CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600100713 DE 2024

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del mes de noviembre de 2024
Contrato 4600100713

Medellín, diciembre 6 de 2024

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de noviembre de 2024, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de noviembre de 2024, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de noviembre de 2024, Medellín 8
Tabla 4 Reporte de solicitud pendiente por ausencia de informante calificado, Medellín .. 9
Tabla 5 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de noviembre de 2024, Medellín 10
Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de noviembre de 2024, Medellín 10
Tabla 7 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo en el mes de noviembre de 2024, Medellín 12
Tabla 8 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de noviembre de 2024, Medellín 13
Tabla 9 Relación de tutelas atendidas en el mes de noviembre de 2024, Medellín. 13
Tabla 10 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de noviembre de 2024. 15
Tabla 11 Correos recibidos y atendidos en el mes de noviembre de 2024, Medellín. 17
Tabla 12 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de noviembre de 2024, Medellín. 18
Tabla 13 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de noviembre de 2024, Medellín. 18
Tabla 14 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de verificación en el mes de noviembre de 2024, Medellín. 19
Tabla 15 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de noviembre de 2024, Medellín. 22

ANEXOS

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

INTRODUCCIÓN

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

1. **Trabajo de Campo:**

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

Detalle	Pendiente al 31 de octubre	Recibido en noviembre de 2024	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido noviembre de 2024	% Atención	Pendiente al 310 de noviembre
Solicitud Encuesta	3.126	8.045	11.171	7.570	690	873	9.133	81,76%	2.038
Total	3.126	8.045	11.171	7.570	690	873	9.133	81,76%	2.038

Fuente: SisbenApp- noviembre de 2024

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	7.570
No Efectivas	1.563
Rechazadas	7
Total	9.140

Nota: El dato de No efectivas 1.639 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (690) más las Gestionadas con atención telefónicamente (873) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

En el mes de noviembre se realizó un total de 7.570 encuestas efectivas en las viviendas del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación.

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

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 83,6%, con un total de 7.570 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 4,93% en el mes de noviembre, este porcentaje quedó igualado con respecto al mes de octubre, de igual forma se sigue llevando la estrategia de trabajo 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 noviembre alcanzó un 10,84%; 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 durante el año 2024 gracias a la estrategia.

En el mes de noviembre se realizaron 3 encuestas por Tutela o Fallo de Tutela.

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

De las 7.570 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 7 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, efectivas pendientes y no efectivas; estas se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.

Encuestas Efectivas: 7.570 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas Rechazadas por el DNP: 7 Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.
Encuestas para facturar: 7.540 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 23 Ver 3Anexo N°1, pestaña “Gestionadas Sin Aprobar”

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

Tipo Resultado	Cantidad	Promedio
Efectiva	7570	84,2%
Rechazada por dirección no coincide	235	2,6%
Ausente segunda visita	243	2,7%
Ausente	732	8,1%
Rechazada porque no coinciden las personas	182	2,0%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	15	0,2%
Rechazada porque no le interesa el trámite	11	0,1%
Desocupada	4	0,0%

Fuente: Informes de producción – noviembre 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 4,93%.

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 10,8%, 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 noviembre fue de 975 solicitudes.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 11,6 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 313 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 83,6%

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (7.570), las no efectivas (690). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (7), de las encuestas a facturar en noviembre (7.540) y las efectivas en estado pendiente (23).

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 411 en promedio, y los sábados, domingos y festivos un promedio de 20, de la cantidad de solicitudes que ingresaron en general.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes fue de 8.045

La tabla 4 presenta 1 solicitud en estado pendiente por agendar por falta de informante calificado dado que la persona se encuentra hospitalizada.

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

Radicado	Fecha Solicitud	Tipo Solicitud	Nombre	Novedad
05001285104710000856 2	28/10/2024	NUEVA ENCUESTA	Ana Felisa Correa Quiroz	Hospitalizado

Fuente: Informes de producción – noviembre 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 noviembre, en total se realizaron 974 acompañamientos, de los cuales 227 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 23.31% 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 18:24 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° 5 se presentan encuestadores asignados a su supervisor.

Tabla 5 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de noviembre de 2024, Medellín

Nombre Supervisor	Encuesta	Inconformidad	Reencuesta	Verificación	Total
Andres Mauricio_Montoya_Ortega	107	7	38	33	185
Angelo Mauricio Palma Manrique	82	11	31	44	168
Carlos Andres Echeverri Tangarife	77	16	25	38	156
Cristiam Antonio Castro Castro	78	15	42	54	189
Jeferson Muneton Garcia	39	3	28	15	85
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	85	15	48	43	191
Total general	**468**	**67**	**212**	**227**	**974**

Fuente: Planillas control de calidad – noviembre de 2024

Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de noviembre de 2024, Medellín

Supervisor	Encuestador	encuesta_nueva	inconformidad	reencuesta	verificacion	Total general
Andres Mauricio Montoya Ortega	Jhofer Andrey Mejia Mina	21	4	12	9	46
	Juan Felipe Yarce Bermudez	18	1	3	6	28
	Jhony Alonso Usuga Agudelo	27		8	8	43
	Edwin Cuervo Ramirez	26	1	10	5	42
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	15	1	5	5	26
Total Andres Mauricio Montoya Ortega		**107**	**7**	**38**	**33**	**185**
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	Jhon Harold Vargas Saldarriaga	18	2	5	6	31
	Michael Stiven Perez Correa	19		12	10	41
	Cristian Camilo Garcia Ocampo	10	2	9	4	25
	Cristian Santiago Tangarife Toro	24	7	11	8	50

Supervisor	Encuestador	encuesta_ nueva	inconformidad	reencuesta	verificacion	Total general
	Euclides Blanquiceth Pajaro	13	4	11	15	43
	Cristiam Antonio Castro Castro	1				1
Total Yurany Faisury Bedoya Cuervo		**85**	**15**	**48**	**43**	**191**
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Daniel Yepes Munoz	10	1	8	4	23
	Wuilkin Rojas	17	4	3	8	32
	Tatiana Marcela Pinto Guerra	14	3	2	14	33
	Leidy Biviana Osorio Loaiza	26	7	6	10	49
	Even Fernando Ortiz Celis	10	1	6	2	19
Total Carlos Andres Echeverri Tangarife		**77**	**16**	**25**	**38**	**156**
Cristiam Antonio Castro Castro	Juan Esteban Londono Alvarez	27	3	5	16	51
	Jorge Ivan Garcia Florez	18	5	14	15	52
	Diego Alejandro Castaneda	20	3	8	10	41
	Diana Marcela Gaviria Rojas	12	4	15	13	44
	Angie Daniela Marin Correa	1				1
Total Cristiam Antonio Castro Castro		**78**	**15**	**42**	**54**	**189**
Jeferson Muneton Garcia	Juan Camilo Miranda Rodriguez	9	1	9	3	22
	Jose Alberto Valencia Restrepo	6		6		12
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	8	1	4	4	17
	Angie Yuliana Gil Suarez	11	1	6	2	20
	Cristian Daniel Rodriguez Duque	5		3	6	14
Total Jeferson Muneton Garcia		**39**	**3**	**28**	**15**	**85**
	Daniel Yepes Munoz			1		1

Supervisor	Encuestador	encuesta_ nueva	inconfor midad	reencu esta	verific acion	Total general
Angelo Mauricio Palma Manrique	Veronica Herrera Ramirez	13	2	3	10	28
	Daniel Valencia Londono	17	2	12	11	42
	Andres Felipe Garcia Ruiz	17	2	4	3	26
	Edwin Arango Quintero	19	2	4	9	34
	Natalia Londono Gonzalez	16	3	7	11	37
Total Angelo Mauricio Palma Manrique		**82**	**11**	**31**	**44**	**168**
Total general		**468**	**67**	**212**	**227**	**974**

Fuente: Planillas control de calidad – noviembre de 2024

Por parte de Apoyo a trabajo de campo realizó 58 acompañamientos a los supervisores durante el mes de noviembre, realizadas de la siguiente manera:

Tabla 7 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo en el mes de noviembre de 2024, Medellín

Nombre	Cantidad
Andres Mauricio Montoya Ortega	10
Angelo Mauricio Palma Manrique	9
Carlos Andres Echeverri Tangarife	3
Cristiam Antonio Castro Castro	13
Jeferson Muneton Garcia	11
Total general	58

Fuente: Planillas control de calidad – noviembre de 2024

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

3. Atención de Tutelas y PQRS

Tabla 8 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de noviembre de 2024, Medellín

Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de octubre de 2024	Recibido noviembre de 2024	Total por atender	Atendido noviembre de 2023	% Atención	Total Pendiente al 30 de noviembre de 2024
Tutelas-Fallos	0	51	51	31	61%	20
Derechos de Petición	4	111	115	89	77%	26
Total	**4**	**162**	**166**	**120**	72%	**46**

Fuente: Mercurio – noviembre de 2024

El 8 de noviembre de 2024, se realizó el proceso de migración de la versión del Sistema de Gestión Documental Mercurio 6.5 a la nueva versión del Sistema de Gestión Documental ECM Mercurio 8.0, este proceso técnico de migración ha presentado algunos inconvenientes y fallas técnicas lo que implico que durante el mes de noviembre no se ha podido generar el reporte de las peticiones ingresadas por dicho sistema.

Por parte del DAP y de Gestion Documental se han enviado algunas de estas peticiones a través de correo electrónico y en la medida que ha permitido asignar por mercurio se han asignado a los respectivos jurídicos.

El anexo N° 4 contiene solo la relación de las PQRS que se han proyectado lo que implica que no se tiene el dato completo de las peticiones que ingresaron y se radicaron en el mes de noviembre. Se espera que para diciembre se estabilice el sistema y se pueda presentar el reporte completo del mes de noviembre.

Por este motivo el porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 72%, quedando por atender 26 peticiones de las que se han cargado por Mercurio a la fecha. Se destaca que parte de estas peticiones están próximas a vencer.

Frente al tema de las tutelas y fallos en noviembre se recibieron 51 entre fallos y tutelas de las cuales 31 requirieron una respuesta. En noviembre aumento la cantidad de tutelas frente a octubre en 8.

En el anexo Nº 3, el archivo de Excel tiene la columna J, llamada “Procedimiento” donde se enuncia cuáles de ellas requieren respuesta.

Tabla 9 Relación de tutelas atendidas en el mes de noviembre de 2024, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	05/11/2024	2024-01885	NO REQUIERE RESPUESTA
2	05/11/2024	2024-00403	NO REQUIERE RESPUESTA
3	06/11/2024	2024-00417	CON RESPUESTA
4	06/11/2024	2024-00957	NO REQUIERE RESPUESTA
5	06/11/2024	2024-02098	CON RESPUESTA
6	06/11/2024	2024-01038	CON RESPUESTA
7	06/11/2024	2024-00409	NO REQUIERE RESPUESTA
8	08/11/2024	2024-00337	CON RESPUESTA
9	12/11/2024	2024-00417	NO REQUIERE RESPUESTA
10	12/11/2024	2024-02050	CON RESPUESTA
11	12/11/2024	2024-10192	CON RESPUESTA
12	12/11/2024	2023-00068	NO REQUIERE RESPUESTA
13	13/11/2024	2024-00166	CON RESPUESTA
14	08/10/2024	2024-10143	NO REQUIERE RESPUESTA
15	14/11/2024	2024-02050	NO REQUIERE RESPUESTA
16	14/11/2024	2024-02067	CON RESPUESTA
17	14/11/2024	2024-00428	CON RESPUESTA
18	15/11/2024	2024-00183	CON RESPUESTA
19	15/11/2024	2024-00431	CON RESPUESTA
20	15/11/2024	2024-01038	NO REQUIERE RESPUESTA
21	18/11/2024	2024-00512	CON RESPUESTA
22	18/11/2024	2024-10249	CON RESPUESTA
23	19/11/2024	2024-00441	CON RESPUESTA
24	19/11/2024	2024-00473	CON RESPUESTA
25	19/11/2024	2024-00173	CON RESPUESTA
26	19/11/2024	2024-00438	CON RESPUESTA
27	20/11/2024	2024-00459	CON RESPUESTA
28	20/11/2024	2024-00461	CON RESPUESTA
29	20/11/2024	2024-00441	NO REQUIERE RESPUESTA
30	20/11/2024	2024-10453	CON RESPUESTA
31	21/11/2024	2024-00337	NO REQUIERE RESPUESTA
32	22/11/2024	2024-00361	CON RESPUESTA
33	22/11/2024	2024-02067	NO REQUIERE RESPUESTA
34	22/11/2024	2024-02260	CON RESPUESTA
35	25/11/2024	2024-10192	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
36	25/11/2024	2024-00361	CON RESPUESTA
37	25/11/2024	2024-00331	CON RESPUESTA
38	26/11/2024	2024-00428	NO REQUIERE RESPUESTA
39	26/11/2024	2024-10203	NO REQUIERE RESPUESTA
40	26/11/2024	2024-00183	NO REQUIERE RESPUESTA
41	26/11/2024	2024-00186	CON RESPUESTA
42	26/11/2024	2024-00515	CON RESPUESTA
43	27/11/2024	2024-00876	NO REQUIERE RESPUESTA
44	27/11/2024	2024-00436	CON RESPUESTA
45	27/11/2024	2024-00166	NO REQUIERE RESPUESTA
46	27/11/2024	2024-00455	CON RESPUESTA
47	27/11/2024	2024-00515	NO REQUIERE RESPUESTA
48	27/11/2024	2024-00082	NO REQUIERE RESPUESTA
49	29/11/2024	2024-10565	CON RESPUESTA
50	29/11/2024	2024-02115	CON RESPUESTA
51	29/11/2024	2024-00473	NO REQUIERE RESPUESTA

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

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS proyectadas en el mes de noviembre de 2024.

La tabla 10 presenta el resumen de la gestión realizada por cada perfil en el mes de noviembre de 2024.

Tabla 10 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de noviembre de 2024.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	51
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	89
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	51
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	9.133

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	2	1.362
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	24	42.376
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	3	6.215

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

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de noviembre 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 noviembre se brindó respuesta a 83 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 83 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 130 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. Adicional hay una hoja con la relación de las peticiones que fueron enviadas a los destinatarios de los usuarios que realizaron una PQRS y que por las falencias de Mercurio se le envío notificación por el buzón. En total fueron 9 peticiones.

Tabla 11 Correos recibidos y atendidos en el mes de noviembre de 2024, Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
feb-24	104	170	2	**276**	**12%**
mar-24	89	125	4	**218**	**10%**
abr-24	78	111	1	**190**	**9%**
may-24	92	113	3	**208**	**9%**
jun-24	74	85	0	**159**	**7%**
jul-24	135	151	0	**286**	**13%**
ago-24	141	104	2	**247**	**11%**
sep-24	76	156	4	**236**	**11%**
oct-24	74	147	1	**222**	**10%**
nov-24	82	83	2	**167**	**8%**
Total	**945**	**1245**	**19**	**2209**	**100%**
%	**43%**	**56%**	**1%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – noviembre de 2024

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 (7.570), Gestionadas telefónicamente (873), no efectivas (690), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En noviembre se trabajaron 4 campañas: la campaña de agendamiento, rechazadas, debido proceso y la de verificación

Tabla 12 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de noviembre de 2024, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**8.140**	**56%**
Confirmada con un informante calificado	8.140	48%
No Efectivas	**6.408**	**44%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	2.867	20%
Reprogramada para tercera llamada	880	6%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	572	4%
Rechazo - No Coinciden las personas	123	1%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	1744	12%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	179	1%
Novedad en radicación	40	0%
Documento no valido o vencido	3	0%
Total	**14.548**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – noviembre de 2024

Tabla 13 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de noviembre de 2024, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Efectivas	**41**	**71%**
Información suministrada	41	71%
No Efectivas	**17**	**29%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	17	29%
Total	**58**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – noviembre de 2024

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

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Información entregada	6859	25%
No contestó definitivamente	9176	33%
No lo conocen número equivocado	935	3%
Novedad en registro	9	0%
Rechazo	34	0%
Volver a llamar/No contestan/Buzon de mensajes	10.497	38%
Total	27.510	100%

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

Detalle	Cantidad
Efectiva	134
No contesta	33
Teléfono errado	2
Escalar DNP	1
Total	**170**

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

8. Proceso de notificaciones

En el mes de noviembre se terminó de hacer entrega de las notificaciones a los hogares de marca 20, de las cuales se hicieron entrega de 8.389 comunicaciones.

Los resultados de las notificaciones con marca 20 fueron las siguientes:

Estado	Cantidad	%
Entregado	7.215	86%
Devuelto	1.174	14%
Total	**8.389**	**100%**
Causales Devoluciones	**Cantidad**	**%**
No reside	151	13%
Dirección incompleta	587	50%
Desconocido	421	36%
Cerrado	15	1%
Total	**1.174**	**100%**

Adicional se hizo entrega de un paquete de 3.611 comunicaciones de marca 10 que estaban pendientes por entregar la primera comunicación y sus resultados de entrega fueron los siguientes:

Estado	Cantidad	%
Entregado	3366	40%
Devuelto	245	3%
Total	**3.611**	**100%**
Causales Devoluciones	**Cantidad**	**%**
No reside	62	5%
Dirección incompleta	51	4%
Desconocido	79	7%
Cerrado	53	5%
Total	**245**	**100%**

El Anexo N° 9 contiene la base de datos de los hogares notificados de marca 10 y marca 20 por mensajería certificada.

Adicionalmente se presenta un resumen general del debido proceso realizado a los registros identificados con marca 20 con el archivo trabajado correspondiente al corte de julio de 2024.

MARCA 10	**En verificación**	**Sin verificación**	**Total**
Hogares marca 10	48034	7289	55323
Encuesta pos comunicado & Continua verificación	34		34
Solicitud pendiente	767		767

MARCA 10	En verificación	Sin verificación	Total
Dir errónea & sin sol pendientes & sin enc pos comunicado	898		898
Total Hogares a notificar	**46335**		**46335**
Notificados	**34739**		
Notificados - 472	16928		
Entregados - 472	7380		
Novedad - Menor de edad en destinatario	4078		
Devueltos - 472	9548		
Novedad - Menor de edad en destinatario	5210		
Notificados - Cadena	17811		
Entregados - Cadena	15617		
Novedad - Menor de edad en destinatario	459		
Devueltos - Cadena	2194		
Novedad - Menor de edad en destinatario	34		
En proceso de notificación - Cadena	**3492**	**119**	**3611**
Total notificados	**38231**		
Sin notificar	**8104**		
Dir errónea	4528		
Novedad primer envío	3576		

	Hogares	Personas
Listo Para Acto Administrativo	**18940**	**22412**
Etapa 1 - Inactivo Programa Social	7801	11273
Etapa 2 - Activo Programa Social	11139	11139
Notificaciones por aviso en cartelera o página web	**757**	**792**
Etapa 1 - Inactivo Programa Social	292	327
Etapa 2 - Activo Programa Social	465	465
Notificaciones en la vivienda	**1399**	**1400**
Etapa 1 - Inactivo Programa Social	492	493
Etapa 2 - Activo Programa Social	907	907

9. Portal de Solicitudes:

La cantidad de solicitudes de encuesta registradas por esta plataforma en el mes de noviembre fue de: 1.066

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

Fecha	Cantidad
1/11/2024	31
2/11/2024	21
3/11/2024	12
4/11/2024	10
5/11/2024	60
6/11/2024	54
7/11/2024	50
8/11/2024	55
9/11/2024	14
10/11/2024	17
11/11/2024	12
12/11/2024	59
13/11/2024	60
14/11/2024	56
15/11/2024	41
16/11/2024	18
17/11/2024	10
18/11/2024	68
19/11/2024	48
20/11/2024	54
21/11/2024	49
22/11/2024	39
23/11/2024	20
24/11/2024	8
25/11/2024	42
26/11/2024	34
27/11/2024	39
28/11/2024	24
29/11/2024	36
30/11/2024	25
Total general	**1.066**

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 noviembre se participó de 10 jornadas institucionales en las diferentes comunas de la ciudada convocado por la Secretaria de Secretaria de Salud, Defensoría del Pueblo, Casa de Justicia Villa del Socorro, Secretaria de Inclusión Social y Migración Colombia.

Fecha	Comuna	Dependencia	Personas Atendidas	Radicados realizados
2/11/2024	Comuna 7 Robledo - 12 de octubre	Feria Ser Saludable - Salud	39	4
16/11/2024	Comuna 12 La América	Secretaria de Inclusión Social	4	1
16/11/2024	Comuna 12 La América	Feria Ser Saludable - Salud	20	8
21/11/2024	Comuna 80 San Antonio de Prado	Feria Ser Saludable - Salud	28	5
23/11/2024	Comuna 15 Guayabal	Feria Ser Saludable - Salud	14	1
23/11/2024	Comuna 8 Villa Hermosa	Feria Ser Saludable - Salud	10	3
23/11/2024	Comuna 2 Santa Cruz	Casa de Justicia Villa del Socorro	26	8
23/11/2024	Comuna 80 San Antonio de Prado	Defensoría del Pueblo	45	8
30/11/2024	Comuna 2 - Santa cruz	Casa de Justicia Villa del Socorro	23	7
28-29-30-11-2024	Comuna 16 Belén	Evento Migración Colombia	216	136

11. Equipo de trabajo:

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

Cordialmente;

Laura López

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente