CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600100713 DE 2024

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe al 6 de diciembre de 2024
Contrato 4600100713

Medellín, diciembre 10 de 2024

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo al 6 de diciembre de 2024, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas al 6 de diciembre de 2024, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, al 6 de diciembre de 2024, Medellín 8
Tabla 5 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud al 6 de diciembre de 2024, Medellín 9
Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador al 6 de diciembre de 2024, Medellín 10
Tabla 7 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo al 6 de diciembre de 2024, Medellín 12
Tabla 12 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas al 6 de diciembre de 2024, Medellín. 13
Tabla 14 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de verificación al 6 de diciembre de 2024, Medellín. 13
Tabla 15 Portal de Solicitudes del DNP registradas al 6 de diciembre de 2024, Medellín. 14

ANEXOS

Anexo 1 Gestión solicitudes de campo

Anexo 2 Data de control calidad

Anexo 3 Archivo con relación de radicados para almacenamiento y custodia en el archivo físico.

Anexo 4 Archivo de los registros llamados al 6 de diciembre de 2024 con las diferentes campañas de contacto al ciudadano

Anexo 5 Trámites Presenciales y portal ciudadano

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600100713 de 2024, se presenta el informe de actividades al 6 de diciembre 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 estas, 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 estas 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 al 6 de diciembre de 2024.

1. **Trabajo de Campo:**

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo al 6 de diciembre de 2024, Medellín

Detalle	Pendiente al 30 de noviembre	Recibido al 6 de diciembrede 2024	Total por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido al 6 de diciembre de 2024	% Atención	Pendiente al 6 de diciembre
Solicitud Encuesta	2.038	2.038	4.076	1.399	159	144	1.702	41,76%	2.374
Total	2.038	2.038	4.076	1.399	159	144	1.702	41,76%	2.038

Fuente: SisbenApp- al 6 de diciembre de 2024

Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas al 6 de diciembre de 2024, Medellín

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	1.399
No Efectivas	303
Rechazadas	1
Total	1.703

Nota: El dato de No efectivas 303 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (159) más las Gestionadas con atención telefónicamente (144) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

Al 6 de diciembre se realizó un total de 1.399 encuestas efectivas en las viviendas del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación.

El promedio de encuestas que se obtuvo entre el 01 al 06 de diciembre fue de 10,9 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 81,5%, 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 4,03% al 6 de diciembre, este porcentaje bajó respecto al mes de noviembre, 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 al 6 de diciembre alcanzó un 12,15%; 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.

Al 6 de diciembre se realizaron encuestas por Tutela o Fallo de Tutela.

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

De las 1.399 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, rechazó 1 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: 1.399 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas Rechazadas por el DNP: 1 Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.
Encuestas para facturar: 1.395 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente):3 Ver Anexo N°1, pestaña “EfectivasEnEstadoPendiente”

Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, al 6 de diciembre de 2024, Medellín

Tipo Resultado	Cantidad	Promedio
Efectiva	1399	81,72%
Rechazada por dirección no coincide	69	4,03%
Ausente segunda visita	54	3,15%
Ausente	154	9,00%
Rechazada porque no coinciden las personas	28	1,64%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	3	0,18%
Rechazada porque no le interesa el trámite	5	0,29%

Fuente: Informes de producción – al 6 de diciembre 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 4,03%.

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 12,15%, 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 al 6 de diciembre fue de 208 solicitudes.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 10,9 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 279,8 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 81,5%

El Anexo N° 1 contiene la información con las solicitudes efectivas (1.399), las no efectivas (159). De igual forma incluye información de las rechazadas de campo por el DNP (1), de las encuestas a facturar al 6 de diciembre (1.395) y las efectivas en estado pendiente (3).

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 406 en promedio, y los sábados, domingos y festivos un promedio de 7, de la cantidad de solicitudes que ingresaron en general.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes fue de 2.038

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

2. Control Calidad Trabajo de Campo:

Como complemento al proceso de trabajo de campo, los supervisores realizaron acompañamiento a su grupo de encuestadores al 6 de diciembre en total se realizaron 178 acompañamientos, de los cuales 31 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 17.42% 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 20:13 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 4 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud al 6 de diciembre de 2024, Medellín

Nombre Supervisor	Encuesta	Inconformidad	Reencuesta	Verificación	Total
Andres Mauricio_Montoya_Ortega	13	4	16	4	37
Angelo Mauricio Palma Manrique	13	2	5	6	26
Carlos Andres Echeverri Tangarife	15		4	6	25

Nombre Supervisor	Encuesta	Inconformidad	Reencuesta	Verificación	Total
Cristiam Antonio Castro Castro	9	1	20	3	33
Jeferson Muneton Garcia	12	1	10	5	28
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	12	2	8	7	29
Total general	**74**	**10**	**63**	**31**	**178**

Fuente: Planillas control de calidad – al 6 de diciembre de 2024

Tabla 5 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador al 6 de diciembre de 2024, Medellín

Supervisor	Encuestador	encuesta_nueva	inconformidad	reencuesta	verificacion	Total general
Yurany Faisury Bedoya Cuervo	Angie Yuliana Gil Suarez	3	1	1	1	6
	Cristian Santiago Tangarife Toro	3	1	3		7
	Anny Yulieth Perez Pulgarin			1	1	2
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	2		1	2	5
	Jhony Alonso Usuga Agudelo	4		2	3	9
Total Yurany Faisury Bedoya Cuervo		**12**	**2**	**8**	**7**	**29**
Andres Mauricio Montoya Ortega	Daniel Yepes Munoz				1	1
	Michael Stiven Perez Correa	3	1	3		7
	Cristian Camilo Garcia Ocampo	2	1	2	1	6
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	2	2	2	1	7
	Veronica Herrera Ramirez	3		4	1	8
	Jose Alberto Valencia Restrepo	3		5		8
Total Andres Mauricio Montoya Ortega		**13**	**4**	**16**	**4**	**37**
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Juan Camilo Miranda Rodriguez	2			1	3
	Jhofer Andrey Mejia Mina	2			1	3

	Cristian Daniel Rodriguez Duque	2				2
	Juan Felipe Yarce Bermudez	3		1		4
	Leidy Biviana Osorio Loaiza	4		1	1	6
	Jorge Ivan Garcia Florez	2		2	3	7
Total Carlos Andres Echeverri Tangarife		**15**		**4**	**6**	**25**
Cristiam Antonio Castro Castro	Andres Felipe Garcia Ruiz	1		2	2	5
	Edwin Cuervo Ramirez	2		2	1	5
	Leidy Biviana Osorio Loaiza	2	1	6		9
	Diana Marcela Gaviria Rojas	2		5		7
	Even Fernando Ortiz Celis	2		5		7
Total Cristiam Antonio Castro Castro		**9**	**1**	**20**	**3**	**33**
Jeferson Muneton Garcia	Cristian Santiago Tangarife Toro	3			3	6
	Cristian Daniel Rodriguez Duque	2			1	3
	Daniel Valencia Londono	1		1	1	3
	Euclides Blanquiceth Pajaro	1		4		5
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	2		3		5
	Juan Esteban Londono Alvarez	3	1	2		6
Total Jeferson Muneton Garcia		**12**	**1**	**10**	**5**	**28**
Angelo Mauricio Palma Manrique	Andres Felipe Garcia Ruiz	2		2	1	5
	Wuilkin Rojas	1		1	1	3
	Tatiana Marcela Pinto Guerra	3		1	3	7
	Veronica Herrera Ramirez	4	1			5

	Diego Alejandro Castaneda	2		1	1	4
	Diana Marcela Gaviria Rojas	1	1			2
Total Angelo Mauricio Palma Manrique		**13**	**2**	**5**	**6**	**26**
Total general		**74**	**10**	**63**	**31**	**178**

Fuente: Planillas control de calidad – al 6 de diciembre de 2024

Por parte de Apoyo a trabajo de campo realizó 9 acompañamientos a los supervisores al 6 de diciembre, realizadas de la siguiente manera:

Tabla 6 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo al 6 de diciembre de 2024, Medellín

Nombre	Cantidad
Angelo Mauricio Palma Manrique	7
Cristiam Antonio Castro Castro	2
Total general	9

Fuente: Planillas control de calidad – al 6 de diciembre de 2024

El Anexo N°2 contiene las actas de reunión efectuadas con el equipo supervisor y encuestador al 6 de diciembre de 2024, la tabla con los resultados de control de calidad realizado al equipo de campo.

3. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

Al 6 de diciembre se realizaron labores en el archivo físico correspondientes a la disposición de fichas y soportes de las diferentes solicitudes y su correspondiente almacenamiento en forma consecutiva. Estos documentos (fichas y soportes) hacen parte de insumos que se deben suministrar para dar respuesta a tutelas y derechos de petición

Al 6 de diciembre 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 al 6 de diciembre 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 (1.399), Gestionadas

telefónicamente (144), no efectivas (159), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

4. Resultados de llamadas Contact Center:

Al 6 de diciembre se trabajaron 4 campañas: la campaña de agendamiento, rechazadas, debido proceso y la de verificación

Tabla 7 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas al 6 de diciembre de 2024, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**1.645**	**57%**
Confirmada con un informante calificado	1.645	57%
No Efectivas	**1.243**	**43%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	542	19%
Reprogramada para tercera llamada	188	7%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado	96	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	24	1%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	356	12%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	25	1%
Novedad en radicación	12	0%
Total	**2.888**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – al 6 de diciembre de 2024

Tabla 8 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de verificación al 6 de diciembre de 2024, Medellín.

Resultado	Cantidad	Porcentaje
Información entregada	2704	36%
No contestó definitivamente	2124	29%
No lo conocen número equivocado	161	2%
Novedad en registro	13	0%
Rechazo	13	0%
Volver a llamar/No contestan/Buzon de mensajes	2.426	33%
Total	7.441	100%

Fuente: Aplicativo Collect-e – al 6 de diciembre 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.

5. **Rechazadas del DNP:**

Se trabajó las rechazadas al 6 de diciembre y su resultado de gestión es la siguiente:

Detalle	Cantidad
Efectiva	15
No contesta	9
Total	**24**

El Anexo N° 8 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondiente al 6 de diciembre de 2024.

6. **Portal de Solicitudes:**

La cantidad de solicitudes de encuesta registradas por esta plataforma al 6 de diciembre fue de: 135

Tabla 4 Portal de Solicitudes del DNP registradas al 6 de diciembre de 2024, Medellín.

Fecha	Cantidad
1/12/2024	7
2/12/2024	40
3/12/2024	40
4/12/2024	48
Total, general	135

Cordialmente;

Laura López

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente