CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600100713 DE 2024

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de julio de 2024
Contrato 4600100713

Medellín, agosto 9 de 2024

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de julio de 2024, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de julio de 2024, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de julio 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 julio de 2024, Medellín 10
Tabla 7 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de julio de 2024, Medellín 11
Tabla 8 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo en el mes de julio de 2024, Medellín 13
Tabla 9 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de julio de 2024, Medellín 13
Tabla 10 Relación de tutelas atendidas en el mes de julio 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 junio de 2024. 16
Tabla 12 Correos recibidos y atendidos en el mes de julio de 2024, Medellín..... 17
Tabla 13 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de julio de 2024, Medellín. 18
Tabla 14 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de julio de 2024, Medellín. 19
Tabla 15 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de julio de 2024, Medellín. 20

ANEXOS

Anexo 1	Gestión solicitudes de campo
Anexo 2	Actas de reunión equipo supervisores mes de julio de 2024 y data de control calidad
Anexo 3	Relación y respuesta a las tutelas recibidas mes de julio de 2024
Anexo 4	Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas julio de 2024
Anexo 5	Archivos del buzón mes de julio 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 julio 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
Anexo 10	Trámites Presenciales y portal ciudadano
Anexo 11	Relación de personal que presto los servicios en el mes de julio de 2024

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600100713 de 2024, se presenta el informe de actividades del mes de julio 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 julio de 2023.

1. **Trabajo de Campo:**

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

Detalle	Pendiente al 30 de junio 2024	Recibido en julio de 2024	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido julio de 2024	% Atención	Pendiente al 31 de julio
Solicitud Encuesta	2.829	8.160	10.989	6.417	697	785	7.899	71,88%	3.090
Total	2.829	8.160	10.989	6.417	697	785	7.899	71,88%	3.090

Fuente: SisbenApp- julio de 2024

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	6.417
No Efectivas	1.482
Rechazadas	51
Total	7.950

Nota: El dato de No efectivas 1.482 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (697) más las Gestionadas con atención telefónicamente (785) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

En el mes de julio se realizó un total de 6.417 encuestas efectivas en las viviendas del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, con un promedio de encuestadores diarios en campo de 25, en total se inició julio con 27 encuestadores.

El promedio de encuestas que se obtuvo entre el 01 al 31 de julio fue de 11 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 81,5%, con un total de 6.417 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 5.45% en el mes de julio, este porcentaje bajó puntos porcentuales con respecto al mes de junio, gracias a la estrategia de trabajo que se está llevando a cabo, la cual consiste en enviar la mayoría de las solicitudes confirmadas y revalidar la información con el ciudadano en el contacto.

El total de solicitudes ausente durante el mes de julio alcanzó un 12,47%; 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 estabilidad con respecto al mes de junio gracias a la estrategia.

El total de solicitudes realizadas por Tutela o Fallo de Tutela en campo fue de 5 en el mes de julio, las cuales se realizaron de acuerdo con las sentencias y términos definidos por el juzgado.

El total de supervisores fue de 6 cumpliendo con las especificaciones técnicas del contrato.

De las 6.417 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 51 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: 6.417 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas Rechazadas por el DNP: 51 Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.
Encuestas a facturar: 6.332 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.

Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 33 Ver Anexo N°1, pestaña “Gestionadas Sin Aprobar”

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

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Ausente segunda visita	269	3,44%
Efectiva	6417	82,03%
Rechazada por dirección no coincide	190	2,43%
Ausente	709	9,06%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	12	0,15%
Rechazada porque no coinciden las personas	203	2,59%
Rechazada porque no le interesa el trámite	18	0,23%
Desocupada	5	0,06%
Total General	7823	100,00%

Fuente: Informes de producción – julio 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 5,4%.

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 12.47%, 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 julio fue de 970 solicitudes.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 11 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 267,1 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 81,5%

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (6.417), las no efectivas (697). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (51), de las encuestas a facturar en julio (6.332) y las efectivas en estado pendiente (33).

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 367 en promedio, y los sábados, domingos y festivos un promedio de 9, la cantidad de solicitudes que ingresaron en general.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes fue de 8.160

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

Radicado	Fecha Solicitud	Tipo Solicitud	Nombre	Novedad
050018031153800000360	28/06/2024	REENCUESTA	Gustavo De Jesus Cortes Ramirez	Recuperación en otra vivienda
050013171179600004271	22/07/2024	NUEVA ENCUESTA	Leydy Yurany Garcia Mona	Hospitalizado
050012791046900006210	24/07/2024	NUEVA ENCUESTA	German Orlando Arboleda	Hospitalizado
050013341315200004131	22/07/2024	NUEVA ENCUESTA	Oliver Uazorna Palacio	Calamidad
05001353116620000465	29/07/2024	NUEVA ENCUESTA	Esther Vanessa Cardenas David	Hospitalizado
050012099383000008518	2/07/2024	NUEVA ENCUESTA	Karol Sofia Cano Davila	Hospitalizado

Fuente: Informes de producción – julio de 2024

En el mes de julio se presentó 4 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
050011851299300009537	Jean Alejandro Sierra	CL 58 # 109 - 46 PI 2	30
050012321158000004217	Yirley Vivero Mosquera	KR 103 # 60 C - 51 LA SEÑORA INDICA QUE VIVE CERCA A ESTA DIRECCION	40

Radicado	Solicitante	Dirección	Metros
		CERCA AL PUENTE AMARILLO	
05001621938700008352	William De Jesus Silva Gomez	CL 52 # 8 15 IN 14. DIRECCIÓN VERBAL.	28,5
050012281300000000190	Olga Maritza Mazo Palacio	CL 56 #8 ESTE 320	50

Fuente: Informes de producción – julio de 2024

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 julio, en total se realizaron 937 acompañamientos, de los cuales 161 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 15% 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 21:56 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 julio de 2024, Medellín

Nombre Supervisor	Encuesta	Inconformidad	Reencuesta	Verificación	Total
Andres Mauricio_Montoya_Ortega	96	14	17	29	156
Angelo Mauricio Palma Manrique	101	16	22	24	163
Carlos Andres Echeverri Tangarife	82	15	27	21	145
Cristiam Antonio Castro Castro	77	15	27	25	144
Jeferson Muneton Garcia	97	18	32	21	168

Nombre Supervisor	Encuesta	Inconformidad	Reencuesta	Verificación	Total
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	89	21	29	22	161
Total general	**542**	**99**	**154**	**142**	**937**

Fuente: Planillas control de calidad – julio de 2024

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

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
Andres Mauricio Montoya Ortega	Andres Felipe Garcia Ruiz	4					4
	Cristian Daniel Rodriguez Duque	5	15	4	8	14	46
	Diana Marcela Gaviria Rojas	4					4
	Jhony Alonso Usuga Agudelo	4	8	4	10	5	31
	Juan Camilo Miranda Rodriguez	6	8	16	14		44
	Wuilkin Rojas		7	9	5	6	27
Total		23	38	33	37	25	156
Angelo Mauricio Palma Manrique	Aylan Darek Gomez Sanchez				18	7	25
	Cristian Camilo Garcia Ocampo			7	4	3	14
	Jhon Harold Vargas Saldarriaga		15	8	4		27
	Leidy Biviana Osorio Loaiza	8	19	9	6	12	54
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	5					5
	Lucas Posada Suarez	4					4
	Natalia Londono Gonzalez	10	8	9	7		34
Total		27	42	33	39	22	163
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Angie Yuliana Gil Suarez		7	7	8	4	26
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	6	6	6	6	10	34
	Carlos Alberto Cruz Gil	8		15	8		31

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
	Cristian Camilo Garcia Ocampo	7					7
	Diego Alejandro Castaneda		8		3	4	15
	Euclides Blanquiceth Pajaro	6	8	6	7	5	32
Total		27	29	34	32	23	145
Cristiam Antonio Castro Castro	Tatiana Marcela Pinto Guerra	8	8	16	6	9	47
	Andres Felipe Garcia Ruiz	3	8	8	2		21
	Cristian Manuel Taborda Ospina		18	4	13	4	39
	Juan Felipe Yarce Bermudez	7					7
	Lucas Posada Suarez	4	9		11	6	30
Total		22	43	28	32	19	144
Jeferson Muneton Garcia	Aylan Darek Gomez Sanchez	8					8
	Daniel Valencia Londono			4			4
	Diana Marcela Gaviria Rojas	7	7	6	8		28
	Edwin Arango Quintero	8	8	8	8	2	34
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	7	7	5	9	14	42
	Michael Stiven Perez Correa	6	8	14	16	8	52
Total		36	30	37	41	24	168
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	Daniel Valencia Londono		7		9		16
	Edwin Cuervo Ramirez	6	11		10	5	32
	Euclides Blanquiceth Pajaro	9					9
	Even Fernando Ortiz Celis		17	16	3	4	40

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
	Juan Esteban Londono Alvarez	15		8	8	8	39
	Juan Felipe Yarce Bermudez	6			8	4	18
	Leidy Biviana Osorio Loaiza				7		7
Total		36	35	24	45	21	161
Total General		**171**	**217**	**189**	**226**	**134**	**937**

Fuente: Planillas control de calidad – julio de 2024

Por parte de Apoyo a trabajo de campo realizó 46 acompañamientos a los supervisores durante el mes de julio, realizadas de la siguiente manera:

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

Nombre	Cantidad
Andres Mauricio Montoya Ortega	5
Angelo Mauricio Palma Manrique	9
Carlos Andres Echeverri Tangarife	11
Cristiam Antonio Castro Castro	6
Jeferson Muneton Garcia	4
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	11
Total general	46

Fuente: Planillas control de calidad – julio de 2024

El Anexo N°2 contiene las actas de reunión efectuadas con el equipo supervisor y encuestador en el mes de julio 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 julio de 2024, Medellín

Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de junio de 2024	Recibido julio de 2024	Total por atender	Atendido julio de 2023	% Atención	Total Pendiente al 31 de julio de 2024
Tutelas-Fallos	0	63	63	63	100%	0

Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de junio de 2024	Recibido julio de 2024	Total por atender	Atendido julio de 2023	% Atención	Total Pendiente al 31 de julio de 2024
Derechos de Petición	0	234	234	234	100%	0
Total	**0**	**297**	**297**	**297**	**100%**	**0**

Fuente: SisbenApp-Mercurio – julio de 2024

En julio ingresaron 234 peticiones, en julio aumento en 62 peticiones frente a junio.

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 junio se recibieron 63 entre fallos y tutelas de las cuales 39 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 julio de 2024, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	02/07/2024	2024-00239	CON RESPUESTA
2	03/07/2024	2024-01046	CON RESPUESTA
3	03/07/2024	2024-00239	NO REQUIERE RESPUESTA
4	04/07/2024	2024-01198	NO REQUIERE RESPUESTA
5	04/07/2024	2024-00349	CON RESPUESTA
6	04/07/2024	2024-10320	CON RESPUESTA
7	04/07/2024	2024-00999	NO REQUIERE RESPUESTA
8	05/07/2024	2024-00306	CON RESPUESTA
9	08/07/2024	2024-00225	NO REQUIERE RESPUESTA
10	08/07/2024	2024-00094	NO REQUIERE RESPUESTA
11	08/07/2024	2024-00116	NO REQUIERE RESPUESTA
12	08/07/2024	2024-00102	CON RESPUESTA
13	08/07/2024	2024-00246	CON RESPUESTA
14	09/07/2024	2024-00929	NO REQUIERE RESPUESTA
15	09/07/2024	2024-00212	NO REQUIERE RESPUESTA
16	10/07/2024	2024-00191	CON RESPUESTA
17	10/07/2024	2024-01161	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
18	10/07/2024	2024-10105	NO REQUIERE RESPUESTA
19	11/07/2024	2024-01046	NO REQUIERE RESPUESTA
20	11/07/2024	2024-00210	CON RESPUESTA
21	11/07/2024	2024-00921	NO REQUIERE RESPUESTA
22	12/07/2024	2024-00156	NO REQUIERE RESPUESTA
23	12/07/2024	2024-00102	CON RESPUESTA
24	12/07/2024	2024-01297	CON RESPUESTA
25	12/07/2024	2024-00260	CON RESPUESTA
26	12/07/2024	2024-10320	NO REQUIERE RESPUESTA
27	16/07/2024	2024-00349	CON RESPUESTA
28	16/07/2024	2024-00191	NO REQUIERE RESPUESTA
29	16/07/2024	2024-00102	NO REQUIERE RESPUESTA
30	16/07/2024	2024-00255	CON RESPUESTA
31	16/07/2024	2024-00248	CON RESPUESTA
32	17/07/2024	2024-00259	CON RESPUESTA
33	17/06/2024	2024-00925	NO REQUIERE RESPUESTA
34	17/06/2024	2024-00306	NO REQUIERE RESPUESTA
35	17/07/2024	2024-00225	CON RESPUESTA
36	17/06/2024	2024-00258	NO REQUIERE RESPUESTA
37	18/07/2024	2024-00102	NO REQUIERE RESPUESTA
38	18/07/2024	2024-00292	CON RESPUESTA
39	19/07/2024	2024-00246	NO REQUIERE RESPUESTA
40	19/07/2024	2024-00210	NO REQUIERE RESPUESTA
41	22/07/2024	2024-10363	CON RESPUESTA
42	23/07/2024	2024-00921	NO REQUIERE RESPUESTA
43	23/07/2024	2024-01297	NO REQUIERE RESPUESTA
44	24/07/2024	2024-00260	CON RESPUESTA
45	24/07/2024	2024-00288	CON RESPUESTA
46	24/07/2024	2024-00255	NO REQUIERE RESPUESTA
47	25/07/2024	2024-10370	CON RESPUESTA
48	25/07/2024	2024-01274	CON RESPUESTA
49	25/07/2024	2024-00355	CON RESPUESTA
50	26/07/2024	2024-01284	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
51	26/07/2024	2024-00349	CON RESPUESTA
52	26/07/2024	2024-00277	CON RESPUESTA
53	29/07/2024	2024-01389	CON RESPUESTA
54	30/07/2024	2024-00248	NO REQUIERE RESPUESTA
55	30/07/2024	2024-00225	NO REQUIERE RESPUESTA
56	30/07/2024	2024-01284	NO REQUIERE RESPUESTA
57	30/07/2024	2024-00279	CON RESPUESTA
58	30/07/2024	2024-01302	CON RESPUESTA
59	31/07/2024	2024-00288	CON RESPUESTA
60	30/07/2024	2024-00259	NO REQUIERE RESPUESTA
61	31/07/2024	2024-00292	NO REQUIERE RESPUESTA
62	31/07/2024	2024-01274	NO REQUIERE RESPUESTA
63	31/07/2024	2024-01349	CON RESPUESTA

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

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

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	63
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	234
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	297
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	7.899
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	2	1.252

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	15	13.339
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	3	7.176

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

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de julio 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 julio se brindó respuesta a 135 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 151 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.

De juzgados y diferentes dependencias de la Alcaldia se recibieron 139 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 julio de 2024, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
feb-24	104	170	2	**276**	**21%**
mar-24	89	125	4	**218**	**16%**
abr-24	78	111	1	**190**	**14%**
may-24	92	113	3	**208**	**16%**
jun-24	74	85	0	**159**	**12%**
jul-24	135	151	0	**286**	**21%**
Total	**572**	**755**	**10**	**1337**	**100%**
%	**43%**	**56%**	**1%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – julio de 2024

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de julio se realizaron labores en el archivo físico correspondientes a la disposición de fichas y soportes de las diferentes solicitudes y su correspondiente almacenamiento en forma consecutiva. Estos documentos (fichas y soportes) hacen parte de insumos que se deben suministrar para dar respuesta a tutelas y derechos de petición

En julio se efectuó el control, almacenamiento y la custodia de 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 julio de 2024: 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 (6.417), Gestionadas telefónicamente (785), no efectivas (697), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En julio 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 julio de 2024, Medellín.

Resultado de Llamada	7256	%
Efectivas	**7.256**	**58%**
Confirmada con un informante calificado	7.256	58%
No Efectivas	**5.354**	**42%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	2.735	22%
Reprogramada para tercera llamada	738	6%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	286	2%
Rechazo - No Coinciden las personas	87	1%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	1284	10%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	171	1%
Teléfono no asignado, fuera de servicio o equivocado	3	0%
Documento no valido o vencido	50	0%
Total	**12.610**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – julio de 2024

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**55**	**63%**
Información suministrada	55	63%
No Efectivas	**33**	**38%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	33	38%
Total	**88**	**100%**

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

Detalle	Julio
Efectiva	164
No contesta	51
Escalar al DNP	4
Total	**219**

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

8. Proceso de notificaciones

En el mes de julio se efectuó el proceso de notificación a hogares de marca 10. La cantidad enviada por correo certificado fue de 4.000.

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 julio fue de: 827

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

Fecha	Cantidad
1/07/2024	1
2/07/2024	20
3/07/2024	18
4/07/2024	15
5/07/2024	11
6/07/2024	2
7/07/2024	5
8/07/2024	14
9/07/2024	12
10/07/2024	14
11/07/2024	9
12/07/2024	10
13/07/2024	4
14/07/2024	3
15/07/2024	12
16/07/2024	9
17/07/2024	9
18/07/2024	60
19/07/2024	53
20/07/2024	17

Fecha	Cantidad
21/07/2024	6
22/07/2024	62
23/07/2024	74
24/07/2024	69
25/07/2024	60
26/07/2024	55
27/07/2024	18
28/07/2024	4
29/07/2024	74
30/07/2024	46
31/07/2024	61
Total general	827

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. Atención a jornadas institucionales:

En el mes de julio se participó de 2 jornada institucionales de la siguiente manera:

Fecha	Barrio/ corregimiento	Solicitudes radicadas	Personas atendidas	Novedades presentadas
13/07/2024	Laureles	17	18	Se brindó orientación y se entrego certificados de la página nacional.
27/07/2024	Trinidad	4	12	Se brindó orientación y se entrego certificados de la página nacional

11. Equipo de trabajo:

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

Cordialmente;

Laura López

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente