

INFORME DE GESTION IV TRIMESTRE 2023

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
SISBÉN**



ALCALDIA DE BUCARAMANGA

Mantener actualizada la base de datos del SISBÉN.

| | |
|---|---|
| Meta 1 | Logro 1 |
| \$1.019.050.000 Recursos Programados | \$1.014.716.666 Recursos Comprometidos |

✓ **Principales actividades Sisbén:**

En el 2023, la oficina del Sisbén continuó con el proceso de recepción de solicitudes de Encuesta Nueva, (Sisbénización por primera vez, cambio de dirección en el mismo municipio, por inconformidad en la información registrada en la encuesta anterior), inclusión, modificación o retiro, de las personas que no estuvieron presentes al momento de aplicar la encuesta en el barrido de implementación del Sisbén IV, en la fase de solicitudes por demanda, la cual se viene desarrollando, conforme a los procedimientos y criterios establecidos por el Departamento Nacional de Planeación, ente rector del Sisbén en todo el país.

• **Estrategias definidas para el acercamiento con la comunidad:**

- En la página web: <https://portalciudadano.sisben.gov.co/Home/Login>, donde el usuario puede solicitar el trámite de encuesta nueva, inclusión de miembros al hogar (máximo 3 personas), actualización de información de miembros del hogar, sin tener que desplazarse a las instalaciones de la oficina del Sisbén. El único requisito para registrarse en el portal es disponer de un correo electrónico, personal e intransferible.
- De forma presencial, en las instalaciones del Sisbén ubicada en la Carrera 30 No. 30 - 40 del Barrio la Aurora, de lunes a jueves en el horario de 7:30 a.m. a 12 m.
- En los 10 puntos de atención en ágoras y puntos digitales estratégicos de la ciudad.



Horarios y puntos de atención Sisbén

Oficina principal
Carrera 30 N° 30-40 Barrio La Aurora de Lunes a jueves de : 7:30 am a 12:00 m

Puntos descentralizados

| | | |
|--|--|--|
| <p>Zona Sur</p> <p>Punto Digital Colegio INEM Miércoles y Jueves: 8:00a.m a 2:00pm</p> <p>Agora Barrio Bucaramanga Miércoles y Jueves: 8:00a.m a 2:00pm</p> | <p>Zona Norte</p> <p>Ágora Barrio Kennedy Lunes a Jueves: 8:00 am a 2:00pm</p> <p>Punto Digital Promoción Social del Norte Lunes a jueves: 8:00 am a 2:00pm</p> <p>Punto Digital Barrio Café Madrid Lunes a jueves: 8:00 am a 2:00pm</p> <p>Recrear Barrio Colorados Miércoles y jueves: 8:00 am a 2:00pm</p> | <p>Zona Occidente</p> <p>Ágora Barrio La Joya Lunes: 8:00a.m a 2:00pm</p> <p>Ágora Barrio Santander Martes: 8:00a.m a 2:00pm</p> <p>Zona Centro</p> <p>Centro Cultural Del Oriente Integrate-Población Migrante Lunes a Viernes: 7:30am a 12:00pm 1:00pm a 4:00pm</p> |
|--|--|--|

Zona Oriente

Punto Digital Barrio Morrónico
Miércoles y Jueves: 8:00a.m a 2:00pm

En los puntos de atención externos se adelantó el proceso de recepción de solicitudes, consulta de solicitudes en trámite y orientación en el proceso Sisbenización bajo la metodología Sisbén IV, en el 2023, se atendieron 52.149 usuarios.

| Atención presencial oficina Sisbén, puntos digitales, ágoras, ferias, eventos institucionales y otros medios. | | |
|--|--|---------------------------|
| Total, días atendidos | Solicitudes registradas en el SisbénApp | Personas atendidas |
| 215 | 41.525 | 52.149 |

- La oficina del Sisbén continúa participando en los eventos institucionales programados por la administración municipal y en Jornadas de Punto Móvil Sisbén al Barrio en los diferentes sectores del municipio, teniendo en cuenta sectores que carecen de conectividad y a población vulnerable que se le dificulta acercarse a los puntos de atención presencial realizando el proceso de recepción de solicitudes bajo el formato Reporte Nueva Solicitud Sisbén y dando a conocer los cambios significativos en la metodología IV del Sisbén. En el 2023, se atendieron 6.253 personas.

Ferias, jornadas de focalización y eventos institucionales.

| Trimestre | Barrio | Comuna | Personas atendidas |
|---|---|--|--------------------|
| I | La Feria | 5 | 750 |
| | San Martín | 9 | |
| | Porvenir | 10 | |
| | Colorados | 1 | |
| | Parque de los niños /aguanta la barra | 13 | |
| II | Punto móvil Nápoles | 4 | 1812 |
| | Punto móvil Cristal Alto | 10 | |
| | Inmobiliaria Neomundo | 36 | |
| | Jornada integral Barrio Juan 23 | 4 | |
| | Punto móvil Camilo Torres | 4 | |
| | Punto móvil Campo Hermoso | 5 | |
| | Carnavalito Barrio Colorados | 2 | |
| | Punto móvil Chapinero | 3 | |
| | Carnavalito Brisas de Provenza | 11 | |
| | Evento institucional Casa de Justicia | 2 | |
| | Punto móvil Villa Mercedes | 2 | |
| | Punto móvil Pablo VI | 8 | |
| | Punto móvil Bavaria 2 | 1 | |
| | Punto móvil Colegio Piloto/Barrio La Mutualidad | 3 | |
| | Punto móvil Barrio Gaitán | 4 | |
| | Punto móvil Paseo La Feria | 4 | |
| | Punto móvil José Antonio Galán | 5 | |
| | Punto móvil Ciudad Bolívar | 17 | |
| | Punto móvil San Expedito | 16 | |
| | III | Punto móvil Corregimiento 1 vía Vijagual | |
| Punto móvil Salón Comunal San Pedro | | 9 | |
| Punto móvil Adulto mayor Villas de San Ignacio | | 1 | |
| Punto móvil Corregimiento 2 vereda Capilla Baja | | 2 | |
| Punto móvil Corregimiento 2 vereda Santo Bajo | | 2 | |
| Punto móvil Barrio Betania | | 1 | |
| Punto móvil Adulto mayor Recrear Campo Hermoso | | 5 | |
| Punto móvil Adulto mayor Recrear La Joya | | 5 | |
| Punto móvil Corregimiento 3 La Malaña | | 3 | |
| Punto móvil Barrio Laureles | | 8 | |
| Punto móvil Barrio El Rocío | | 11 | |
| Carnavalito Brisas del Paraíso | | 11 | |
| Mesa Territorial La Inmaculada | | 5 | |
| Feria de Salud de SENA | | 3 | |
| Punto móvil Nogal 1 – Población migrante USAID | | 13 | |
| Punto móvil Miradores de la UIS | | 14 | |
| Punto móvil Cristal Alto | | 10 | |
| Carnavalito Esperanza II | | 1 | |
| Carnavalito Rincón de la Paz | | 5 | |
| Mesa territorial Altos de Betania | | 1 | |
| IV | Punto móvil sisbén/ salud Centroabastos | 10 | 2.273 |
| | Punto móvil sisbén / oficina de seguramiento (Plaza Guarín) | 5 | |
| | Punto móvil carnavalito Asentamiento Altos de Caracolí | 1 | |
| | Punto móvil sisbén/salud parque del b. Girardot | 4 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Salón Comunal b. la feria | 4 | |
| Punto móvil sisbén/salud Ágora b. Kennedy | 1 | | |

INFORME DE GESTIÓN SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
CUARTO TRIMESTRE 2023

| Trimestre | Barrio | Comuna | Personas atendidas |
|--------------------------------------|---|--------|--------------------|
| | Punto móvil sisbén/salud ágora b. Santander | 4 | |
| | Punto móvil sisbén/salud cancha Villas de San Ignacio | 1 | |
| | Punto móvil sisbén/salud colegio Club Unión sede c | 1 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Ágora Café Madrid | 1 | |
| | Punto móvil sisbén/salud salón comunal bario Gaitán | 4 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Ágora b. San Cristóbal | 2 | |
| | Punto móvil sisbén/salud cancha Miraflores | 14 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Ágora b. Esperanza II | 2 | |
| | Punto móvil sisbén/salud salón comunal b. San Rafael | 3 | |
| | Punto móvil sisbén/ salud salón comunal b. la Juventud | 2 | |
| | Punto móvil sisbén/salud b. Puerto Rico | 3 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Punto Digital Morrórico | 14 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Colegio Piloto Simón Bolívar | 3 | |
| | Punto móvil parque de la vida | 5 | |
| | Punto móvil sisbén/salud salón comunal Rincón de la Paz | 5 | |
| | Punto móvil sisbén/salud salón comunal b. Pablo Sexto | 8 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Salón Comunal b. San Gerardo | 8 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Salón Comunal Diamante 1 | 9 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Salón Comunal Quebrada la Iglesia | 9 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Punto Digital la Joya | 5 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Salón Comunal b. Bucaramanga | 8 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Ágora b. Estoraques I | 17 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Salón Comunal Campo Hermoso | | |
| | Punto móvil sisbén/salud Salón Comunal del Mutis | 17 | |
| | Punto móvil sisbén/salud Ágora b. Porvenir | 11 | |
| | Punto móvil sisbén/salud cancha el Rocío | 11 | |
| | Punto móvil sisbén/salud salón comunal b. Toledo Plata | 11 | |
| | Punto móvil sisbén/salud salón Adulto Mayor Monterredondo | 17 | |
| | Punto móvil sisbén b. Villa Rosa | 1 | |
| | Punto móvil sisbén Cancha Cristo Rey | 3 | |
| | Punto móvil sisbén Intégrate Colorados | 1 | |
| | Punto móvil Feria Navideña Plaza de Mercado b. Mutis | 17 | |
| | Punto móvil mesa territorial José Antonio Galán | 5 | |
| | Punto móvil mesa territorial Campo Madrid | 5 | |
| | Punto móvil Feria Navideña Plaza de Mercado b. Mutis | 17 | |
| | Punto móvil actividad violencia contra la mujer ferrocarriles - Café Madrid | 1 | |
| | Punto móvil Salón Comunal la Ceiba | 6 | |
| | Punto móvil sisbén Salón Comunal barrio Cristal | 10 | |
| | Punto móvil sisbén /opción legal b. Morrórico | 14 | |
| | Punto móvil actividad institucional Café Madrid | 1 | |
| Total personas atendidas 2023 | | | 6.253 |

Las actividades institucionales tienen como finalidad orientar a la comunidad en los diferentes trámites que se adelantan ante el Sisbén, se aclaran dudas sobre la nueva metodología, se verifica el estado de las solicitudes radicadas previamente y se realiza el proceso de recepción de solicitudes bajo el formato Reporte Nueva Solicitud Sisbén.

- **Proceso de atención y recepción de solicitudes Modulo PQRSD y correo institucional:**

Se recibieron 2.723 solicitudes por correo institucional y sistema PQRSD, de los cuales están pendientes por respuesta 13.

| Solicitudes recibidas (correo institucional y modulo PQRSD). | |
|---|--------------|
| Solicitudes recepcionadas | 2.723 |
| Solicitudes pendientes por dar respuesta | 13 |
| Total respuestas | 2.710 |

● **Proceso de socialización de la Metodología Sisbén IV:**

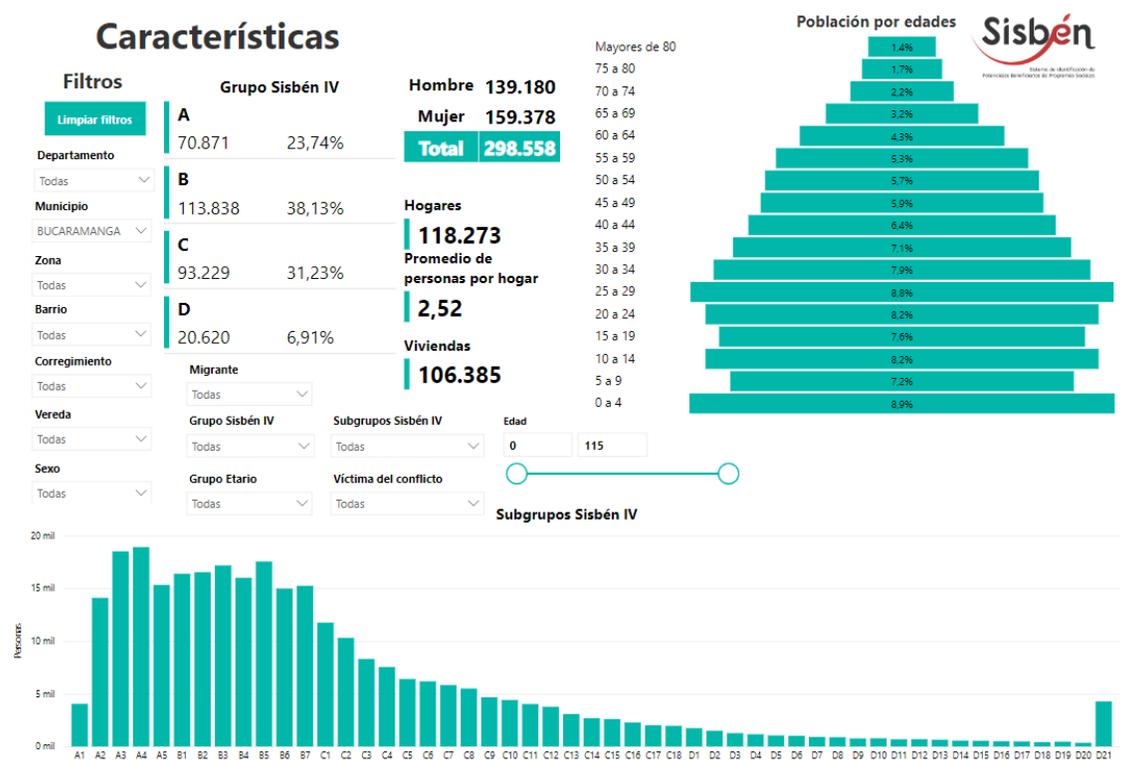
Las actividades de socialización se desarrollan con el ánimo de tener un acercamiento con la comunidad compartiendo las generalidades de la nueva Metodología Sisbén IV y la importancia de realizar el proceso de sisbénización de aquellas personas que reciben el servicio de salud subsidiada y aún no han actualizado la información a la metodología IV, de igual forma, para dar a conocer la estrategia de descentralización del servicio, aclarar dudas y mantenerlos informados de las estrategias adelantadas por la oficina frente al desarrollo del proceso.

En 2023, se realizaron actividades de socialización de la Metodología Sisbén IV, en los puntos móvil Sisbén y se interactuó con la comunidad en general en los 11 puntos de atención presencial con los que cuenta la oficina.

✓ **Indicador de Gestión 2023:**

En el 2023, fueron registradas 41.525 solicitudes en el aplicativo SisbénApp, se aplicaron 37.794 encuestas y 3.731 solicitudes se encuentran pendientes por aplicar encuesta.

Población registrada en el Sisbén en el municipio de Bucaramanga, portal territorial.



Fuente: Portal territorial Sisbén, corte diciembre 27 de 2023.

| Comparativo total hogares y personas registradas en el Portal Territorial 2021 - 2023. | | |
|---|----------------|-----------------|
| Período | Hogares | Personas |
| Diciembre 2021 | 85.341 | 237.393 |
| I trimestre 2022 | 87.723 | 242.708 |
| II trimestre 2022 | 94.110 | 254.440 |
| III trimestre 2022 | 98.599 | 262.933 |
| IV trimestre 2022 | 105.779 | 276.141 |
| I trimestre 2023 | 109.272 | 282.738 |
| II trimestre 2023 | 111.898 | 287.821 |
| III trimestre 2023 | 115.987 | 294.360 |
| IV trimestre 2023 | 118.273 | 298.558 |

La oficina del Sisbén inició la atención presencial y el proceso de aplicación de encuestas, a finales del mes de enero del 2023, inició la apertura gradual de los puntos externos, a partir del 13 de febrero del 2023, logró aplicar la totalidad de las encuestas pendientes de la vigencia 2022. De igual manera, ha avanzado en el proceso de aplicación de encuestas radicadas en la presente vigencia y continúa con actividades de socialización de la metodología Sisbén IV y participación en eventos institucionales, actividades que se han podido consolidar gracias al dinamismo y celeridad en los procesos adelantados por la oficina y al fortalecimiento del talento humano, acciones que permiten dar continuidad al proceso de Sisbenización bajo la Metodología IV y la actualización permanente de la Base de Datos.

En el 2023, se dio prioridad en el proceso de aplicación de encuestas a las solicitudes presentadas por la comunidad en general para acceder a programas sociales como Mi Casa Ya, Tránsito a Renta Ciudadana, acceso a educación superior, beneficiarios de salud subsidiada, personas con discapacidad y adultos mayores. Adicionalmente, se realizaron actividades de punto móvil Sisbén en los diferentes sectores del municipio y en los tres corregimientos, sectores que no cuentan con conectividad y que son de difícil acceso.

