Tuluá
de la gente para la gente

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

260.20.1-085

PLANEACIÓN MUNICIPAL INFORME MENSUAL INFORME 2 EJECUTIVO	
FECHA:	5 de mayo de 2023
ELABORADO POR:	SANDRA MILENA RODRIGUEZ MEJIA

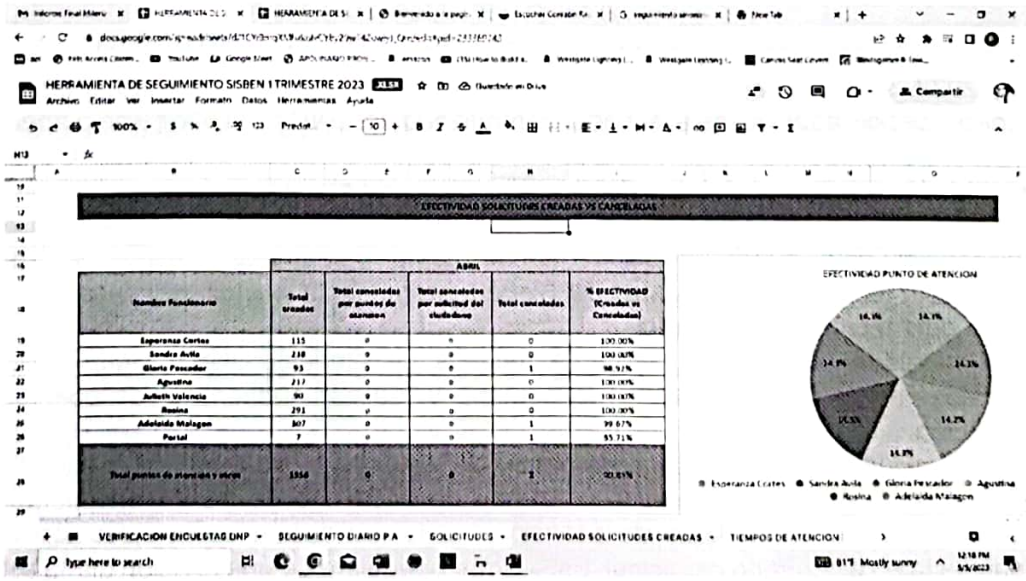
1. OBJETIVOS:
1 Realizar seguimiento y evaluación a las actividades de atención al ciudadano en la oficina del Sisbén programada por el administrador, desde la recepción de las solicitudes hasta la ejecución del trabajo de campo, velando por la calidad del servicio.
2. Realizar seguimiento y evaluación a la efectividad de las encuestas (NEN y RIM) identificando mediante muestreo aleatorio si estas quedaron válidas por parte del DNP o si quedaron en verificación.
3. Validar las solicitudes rechazadas, generando las correcciones necesarias para brindar solución efectiva al ciudadano, e identificando la causal del rechazo, con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas.
4. Generar acciones de divulgación que permitan informar a la comunidad acerca de temas relevantes del Sisbén IV.
1.En el tiempo comprendido entre el periodo del 28 de marzo del 2023 al 15 de abril de 2023, se expresa de manera formal que se ha venido alimentando la matriz de solicitudes creadas desde el servidor centralizado del DNP en la oficina de planeación jefatura de Sisbén. En esta matriz se lleva el control de todas las solicitudes creadas por las funcionarias de puntos de atención y se mide el número de cancelaciones; ya sea determinado por un error digital de la funcionaria o petición del ciudadano. Para diligenciar esta matriz se ha requerido como instrumento, revisar y ordenar acuciosamente la base de datos del Sisbén, herramienta que diligencio casi a diario para obtener información precisa. De otro lado alimento la matriz de tiempos de atención JUST TIME. pasando aleatoriamente cualquier día de la semana y realizar auditoria a los puestos de atención. Dando alcance a lo que se solicita dentro de las actividades también se alimenta la matriz de Seguimiento Trabajo de Campo de cada uno de los 18 encuestadores adscritos como prestadores de servicio para la realización de la ejecución de la encuesta en el territorio municipal. Este formato requiere de una revisión diaria al libro de control de material, haciendo revisión acuciosa de las encuestas realizadas por día tanto en la zona urbana como rural del Municipio de Tuluá. Para obtener mejores resultados de esta última actividad se premia al mejor encuestador medido en el número de mayores encuestas realizadas en el mes. para este ciclo los más efectivos fueron los jóvenes: Ramon Elías Viveros y Steven Ospina.

icontec ISO 9001 SC-CER616448

Powered by CamScanner

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

En la matriz de efectividad de las solicitudes creadas vs canceladas; se refleja el avance que desde la oficina del Sisbén a cargo de la Ing. Karen Lorena Martínez se ha venido desarrollando, en una primera instancia encontramos una base de datos del Sisbén que, aunque presenta algunos vacíos en su diligenciamiento inicial, se encuentra actualizada a la fecha hasta el 12 de abril del 2023. Lo que representa el compromiso de la líder del proceso en entregar resultados con eficiencia. La base de datos es un insumo primario para poder alimentar la matriz de solicitudes creadas, ya que allí podemos filtrar por nombre de la funcionaria de punto de atención, si la creación de la ficha del ciudadano quedo correcta o hubo la necesidad de cancelarla por error digital o petición del ciudadano. Esta matriz se encuentra en avance continuo y se entrega gráficamente con números estadísticos al final de cada mes. Mas es importante anotar que para observación de la misma se puede hacer mediante el siguiente link. Creado en Drive. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CYr9mqXMhxkoIvCYBy29wT4ZuwiyJ_Qm/edit?usp=sharing&ouid=117910055951397748779&rtpof=true&sd=true.
Abriendo este link el interesado podrá acceder a la información de las 6 matrices que a mi responsabilidad reposan en el contrato como prestadora de servicios de la Entidad Municipal.



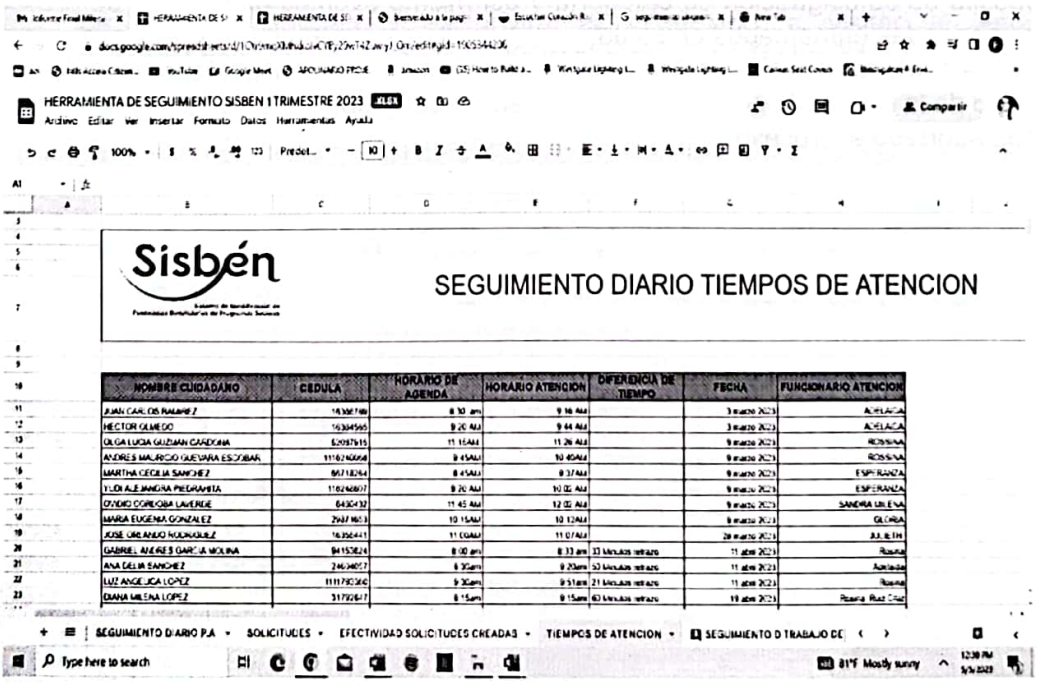
icontec ISO 9001 SC-CER616460

Powered by CamScanner

Tuluá
de la gente para la gente

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

En secuencia al desarrollo de las actividades asignadas también entrego imagen de la matriz Just Time que se alimenta aleatoriamente, teniendo como objetivo medir los tiempos de atención que nuestro capital humano responsablemente cumple con los ciudadanos. Se evidencia en la ejecución de la auditoria que los tiempos son en un gran porcentaje favorables, algunas veces los retrasos son mínimos, mas argumentados en la ausencia del ciudadano en el cumplimiento de la cita a la hora asignada. O en su defecto en situaciones donde se requiera de mas tiempo por parte de entrega de información del ciudadano a la funcionaria de atención.
Las agendas manejadas desde la gerencia del Sisbén son digitales y físicas, permitiendo llevar un control de evidencia en horarios y asistencia efectiva del ciudadano.
En general el reporte es favorable y los numero de ciudadanos atendidos siempre son sumadores al alcance de la meta por parte del proceso.



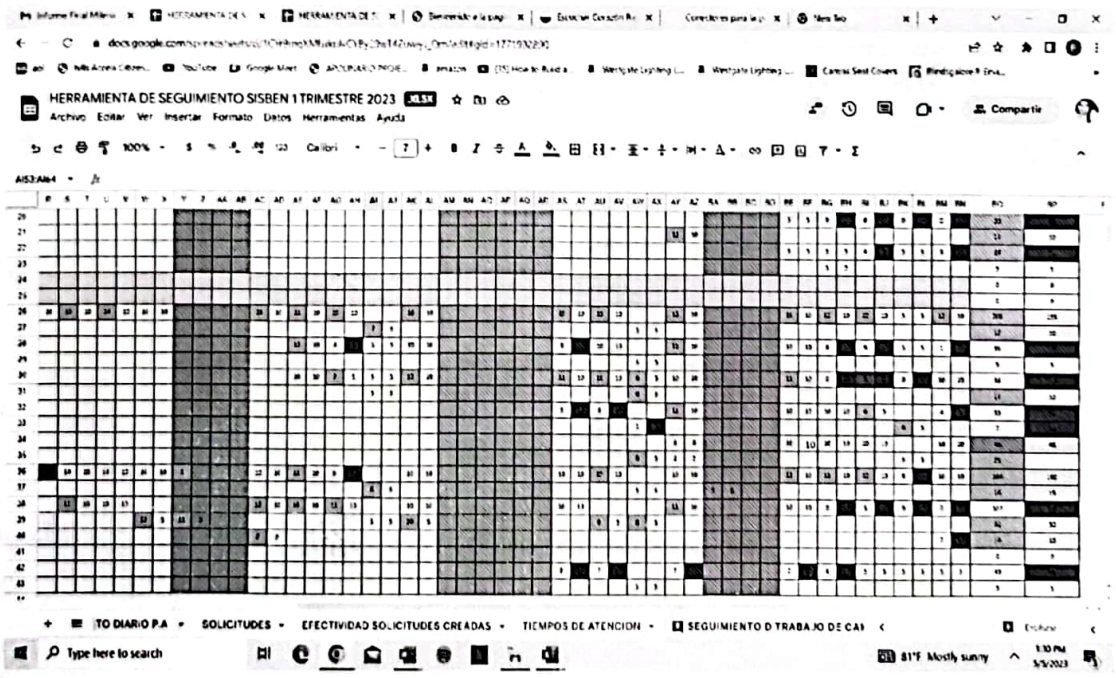
Powered by CamScanner

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

A su vez y dando termino en mi discurso de exposición de detalles en el cumplimiento de mi actividad contractual, entrego informe sobre el tratamiento y efectividad del trabajo de campo de cada uno de los contratistas encuestadores, quienes diariamente realizan su actividad en las diferentes zonas asignadas por la coordinadora. Cada uno de ellos debe presentarse diariamente a la oficina principal del Sisbén y recoger su ruta para ser aplicada en el día posterior. Dentro de sus contratos cada unos de ellos tienen metas por día, representadas en 10 encuestas urbanas realizadas y 5 rurales plasmadas en su contrato. En el hacer también observo que se les asignan metas compartidas realizadas en los sectores de zona roja en el municipio de Tuluá.

En efecto se evidencia un adelanto favorable debido a que son demasiadas las solicitudes creadas pendientes por encuestar, de hecho se puede decir que estamos trabajando en plan choque, buscando así ayudarle a la comunidad necesitada en la asignación de su Sisbén por primera vez, en su defecto verificación por la inconsistencia de información entregada por el ciudadano en la encuesta, haciendo retraso en el propósito de su asignación de categoría y así mismo eventos diarios que se presentan por prioridades enmarcados en salud.

Se logra evidenciar el gran trabajo que realizan los jóvenes encuestadores de la zona 1 a cargo de la Lic. María Nela Santa coordinadora del grupo en la diligencia con resultado eficaz aportado al proceso.



icontec
ISO 9001
SC-CER616468

Powered by CamScanner

Tuluá
de la gente para la gente

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

2.1 Para el cumplimiento de esta actividad se implementó una matriz de seguimiento en la creación de las NEN y RIM, la cual permita identificar diariamente cuantas solicitudes son creadas por las funcionarias del punto de atención.
Para alimentar esta matriz se requiere información diaria entregada en un formato de cuantas NEN se crearon por punto de atención y cuantas RIM se ejecutaron.
Del mismo modo se creó la matriz de verificación de solicitudes la cual refleja si después de ser realizada la encuesta en el hogar del ciudadano, la solicitud quedo efectiva o en verificación. En esta última se realiza un muestreo aleatorio de cada uno de las encuestas hechas y se mide el 1% de la efectividad de las encuestas realizadas.
En el primer muestreo de la matriz de NEN y RIM, encontramos diligencia efectiva por parte de las 5 funcionarias de los puntos de atención. Esta herramienta recibe insumo diario mediante un formato que se creo para contabilizar diariamente y entregar al final de la jornada ante mi oficina con un total de solicitudes caracterizadas ejecutadas durante el día. Se muestra imagen y se invita al interesado a visitar el enlace: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CYr9mqXMhxkoIvCYBy29wT4ZuwiyJ_Qm/edit?usp=sharing&ouid=117910055951397748779&rtpof=true&sd=true.

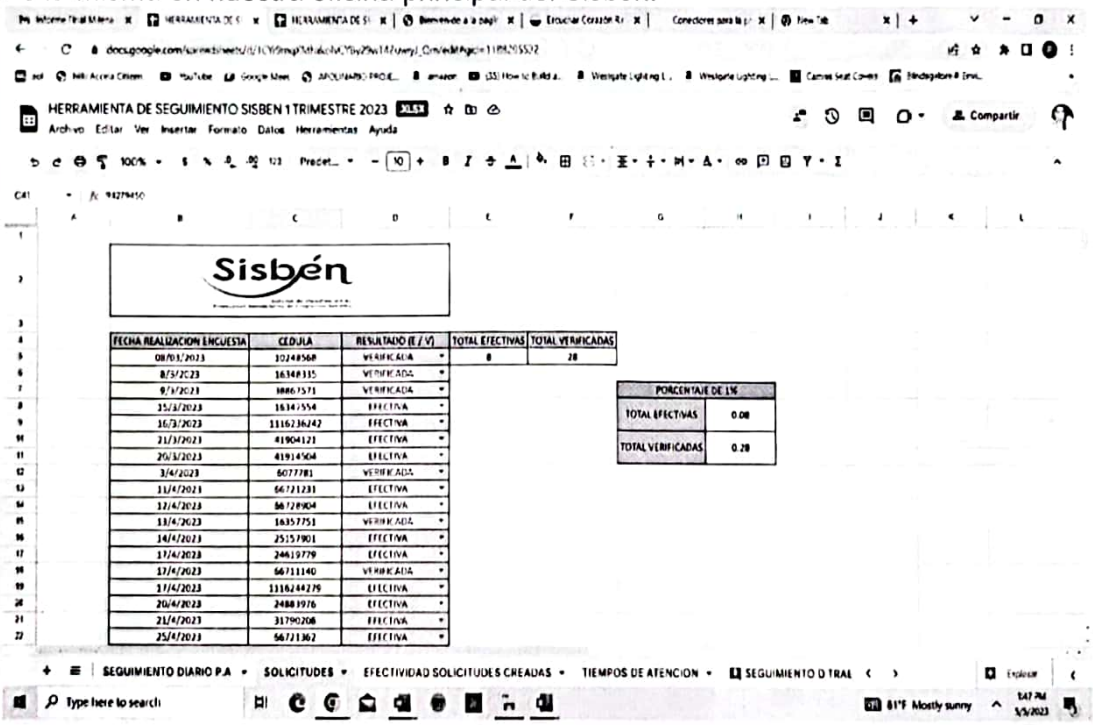


icontec ISO 9001 SC-CER516460

Powered by CamScanner

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

3.1En la ejecución de esta actividad, se diseña la matriz de verificación de las solicitudes rechazadas por el DNP, generando las correcciones necesarias para brindar solución al ciudadano.
Esta herramienta se alimenta mediante la revisión de las encuestas que el DNP rechaza y envía notificación electrónica, informando por qué se da ese resultado. En esta actividad se llama al ciudadano afectado y se le avisa que debe venir nuevamente a la oficina para revisar en plataforma la causa por la que no fue efectiva su solicitud.
Se observa que el numero de solicitudes rechazadas siempre es inferior al numero de solicitudes creadas-efectivas por el ejecutor de la encuesta. Estas encuestas se cargan diariamente al DNP por parte de la coordinara de zona, el DNP recibe y notifica en el periodo de seis (6) días si el resultado fue Positivo o Negativo en esta ultimo concepto se utiliza por parte de ellos la palabra RECHAZADA.
En el ánimo de asistir satisfactoriamente al ciudadano se le reagenda cita para la revisión de la misma en nuestra oficina principal del Sisbén.



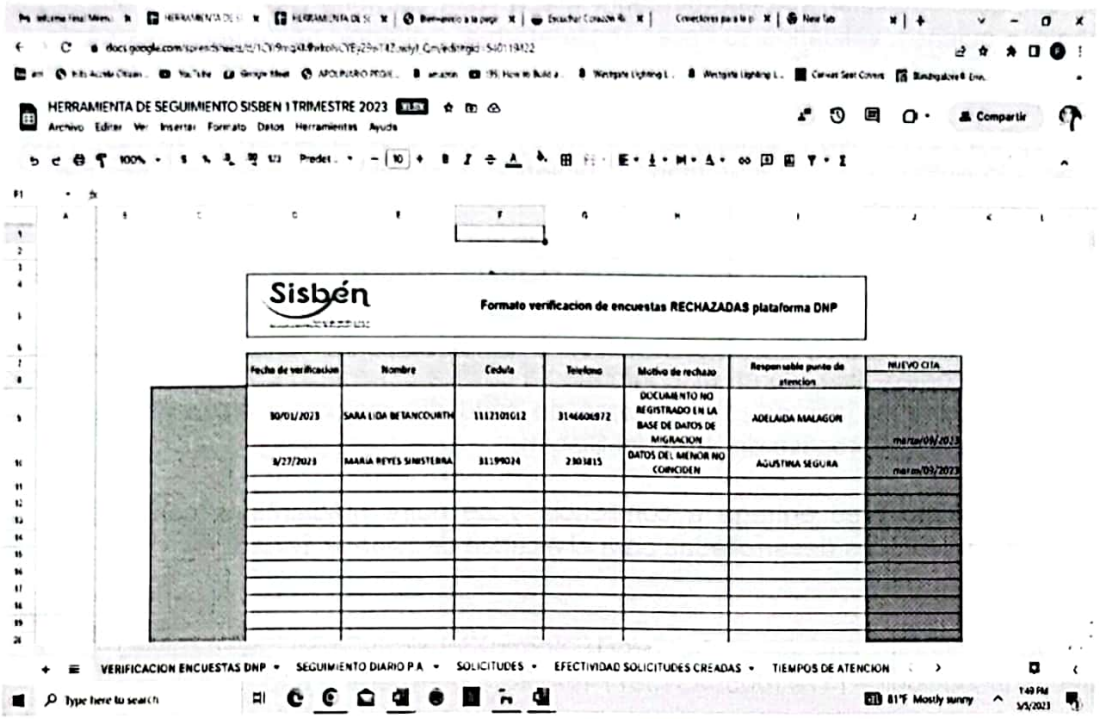
FECHA REALIZACION ENCUESTA	CEDULA	RESULTADO (E / V)	TOTAL EFECTIVAS	TOTAL VERIFICADAS
08/03/2023	10248568	VERIFICADA	8	28
8/3/2023	16348335	VERIFICADA		
9/3/2023	18867571	VERIFICADA		
15/3/2023	16347554	EFECTIVA		
16/3/2023	1116236242	EFECTIVA		
21/3/2023	41904121	EFECTIVA		
20/3/2023	41914504	EFECTIVA		
3/4/2023	6077781	VERIFICADA		
11/4/2023	66721231	EFECTIVA		
12/4/2023	66728904	EFECTIVA		
13/4/2023	16357751	VERIFICADA		
14/4/2023	25157901	EFECTIVA		
17/4/2023	24619779	EFECTIVA		
17/4/2023	66711140	VERIFICADA		
17/4/2023	1116244279	EFECTIVA		
20/4/2023	24881976	EFECTIVA		
21/4/2023	31790208	EFECTIVA		
25/4/2023	66721362	EFECTIVA		

PORCENTAJE DE 1%	
TOTAL EFECTIVAS	0.08
TOTAL VERIFICADAS	0.28

Powered by CamScanner

Tuluá
de la gente para la gente

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN



4.1 En el desempeño de esta última actividad se realizan carteleras informativas para socialización de actividades para el ciudadano, en referencia al programa del Sisbén. Para este ciclo se manda a diseñar unos dos carteles informando situaciones actuales del servicio del Sisbén, y se deja en claro en ellas que el servicio del Sisbén es totalmente GRATUITO Y PERSONAL.
Así mismo como la muestra evidencia plasmada en la carpeta de evidencias del proceso administrativo.

5. CONCLUSIONES

Se invita al secretario del Dpto. de Planeación a validar la necesidad y a su vez generar la posibilidad de vincular personal para el desarrollo eficaz del área del Sisbén, la demanda es muy alta y el nivel de capacidad de los contratistas en este proceso termina haciéndose corte.

De otro lado nuevamente felicitar a la Ing., Martínez quien hace posible cada día dar respuesta a todo lo enmarca el contexto Sisbén. No solo con el capital humano, además del control y monitoreo de todo el proceso (Tutelas, consultas con el DNP, Planificación de agendas, respuesta a solicitudes virtuales, atención al usuario, informes directivos entre otros. Y en las que he observado como entrega lo mejor de su profesión y persona en el área.

Powered by CamScanner

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

Asu vez quiero felicitar a la coordinadora María Nela Cardona Santa y a su equipo de trabajo, a quienes, validando su hacer en plataforma, evidencio un numero importante de solicitudes creadas con eficacia, minimizando el riesgo y luciendo la camiseta del Sisbén puesta.
En la óptica puesta con el equipo de atención al usuario se destacan en su buen hacer generando empatía con el ciudadano y teniendo la humildad que se requiere para la ejecución de la labor.
Para culminar se sugiere respetuosamente a las auxiliares de los coordinadores tener un mayor cuidado en el manejo tratamiento y custodia del libro control de material, en el recorrer de evidencias he observado desorganización con la información.

Dando final contextualizado en este informe se califica el servicio entregado por el área en buen camino de aprendizaje, en aras de cada día mejorar y alcanzar las metas estipuladas para el proceso del área del Sisbén.

Todo este informe se entrega a conciencia y se nutre mediante la continuidad de alimentar las matrices desarrolladas para el alcance de cada actividad.

enlace Drive.
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CYr9mqXMhxkoIvCYBy29wT4ZuwiyJ_Qm/edit?usp=sharing&ouid=117910055951397748779&rtpof=true&sd=true.

6. RECOMENDACIONES

- Se sugiere respetuosamente avance en la alimentación de la base de datos del programa Sisbén, para así poder entregar datos exactos en fechas exactas.

SANDRA MILENA RODRIGUEZ MEJIA
Contratista Profesional Programa Sisbén

Anexo:
Copia:
Redactor: SANDRA MILENA RODRIGUEZ MEJIA

Transcriptor: SANDRA MILENA RODRIGUEZ MEJIA.

icontec ISO 9001 SC-CER616468

Powered by CamScanner