

Ficha Técnica

Población	Promedio mensual de solicitudes de servicio - Presenciales: 13,486 - En línea: 566																																				
Ámbito	Oficinas de Puntos Solidario y Call Center SIUBEN.																																				
Muestra	<p>Servicios Presenciales- 374 Servicios en línea- 230</p> <table border="1" data-bbox="592 965 1437 1771"> <thead> <tr> <th data-bbox="596 972 1257 1084">SERVICIOS PRESENCIALES</th> <th data-bbox="1262 972 1437 1084">CANT.DE ENCUESTAS REALIZAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td data-bbox="596 1090 1257 1128">Cambio de dirección</td><td data-bbox="1262 1090 1437 1128">25</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1135 1257 1173">Cambio de Jefe de hogar: Fallecimiento</td><td data-bbox="1262 1135 1437 1173">6</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1180 1257 1218">Cambio en composición familiar: Corrección</td><td data-bbox="1262 1180 1437 1218">6</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1225 1257 1263">Cambio en composición familiar: Exclusión</td><td data-bbox="1262 1225 1437 1263">40</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1270 1257 1308">Cambio en composición familiar: Inclusión</td><td data-bbox="1262 1270 1437 1308">14</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1314 1257 1352">Evaluación de nuevo hogar</td><td data-bbox="1262 1314 1437 1352">168</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1359 1257 1397">Inclusión Administrativa</td><td data-bbox="1262 1359 1437 1397">3</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1404 1257 1442">Ingreso a Nómina por Reintegro</td><td data-bbox="1262 1404 1437 1442">7</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1449 1257 1487">Ingreso a Nómina por Reintegro BonoLuz</td><td data-bbox="1262 1449 1437 1487">4</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1494 1257 1532">Reclamación BonoLuz</td><td data-bbox="1262 1494 1437 1532">9</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1538 1257 1576">Reclamo Familia Feliz</td><td data-bbox="1262 1538 1437 1576">1</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1583 1257 1621">Reclamo Inclusión Nómina</td><td data-bbox="1262 1583 1437 1621">15</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1628 1257 1666">Reemplazo de tarjeta por: Corrección de Datos</td><td data-bbox="1262 1628 1437 1666">1</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1673 1257 1711">Reemplazo de Tarjeta: Decomiso</td><td data-bbox="1262 1673 1437 1711">1</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1718 1257 1756">Reevaluación del Hogar</td><td data-bbox="1262 1718 1437 1756">33</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1762 1257 1800">SIUBEN - Cambio de dirección</td><td data-bbox="1262 1762 1437 1800">28</td></tr> <tr><td data-bbox="596 1807 1257 1845">SIUBEN - Cambio en composición familiar: Exclusión</td><td data-bbox="1262 1807 1437 1845">9</td></tr> </tbody> </table>	SERVICIOS PRESENCIALES	CANT.DE ENCUESTAS REALIZAR	Cambio de dirección	25	Cambio de Jefe de hogar: Fallecimiento	6	Cambio en composición familiar: Corrección	6	Cambio en composición familiar: Exclusión	40	Cambio en composición familiar: Inclusión	14	Evaluación de nuevo hogar	168	Inclusión Administrativa	3	Ingreso a Nómina por Reintegro	7	Ingreso a Nómina por Reintegro BonoLuz	4	Reclamación BonoLuz	9	Reclamo Familia Feliz	1	Reclamo Inclusión Nómina	15	Reemplazo de tarjeta por: Corrección de Datos	1	Reemplazo de Tarjeta: Decomiso	1	Reevaluación del Hogar	33	SIUBEN - Cambio de dirección	28	SIUBEN - Cambio en composición familiar: Exclusión	9
SERVICIOS PRESENCIALES	CANT.DE ENCUESTAS REALIZAR																																				
Cambio de dirección	25																																				
Cambio de Jefe de hogar: Fallecimiento	6																																				
Cambio en composición familiar: Corrección	6																																				
Cambio en composición familiar: Exclusión	40																																				
Cambio en composición familiar: Inclusión	14																																				
Evaluación de nuevo hogar	168																																				
Inclusión Administrativa	3																																				
Ingreso a Nómina por Reintegro	7																																				
Ingreso a Nómina por Reintegro BonoLuz	4																																				
Reclamación BonoLuz	9																																				
Reclamo Familia Feliz	1																																				
Reclamo Inclusión Nómina	15																																				
Reemplazo de tarjeta por: Corrección de Datos	1																																				
Reemplazo de Tarjeta: Decomiso	1																																				
Reevaluación del Hogar	33																																				
SIUBEN - Cambio de dirección	28																																				
SIUBEN - Cambio en composición familiar: Exclusión	9																																				

	SERVICIOS EN LINEA		CANTIDAD DE ENCUESTAS REALIZAR
	Cambio de dirección		1
	Cambio en composición familiar: Exclusión		1
	Cambio en composición familiar: Inclusión		1
	Evaluación de nuevo hogar		120
	Reclamo Familia Feliz		2
	Reclamos QuedateEnCasa		1
	Reevaluación del Hogar		98
	Registro de Quejas y Reclamos		6
Método a utilizar	Presencial y telefónica.		
Fecha de levantamiento	Mayo-Junio 2024		
Responsables	Área de Cumplimiento/Punto Solidario		