

## Ficha Técnica

<b>Población</b>	Promedio mensual de solicitudes de servicios: - Presenciales: 21,658 - En línea: 895	
<b>Ámbito</b>	Oficinas de Punto Solidario y Call center SIUBEN.	
<b>Muestra</b>	Servicios presenciales – 378 Servicios en línea – 269	
	<b>SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR</b>
	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
	<b>SERVICIOS EN LINEA</b>	<b>CANTIDAD DE SERVICIOS</b>
	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

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