de 2024, Medellín 17
Tabla 10 Relación de tutelas atendidas en el mes de mayo de 2024, Medellín..... 17
Tabla 11 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de mayo de 2024. 19
Tabla 12 Correos recibidos y atendidos en el mes de mayo de 2024, Medellín. 21
Tabla 13 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de mayo de 2024, Medellín. 22
Tabla 14 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de mayo de 2024, Medellín. 22
Tabla 15 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de mayo de 2024, Medellín. 23

ANEXOS

Anexo 1	Gestión solicitudes de campo
Anexo 2	Actas de reunión equipo supervisores mes de mayo de 2024 y data de control calidad
Anexo 3	Relación y respuesta a las tutelas recibidas mes de mayo de 2024
Anexo 4	Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas mayo de 2024
Anexo 5	Archivos del buzón mes de mayo 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 mayo 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 mayo de 2024

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600100713 de 2024, se presenta el informe de actividades del mes de mayo 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. Sin embargo durante los primeros 5 meses la demanda estuvo estable con un promedio mensual de 9.600 solicitudes de encuesta.

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 mayo de 2023.

1. **Trabajo de Campo:**

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

Detalle	Pendiente al 30 de abril	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	12.660	9.300	21.960	13.711	1.680	2.819	18.210	82,92%	3.750
Total	12.660	9.300	21.960	13.711	1.680	2.819	18.210	82,92%	3.750

Fuente: SisbenApp- mayo de 2024

Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de mayo de 2024, Medellín

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	13.711
No Efectivas	4.499
Rechazadas	130
Total	18.340

Nota: El dato de No efectivas 4.499 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (1.680) más las Gestionadas con atención telefónicamente (2.819) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

En el mes de mayo se realizó un total de 13.711 encuestas efectivas en las viviendas del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, con un promedio de encuestadores diarios en campo de 55.

El promedio de encuestas que se obtuvo entre el 01 al 30 de mayo fue de 10 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 79,1%, con un total de 13.711 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 7.49% en el mes de mayo, este porcentaje subió 2 puntos porcentuales con respecto al mes de abril.

El total de solicitudes ausente durante el mes de mayo alcanzó un 12,20%; 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 1.56% con respecto al mes de abril gracias a la estrategia.

El total de solicitudes realizadas por Tutela o Fallo de Tutela en campo fue de 2 en el mes de mayo, las cuales se realizaron de acuerdo con las sentencias y términos definidos por el juzgado.

El total de supervisores fue de 12 cumpliendo con las especificaciones técnicas del contrato.

De las 13.711 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 130 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: 13.711 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas Rechazadas por el DNP: 130 Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.
Encuestas a facturar: 13.492 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 81 Ver Anexo N°1, pestaña “Gestionadas Sin Aprobar”

Encuestas Canceladas (cancelada en puntos de atención y otras por encuestador): 5 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 mayo de 2024, Medellín

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Personas Ausentes	1685	12,20%
Ausente segunda visita	687	5,48%
Demolida	1	0,00%
Desocupada	19	0,11%
Efectiva	13711	75,75%
Rechazada por dirección no coincide	489	3,50%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	35	0,28%
Rechazada porque no coinciden las personas	364	2,10%
Rechazada porque no le interesa el trámite	85	0,58%
Total general	17076	100,00%

Fuente: Informes de producción – mayo 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 6,58%.

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 17.68%, 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 mayo fue de 2372 solicitudes.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 10 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 548,36 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 79,1%

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (13.711), las no efectivas (1.680). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (130), de las encuestas a facturar en mayo (13.711) y las efectivas en estado pendiente (81).

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 433 en promedio, y los sábados, domingos y festivos un promedio de 20, la cantidad de solicitudes que ingresaron en general.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes fue de 9.300.

Se cuenta con 3 solicitudes registradas de abril y mayo que no se han podido atender dado que se encuentran hospitalizados y los solicitantes resides solos 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
05001354603700000233r	15/04/2024	Reencuesta	Ovidio de Jesús Henao	Hospitalizado
050018111157300000520r	23/05/2024	Reencuesta	Luis Jesus Betancur	Hospitalizado
05001636131520001433 5r	17/05/2024	Nueva Encuesta	Anira Josefina Nuñez Diaz	Hospitalizado

Fuente: Informes de producción – mayo de 2024

En el mes de mayo se presentó 8 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
05001269129910000 4182	LUZ DARY GARCIA USME	KR 39 #84 19	26
05001308131450000 0646	MARIA LAURA MONTERO ROJAS	VEREDA BARRIO BLANCO CABAÑAS DE DON HECTOR PRIMERA CABAÑA	92,1
05001308131450000 0647	NUVISMAR NOREIN ARAMBULES ESCALONA	VEREDA BARRIO BLANCO CABAÑAS DE DON HECTOR	185,1

Radicado	Solicitante	Dirección	Metros
05001286574000008988	JORGE IVAN HENAO CANO	KR 35 # 57 C - 28 PI 3 DIRE VERBAL	23
050012801181600002904	CARLOS ANDRES LOPERA BETANCUR	CL 21 #82A 129	20,08
05001389576100000402	MARIA DEL PILAR PALACIO CANO	KR 143 A # 62 B 130 PI 2	20,5
05001640115800013400	JENNIFER DEL CARMEN ALMANZA FERNANDEZ	KR 18 # 48 19 INT 101	30
05001640115800013978	OCTAVIO DE JESUS SANCHEZ PATIÑO	KR 42 # 62 - 25 VIVE EN UNA HABITACION	20,33

Fuente: Informes de producción – mayo de 2024

En el mes de mayo se presentaron 3 novedades de orden publico que obligaron al encuestador a retirarse del barrio donde se encontraban laborando.

- ✓ 4 de mayo: El encuestador se retira de zona por orden público, dos hombres en el sector de Altavista le impiden continuar encuestando en el sector. La novedad se presenta en la Calle 20 #83. Quedaron pendientes 3 solicitudes por visitar.
- ✓ 20 de mayo: La encuestadora se retira en el sector de Santo Domingo, no le permitieron continuar encuestando. Quedaron pendientes 3 solicitudes por visitar.
- ✓ 30 de mayo: Los chicos de la zona hacen retirar al encuestador del barrio Aures 2, también le revisan celular para verificar que estuviera diciendo la verdad.

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 mayo, en total se realizaron 1.461 acompañamientos, de los cuales 261 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 17,86% 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 20:46 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 mayo de 2024, Medellín

Supervisor	Encuesta Nueva	Inconformidad	Reencuesta	Verificación	Total general
Andres Mauricio Montoya Ortega	115	11	29	35	190
Angelo Mauricio Palma Manrique	78	12	23	30	143
Angie Daniela Marin Correa	87	9	13	30	139
Carlos Andres Echeverri Tangarife	82	15	21	16	134
Cristiam Antonio Castro Castro	75	9	13	27	124
Diego Alexander Montoya Guarin	59	9	21	32	121
Eledis Guzman Montes	43	9	15	5	72
Jeferson Muneton Garcia	91	14	26	20	151
Jefferson Oswaldo Posada Acevedo	60	2	5	8	75
Leidy Yeraldin Noguera Montoya	93	9	22	27	151
Luis Alfonso Quiroga Silva	31	4	9	16	60
Victor Raul Ochoa Alvarez	33	6	9	8	56
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	34	1	3	7	45
Total general	881	110	209	261	1461

Fuente: Planillas control de calidad – mayo de 2024

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

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
Andres Mauricio Montoya Ortega	Edwin Cuervo Ramirez		8	21	15	9	53
	Carlos Alberto Cruz Gil		12		6	6	24
	Jhon Harold Vargas Saldarriaga			6	25	9	40
	Mateo Mejia Arias	4					4
	Juan Pablo Gomez Calle		16	7		9	32
	Juan Pablo Gomez Palacio		1			1	2
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	6					6

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
	Juan Felipe Yarce Bermudez	1		1	11		13
	Euclides Blanquiceth Pajaro	4					4
	Monica Janeth Ocampo Castrillon	3					3
	Tatiana Marcela Pinto Guerra	9					9
Total							190
Angelo Mauricio Palma Manrique	Cristian Daniel Rodriguez Duque					6	6
	Edwin Cuervo Ramirez	4					4
	Andres Felipe Garcia Ruiz	7					7
	Estefany Arenas Alzate		4	10		7	21
	Cristian Manuel Taborda Ospina		12	5	5		22
	Daniel Yepes Munoz	5					5
	Edwin Arango Quintero	4			3	3	10
	Anny Yulieth Perez Pulgarin			6	17		23
	Angie Yuliana Gil Suarez		1	10	11		22
	Gustavo Arredondo		21		2		23
Total							143
Angie Daniela Marin Correa	Diana Marcela Gaviria Rojas		6	3	17	2	28
	Yennifer Bedoya Uran		18	6	5	9	38
	Juan Diego Correa Pulgarin	7					7
	Juan Esteban Londono Alvarez	10		3	4	6	23
	Carlos Mario Giraldo Florez		10	7	4	6	27
	Angie Daniela Marin Correa				1		1
	Leonardo Calle Patino			11	4		15
Total							139
Carlos Andres	Cristian Camilo Garcia Ocampo		10	5	12	3	30

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
Echeverri Tangarife	Aylan Darek Gomez Sanchez		6	6	7	6	25
	Lucas Posada Suarez		5	4	5	4	18
	Daniel Yepes Munoz		6	6	8	6	26
	Michael Stiven Perez Correa	5					5
	Even Fernando Ortiz Celis	6					6
	Harold Arias Lezcano		5	4	5	4	18
	Carlos Andres Suarez Barrientos	6					6
Total							134
Cristiam Antonio Castro Castro	Wuilkin Rojas		5	11	8	4	28
	Carlos Arturo Hoyos Castillo		4	14	10	5	33
	Jesus Alberto Viveros Garcia		18	2	6	6	32
	Yeniffer Ochoa Velasquez		5		3		8
	Edisson Antonio Ortiz Correa			9	10	4	23
Total							124
Diego Alexander Montoya Guarin	Cristian Daniel Rodriguez Duque	6					6
	Isabel Cristina Garcia					5	5
	Kevin Miguel Canedo Mendoza		7	6	10	10	33
	Mateo Mejia Arias		3	2	1	7	13
	Angie Yuliana Gil Suarez	6			1		7
	Daniel Valencia Londono		3				3
	Dioni Giraldo Lopez	2		2	9		13
	Luis Alber Castrillon		7	7	6		20
	Leidy Biviana Osorio Loaiza		1	10	4		15
	Antonio Jose Sanjuan Fernandez		6				6
Total							121
Eledis Guzman	Isabel Cristina Garcia		6	2			8

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
Montes	Maria Fernanda Useche Tobon	6					6
	Jesus Alberto Viveros Garcia		1				1
	Deicy Yurani Londono Echeverri	3					3
	Leidy Biviana Osorio Loaiza	12					12
	John Jairo Zapata Lopez		13				13
	Monica Janeth Ocampo Castrillon		1	1			2
	Jesus Alberto Guerrero Redondo		6	3			9
	Liliana Patricia Ricardo Diaz		2	4			6
	Elizabeth Arcila Jimenez		6	6			12
Total							72
Jeferson Muneton Garcia	Jhony Alonso Usuga Agudelo	5	9	7	8	7	36
	Carlos Arturo Hoyos Castillo	2					2
	Andres Felipe Garcia Ruiz		12	6	8	3	29
	Jackeline Perez Florez		7	6	9	8	30
	Alvaro Javier Lopera Gutierrez		7	6	7		20
	Juan Felipe Echeverri Tangarife	6					6
	Manuela Alvarez Gonzalez	5		4	13	6	28
Total							151
Jefferson Oswaldo Posada Acevedo	Maria Fernanda Useche Tobon		1	8	7	7	23
	Juan Camilo Miranda Rodriguez			5	11		16
	Euclides Blanquiceth Pajaro			4	4		8
	Giovanny Andres Pineda Bustamante		3				3
	Tatiana Marcela Pinto Guerra			5	7	13	25

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
Total							75
Leidy Yeraldin Noguera Montoya	Natalia Londono Gonzalez		8	9	16	19	52
	Paola Andrea Ramirez Colina		9	3	11	4	27
	Diego Fernando Arbelaez Barrera		5		7	5	17
	Deicy Yurani Londono Echeverri		5	3	5	11	24
	Diego Alejandro Castaneda	3					3
	Edwin Arango Quintero	5					5
	Juan Felipe Yarce Bermudez	7					7
	Jorge Alberto Franco Trujillo		3	3			6
	Carlos Andres Suarez Barrientos			4	6		10
Total							151
Luis Alfonso Quiroga Silva	Cristian Daniel Rodriguez Duque			6	3		9
	Daniel Valencia Londono		3	5	10		18
	Michael Stiven Perez Correa			8	9		17
	John Jairo Zapata Lopez		4	6	6		16
Total							60
Victor Raul Ochoa Alvarez	Andres Felipe Usma Moncada		4	4			8
	Juan Diego Correa Pulgarin			4			4
	Yessica Andrea Zapata Garcia		9				9
	Diego Alejandro Castaneda			5			5
	Kleider Mauricio Rico Asprilla		5	2			7
	Leonardo Calle Patino	4					4
	Giovanny Andres Pineda Bustamante		8				8

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
	Yonatan Leandro Alvarez Torres		5				5
	Cristiam Antonio Castro Castro	6					6
Total							56
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	Andres Felipe Usma Moncada				6	7	13
	Juan Diego Correa Pulgarin					4	4
	Yessica Andrea Zapata Garcia				6	7	13
	Diego Alejandro Castaneda					8	8
	Kleider Mauricio Rico Asprilla				7		7
Total							45
Total General		**159**	342	313	401	246	1461

Fuente: Planillas control de calidad – mayo de 2024

Por parte de Apoyo a trabajo de campo realizó 38 acompañamientos a los supervisores durante el mes de mayo, realizadas de la siguiente manera:

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

Nombre Supervisor	Cantidad
Andres Mauricio Montoya Ortega	6
Angelo Mauricio Palma Manrique	7
Angie Daniela Marin Correa	2
Carlos Andres Echeverri Tangarife	4
Cristiam Antonio Castro Castro	1
Diego Alexander Montoya Guarin	1
Eledis Guzman Montes	2
Leidy Yeraldin Noguera Montoya	5
Luis Alfonso Quiroga Silva	3
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	7
Total general	38

Fuente: Planillas control de calidad – mayo de 2024

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

3. Atención de Tutelas y PQRS

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

Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de abril de 2024	Recibido mayo de 2024	Total por atender	Atendido mayo de 2023	% Atención	Total Pendiente al 31 de mayo de 2024
Tutelas-Fallos	0	54	54	54	100%	0
Derechos de Petición	4	201	205	205	100%	0
Total	**4**	**255**	**259**	**259**	**100%**	**0**

Fuente: SisbenApp-Mercurio – mayo de 2024

En mayo ingresaron 201 peticiones, en mayo disminuyo en 34 peticiones frente a abril.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 100%, se atendió todo en su totalidad.

Frente al tema de las tutelas y fallos en mayo se recibieron 54 entre fallos y tutelas de las cuales 29 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 mayo de 2024, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	02/05/2024	2024-00021	CON RESPUESTA
2	02/05/2024	2024-00071	NO REQUIERE RESPUESTA
3	03/05/2024	2024-10230	CON RESPUESTA
4	06/05/2024	2024-00204	NO REQUIERE RESPUESTA
5	06/05/2024	2024-00144	CON RESPUESTA
6	06/05/2024	2024-00258	NO REQUIERE RESPUESTA
7	07/05/2024	2024-00144	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
8	07/05/2024	2024-00736	NO REQUIERE RESPUESTA
9	07/05/2024	2024-00839	CON RESPUESTA
10	07/05/2024	2022-00204	CON RESPUESTA
11	07/05/2024	2024-00718	NO REQUIERE RESPUESTA
12	08/05/2024	2024-00082	CON RESPUESTA
13	08/05/2024	2024-10054	NO REQUIERE RESPUESTA
14	10/05/2024	2024-00156	CON RESPUESTA
15	10/05/2024	2024-00067	CON RESPUESTA
16	10/05/2024	2024-00204	CON RESPUESTA
17	14/05/2024	2024-00843	CON RESPUESTA
18	14/05/2024	2024-00082	NO REQUIERE RESPUESTA
19	15/05/2024	2024-00999	CON RESPUESTA
20	16/05/2024	2024-00080	NO REQUIERE RESPUESTA
21	16/05/2024	2024-00212	NO REQUIERE RESPUESTA
22	16/05/2024	2024-00021	NO REQUIERE RESPUESTA
23	16/05/2024	2024-00184	CON RESPUESTA
24	17/05/2024	2024-00067	NO REQUIERE RESPUESTA
25	17/05/2024	2024-00151	CON RESPUESTA
26	17/05/2024	2024-10230	NO REQUIERE RESPUESTA
27	20/05/2024	2024-00159	CON RESPUESTA
28	20/05/2024	2024-00271	CON RESPUESTA
29	21/05/2024	2024-00817	CON RESPUESTA
30	21/05/2024	2024-00843	NO REQUIERE RESPUESTA
31	22/05/2024	2024-00156	NO REQUIERE RESPUESTA
32	22/05/2024	2024-00176	CON RESPUESTA
33	22/05/2024	2024-00159	NO REQUIERE RESPUESTA
34	23/05/2024	2024-00210	CON RESPUESTA
35	23/05/2024	2024-00165	NO REQUIERE RESPUESTA
36	23/05/2024	2024-00817	NO REQUIERE RESPUESTA
37	23/05/2024	2024-00082	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
38	23/05/2024	2024-00198	CON RESPUESTA
39	24/05/2024	2024-00261	CON RESPUESTA
40	24/05/2024	2024-00999	CON RESPUESTA
41	27/05/2024	2024-00921	CON RESPUESTA
42	27/05/2024	2024-00595	NO REQUIERE RESPUESTA
43	28/05/2024	2024-00184	NO REQUIERE RESPUESTA
44	20/05/2024	2024-00271	NO REQUIERE RESPUESTA
45	28/05/2024	2024-00224	CON RESPUESTA
46	28/05/2024	2024-00177	CON RESPUESTA
47	28/05/2024	2024-00929	CON RESPUESTA
48	29/05/2024	2024-00050	NO REQUIERE RESPUESTA
49	29/05/2024	2024-00925	CON RESPUESTA
50	29/05/2024	2024-00204	NO REQUIERE RESPUESTA
51	30/05/2024	2024-00991	CON RESPUESTA
52	30/05/2024	2024-00151	NO REQUIERE RESPUESTA
53	31/05/2024	2024-00068	NO REQUIERE RESPUESTA
54	31/05/2024	2024-00210	NO REQUIERE RESPUESTA

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

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS recibidas y atendidas en el mes de mayo de 2024.

La tabla 11 presenta el resumen de la gestión realizada por cada perfil en el mes de mayo 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 mayo de 2024.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	54

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	205
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	54
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	17.556
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	2	2.016
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	15	32.015
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	3	7.316

Fuente: Informes de producción – mayo 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 mayo fue el siguiente:

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de mayo 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 mayo se brindó respuesta a 92 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 113 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 3 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 126 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 mayo de 2024, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
feb-24	104	170	2	**276**	**31%**
mar-24	89	125	4	**218**	**24%**
abr-24	78	111	1	**190**	**21%**
may-24	92	113	3	**208**	**23%**
Total	**363**	**519**	**10**	**892**	**100%**
%	**41%**	**58%**	**1%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – mayo de 2024

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de mayo 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 mayo 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 mayo de 2024: 17.556 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 (13.711), Gestionadas telefónicamente (2.165), no efectivas (1.680), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En mayo 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 mayo de 2024, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**15.652**	**49%**
Confirmada con un informante calificado	15.652	49%
No Efectivas	**16.299**	**53%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	8.355	26%
Reprogramada para tercera llamada	2398	8%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	1086	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	243	1%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	3345	10%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	727	2%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	15	0,0%
Documento no valido o vencido	101	0,3%
Cancelada por motivos atribuibles al usuario	8	0,0%
Sin visitar por calamidad	21	0,1%
Total	**31.951**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – mayo de 2024

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**43**	**67%**
Información suministrada	43	67%
No Efectivas	**21**	**33%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	21	33%
Total	**64**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – mayo 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 mayo y su resultado de gestión es la siguiente:

Detalle	Mayo
Efectiva	266
No contesta	85
Número errado	3
Escalar al DNP	3
Total	**357**

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

8. Proceso de notificaciones

En el mes de mayo se efectuó el proceso de notificación a hogares de marca 10. La cantidad enviada por correo certificado fue la siguiente:

Primer paquete: 2.049
Segundo paquete: 2122

Del segundo paquete solo se logró enviar al ciudadano a: 1234

Total comunicaciones entregadas: 3.283

El Anexo N° 9 contiene la base de datos de los hogares notificados de marca 10 por mensajería certificada.

9. Portal de Solicitudes:

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

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

Fecha	Cantidad
1/05/2024	23

Fecha	Cantidad
2/05/2024	62
3/05/2024	67
4/05/2024	27
5/05/2024	13
6/05/2024	76
7/05/2024	60
8/05/2024	65
9/05/2024	75
10/05/2024	43
11/05/2024	18
12/05/2024	6
13/05/2024	13
14/05/2024	99
15/05/2024	83
16/05/2024	70
17/05/2024	67
18/05/2024	18
19/05/2024	15
20/05/2024	82
21/05/2024	90
22/05/2024	68
23/05/2024	62
24/05/2024	61
25/05/2024	21
26/05/2024	19
27/05/2024	73
28/05/2024	81
29/05/2024	95
30/05/2024	69
31/05/2024	61
Total	1.682

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 mayo de 2024.

Cordialmente;



LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente