ACTA DE REUNIÓN. Consecutivo 29

Datos Básicos				
Proyecto / contrato / Entidad.	CONSORCIO CONSULTORES 9010 INTERVENTORÍA ENCUESTAS SISBEN IV		**Fecha de reunión**	24 abril de 2025
Tipo de reunión	EXTERNA	VIRTUAL	**Lugar de Reunión:**	SALA VIRTUAL MICROSOFT TEAMS
Responsable del acta	INTERVENTORIA		**Hora de inicio:** **Hora finalización:**	2:00 pm 4:05 pm

Asistentes/Participantes: Anexo: Listado de Asistencia virtual.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Vigésimo primer comité de seguimiento y avance operador - interventoría – SDP

AGENDA DE LA REUNIÓN

Presentación de los participantes.
Presentación del operador, posteriormente interventoría y finaliza la reunión la SDP.

DESARROLLO DE LA SESIÓN

Se inicia la reunión con la socialización de los compromisos del comité anterior del 10 de abril del 2025 y posteriormente con la presentación de los resultados de avance del consorcio operador.

Informe reporte de campo abril 2025

Fecha	Día	Efectivas	Ausentes	Contr Cal Inválido	Traslados	Otros Resulatdos	Total visitas	Día semana	% Efectividad	% Ausentes	% 417	% Traslados	% otros resultados	Encuestadores efectivos	Promedio efectivas diario persona
martes, 1 de abril de 2025	182	277	150	4	9	29	460	182-Martes	60,2%	32,6%	0,9%	2,0%	6,3%	61	4,5
miércoles, 2 de abril de 2025	183	441	236	10	38	88	775	183-Miércoles	56,9%	30,5%	1,3%	4,9%	11,4%	61	7,2
jueves, 3 de abril de 2025	184	754	402	9	68	167	1.332	184-Jueves	56,6%	30,2%	0,7%	5,1%	12,5%	91	8,3
viernes, 4 de abril de 2025	185	720	435	8	74	186	1.349	185-Viernes	53,4%	32,2%	0,6%	5,5%	13,8%	88	8,2
sábado, 5 de abril de 2025	186	636	414	10	78	166	1.226	186-Sábado	51,9%	33,8%	0,8%	6,4%	13,5%	85	7,5
domingo, 6 de abril de 2025	187	261	178	5	40	78	522	187-Domingo	50,0%	34,1%	1,0%	7,7%	14,9%	43	6,1
lunes, 7 de abril de 2025	188	617	423	6	67	156	1.202	188-Lunes	51,3%	35,2%	0,5%	5,6%	13,0%	87	7,1
martes, 8 de abril de 2025	189	548	375	11	61	143	1.077	189-Martes	50,9%	34,8%	1,0%	5,7%	13,3%	91	6,0
miércoles, 9 de abril de 2025	190	346	325	6	40	87	764	190-Miércoles	45,3%	42,5%	0,8%	5,2%	11,4%	72	4,8
jueves, 10 de abril de 2025	191	138	171	1	14	28	338	191-Jueves	40,8%	50,6%	0,3%	4,1%	8,3%	44	3,1
viernes, 11 de abril de 2025	192	279	273	6	76	135	693	192-Viernes	40,3%	39,4%	0,9%	11,0%	19,5%	59	4,7
sábado, 12 de abril de 2025	193	454	394	15	92	186	1.049	193-Sábado	43,3%	37,6%	1,4%	8,8%	17,7%	77	5,9
domingo, 13 de abril de 2025	194	210	170	1	33	79	460	194-Domingo	45,7%	37,0%	0,2%	7,2%	17,2%	35	6,0
lunes, 14 de abril de 2025	195	366	385	7	58	146	904	195-Lunes	40,5%	42,6%	0,8%	6,4%	16,2%	76	4,8
martes, 15 de abril de 2025	196	254	268	2	32	111	635	196-Martes	40,0%	42,2%	0,3%	5,0%	17,5%	55	4,6
miércoles, 16 de abril de 2025	197	105	120	2	9	20	247	197-Miércoles	42,5%	48,6%	0,8%	3,6%	8,1%	33	3,2
jueves, 17 de abril de 2025	198	8	0	0	0	0	8	198-Jueves	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1	8,0
viernes, 18 de abril de 2025	199	5	3	0	0	0	8	199-Viernes	62,5%	37,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1	5,0
sábado, 19 de abril de 2025	200	16	28	0	0	0	44	200-Sábado	36,4%	63,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4	4,0
domingo, 20 de abril de 2025	201	13	12	0	2	7	32	201-Domingo	40,6%	37,5%	0,0%	6,3%	21,9%	5	2,6
lunes, 21 de abril de 2025	202	594	196	14	14	44	848	202-Lunes	70,0%	23,1%	1,7%	1,7%	5,2%	64	9,3
martes, 22 de abril de 2025	203	947	283	17	21	57	1.304	203-Martes	72,6%	21,7%	1,3%	1,6%	4,4%	90	10,5
miércoles, 23 de abril de 2025	204	882	314	14	29	84	1.294	204-Miércoles	68,2%	24,3%	1,1%	2,2%	6,5%	93	9,5
TOTAL GENERAL (30 DE SEP-23 DE ABRIL)		93.001	55.414	2.615	8.493	19.374	170.404		55%	33%	1,5%	5,0%	11,4%	12.744	7,3

El informe de reporte de campo correspondiente al mes de abril muestra como aspecto particular los días de Semana Santa, en los que se evidenció un rendimiento mínimo y una asistencia reducida de personal en campo. Esto se debió, en primer lugar, a que no se contaba con base, ya que esta fue recibida el 16 de abril en horas de la tarde, y solo a partir de ese momento se pudieron generar las rutas de trabajo. En consecuencia, la base 13 inició su operación en campo de manera sólida a partir del lunes 21 de abril.

Este comportamiento impacta varios de los indicadores. De acuerdo con el informe de campo, se reportaron un total de 93.000 encuestas efectivas o visitas con resultado positivo, así como 55.000 ausentes, lo que refleja un porcentaje de efectividad general del 55%. Este cálculo corresponde al periodo comprendido entre el día 1 y el día 204 de campo, con un promedio de 7,3 encuestas efectivas por encuestador.

ESTADO ORACLE BASE 12 SEGÚN LOCALIDAD Y RESULTADO

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
BASE ENTREGA														
12		Total de solicitudes recibidas	3- Exitosa	302- Exitosa Incluida	303-Exitosa Tutela	TOTAL EXITOSAS (E+F+G)	Sin Visita	403 - Ausentes	409 - Trasladados	Otros Resultados	TOTAL NO EXITOSAS (J+K+L)	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS (H+M)	% Solicitudes atendidas (N / D)	EFECTIVIDAD (sobre la base bruta) (H / N)
Cod Loc	LOCALIDAD													
1	Usaquén	167	120	0	0	120	0	25	1	21	47	167	100%	71,9%
2	Chapinero	62	36	0	0	36	0	20	3	3	26	62	100%	58,1%
3	Santafé	128	86	0	0	86	0	14	9	19	42	128	100%	67,2%
4	San Cristóbal	306	235	0	0	235	0	43	6	22	71	306	100%	76,8%
5	Usme	258	212	0	0	212	0	24	4	18	46	258	100%	82,2%
6	Tunjuelito	93	78	0	0	78	0	8	3	4	15	93	100%	83,9%
7	Bosa	594	452	1	0	453	0	69	24	48	141	594	100%	76,3%
8	Kennedy	668	488	3	0	491	0	110	15	52	177	668	100%	73,5%
9	Fontibón	163	126	0	0	126	0	21	3	13	37	163	100%	77,3%
10	Engativá	464	327	1	0	328	0	76	15	45	136	464	100%	70,7%
11	Suba	528	390	4	1	395	0	74	6	53	133	528	100%	74,8%
12	Barrios Unidos	101	84	0	0	84	0	10	1	6	17	101	100%	83,2%
13	Teusaquillo	43	30	0	0	30	0	4	1	8	13	43	100%	69,8%
14	Mártires	65	50	0	0	50	0	7	2	6	15	65	100%	76,9%
15	Antonio Nariño	64	48	1	0	49	0	10	1	4	15	64	100%	76,6%
16	Puente Aranda	182	146	4	0	150	0	17	5	10	32	182	100%	82,4%
17	Candelaria	26	18	0	0	18	0	4	1	3	8	26	100%	69,2%
18	Rafael Uribe	296	223	0	0	223	0	39	6	28	73	296	100%	75,3%
19	Ciudad Bolívar	445	298	1	0	299	0	90	12	44	146	445	100%	67,2%
20	Sumapaz	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	4	100%	100,0%
Total general		4.657	3.451	15	1	3.467	0	665	118	407	1.190	4.657	100,0%	74,4%

El estado de la base 12 corresponde a un cierre realizado el día 11 de abril, luego de finalizar el trabajo de campo el 10 de abril. Esta base se cerró con una efectividad del 74,4% sobre la base bruta, la cual comprendía un total de 4.657 solicitudes. Cabe resaltar que se trató de una base relativamente pequeña y fue la primera que se logró cerrar dentro del plazo de 10 días, destinando el 11 de abril únicamente al procesamiento en Oracle. Actualmente se encuentra en revisión por parte de la interventoría. Un aspecto importante de destacar es que en esta base todas las solicitudes correspondientes a su mapa fueron efectivas, lo que refleja un comportamiento bastante positivo.

ESTADO ORACLE BASE 13 SEGÚN LOCALIDAD Y RESULTADO

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
BASE ENTREGA														
13		Total de solicitudes recibidas	3- Exitosa	302- Exitosa Incluida	303-Exitosa Tutela	TOTAL EXITOSAS (E+F+G)	Sin Visita	403 - Ausentes	409 - Traslados	Otros Resultados	TOTAL NO EXITOSAS (J+K+L)	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS (H+M)	%Solicitudes atendidas (N / D)	EFECTIVIDAD (sobre la base bruta) (H / N)
Cod Loc	LOCALIDAD													
1	Usaquén	258	46	0	0	46	202	8	1	1	10	56	22%	82,1%
2	Chapinero	52	0	0	0	0	52	0	0	0	0	0	0%	#¡DIV/0!
3	Santafé	158	0	0	0	0	157	0	0	1	1	1	1%	0,0%
4	San Cristóbal	456	59	0	0	59	354	38	0	5	43	102	22%	57,8%
5	Usme	518	136	0	0	136	358	19	1	4	24	160	31%	85,0%
6	Tunjuelito	189	30	0	0	30	148	8	1	2	11	41	22%	73,2%
7	Bosa	848	206	0	0	206	583	49	2	8	59	265	31%	77,7%
8	Kennedy	846	209	1	0	210	586	38	1	11	50	260	31%	80,8%
9	Fontibón	258	60	0	0	60	190	3	2	3	8	68	26%	88,2%
10	Engativá	668	147	0	0	147	461	41	3	16	60	207	31%	71,0%
11	Suba	728	144	0	0	144	538	31	7	8	46	190	26%	75,8%
12	Barrios Unidos	89	24	0	0	24	62	3	0	0	3	27	30%	88,9%
13	Teusaquillo	31	0	0	0	0	31	0	0	0	0	0	0%	#¡DIV/0!
14	Mártires	79	0	0	0	0	79	0	0	0	0	0	0%	#¡DIV/0!
15	Antonio Nariño	60	30	0	0	30	24	5	1	0	6	36	60%	83,3%
16	Puente Aranda	158	39	0	0	39	103	8	2	6	16	55	35%	70,9%
17	Candelaria	24	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0%	#¡DIV/0!
18	Rafael Uribe	443	98	0	0	98	311	19	3	12	34	132	30%	74,2%
19	Ciudad Bolívar	866	100	0	0	100	729	30	3	4	37	137	16%	73,0%
20	Sumapaz	7	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0%	#¡DIV/0!
Total general		6.736	1.328	1	0	1.329	4.999	300	27	81	408	1.737	25,8%	77%

La base 13 se encuentra actualmente en ejecución, con un 25% de actualización en Oracle, que refleja una efectividad del 77% con base en dicha información. Durante la presente semana esta base ha mostrado un buen desempeño y se espera que mantenga esa tendencia, de manera que pueda cerrarse en campo el domingo, dentro del plazo establecido.

ESTADO CIERRE DE BASES

NÚMERO DE BASE	SOLICITUDES	NO REALIZABLES	SOLICITUDES REALIZABLES	DEVOLUCIONES NO EXITOSAS	EFECTIVAS A LA FECHA (3-302-303)	%EFECTIVIDAD BASE BRUTA	%EFECTIVIDAD BASE NETA	ESTADO
1	20.197	3.276	16.921	504	13.256	65,6%	75,4%	CERRADA - EN PROCESO DE RESCATE
2	14.912	2.258	12.654	412	9.834	65,9%	74,5%	CERRADA - EN PROCESO DE RESCATE
3	9.712	1.914	7.798	194	6.147	63,3%	76,3%	CERRADA - EN PROCESO DE RESCATE
4	3.502	350	3.152	50	2.112	60,3%	65,4%	CERRADA - EN PROCESO DE RESCATE
5	9.709	1.535	8.174	95	6.672	68,7%	**80,5%**	CERRADA - EN PROCESO DE RESCATE
6	15.743				11.092	**70,5%**		PENDIENTE CONCEPTO INT. REPROGRAMACIONES (11/03/2025)
7	9.907				7.008	**70,7%**		PENDIENTE CONCEPTO INT. REPROGRAMACIONES (02/04/2025)
8	10.097				7.704	**76,3%**		PENDIENTE CONCEPTO INT. REPROGRAMACIONES (11/04/2025)
9	10.000				7.935	**79,4%**		PENDIENTE CONCEPTO INT. REPROGRAMACIONES (23/04/2025)
10	9.984				7.961	**79,7%**		PENDIENTE CONCEPTO INT. REPROGRAMACIONES (23/04/2025)
11	9.136				7.132	**78,1%**		PENDIENTE CONCEPTO INT. CIERRE 02/04/2025
12	4.657				3.467	**74,4%**		PENDIENTE CONCEPTO INT. CIERRE 11/04/2025
13	6.736				1.328	19,7%		EN EJECUCION (RECIBIDA - 16/04/2025)
TOTAL	134.292	9.333	48.699	1.255	91.648	68,2%		

Se han recibido un total de 13 bases. Las bases de la 1 a la 5 se encuentran en proceso de rescate, mientras que de la base 6 a la 10 ya se presentó a la interventoría el reporte de resultados de las reprogramaciones. En cuanto a los porcentajes sobre la base bruta, la base

6 registra un 70,5%, la base 7 un 70,7%, la base 8 un 76,3%, la base 9 alcanzó un 79,4% y la base 10 un 79,7%. Posterior a este proceso de reprogramación, se está a la espera del concepto de la interventoría para determinar cuántas solicitudes no son realizables y, en consecuencia, establecer el porcentaje final sobre la base neta.

Por su parte, las bases 11 y 12 ya están cerradas y en proceso de revisión por parte de la interventoría. La base 11 se cerró el 2 de abril con un 78,1% de efectividad sobre la base bruta, mientras que la base 12 se cerró el 11 de abril con un 74,4% de efectividad. Finalmente, la base 13 se encuentra actualmente en ejecución.

Personal Contratado y Retirado, según rol

PERSONAL COORDINADOR, APOYO Y OFICINA	CONTRATADOS
COORDINADOR GENERAL DEL PROYECTO	1
COORDINADOR OPERATIVO Y DE CAMPO	1
COORDINADOR DE SISTEMATIZACIÓN	1
APOYO DE SISTEMAS Y CONTROL DE CALIDAD	1
DIGITADORES ORACLE	6
APOYO OPERATIVO (2)Y TELEVERIFICACION (1)	3
SERVICIOS GENERALES	1

EQUIPOS DE TRABAJO EN CAMPO									
Rol	Contratados			Activos			Retirados		
	Con exp	Sin exp	Total	Con exp	Sin exp	Total	Con exp	Sin Exp	Total
COORDINADORES	4	0	4	4	0	4	0	0	0
SUPERVISORES	26	2	28	21	1	22	5	1	6
ENCUESTADORES	101	101	202	68	31	99	29	70	99

SE HAN REALIZADO 5 CAMBIOS DE ROL: 4 ENCUESTADORES PASARON A SUPERVISORES

En cuanto al personal contratado, actualmente se cuenta con 99 encuestadores activos, de los cuales 68 ingresaron al proyecto con experiencia previa en SISBEN y 31 sin experiencia previa. En total, se han retirado 99 encuestadores, discriminados en 29 con experiencia y 70 sin experiencia. A lo largo del proyecto se han contratado 202 encuestadores, de los cuales 4 cambiaron de rol, pasando de encuestadores a supervisores. Por su parte, el personal de oficina y de apoyo se mantiene con las mismas cantidades y características establecidas desde el inicio.

RESULTADO TELEVERIFICACION
SOLICITUDES RESCATE BASES 1 A 5 (404-405-409)

RESULTADO DE LA LLAMADA	CANTIDAD	%
EXITOSA	2.529	45,8%
NO CONTESTAN	1.622	29,4%
PASA A BUZON O CORREO DE VOZ	1.143	20,7%
NO LO CONOCEN EN EL NUMERO DE CONTACTO	225	4,1%
TOTAL SOLICITUDES LLAMADAS	**5.519**	**100,0%**

Códigos seleccionados 404, 405, 409

LLAMADAS EXITOSAS	CANTIDAD	%
CONFIRMAN DIRECCION	1.414	55,9%
YA NO VIVEN EN BOGOTA	782	30,9%
RECHAZAN LA VISITA	253	10,0%
OTRO (YA LES REALIZRON LA ENCUESTAS, PAGADIARIO, INSTITUCIONAL, ETC)	80	3,2%
TOTAL	**2.529**	**100,0%**

Se realizó un proceso de llamadas como parte del rescate de las bases 1 a 5, solicitando que estas se compartieran sin incluir nuevos ID, ya que aún no estaban disponibles. El objetivo principal fue efectuar una televerificación de solicitudes, especialmente aquellas asociadas a traslados, que debían reprogramarse o gestionarse dentro del proceso de rescate. En total, se realizaron 5.529 televerificaciones, abarcando los resultados 409, 404, 405 y 412 registrados en el cierre inicial de estas bases. La efectividad del proceso fue del 45%, mientras que en el 29% de las solicitudes no se obtuvo respuesta (sonaban, pero no contestaban), en el 20,7% la llamada se dirigió directamente a buzón o correo de voz, y en un 4% de los casos el número de contacto era equivocado o la persona manifestaba no conocer al solicitante.

De las 2.529 solicitudes con contacto logrado, 1.414 (55%) confirmaron la dirección o proporcionaron una nueva, lo que corresponde en su mayoría a traslados y quedaron pendientes de visita. Sin embargo, 762 solicitudes (30%) corresponden a personas que ya no residen en Bogotá, encontrándose en Venezuela u otras ciudades del país. Además, se identificaron 253 solicitudes (10%) de personas que manifestaron no estar interesadas en la encuesta, y 80 solicitudes (3%) con situaciones especiales, entre ellas personas que ya habían realizado la encuesta entre febrero y marzo con otro número de solicitud, casos de personas en geriátricos y hogares en pagadiarios.
Es importante señalar que los registros clasificados como ausentes no fueron objeto de televerificación debido al alto volumen, priorizándose en cambio las solicitudes de traslados y los casos con resultado 404, con el fin de obtener direcciones actualizadas que permitan optimizar el ruteo en campo.

Devoluciones

# DEV	BASE ENTREGA #	REGISTROS	DEVOLUCIONES ATENDIDAS						PENDIENTES
			ACEPTADA Y REALIZADA	HOGAR AUSENTE	NO SE ACEPTA LA DEVOLUCIÓN	NO SE ACEPTA LA DEVOLUCIÓN AVALADA X INTV	NO SE PUEDE REALIZAR (417)	VISITA RECHAZADA	EN GESTIÓN
1	1	337	139	91	30	0	46	31	0
2	1	101	54	30	4	0	8	5	0
3	1 y 2	463	203	139	6	0	39	76	0
4	1	328	136	98	22	0	41	31	0
5	1 y 2	226	83	78	24	0	13	28	0
6	1, 2, 3	193	79	58	5	0	21	30	0
7	2, 3, 5	313	104	117	26	0	30	36	0
8	2, 3, 4, 5, 6	143	81	35	6	0	8	13	0
9	4, 5	202	132	43	5	0	10	12	0
10	1 a 8	183	123	31	0	0	22	7	0
		2.489	1.134	720	128	0	238	269	0

No. ENTREGA	ACEPTADA Y REALIZADA	HOGAR AUSENTE	NO SE ACEPTA LA DEVOLUCIÓN	NO SE PUEDE REALIZAR	VISITA RECHAZADA	TOTAL
Entrega_1	433	296	60	113	95	997
Entrega_2	292	243	39	60	110	744
Entrega_3	110	101	21	31	39	302
Entrega_4	67	24	3	1	10	105
Entrega_5	109	29	5	12	6	161
Entrega_6	63	18		13	7	101
Entrega_7	38	7		7		52
Entrega_8	22	2		1	2	27
TOTAL	1134	720	128	238	269	2489

El resultado de las devoluciones, como mencionó Claudia, fue enviado el día 15, consolidando la información trabajada hasta el 14. Después de la reunión presencial ya se venía adelantando la tarea de reprogramar todo lo pendiente, independientemente del resultado, con el fin de corroborar los datos. En el acumulado actual se registran 2.489 devoluciones, de las cuales 1.134 han sido repetidas, 720 presentan resultado de ausente, 238 no se pueden realizar y 269 corresponden a rechazos.

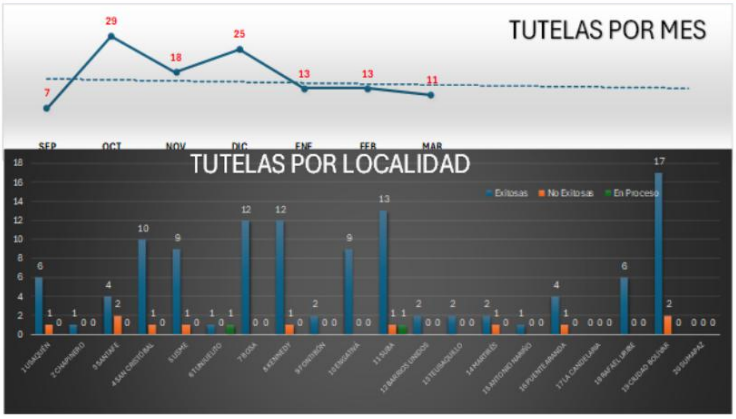
Al desagregar la información por entrega, se observa en el cuadro respectivo la distribución de resultados. Este archivo, como se ha indicado, fue compartido con la interventoría y se acordó mantenerlo actualizado cada miércoles antes de la reunión, mostrando tanto las devoluciones remitidas por la interventoría como las enviadas por la SDP. A la fecha, estas suman 1.406 de la interventoría frente a 1.083 de la SDP, discriminadas por número de entrega y resultado.

A partir de la reunión presencial sobre devoluciones, se incluyó en el archivo un mayor nivel de detalle, especificando las solicitudes que no se pueden realizar y clasificándolas según si corresponden a resultados 417 o a rechazos. Asimismo, se añadieron la fecha de la visita, el encuestador asignado y la respectiva observación de la visita, con el propósito de contar con un registro más completo y transparente de la gestión realizada.

Informe Tutelas

ATENCIÓN DE TUTELAS, POR MES Y POR LOCALIDAD

LOCALIDAD	EXITOSAS	NO EXITOSAS	EN PROCESO
1 USAQUÉN	6	1	
2 CHAPINERO	1		
3 SANTAFE	4	2	
4 SAN CRISTÓBAL	10	1	
5 USME	9	1	
6 TUNJUELITO	1		1
7 BOSA	12		
8 KENNEDY	12	1	
9 FONTIBÓN	2		
10 ENGATIVA	9		
11 SUBA	13	1	1
12 BARRIOS UNIDOS	2		
13 TEUSAQUILLO	2		
14 MARTIRES	2	1	
15 ANTONIO NARIÑO	1		
16 PUENTE ARANDA	4	1	
17 LA CANDELARIA			
18 RAFAEL URIBE	6		
19 CIUDAD BOLÍVAR	17	2	
20 SUMAPAZ			
	113	11	2



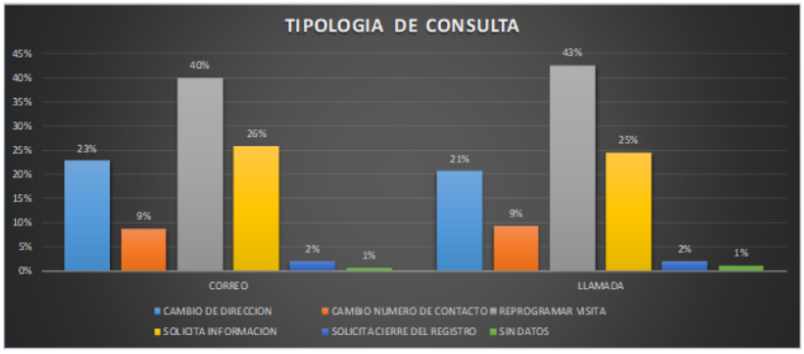
126	SOLICITUDES NO EXITOSAS 11: CON RESULTADO 417 - 3 CON RESULTADO 415 - 4 CONRESULTADO 403 - 3 - CONRESULTADO 406 - 1

Se registran 126 tutelas, de las cuales 113 han sido exitosas, 11 no exitosas y 2 se encuentran en proceso. Sin embargo, se presenta un inconveniente particular con una de ellas, ya que el usuario ha manifestado que no permite el ingreso de ninguna persona a su hogar ni autoriza realizar el recorrido correspondiente. Esta situación genera un posible incumplimiento y, en consecuencia, podría requerirse nuevamente el apoyo de Wilson para dar manejo a este caso específico.

Reporte correos y llamadas para la atención ciudadana

LOCALIDAD	CORREO	LLAMADA	TOTALES
1	42	59	101
2	24	12	36
3	25	25	50
4	66	102	168
5	56	60	116
6	24	14	38
7	132	76	208
8	109	95	204
9	31	59	90
10	213	127	340
11	212	141	353
12	6	5	11
13	6	8	14
14	15	11	26
15	6	4	10
16	16	21	37
17	5	5	10
18	38	59	97
19	150	199	349
20	1		1
Sin Datos	133	69	202
TOTALES	**1310**	**1151**	**2461**

MODO DE CONSULTA	CAMBIO DE DIRECCION	CAMBIO NUMERO DE CONTACTO	REPROGRAMAR VISITA	SOLICITA INFORMACION	SOLICITA CIERRE DEL REGISTRO	SIN DATOS	TOTALES
CORREO	297	113	521	336	26	9	1302
LLAMADA	240	107	494	284	22	12	1159
TOTALES	537	220	1015	620	48	21	2461



En el reporte de correos y llamadas de atención al ciudadano se tiene un acumulado de 2.461 requerimientos, de los cuales 1.310 ingresaron por correo electrónico y 1.151 a través de

llamadas telefónicas. Al desagregar por tipología, se identifican 537 solicitudes de cambio de dirección o actualización de número de contacto, 1.015 solicitudes de reprogramación de visitas, 620 requerimientos de información general y 48 solicitudes de cierre y registro.

Reporte PQR Atendidos

Localidad	En Proceso	Resuelto	Totales
1	1	7	8
2	2	3	5
3	2	2	4
4	1	21	22
5	1	10	11
6		7	7
7	1	34	35
8	6	30	36
9	3	9	12
10	1	20	21
11	3	48	51
12		3	3
13	1		1
14		2	2
15		1	1
16		9	9
18	1	13	14
19	4	31	35
20		2	2
Total general	27	252	279

No. Entrega	En Proceso	Resuelto	Totales
1		75	75
2		52	52
3		20	20
4		14	14
5	1	13	14
6	7	22	29
7	2	12	14
8	4	14	18
9	6	10	16
10		11	11
11	5	8	13
12	1	1	2
13	1		1
Total general	27	252	279

En cuanto a los PQRS que llegan a través de la SDP, ya sea por correo electrónico o por WhatsApp, se cuenta con un total de 279 casos, de los cuales 252 han sido resueltos. Durante la mañana de hoy se realizó una actualización y se respondieron la mayoría de los que ya estaban solucionados, con base en la información reportada por los coordinadores y la verificación realizada, lo que permite llevar un seguimiento constante a cada caso.

Los PQRS en proceso corresponden en su mayoría a solicitudes recientes y a situaciones en las que las personas aún no han podido atender la visita. En algunos casos no se logra un resultado efectivo de manera inmediata; sin embargo, se continúa insistiendo hasta agotar todas las posibilidades, especialmente cuando se trata de necesidades sensibles, como solicitudes relacionadas con temas de salud.

Es importante señalar que en este consolidado no solo se incluyen quejas, sino también solicitudes de reprogramación, requerimientos de una nueva visita, correcciones de dirección u otras variaciones. Asimismo, se integran los casos que son trasladados desde la mesa de atención ciudadana, lo que permite tener una visión completa y detallada de la gestión realizada.

Se da inicio a la presentación de la interventoría

CIFRAS DE CIERRE INICIAL POR ENTREGA

Entrega	Solicitudes	Efectivas	Efect/b.bruta	No Efectivas	%	Ausentismo	%	Prom Visitas
1	20.197	12.898	63,9%	7.299	36,1%	3.102	15,4%	1,349
2	14.912	9.546	64,0%	5.366	36,0%	2.343	15,7%	1,358
3	9.712	5.954	61,3%	3.758	38,7%	1.828	18,8%	1,352
4	3.502	1.977	56,5%	1.525	43,5%	894	25,5%	1,441
5	9.709	5.938	61,2%	3.771	38,8%	1.893	19,5%	1,568
6	15.742	10.133	64,4%	5.609	35,6%	2.671	17,0%	1,512
7	9.907	6.267	63,3%	3.640	36,7%	1.892	19,1%	1,404
8	10.097	6.733	66,7%	3.364	33,3%	1.797	17,8%	1,284
9	10.000	7.148	71,5%	2.852	28,5%	1.698	17,0%	1,260
10	9.984	7.141	71,5%	2.836	28,4%	1.749	17,5%	1,250
11	9.136	7.114	77,9%	1.997	21,9%	1.182	12,9%	1,235
12	4.657	3.467	74,4%	1.190	25,6%	665	14,3%	1,250
SUMATORIA	127.555	84.316	66,1%	43.207	33,9%	21.714	17,0%	1,355

Es importante tener en cuenta que estas cifras corresponden al cierre inicial presentado por el operador, en el cual se muestra la cantidad de encuestas efectivas alcanzadas al momento de finalizar cada base. Tal como se ha mencionado en reuniones anteriores, a partir de la base 9 se observa una efectividad inicial sobre la base bruta superior al 70%. En este sentido, la base 11 presentó un 77,8%, mientras que la base 12 alcanzó un 74,4%.

Cabe resaltar que, en lo relacionado con las encuestas no efectivas, el porcentaje continúa por encima del 20%. La base 11 registró un nivel de ausentismo relativamente bajo en comparación con el histórico, pero en la base 12 volvió a aumentar, situándose en 25,6%. Finalmente, en el análisis de la parte derecha se evidencia que los promedios de visitas se han mantenido estables en las últimas bases, con un promedio de 1,2 visitas por solicitud.

EJECUCIÓN SEMANAL/HALLAZGOS OPERADOR

PERÍODO	AVANCE DE ENCUESTAS EXITOSAS													HALLAZGOS / PERSONAL			
Semana	TOTAL	BASE_1	BASE_2	BASE_3	BASE_4	BASE_5	BASE_6	BASE_7	BASE_8	BASE_9	BASE_10	BASE_11	BASE_12	ACTIVO	RETIRADO	TOTAL	%
1	1801	1801												26	18	44	2,4%
2	2032	2032												24	23	47	2,3%
3	1987	1987												54	37	91	4,6%
4	2600	2599	1											69	48	117	4,5%
5	2488	2175	313											94	72	166	6,7%
6	2536	1529	1007											46	39	85	3,4%
7	2412	702	1710											69	42	111	4,6%
8	2908	4	2900	4										9	7	16	0,6%
9	2642	78	2273	291										52	45	97	3,7%
10	2410	263	1188	959										84	27	111	4,6%
11	2631	4	93	2534										29	11	40	1,5%
12	2395		2	2090	303									88	33	121	5,1%
13	1046		69	45	932									45	16	61	5,8%
14	761		151		610									8	2	10	1,3%
15	1202		55	4	126	1017								72	40	112	9,3%
16	3641			1	2	3637								2	2	4	0,1%
17	3834	1	2	2	1	1253	2575							74	24	98	2,6%
18	4905	2	6	2	1	5	4887							90	36	126	2,6%
19	4095			157	110	1	2592	1235						48	17	65	1,6%
20	4934		2	27	13	5	6	4856	25					80	28	108	2,2%
21	4981		2		2	500	2	142	4333					2	4	6	0,1%
22	4365		2	2	2	229	207		2350	1572				111	19	130	3,0%
23	5313		1		3	1	659	3		4646				65	18	83	1,6%
24	4855					1	106	4	3	898	3843			69	2	71	1,5%
25	5062						2	156	2	2	3262	1638		105	10	115	2,3%
26	5182						2	481	2	2	3	4692		106	9	115	2,2%
27	3650						1	85	607	2	2	762		93	9	102	2,8%
28	2567				1			1	353	432	495	25		64	1	65	2,5%
29	673									343	320		9	16	6	22	3,3%
30	1320									1			1319	23	2	25	1,9%
	91.228	13.177	9.777	6.118	2.106	6.649	11.039	6.963	7.675	7.898	7.925	7.117	1.328	1.717	647	2.364	

Servicios con calidad y conciencia que crean valor y conocimiento.

Este apartado corresponde a la ejecución semanal de los hallazgos reportados por el operador. Inicialmente se presentaban dos diapositivas para este tema, pero en esta ocasión la información fue unificada. En la parte izquierda se muestra la semana con el total de encuestas exitosas reportadas, discriminadas por base desde la 1 hasta la 12. La base 13 no se encuentra incluida en este consolidado, aunque ya fue descargada y actualizada en la tabla la noche anterior, incorporando los hallazgos por encuestador.

El comportamiento evidenciado resulta atípico, lo cual guarda relación tanto con la temporada en la que se realizó el trabajo de campo como con el tiempo disponible para la ejecución de la base en terreno.

HALLAZGOS POR SECCIÓN

SECCIÓN	PREGUNTA	ÚLTIMO PERÍODO		%	ACUMULADO REUNIÓN SGMTO 21		%	ACUMULADO REUNIÓN SGMTO 20		%
Datos solicitud	Datos de la solicitud	21	21	2,3%	310	310	5,2%	289	289	5,8%
Sección B. Datos de la vivienda	Pregunta 17. Tipo de vivienda	43	185	20,5%	226	1102	18,6%	183	917	18,3%
	Pregunta 19. Material predominante de los pisos	11			89			78		
	Pregunta 20. ¿Con cuáles de los siguientes servicios públicos, privados o comunales cuenta la vivienda?	47			263			216		
	Pregunta 21. ¿Con cuántos cuartos, incluyendo sala-comedor, cuenta la vivienda?	49			301			252		
	Pregunta 22. ¿Cuántos grupos de personas que manejan su propio presupuesto hay en esta vivienda?	35			223			188		
Sección C. Datos del hogar	Pregunta 24. La vivienda ocupada por este hogar es:	11	243	26,9%	68	1639	27,7%	57	1396	27,9%
	Pregunta 25. Incluyendo sala y comedor, ¿cuántos cuartos utiliza este hogar en forma exclusiva	41			318			277		
	Pregunta 26. ¿Cuántos de esos cuartos son usados para dormir?	30			220			190		
	Pregunta 27. ¿Cuántos cuartos son usados exclusivamente para dormir?	41			255			214		
	Pregunta 29. ¿Dónde se encuentra el sanitario que usan las personas de este hogar	32			210			178		
	Pregunta 36. ¿El hogar tiene cocina?	1			39			38		
	Pregunta 37. ¿En dónde preparan los alimentos las personas de este hogar?	19			72			53		
	Pregunta 38. La cocina o sitio para preparar los alimentos es...	33			218			185		
	Pregunta 44A. Total de personas del hogar	17			122			105		
	Pregunta 44B. Total de personas con documento válido en el hogar	18			117			99		
Sección D. Antecedentes sociodemográficos	Pregunta 46. Apellidos completos	1	12	1,3%	4	71	1,2%	3	59	1,2%
	Pregunta 47: Nombres completos	4			11			7		
	Pregunta 49: Tipo de documento de identidad	5			39			34		
	Pregunta 53C. País de nacionalidad				2			2		
	Pregunta 55. Estado civil de...	2			15			13		
Sección E. Salud y fecundidad	Pregunta 59. ¿Por enfermedad, accidente o de nacimiento, tiene limitantes permanentes	6	35	3,9%	79	263	4,5%	73	228	4,6%
	Pregunta 60. ¿En cuál de los siguientes regímenes de seguridad social en salud está afiliado como...?	29			184			155		
Sección G. Educación - Personas de 5 años y +	Pregunta 69. ¿Actualmente estudia (asiste al preescolar, escuela, colegio o universidad)?	11	192	21,3%	76	1385	23,4%	65	1193	23,8%
	Pregunta 70A. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado?	70			509			439		
	Pregunta 70B. ¿Cuál es el último año o grado aprobado en ese nivel?	111			800			689		
Sección H. Ocupación e ingresos – Persona de 8 años y +	Pregunta 72: ¿Cuál fue su actividad principal en EL ÚLTIMO MES	83	214	23,7%	355	1139	19,3%	272	925	18,5%
	Pregunta 74. En este trabajo ... es:	80			372			292		
	Pregunta 77B. Dinero que recibe de otros hogares o personas residentes en el país	18			128			110		
	Pregunta 77E. Otros ingresos diferentes a subsidios del Estado	33			284			251		
		902	902		5.909	5.909		5.007	5.007	

En la siguiente gráfica se observa una disminución general de hallazgos en las últimas semanas. El análisis por secciones muestra que la sección B presentó un ligero incremento, pasando de un 18,3% a un 20,5% en este periodo. En esta sección, las preguntas con mayor concentración de hallazgos fueron la pregunta 20, relacionada con los servicios públicos, privados o comunales, y la pregunta 21, asociada a la cantidad de cuartos con los que cuenta la vivienda.

En la sección C, el comportamiento se ha mantenido relativamente estable, con un histórico cercano al 27%-28% y una variación reciente ligeramente por debajo del 27%. Las preguntas más representativas fueron la 25, sobre cuartos de uso exclusivo, y la 27, referente a cuartos destinados exclusivamente para dormir.

La sección D conserva un comportamiento estable entre 1,2% y 1,3%, sin destacar preguntas específicas. En la sección E se presentó un leve descenso, bajando de un histórico del 4,5%-4,6% a un nivel cercano al 4% en las últimas dos semanas.

Por su parte, en la sección G las preguntas más representativas fueron la 70A y 70B, relacionadas con el ámbito educativo. Aunque mantuvieron cierta relevancia, el porcentaje de la sección mostró un descenso leve, ubicándose en 21,3% en este periodo.

Finalmente, la sección H evidenció un incremento significativo: pasó de un 18,5% acumulado a 19,3%, con un comportamiento en las últimas semanas del 23,7%. Este aumento incidió

directamente en el promedio histórico de la sección, impulsado principalmente por los hallazgos en las preguntas 72 y 74.

Hallazgos y alertas - Muestra 19 Entrega 9

Muestra 23 – 21 abril

Observación	Registros	BD	Clasificación
Dirección - Falta palabra SUR	5	E10-M23	Hallazgo
Dirección - Duplicidades	9	E10-M23	Hallazgo
Otros - Empleado del gobierno con ingresos menores a 2 SMMLV y que no recibe otros ingresos	3	E10-M23	Hallazgo
Otros - Número de cuartos exclusivos	8	E10-M23	Hallazgo
Otros - Clase	7	E10-M23	Hallazgo
Dirección - Complementos de la dirección	12	E10-M23	Alerta
Identificación - Género frente a nombres o varios nombres en un campo	4	E10-M23	Alerta
Contacto - Dominio del correo	46	E10-M23	Alerta
Contacto - Correo notiene@	24	E10-M23	Alerta
Contacto - Longitud del número de teléfono diferente a 10 digitos	25	E10-M23	Alerta
Otros - Incapacitado permanentemente sin ninguna discapacidad	7	E10-M23	Alerta
Otros - Empleado de empresa particular con ingresos menores a 2 SMMLV y que no recibe otros ingresos	306	E10-M23	Alerta
DNP - Registros en verificación	150	E10-M23	Alerta
Duración encuesta < 15 mins	507	E10-M23	Alerta
Otros - diferencia entre num_personas_posibles frente a cantidad de números de documento (DIFERENCIA >3)	6	E10-M23	Alerta

Se identificaron 5 registros con falta de la palabra “Sur” en la dirección, 9 registros con duplicidad de dirección, 3 registros de empleados del gobierno con ingresos menores a 2 SMMLV y que no reciben otros ingresos, 8 registros con inconsistencias en el número de cuartos exclusivos, 7 registros asociados a la variable de clase, 12 registros con complementos en la dirección, 4 registros con inconsistencias entre género y nombres, 46 registros con dominios de correo inválidos, 24 registros con correos electrónicos sin el carácter “@”, 25 registros con número de teléfono de longitud diferente a 10 dígitos, 7 registros de personas reportadas como incapacitadas permanentes sin discapacidad, 306 registros de empleados de empresa particular con ingresos menores a 2 SMMLV y que no reciben otros ingresos, 150 registros en verificación por parte del DNP, 507 registros de encuestas con duración menor a 15 minutos y 6 registros con diferencia mayor a tres entre el número de personas posibles y la cantidad de documentos.

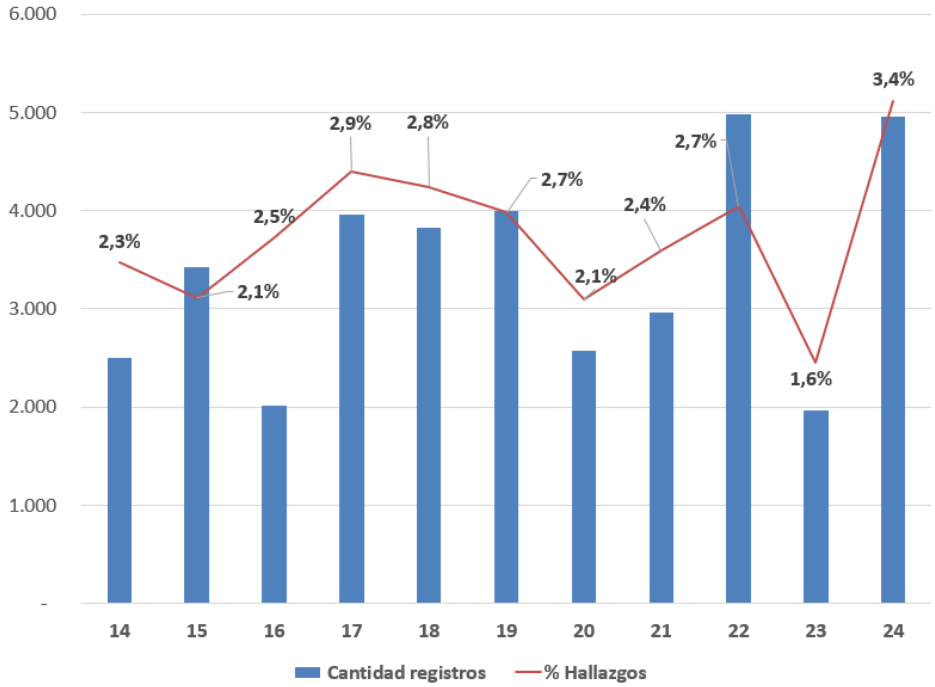
Hallazgos y alertas - Muestra 20 Entrega 8

Muestra 24 – 21 abril

Observación	Registros	BD	Clasificación
Dirección - Falta palabra SUR	18	E11-M24	Hallazgo
Dirección - Duplicidades	62	E11-M24	Hallazgo
Identificación - Edad frente a tipo de documento	1	E11-M24	Hallazgo
Identificación - Longitud del documento	1	E11-M24	Hallazgo
Otros - Empleado del gobierno con ingresos menores a 2 SMMLV y que no recibe otros ingresos	8	E11-M24	Hallazgo
Otros - Número de cuartos exclusivos	30	E11-M24	Hallazgo
Otros - Estudia pero no tiene nivel educativo	3	E11-M24	Hallazgo
Otros - Clase	46	E11-M24	Hallazgo
Dirección - Complementos de la dirección	49	E11-M24	Alerta
Identificación - Género frente a nombres o varios nombres en un campo	4	E11-M24	Alerta
Contacto - Dominio del correo	63	E11-M24	Alerta
Contacto - Longitud del número de teléfono diferente a 10 digitos	47	E11-M24	Alerta
Otros - Incapacitado permanentemente sin ninguna discapacidad	28	E11-M24	Alerta
Otros - Empleado de empresa particular con ingresos menores a 2 SMMLV y que no recibe otros ingresos	571	E11-M24	Alerta
DNP - Registros en verificación	520	E11-M24	Alerta
Duración encuesta < 15 mins	1.461	E11-M24	Alerta
Otros - diferencia entre num_personas_posibles frente a cantidad de números de documento (DIFERENCIA >3)	12	E11-M24	Alerta

En esta muestra más amplia se identificaron 18 registros con falta de la palabra “Sur” en la dirección, 62 registros con duplicidad de dirección, 1 registro con inconsistencias entre edad y tipo de documento, 1 registro con longitud incorrecta del documento, 8 registros de empleados del gobierno con ingresos menores a 2 SMMLV y que no reciben otros ingresos, 30 registros con inconsistencias en el número de cuartos exclusivos, 3 registros de personas que manifiestan estar estudiando pero sin nivel educativo, 46 registros asociados a la variable de clase, 49 registros con complementos en la dirección, 4 registros con inconsistencias entre género y nombres, 63 registros con dominios de correo inválidos, 47 registros con número de teléfono de longitud diferente a 10 dígitos, 28 registros de personas reportadas como incapacitadas permanentes sin discapacidad, 571 registros de empleados de empresa particular con ingresos menores a 2 SMMLV y sin otros ingresos, 520 registros en verificación por parte del DNP, 1.461 registros de encuestas con duración menor a 15 minutos y 12 registros con diferencias mayores a tres entre el número de personas posibles y la cantidad de documentos.

Comportamiento de hallazgos (M14 a M24)



El comportamiento de los hallazgos entre las muestras 14 y 24 muestra que en la última, correspondiente a la muestra 24 con cerca de 5.000 registros, se presentó un incremento significativo en la cantidad de hallazgos. Esta muestra corresponde a la entrega 11 y alcanzó un 3,4% de hallazgos, cifra que no se registraba desde hace bastante tiempo, ya que los porcentajes anteriores se mantenían por debajo del 2,9%. Este aumento resulta atípico y llama la atención, dado que no era usual observar una variación tan marcada en este indicador.

COMPROMISOS:

1. La interventoría emitirá un correo a la SDP y al operador del contrato con la consolidación de las referencias y observaciones por parte la ciudadanía evidenciadas en la visita posterior que realiza la interventoría frente a los reportes de las devoluciones del operador.

2. Tener definido el alcance del incumplimiento del SGSST por parte del operador para la próxima reunión del 8 de mayo y las posibles acciones a implementar.

Siendo las 4:02pm se da por terminada la reunión entre las tres partes. En constancia de la realización de esta reunión se firma el acta por las tres partes que intervienen:

_____

Firma representante Secretaría Distrital de Planeación SDP

_____

Firma representante Consorcio Sisbén SV 2024

_____

Firma representante Interventoría. (Consorcio Consultores 9010)

ANEXO: Listado de asistencia virtual vía Microsoft teams.

NOMBRE	***ENTIDAD***
Alexi Ayala Chacón	SDP
Daniela Pérez Otavo	SDP
Laura Daniela Garcés Tibaquicha	SDP
Marixa Real Vanegas	SDP
Ninfa Luz Vásquez Esmeral	SDP
Wilson Gil Guzmán	SDP
Fabián Romero M	Interventoría
Freddy Pabón	Interventoría
Luis Plutarco Prieto	Interventoría
Juan Carlos Achury	Interventoría
Rossy Andrea Lizcano	Interventoría
Luisa Lozano	Interventoría

Sonia López	Interventoría
Claudia Inés Sánchez	Consorcio Operador
Fanor Córdoba	Consorcio Operador
Marcelo Montoya	Consorcio Operador
ninza-vco	Consorcio Operador