

Ficha Técnica

| | | |
|------------------|--|---|
| Población | Promedio mensual de solicitudes de servicios: - Presenciales: 21,658 - En línea: 895 | |
| Ámbito | Oficinas de Punto Solidario y Call center SIUBEN. | |
| Muestra | Servicios presenciales – 378 Servicios en línea – 269 | |
| | SERVICIOS PRESENCIALES | CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR |
| | Reclamación Problema para Transar por Fondos Insuficientes | 3 |
| | Reemplazo de Tarjeta por: Corrección de Datos | 1 |
| | Actualización de Perfil del Participante | 55 |
| | Cambio de Dirección | 13 |
| | Cambio de Jefe de hogar: Fallecimiento | 4 |
| | Cambio en Composición Familiar: Corrección | 6 |
| | Cambio en Composición Familiar: Exclusión | 25 |
| | Cambio en Composición Familiar: Inclusión | 12 |
| | Inclusión Administrativa | 2 |
| | Reclamo Inclusión Nómina | 2 |
| | Reclamo Familia Feliz | 1 |
| | Actualización de Perfil No Participante | 20 |
| | Evaluación de Nuevo Hogar | 152 |
| | Reevaluación del Hogar | 62 |
| | SIUBEN: Cambio de Dirección | 16 |
| | SIUBEN: Cambio en Composición Familiar: Exclusión | 3 |
| | SERVICIOS EN LINEA | CANTIDAD DE SERVICIOS |
| | Actualización de perfil del participante | 1 |
| | Cambio de dirección | 1 |
| | Cambio en composición familiar: Exclusión | 1 |
| | Cambio en composición familiar: Inclusión | 1 |
| | Evaluación de nuevo hogar | 90 |
| | Familia Feliz | 1 |
| | Reclamo Familia Feliz | 2 |
| | Reclamos Quédate En Casa | 1 |
| | Reevaluación del Hogar | 70 |
| | Registro de Quejas y Reclamos | 3 |

| | |
|-------------------------------|---|
| Método a utilizar | Presencial y telefónica |
| Fecha de levantamiento | junio - julio 2023 |
| Responsables | Técnicos de Levantamiento/Punto Solidario |