Outlook

CONCEPTO Y ACCIONES REALIZADAS SOBRE LA BASE #18

Desde c consultores9010 is <c.consultores9010.is@ingeplan.co>
Fecha Mar 29/07/2025 21:50
Para Daniela Perez Otavo <dperezo@sdp.gov.co>; Ninfa Luz Vasquez Esmeral <nvasquez@sdp.gov.co>; Alexi Ayala Chacon <aayala@sdp.gov.co>; Marixa Real Vanegas <mreal@sdp.gov.co>
CC Sonia Lopez <sonia.lopez@ingeplan.co>; Luisa Fernanda Lozano Rivera <luisa.lozano@ingeplan.co>

Señores
Secretaria Distrital de Planeación - SPD
Respetados,

En atención a nuestro compromiso del comité de seguimiento #28 realizado el 24 de julio de 2025, compartimos con ustedes **CONCEPTO Y ACCIONES REALIZADAS SOBRE LA BASE #18**

1. **Preliminares**

- Total de solicitudes de la base: 10.448
- Fecha de entrega de la base: 14/06/2025
- Período de trabajo en campo: Del 18 al 30 de junio de 2025

2. **Resultados iniciales:**

- Solicitudes exitosas: 3.866 (equivalente al 37% de la base bruta)
- Solicitudes no exitosas: 6.582 (63% de la base bruta)

3. **Verificación en campo – Dificultades y acciones realizadas**

Se asignaron los 6 verificadores de campo, con un mínimo individual de 111 verificaciones, buscando alcanzar al menos el 10% de revisión sobre las solicitudes no exitosas.

Al cierre, se lograron verificar 663 solicitudes no exitosas, lo que representa un 10,1%.

A diferencia de otras jornadas, donde el equipo logra este nivel de cobertura en 4 días, en esta ocasión se requirieron 9 días debido a múltiples dificultades operativas:

- Números telefónicos que dirigían a buzón de voz o eran incorrectos.
- Teléfonos fuera de servicio o apagados.
- Alto volumen de ausentismo en la primera y segunda visita.
- Direcciones incompletas

Acciones adoptadas:

- Se incrementó el número de intentos telefónicos por solicitante.
- Se realizaron múltiples visitas domiciliarias por cada caso (el doble o triple de lo habitual).

- Fue necesario acudir a la muestra completa de solicitudes exitosas y no exitosas para cumplir los objetivos.

4. **Resultados de la gestión**

<u>Resultados considerando los ausentes verificados:</u>

	TOTAL SOLICITUDES EN BASE #18	10.448				1 - APROBADA		2 - DEVOLUCIÓN A CAMPO	
CÓDIGO	CAUSAL VISITA NO EXITOSA	UNIVERSO Nd	(%) vertical	MUESTRA n	n/N (%)	NO REALIZABLES	NO IMPUTABLES (N-i)	SON REALIZABLES	IMPUTABLES (i)
401	EXITOSA INCOMPLETA	1	0,01%	1	100,0%	1	100,0%	0	0,0%
402	RECHAZO INMEDIATO	265	4,03%	23	8,7%	22	95,7%	1	4,3%
403	AUSENTE	1.958	29,79%	194	9,9%	70	36,1%	124	63,9%
404	DIRECCION INEXISTENTE	401	6,10%	36	9,0%	27	75,0%	9	25,0%
405	NO LO CONOCEN EN LA DIRECCION	1.786	27,18%	151	8,5%	116	76,8%	35	23,2%
406	INSTITUCIONAL	103	1,57%	7	6,8%	7	100,0%	0	0,0%
407	FALLECIDO SIN HEREDEROS	2	0,03%	2	100,0%	2	100,0%	0	0,0%
408	CASA DESHABITADA	55	0,84%	6	10,9%	5	83,3%	1	16,7%
409	TRASLADO	1.122	17,07%	145	12,9%	97	66,9%	48	33,1%
410	RECHAZO POR TERCEROS	29	0,44%	8	27,6%	7	87,5%	1	12,5%
412	DIRECCION INCOMPLETA	555	8,44%	50	9,0%	45	90,0%	5	10,0%
415	LOCALIDAD ERRADA	149	2,27%	17	11,4%	15	88,2%	2	11,8%
416	RESIDENTE NO HABITUAL	1	0,02%	1	100,0%	1	100,0%	0	0,0%
417	CONTROL CALIDAD INVALIDO	119	1,81%	11	9,2%	11	100,0%	0	0,0%
418	PREDIO DEMOLIDO	18	0,27%	3	16,7%	3	100,0%	0	0,0%
419	COVID	0	0,00%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
420	DOCUMENTO EXTRANJERO NO VALIDO	5	0,08%	5	100,0%	5	100,0%	0	0,0%
434	DIRECCION FUERA DE BOGOTA	3	0,05%	3	100,0%	3	100,0%	0	0,0%
	SUMA	6.572		663	10,1%	437	65,9%	226	34,1%

Ilustración 1 - Resultados de aprobación o no aprobación (considerando los ausentes verificados)

Del total de 6.572 solicitudes no exitosas, se verificaron 663 (10,1%). Al consolidar estos datos:

- Solicitudes aprobadas: 65,9%
- Solicitudes devueltas a campo: 34,1%

En el caso de los 145 traslados reportados, 48 no fueron aprobados inicialmente. De estos:

- En 38 casos se logró obtener la nueva dirección.
- En 10 casos se confirmó que la dirección original es correcta y el solicitante aún reside allí.

Respecto a los 1.958 casos reportados como ausentes en Oracle, se verificaron 194 (9,9%):

- En 70 casos se confirmó efectivamente el ausentismo.
- En 124 casos se devolvieron a campo. De estos, 92 (74%) no lograron contacto telefónico previo, lo cual impactó directamente en la ausencia durante la visita domiciliaria.

VERIFICACIÓN INTERVENTORÍA	DATOS OK	NO CONTESTAN	NUMERO NO CORRESPONDE	TEL DAÑADO	SUMATORIA
1 - APROBADA	37	31		2	70
2 - DEVOLUCIÓN A CAMPO	27	90	1	1	119
SUMATORIA	**64**	**121**	**1**	**3**	**189**

<u>Resultados excluyendo los ausentes verificados:</u>

TOTAL SOLICITUDES EN BASE #18		10.448				1 - APROBADA		2 - DEVOLUCIÓN A CAMPO	
CÓDIGO	CAUSAL VISITA NO EXITOSA	UNIVERSO Nd	(%) vertical	MUESTRA n	n/N (%)	NO REALIZABLES	NO IMPUTABLES (NI)	SON REALIZABLES	IMPUTABLES (I)
401	EXITOSA INCOMPLETA	1	0,02%	1	100,0%	1	100,0%	0	0,0%
402	RECHAZO INMEDIATO	265	4,0%	23	8,7%	22	95,7%	1	4,3%
403	AUSENTE	1.958	29,79%	194	9,9%		0,0%	194	100,0%
404	DIRECCION INEXISTENTE	401	6,10%	36	9,0%	27	75,0%	9	25,0%
405	NO LO CONOCEN EN LA DIRECCION	1.786	27,18%	151	8,5%	116	76,8%	35	23,2%
406	INSTITUCIONAL	103	1,57%	7	6,8%	7	100,0%	0	0,0%
407	FALLECIDO SIN HEREDEROS	2	0,03%	2	100,0%	2	100,0%	0	0,0%
408	CASA DESHABITADA	55	0,84%	6	10,9%	5	83,3%	1	16,7%
409	TRASLADO	1.122	17,07%	145	12,9%	97	66,9%	48	33,1%
410	RECHAZO POR TERCEROS	29	0,44%	8	27,6%	7	87,5%	1	12,5%
412	DIRECCION INCOMPLETA	555	8,44%	50	9,0%	45	90,0%	5	10,0%
415	LOCALIDAD ERRADA	149	2,27%	17	11,4%	15	88,2%	2	11,8%
416	RESIDENTE NO HABITUAL	1	0,02%	1	100,0%	1	100,0%	0	0,0%
417	CONTROL CALIDAD INVALIDO	119	1,81%	11	9,2%	11	100,0%	0	0,0%
418	PREDIO DEMOLIDO	18	0,27%	3	16,7%	3	100,0%	0	0,0%
419	COVID	0	0,00%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
420	DOCUMENTO EXTRANJERO NO VALIDO	5	0,08%	5	100,0%	5	100,0%	0	0,0%
434	DIRECCION FUERA DE BOGOTA	3	0,05%	3	100,0%	3	100,0%	0	0,0%
	SUMA	6.572		663	10,1%	367	55,4%	296	44,6%

Ilustración 2 - Resultados de aprobación o no aprobación (excluyendo los ausentes verificados)

Si no se consideran los ausentes aprobados, los resultados son:

- **Aprobación:** 55,4%
- **Devolución a campo:** 44,6%

<u>Análisis de causales de solicitudes NO EXITOSAS:</u>

NO EXITOSAS DEFINITIVAS, DESPUÉS DE REPROGRAMACIÓN

ENTREGAS Y SOLICITUDES		EXITOSA INCOMPLETA	RECHAZO INMEDIATO	AUSENTE	DIRECCION INEXISTENTE	NO LO CONOCEN EN DIRECCION	INSTITUCIONAL	FALLECIDO SIN HEREDEROS	CASA DESHABITADA	TRASLADO	RECHAZO POR TERCEROS	DIRECCION INCOMPLETA	LOCALIDAD ERRADA	RESIDENTE NO HABITUAL	CONTROL CALIDAD INVALIDO	PREDIO DEMOLIDO	COVID	DOCUMTO EXTRANJ NO VALIDO	DIRECCION FUERA DE BOTA	TOTAL NO EXITOSAS
ENTREGA	SOLICITUDES	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	412	415	416	417	418	419	420	434	TOTAL
1	20.197		14,22%	36,17%	3,34%	6,16%	0,10%	0,42%	0,22%	25,78%	0,99%	3,02%	1,47%		7,94%	0,01%		0,12%	0,04%	**6.948**
2	14.912		12,84%	41,00%	3,67%	6,32%	0,24%	0,55%	0,24%	22,79%	0,87%	2,94%	1,30%		7,01%	0,06%	0,02%	0,14%	0,02%	**5.064**
3	9.712		12,72%	44,72%	3,54%	6,29%	0,25%	0,14%	0,20%	20,76%	0,81%	3,20%	1,40%		5,76%			0,20%		**3.560**
4	3.502		7,86%	53,86%	4,40%	7,79%		0,22%	0,22%	17,59%	0,36%	3,68%	0,65%		3,39%					**1.387**
5	9.709	0,03%	15,47%	24,67%	4,58%	9,50%	0,30%	0,10%	0,36%	29,29%	0,99%	5,80%	2,04%		6,50%	0,10%		0,20%	0,07%	**3.032**
6	15.742	0,11%	13,49%	26,15%	4,61%	9,84%	0,32%	0,24%	0,28%	27,92%	1,32%	4,82%	1,86%		8,80%	0,06%		0,17%		**4.624**
7	9.907		13,93%	27,68%	5,29%	9,54%	0,24%	0,10%	0,45%	24,98%	1,07%	5,63%	1,76%		8,95%	0,07%	0,03%	0,24%	0,03%	**2.894**
8	10.097	0,13%	18,40%	34,79%	2,73%	5,42%	0,42%	0,46%	0,55%	18,99%	1,43%	2,14%	3,70%		10,63%	0,08%		0,13%		**2.380**
9	10.000	0,15%	12,14%	46,83%	3,55%	5,05%	0,30%	0,15%	0,40%	14,79%	1,65%	2,45%	3,10%		9,30%			0,05%	0,10%	**2.001**
10	9.984	0,05%	13,26%	47,13%	3,05%	4,57%	0,71%	0,46%	0,41%	12,95%	1,22%	3,40%	3,71%		8,38%	0,05%	0,05%	0,51%	0,10%	**1.969**
11	9.136	0,07%	9,06%	49,31%	5,04%	4,53%	0,58%	0,15%	0,37%	10,96%	1,31%	2,41%	3,14%		12,78%	0,15%		0,07%	0,07%	**1.369**
12	4.657	0,23%	8,12%	45,16%	2,75%	4,35%	1,49%	0,23%	0,57%	16,42%	2,40%	6,13%	4,23%		7,35%			0,46%	0,11%	**874**
13	6.736	0,11%	7,33%	43,55%	3,77%	4,09%	0,65%	0,32%	0,22%	13,25%	0,97%	4,85%	4,53%		15,63%	0,32%		0,32%	0,11%	**928**
14	9.161		12,42%	35,60%	4,80%	6,76%	0,19%	0,09%	0,27%	30,05%	0,53%	4,40%	1,02%		3,75%	0,10%		0,01%	0,01%	**6.939**
15	9.832	0,06%	11,97%	29,67%	5,92%	8,42%	1,16%	0,24%	0,37%	15,45%	1,59%	6,17%	2,75%		15,87%			0,31%	0,06%	**1.638**
16	5.395	0,11%	8,28%	42,62%	4,59%	6,38%	0,78%	0,34%	0,22%	15,77%	1,23%	6,82%	2,80%		9,73%			0,34%		**894**
17	4.548	0,58%	8,42%	34,20%	11,04%	13,36%	1,38%	0,15%	0,73%	16,92%	0,58%	5,74%	2,47%		4,21%	0,15%		0,07%		**1.377**
18	10.448	0,02%	4,03%	29,79%	6,10%	27,18%	1,57%	0,03%	0,84%	17,07%	0,44%	8,44%	2,27%	0,02%	1,81%	0,27%		0,08%	0,05%	**6.572**

Ilustración 3 - Comportamiento histórico de los estados Oracle en las solicitudes NO EXITOSAS

Se observó un incremento atípico en dos causales clave:

- **Estado 405 – No lo conocen en la dirección:** Subió de un promedio histórico de 6,96% a 27,18%.
- **Estado 412 – Dirección incompleta:** Pasó de 4,33% a 8,44%.

Estas variaciones sugieren fallas en el registro inicial de las direcciones, afectando significativamente la eficacia de las labores en campo, tanto del operador como de la interventoría.

5. **Conclusiones**

a) **El elevado porcentaje de solicitudes no exitosas (63%) evidencia fallas sistémicas en la calidad de los datos entregados en la base**, especialmente en los campos de dirección y teléfono.

b) **La verificación en campo requirió más tiempo de lo habitual**, lo que impactó negativamente la eficiencia operativa y el cumplimiento del cronograma.

c) **Los estados de "No lo conocen en dirección" y "Dirección incompleta" se incrementaron significativamente**, lo que comprometió la localización del solicitante y afectó los resultados de gestión tanto del operador como de la interventoría.

d) **Las acciones implementadas por la interventoría (verificación cruzada, múltiples visitas, uso de muestra completa)** lograron mitigar parcialmente el impacto negativo, pero no son sostenibles a largo plazo.

Esperamos con estos análisis y acciones, respecto de la Entrega #18, dar cuenta satisfactoria y suficiente de cara a la Entrega mencionada.
Gracias,

NOTA: se deja este correo para conocimiento y evaluación de la SDP y quedamos atentos a su VoBno para que este pueda ser compartido con el Operador.

Cordialmente,

INGEPLAN.CO
FREDDY PABÓN HERNÁNDEZ
Gerente de proyecto
@ c.consultores9010.is@ingeplan.co
6016754056
No me imprimas si no es necesario. Protejamos el medio ambiente