CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600104510 DE 2025

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe mes de septiembre de 2025
Contrato 4600104510

Medellín, octubre 10 de 2025

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de septiembre de 2025, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas entre el 01 al 31 de septiembre de 2025, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, entre el 01 al 31 de septiembre de 2025, Medellín 8
Tabla 4 Reporte de solicitud pendiente por ausencia de informante calificado, Medellín .. 9
Tabla 5 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de septiembre de 2025, Medellín 11
Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador entre el 1 al 31 de septiembre de 2025, Medellín 11
Tabla 7 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo en el mes de septiembre de 2025, Medellín 12
Tabla 8 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de septiembre de 2025, Medellín 12
Tabla 9 Relación de tutelas atendidas en el mes de septiembre de 2025, Medellín. 13
Tabla 10 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de septiembre de 2025. 16
Tabla 11 Correos recibidos y atendidos en el mes de septiembre de 2025. Medellín. 17
Tabla 12 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas entre el 01 al 31 de septiembre de 2025, Medellín. 18
Tabla 13 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas entre el 01 al 31 de septiembre de 2025, Medellín. 19
Tabla 14 Resultados de llamadas realizadas al proceso de casos en verificación durante el mes de septiembre de 2025, Medellín. 19
Tabla 15 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 19:00:00. 19
Tabla 16 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 19:00:00. 20
Tabla 17 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de septiembre de 2025, Medellín. 22
Tabla 18 Atención de jornadas institucionales en septiembre de 2025, Medellín. 23

ANEXOS

Anexo 1 Gestión solicitudes de campo

Anexo 2 Actas de reunión equipo supervisores en el mes de septiembre de 2025 y data de control calidad

Anexo 3 Relación y respuesta a las tutelas recibidas en el mes de septiembre de 2025

Anexo 4 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas en el mes de septiembre de 2025

Anexo 5 Archivos del buzón en el mes de septiembre de 2025

Anexo 6 Archivo con relación de radicados para almacenamiento y custodia en el archivo físico.

Anexo 7 Archivo de los registros llamados en el mes de septiembre de 2025 con las diferentes campañas de contacto al ciudadano

Anexo 8 Relación de la gestión de solicitudes rechazadas por el DNP en el mes de septiembre de 2025.

Anexo 9 Proceso de notificación marca 10 realizado en el mes de septiembre de 2025

Anexo 10 Trámites Presenciales y portal ciudadano

Anexo 11 Relación de personas atendidas en las jornadas institucionales del mes de septiembre de 2025

Anexo 12 Relación de personal que presto los servicios en el mes de septiembre de 2025 y personal con acceso a SisbenApp

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600104510 de 2025, se presenta el informe de actividades en el mes de septiembre de 2025, en el cual se aportan datos relevantes relacionados con la operación del Sisbén enfocadas principalmente al proceso de trabajo de campo, a la atención de tutelas, derechos de petición y a la realización de las diferentes actividades que soportan el proceso integral del Sisbén.

Se dispone de dos canales de ingreso de solicitudes de encuesta como lo es el canal presencial a través de los diferentes puntos de atención y a través de la plataforma del DNP https://portalciudadano.sisben.gov.co/, donde directamente el ciudadano registra la solicitud.

La demanda de solicitudes durante el año 2024 mostró un comportamiento estable en los diferentes meses del año, con un prmedio mensual de 8.504 solicitudes, sin embargo durante segundo semestre del año 2025 el promedio bajo considerablemente a 5.474 solicitudes.

El contrato interadministrativo tiene como objeto de llevar a cabo la operación integral del Sisbén y su alcance está enfocado a:

Garantizar la atención integral del Sisbén en el Distrito Especial, atendiendo todas las solicitudes pendientes e ingresadas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos para ello.

- Dar el alcance suficiente a las solicitudes que pueden y deben ser resueltas con nuevas encuestas Sisbén en campo o con respuesta en oficina según lo establece la metodología Sisbén definida por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

- Garantizar la atención integral de las solicitudes previamente ingresadas, la cual depende de las solicitudes pendientes y la demanda que se presente mensualmente por parte de la comunidad de todas las comunas y corregimientos del Distrito Especial.

Generalidades:

La demanda de solicitudes del Sisbén ingresa a la operación a través de diferentes canales, tanto de forma presencial desde los diferentes puntos de atención distribuidos en todo el territorio, como desde el Portal Ciudadano en la web https://portalciudadano.sisben.gov.co/, los ciudadanos realizan las solicitudes a través de cualquiera de estos medios.

Toda esta información ingresada hace parte del insumo que debe gestionar el operador Sisbén, con oportunidad y calidad, revisando y clasificando cada una de estas solicitudes entre dos áreas de trabajo, campo y oficina.

Las actividades desarrolladas en la operación se determinan a través de las especificaciones técnicas incluidas en el Contrato con el DAP y la metodología establecida por el DNP.

A continuación, se describen los objetivos específicos a los cuales se les debe dar cumplimiento en el presente contrato:

1. Realizar las encuestas del Sisbén en todas las comunas y corregimientos del Distrito Especial, de acuerdo con la demanda de solicitudes presentadas por la comunidad, o aquellas definidas por parte del Departamento Administrativo de Planeación en aras de: dar respuesta a los derechos de petición, tutelas, realizar validaciones, verificaciones y/o cualquier actividad que pueda resultar necesaria en la aplicación de una encuesta del Sisbén, cumpliendo con los lineamientos, manuales, instructivos y demás directrices establecidos por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

2. Recolectar, archivar y gestionar diariamente todas las solicitudes de los ciudadanos con los soportes y documentos que hacen parte de estas, las cuales fueron previamente recibidas por el Distrito Especial en todos los puntos de atención definidos en todo el territorio Distrital; dicha información deberá estar disponible para que el contratista realice posteriormente el respectivo proceso de campo y de oficina. El procedimiento de entrega y recibo de la documentación se debe realizar bajo los lineamientos definidos por el Distrito Especial de Medellín por medio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía; así mismo, el procedimiento para las solicitudes devueltas estará acorde a los lineamientos del DAP en coordinación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

3. Proyectar respuesta a los requerimientos judiciales (Tutelas, fallos de tutela y todo lo relacionado con éstas, entre otros requerimientos judiciales) y PQRSD relacionados con el Sisbén y entrega de estas a las entidades correspondientes y/o definidos por el DAP.

4. Mantener el control, el almacenamiento, la custodia y el manejo del archivo físico de solicitudes, con los soportes documentales, según las directrices del DNP y las emanadas por el Distrito Especial.

5. Controlar y custodiar el archivo histórico de fichas Sisbén.

6. Actualizar la base de datos Sisbén siguiendo lineamientos que brinde el Departamento Nacional de Planeación para registros específicos.

7. Registrar en el software que proporcione el DNP, las solicitudes provenientes de los Derechos de Petición y de Tutelas que le indique el Departamento Administrativo de Planeación.

A continuación, se presenta el cuadro general de solicitudes registradas y gestionadas en el mes de septiembre de 2025.

1. **Trabajo de Campo:**

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de septiembre de 2025, Medellín

Detalle	Pendiente al 31 de agosto	Recibido del 01 al 30 de septiembre	Total, por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido del 01 al 30 de septiembre	% Atención	Pendiente al 30 de septiembre
Solicitud Encuesta	912	6.514	7.426	4.171	299	436	4.906	66%	2.520
Total	912	6.514	7.426	4.171	299	436	4.906	66%	2.520

Fuente: SisbenApp- septiembre de 2025

Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de septiembre de 2025, Medellín

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	4.171
No Efectivas	735
Rechazadas	0
Total	4.906

Nota: El dato de No efectivas 735 en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (299) más las Gestionadas con atención telefónicamente (436) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

Del 1 al 30 de septiembre se realizó un total de 4.171 encuestas efectivas en las viviendas del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación.

El promedio de encuestas que se obtuvo entre el 1 al 30 de septiembre fue de 11 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 88% con un total de 4.171 encuestas efectivas.

El porcentaje de solicitudes con resultado no efectivo por diferentes razones como error en la dirección, cambio en el número de personas, documentos no válidos y/o rechazos fue del 5 % del 1 al 30 de septiembre, este porcentaje aumentó un poco con respecto al mes de agosto, desde la operación se sigue llevando la estrategia de trabajo a cabo, la cual consiste en enviar la mayoría de las solicitudes confirmadas y revalidar la información con el ciudadano en el contacto.

El total de solicitudes ausentes del 1 al 30 de septiembre alcanzó un 6,43%; este valor se trabaja con el enfoque de un proceso de agendamiento fortalecido, se busca siempre continuar con la reducción de este número también con el aporte desde el registro con la información completa y adecuada por parte del usuario en el centro de atención o el sistema portal ciudadano, se logra una estabilidad durante el año 2024 gracias a la estrategia, ya en el 2025 se continua con la metodología con el fin de estar mejorando.

Del 1 al 30 de septiembre no se realizaron solicitudes de encuesta por Tutela o Fallo de Tutela.

Del 01 al 30 de septiembre se laboró con un total de 15 encuestadores y 3 supervisores.

De las 4.171 encuestas efectivas, el DNP dentro de los procesos de control calidad que efectúa, no salió ningún rechazo.

En el Anexo Nº 1 se incluye el archivo “GestionadoSisbenApp” donde se visualiza el detalle de cada una de las solicitudes y sus estados o resultados finales; atendidas, efectivas, facturadas, rechazadas, efectivas pendientes y no efectivas; estas se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.

Encuestas Efectivas: 4.171 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas Rechazadas por el DNP: 0 Ver anexo Nº 1, pestaña “Solicitudes rechazadas DNP”.
Encuestas para facturar: 4.164 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 7 Ver Anexo N°1, pestaña “Gestionadas Sin Aprobar”

El día 8 de septiembre se presento intermitencia y fallas en el aplicativo SisbenApp (log de errores), lo que generó afectación en la transmisión realizada ocasionando que el paquete enviado quedara en estado sincronizado, novedad que fue puesta en conocimiento del DNP y fue solucionado posteriormente.

Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, entre el 01 al 30 de septiembre de 2025, Medellín

Resultado	Cantidad	Promedio
Ausente	244	5,18%
Ausente segunda visita	59	1,25%
Desocupada	1	0,02%
Efectiva	4.171	88,48%
Rechazada por dirección no coincide	142	3,01%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	3	0,06%
Rechazada porque no coinciden las personas	87	1,85%
Rechazada porque no le interesa el trámite	7	0,15%

Fuente: Informes de producción – septiembre de 2025

En el cuadro anterior se visualizan los resultados que cierran la gestión y se consideran como resultados atendidos, no se incluye la información de las solicitudes sin visitar (por factores de accidentes de trabajo, retiro de encuestadores de la zona, entre otros).

El porcentaje de solicitudes con resultado no efectivo por diferentes razones como, error en la dirección, error en el número de personas, documentos no válidos y rechazos suma un 5%.

La mayor cantidad de solicitudes no efectivas se da en los resultados de ausencias, sumando entre ambos un 6,43%, estas ausencias se dan principalmente porque no se logra contactar al usuario en los teléfonos asignados y otra parte por que el usuario así este confirmada la visita no se encuentra al momento de que el encuestador llega a la vivienda.

El total de personas ausentes del 1 al 30 de septiembre fue de 303 solicitudes.

Otro componente que permanece con una leve variedad a través del histórico estadístico es el resultado de “Dirección no coincide” con un 3,01%, para la reducción del resultado de este dato se puede gestionar también desde el centro de

atención, instando a los usuarios para que nos den muy bien la dirección donde están viviendo actualmente, solicitando en lo posible la cuenta de servicios y que nos indiquen puntos de referencia claros cuando no se cuenta con ella.

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 11 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 174 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 88,48%

El total de solicitudes pendientes al 30 de septiembre fue de 2.435

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 296 en promedio, del portal ciudadano no ingresaros solicitudes en fin de semana.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes de septiembre fue de 6.514

La tabla 4 presenta 13 solicitudes en estado pendiente porque el solicitante se encuentra hospitalizado y no se dispone de un informante calificado para atender la visita del encuestador

Tabla 4 Reporte de solicitud pendiente por ausencia de informante calificado, Medellín

Radicado	Fecha Solicitud	Tipo Solicitud	Nombre	Novedad
050018431047000000016	21/08/2025	REENCUESTA	Sandy Lorena Agudelo Maya	Fuera de la ciudad, contactar en octubre
05001277131 1000002633	11/09/2025	NUEVA ENCUESTA	Yalbani Yuliet Guerrero Aparicio	Hospitalizado, contactar a mitad de octubre
05001144611900004687	11/09/2025	REENCUESTA	Gloria Cecilia Holguin Correa	Fuera de la ciudad, contactar a mitad de octubre
05001128638300001177	19/09/2025	REENCUESTA	Beatriz Noemi Loaiza Zapata	Fuera de la ciudad, contactar a mitad de octubre
05001220119850002697	16/09/2025	REENCUESTA	Luz Astrid Tamayo Lopera	contactar a mitad de octubre
05001285104710001 3030	19/09/2025	NUEVA ENCUESTA	Paula Cristina Florez Ocampo	Vivienda en reparación y desocupada llamar a mitad de octubre

Radicado	Fecha Solicitud	Tipo Solicitud	Nombre	Novedad
05001561575600001722	24/09/2025	REENCUESTA	Francisco Angel Mazo Jaramillo	Esta de viaje regresa a mitad de octubre
05001282131510000 8099	24/09/2025	NUEVA ENCUESTA	Maria Camila Perez Cortes	Solicita agendar después del 13 de octubre.
05001232131500000 7698	24/09/2025	NUEVA ENCUESTA	Leidy Yudey Manco Usuga	Solicita agendar después del 15 de octubre.
05001317117960000 8747	25/09/2025	NUEVA ENCUESTA	Mariana Morales Santillana	Fuera de la ciudad, contactar a mitad de octubre
05001836131520001 5086	29/09/2025	VERIFICACIÓN	Sandra Milena Gañan Bueno	Fuera de la ciudad, regresa 20 octubre
05001147556700000374	29/09/2025	REENCUESTA	Rubiela Amparo David Correa	Fuera de la ciudad, contactar a mitad de octubre
05001380638100004279	29/09/2025	VERIFICACIÓN	Alejandro Araque Gutierrez	Solicita agendar después del 15 de octubre.

Fuente: Informes de producción – septiembre de 2025

2. Control Calidad Trabajo de Campo:

Como complemento al proceso de trabajo de campo, los supervisores realizaron acompañamiento a su grupo de encuestadores del 1 al 30 de septiembre, en total se realizaron 493 acompañamientos, de los cuales 47 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 9,53% frente al total de lo visitado. En el acompañamiento se realiza control de calidad a: tiempos en la realización de la encuesta, georreferenciación, aplicación de conceptos metodológicos, presentación personal y actitud de servicio. Las debilidades encontradas son retroalimentadas durante la misma semana con el fin de obtener mejoramiento al proceso.

Frente al tema de los tiempos para la realización de las encuestas el promedio general está en 19:37 minutos por encuesta.

Las siguientes tablas permiten visualizar la cantidad de acompañamientos realizados por los supervisores donde se logra evidenciar:

- Cantidad de visitas realizadas por tipo de solicitud
- Cantidad de acompañamientos por encuestador por semana

Frente a la tabla N° 5 se presentan encuestadores asignados a su supervisor.

Tabla 5 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de septiembre de 2025, Medellín

Tipo Solicitud	Cantidad	%
Encuesta Nueva	261	52,94%
Inconformidad	44	8,92%
Reencuesta	141	28,60%
Verificacion	47	9,53%
Total	**493**	**100%**

Fuente: Planillas control de calidad –septiembre de 2025

Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador entre el 1 al 30 de septiembre de 2025, Medellín

Supervisor	Encuestador	Encuesta nueva	Inconformidad	Reencuesta	Verificacion	Total general
Angelo Mauricio Palma Manrique	Cristian Daniel Rodriguez Duque	18		8	4	30
	Diana Marcela Gaviria Rojas	15	3	7	2	27
	Jennyfer Fuentes Diaz	16	2	7	2	27
	Juan Camilo Miranda Rodriguez	12	5	14	7	38
	Juan Esteban Londoño Alvarez	14	3	9	7	33
Total Angelo Mauricio Palma Manrique		75	13	45	22	155
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Andres Felipe Garcia Ruiz	12	3	6	2	23
	Even Fernando Ortiz Celis	20	1	14	1	36
	Michael Stiven Perez Correa	14	1	13	6	34
	Tatiana Marcela Pinto Guerra	26	2	10	2	40
	Daniel Yepes Muñoz	21	5	17	1	44
Total Carlos Andres Echeverri Tangarife		93	12	60	12	177

Supervisor	Encuestador	Encuesta nueva	Inconformidad	Reencuesta	Verificacion	Total general
Cristiam Antonio Castro castro	Anny Yulieth Perez Pulgarin	19	1	13	5	38
	Cristian Camilo Giraldo Gonzalez	24	5	6	1	36
	Euclides Blanquiceth Pajaro	14	2	7	1	24
	Jhon Harold Vargas Saldarriaga	15	9	3	4	31
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	21	2	7	2	32
Total Cristiam Antonio Castro castro		93	19	36	13	161
Total general		261	44	141	47	493

Fuente: Planillas control de calidad –septiembre de 2025

Por parte de Apoyo a trabajo de campo realizó 23 acompañamientos a los supervisores en el mes de septiembre, realizadas de la siguiente manera:

Tabla 7 Cantidad de acompañamientos a supervisores por parte de Apoyo a Trabajo de Campo en el mes de septiembre de 2025, Medellín

Supervisor	Cantidad
Angelo Mauricio Palma Manrique	7
Carlos Andres Echeverri Tangarife	6
Cristiam Antonio Castro Castro	10
Total	**23**

Fuente: Planillas control de calidad – septiembre de 2025

El Anexo N°2 contiene las actas de reunión efectuadas con el equipo supervisor y encuestador del mes de septiembre de 2025, la tabla con los resultados de control de calidad realizado al equipo de campo.

3. Atención de Tutelas y PQRS

Tabla 8 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de septiembre de 2025, Medellín

Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de agosto de 2025	Recibido septiembre de 2025	Total por atender	Atendido septiembre de 2025	% Atención	Total Pendiente al 30 de septiembre de 2025
Tutelas-Fallos	0	89	89	89	100%	0
Derechos de Petición	0	122	122	120	98%	2
Total	**0**	**211**	**211**	**209**	99%	**2**

Fuente: Mercurio – septiembre de 2025

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 99%. De derechos de petición ingresó 12210 y fueron atendidos dentro de los ANS establecidos. En septiembre aumento en 12 peticiones con respecto a agosto.

Frente al tema de las tutelas y fallos en septiembre se recibieron 89 entre fallos y tutelas de las cuales 42 requirieron una respuesta.

El anexo N° 4 contiene solo la relación de las PQRS ingresadas y proyectadas.

En el anexo Nº 3, el archivo de Excel tiene la columna J, llamada “Procedimiento” donde se enuncia cuáles de ellas requieren respuesta.

Tabla 9 Relación de tutelas atendidas en el mes de septiembre de 2025, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/09/2025	2025-00297	NO REQUIERE RESPUESTA
2	01/09/2025	2025-00407	NO REQUIERE RESPUESTA
3	01/09/2025	2025-00404	NO REQUIERE RESPUESTA
4	01/09/2025	2025-01512	CON RESPUESTA
5	01/09/2025	2025-01507	CON RESPUESTA
6	01/09/2025	2025-00329	NO REQUIERE RESPUESTA
7	02/09/2025	2025-00144	CON RESPUESTA
8	02/09/2025	2025-00435	CON RESPUESTA
9	02/09/2025	2025-01522	CON RESPUESTA
10	02/09/2025	2025-01641	NO REQUIERE RESPUESTA
11	03/09/2025	2025-01526	CON RESPUESTA
12	04/09/2025	2025-00380	CON RESPUESTA
13	04/09/2025	2025-00452	CON RESPUESTA
14	04/09/2025	2025-01535	CON RESPUESTA
15	05/09/2025	2025-00144	NO REQUIERE RESPUESTA
16	05/09/2025	2025-00422	NO REQUIERE RESPUESTA
17	05/09/2025	2025-10172	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
18	08/09/2025	2025-00407	CON RESPUESTA
19	08/09/2025	2025-01442	NO REQUIERE RESPUESTA
20	08/09/2025	2025-01421	CON RESPUESTA
21	08/09/2025	2025-01556	CON RESPUESTA
22	08/09/2025	2025-00431	CON RESPUESTA
23	08/09/2025	2025-00386	NO REQUIERE RESPUESTA
24	08/09/2025	2025-00437	NO REQUIERE RESPUESTA
25	08/09/2025	2025-00429	NO REQUIERE RESPUESTA
26	08/09/2025	2025-00543	CON RESPUESTA
27	09/09/2025	2025-00345	CON RESPUESTA
28	09/09/2025	2025-10454	CON RESPUESTA
29	09/09/2025	2025-01526	NO REQUIERE RESPUESTA
30	09/09/2025	2025-01479	NO REQUIERE RESPUESTA
31	09/09/2025	2025-01492	NO REQUIERE RESPUESTA
32	09/09/2025	2025-00411	CON RESPUESTA
33	09/09/2025	2025-01507	NO REQUIERE RESPUESTA
34	10/09/2025	2025-00899	CON RESPUESTA
35	11/09/2025	2025-01258	NO REQUIERE RESPUESTA
36	11/09/2025	2025-01525	CON RESPUESTA
37	11/09/2025	2025-01546	CON RESPUESTA
38	11/09/2025	2025-01512	NO REQUIERE RESPUESTA
39	11/09/2025	2025-00425	NO REQUIERE RESPUESTA
40	12/09/2025	2025-01579	CON RESPUESTA
41	12/09/2025	2025-01522	NO REQUIERE RESPUESTA
42	12/09/2025	2025-01581	CON RESPUESTA
43	12/09/2025	2025-01626	CON RESPUESTA
44	15/09/2025	2025-01411	NO REQUIERE RESPUESTA
45	15/09/2025	2025-01535	NO REQUIERE RESPUESTA
46	15/09/2025	2025-01792	CON RESPUESTA
47	15/09/2025	2025-00435	NO REQUIERE RESPUESTA
48	15/09/2025	2025-00452	NO REQUIERE RESPUESTA
49	15/09/2025	2025-01556	NO REQUIERE RESPUESTA
50	15/09/2025	2025-00411	NO REQUIERE RESPUESTA
51	16/09/2025	2025-00439	CON RESPUESTA
52	16/09/2025	2025-01694	CON RESPUESTA
53	17/09/2025	2025-01605	CON RESPUESTA
54	17/09/2025	2025-01440	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
55	17/09/2025	2025-00481	NO REQUIERE RESPUESTA
56	17/09/2025	2025-00543	NO REQUIERE RESPUESTA
57	17/09/2025	2025-01421	NO REQUIERE RESPUESTA
58	18/09/2025	2025-00407	NO REQUIERE RESPUESTA
59	18/09/2025	2025-00321	CON RESPUESTA
60	18/09/2025	2025-00460	CON RESPUESTA
61	18/09/2025	2025-01579	NO REQUIERE RESPUESTA
62	18/09/2025	2025-00380	NO REQUIERE RESPUESTA
63	19/09/2025	2025-01619	CON RESPUESTA
64	19/09/2025	2025-00469	CON RESPUESTA
65	19/09/2025	2025-00482	CON RESPUESTA
66	19/09/2025	2025-01546	NO REQUIERE RESPUESTA
67	22/09/2025	2025-00443	CON RESPUESTA
68	22/09/2025	2025-10454	NO REQUIERE RESPUESTA
69	23/09/2025	2025-00345	NO REQUIERE RESPUESTA
70	23/09/2025	2025-00431	NO REQUIERE RESPUESTA
71	23/09/2025	2025-00439	NO REQUIERE RESPUESTA
72	23/09/2025	2025-01551	CON RESPUESTA
73	23/09/2025	2025-01581	NO REQUIERE RESPUESTA
74	23/09/2025	2025-00443	NO REQUIERE RESPUESTA
75	24/09/2025	2025-00899	NO REQUIERE RESPUESTA
76	24/09/2025	2025-01440	NO REQUIERE RESPUESTA
77	25/08/2025	2025-00147	NO REQUIERE RESPUESTA
78	25/08/2025	2025-00122	CON RESPUESTA
79	25/09/2025	2025-01605	NO REQUIERE RESPUESTA
80	26/09/2025	2025-01792	NO REQUIERE RESPUESTA
81	26/08/2025	2025-01592	CON RESPUESTA
82	26/08/2025	2025-00334	CON RESPUESTA
83	29/09/2025	2025-00487	CON RESPUESTA
84	29/09/2025	2025-00457	CON RESPUESTA
85	30/09/2025	2025-00469	NO REQUIERE RESPUESTA
86	30/09/2025	2025-01622	CON RESPUESTA
87	30/09/2025	2025-00502	CON RESPUESTA
88	30/09/2025	2025-00482	NO REQUIERE RESPUESTA
89	30/09/2025	2025-00334	NO REQUIERE RESPUESTA

El Anexo N° 3 contiene la relación de las tutelas recibidas en el mes de septiembre de 2025.

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS proyectadas en el mes de septiembre de 2025.

La tabla 10 presenta el resumen de la gestión realizada por cada perfil en el mes de septiembre de 2025.

Tabla 10 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de septiembre de 2025.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	89
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	120
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	89
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	4.906
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano –	Auxiliar de oficina	2	428
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	9	8.425
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	3	5.116

Fuente: Informes de producción –septiembre de 2025

La distribución del personal en las diferentes actividades puede presentar cambios durante el mes o un periodo determinado de tiempo, esto por el alto volumen de solicitudes o contingencias presentadas a fin de dar cubrimiento en los diferentes frentes de trabajo.

4. Buzón del Sisbén:

El comportamiento del buzón del Sisbén en el mes de septiembre fue el siguiente:

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de septiembre de 2025.

Estos correos corresponden a consultas realizadas por la ciudadanía. Para la respuesta a las solicitudes que requieren encuesta, inclusión, retiro o modificación se están utilizando las plantillas definidas previamente con base en la instrucción dada por el DNP para el registro de trámites a través de los canales oficiales establecidos.

En el mes de septiembre se brindó respuesta a 122 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 82 correos se enviaron a radicar a través de servicio a la ciudadanía por el sistema Mercurio con el fin de generar respuestas a las solicitudes de Fiscalía, Policía o comunidad en general que requieren una respuesta más a profundidad dado que a través de las plantillas definidas no aplica dicha respuesta.

De juzgados y diferentes dependencias de la Alcaldía se recibieron 162 correos.

El Anexo N° 5 contiene la relación de los correos recibidos a través del buzón del Sisbén correspondientes a los enviados a atención ciudadana para su radicación a través del sistema mercurio, los correos a los que se les respondió con la nueva plantilla de respuesta a consultas puntuales de como solicitar un trámite del Sisbén.

Tabla 11 Correos recibidos y atendidos en el mes de septiembre de 2025. Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Respuesta tramites virtuales	Total	%
13 al 31 de marzo de 2025	58	52	0	**110**	**12%**
abr-25	99	75	1	**175**	**19%**
may-25	114	71	0	**185**	**20%**
jun-25	69	66	0	**135**	**15%**
jul-25	84	79	0	**163**	**18%**
ago-25	80	62	0	**142**	**16%**
sep-25	122	82	0	**204**	**18%**
Total	**626**	**487**	**1**	**1114**	**100%**
%	**56%**	**44%**	**0%**	**100%**	**100%**

Fuente: Correo Sisben Medellín – septiembre de 2025

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de septiembre se realizaron labores en el archivo físico correspondientes a la disposición de fichas y soportes de las diferentes solicitudes y su correspondiente almacenamiento en forma consecutiva. Estos documentos (fichas

y soportes) hacen parte de insumos que se deben suministrar para dar respuesta a tutelas y derechos de petición

En septiembre se efectuó el control, almacenamiento y la custodia de los soportes, así mismo el proceso de archivo de los soportes de trámites virtuales correspondientes a los gestionados en el periodo de referencia del informe.

- Soportes de encuestas, gestionados en el mes de septiembre de 2025: 4.906 solicitudes

El Anexo Nº 6 contiene la relación de los radicados enviados para su almacenamiento y custodia en el archivo físico. En este archivo hay 3 pestañas por tipo de solicitud llamadas: Encuestas efectivas (4.171), Gestionadas telefónicamente (436), no efectivas (299), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En el mes de septiembre se trabajaron varias campañas: la campaña de agendamiento, verificación, rechazadas y el debido proceso que corresponde a las devoluciones.

Tabla 12 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas entre el 01 al 30 de septiembre de 2025, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**4.657**	**57%**
Confirmada con un informante calificado	4.657	57%
No Efectivas	**3.534**	**43%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	1601	20%
Reprogramada para tercera llamada	239	3%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	261	3%
Rechazo - No Coinciden las personas	44	1%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	1.257	15%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	131	2%
Teléfono no asignado/fuera de servicio/Equivocado	1	0%
Total	**8.191**	**100 %**

Fuente: Aplicativo Collect-e – septiembre de 2025

Tabla 13 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas entre el 01 al 30 de septiembre de 2025, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Información suministrada	14	87,5%
No contestan/buzon de mensajes/ocupado/sin senal	2	12,5%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – septiembre de 2025

Durante los primeros días del mes de septiembre debido a la baja demanda de solicitudes para agendar, se asignó personal para realizar contacto telefónico a registros en verificación, con el fin de reforzar el proceso de notificación y lograr que el ciudadano actualice la información mediante una nueva encuesta.

Tabla 14 Resultados de llamadas realizadas al proceso de casos en verificación durante el mes de septiembre de 2025, Medellín.

Resultado	Cantidad
Información entregada	34
No contestó definitivamente	13
No lo conocen número equivocado	1
Volver a llamar No contestan Buzon de mensajes	18
Total general	**66**

Fuente: Aplicativo Collect-e – septiembre de 2025

Después de la reunión de seguimiento realizada a mediados del mes se implementó el horario laboral extendido para saber si se podía enviar a todos los encuestadores con el total de las solicitudes confirmadas, a continuación, mostramos los resultados de esas primeras llamadas realizadas en el horario sugerido:

Tabla 15 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 19:00:00.

Después de las 5		
Resultado	**Cantidad**	**%**
Confirmado	304	54,87%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	80	14,44%

Después de las 5		
Resultado	**Cantidad**	**%**
No Contestan /Buzón De Mensajes/Ocupado	141	25,45%
Programada por tercera llamada no efectiva	8	1,44%
Rechazo	10	1,81%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección	6	1,08%
Rechazo - No Corresponde el número de personas la solicitud	5	0,90%
Total general	554	100,00 %

Fuente: Aplicativo Collect-e – septiembre de 2025

En ese propósito de llamadas se hacen primordialmente las que han tenido resultados “No efectivos” en las llamadas realizadas en la jornada de 07:00:00 a 17:00:00, y a continuación se presentan los resultados con su porcentaje de esas llamadas:

Tabla 16 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 19:00:00.

Después de las 5 a las no efectivas		
Resultado	**Cantidad**	**%**
Confirmado	135	37%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	73	20%
No Contestan /Buzón De Mensajes/Ocupado	136	37%
Programada por tercera llamada no efectiva	8	2%
Rechazo	5	1%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección	2	1%
Rechazo - No Corresponde el numero de personas la solicitud	4	1%
Solicitud Rechazada por el ciudadano	1	0%
Total	364	100%

Fuente: Aplicativo Collect-e – septiembre de 2025

7. Rechazadas del DNP:

En el mes de septiembre se generaron 113 rechazadas y los resultados de los contactos telefónicos fueron las siguientes:

Detalle	Cantidad
Efectiva	93
No efectiva	16
N° Equivocado	1
Escalar al DNP	3
Total	**113**

Adicionalmente se realizó contacto telefónico a los registros en verificación que fueron reportados al DNP para desmarcar de manera temporal para que el ciudadano realice una solicitud de retiro del jefe de hogar o actualización de datos del jefe del hogar. El total de registros reportados en septiembre fueron 28, los cuales fueron desmarcados oportunamente para contactar al ciudadano e informar la novedad para poder realizar una solicitud de retiro o actualización del jefe del hogar.

Los resultados de las llamadas realizadas en septiembre fueron las siguientes:

Detalle	Cantidad
Efectiva	22
No contesta/errado	6
Total	**28**

El Anexo N° 8 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondiente al periodo del mes de septiembre de 2025 y los registros en verificación reportados al DNP para ser desmarcados y poder realizar una solicitud de retiro o actualización del jefe del hogar.

8. Proceso de notificaciones

En el mes de septiembre se entregaron 1.998 comunicaciones por parte de la empresa de mensajería correspondientes a la primera comunicación para informar la novedad presentada de casos en verificación marca 10.

Se presento una novedad en la radicación masiva realizada por Gestión Documental del Distrito donde 700 comunicaciones presentaron unos datos trocados en el número del teléfono y la ficha del Sisbén. Estas comunicaciones fueron entregadas a la empresa de Mensajería cuando se genero la alerta Cadena, ya había enviado a distribución dichas comunicaciones. Estas comunicaciones fueron nuevamente radicadas y enviadas a la empresa Cadena para su entrega de manera correcta.

Se radicaron 300 actos administrativos en Mercurio y fueron descargados, pendientes para enviarles la citación de la resolución. Se encuentra pendiente definir el lugar de la citación para poder consignarlo en la citación y radicar dichas comunicaciones para ser enviadas a la empresa de mensajería para su distribución a las unidades de vivienda.

En total van 620 actos administrativos radicados, firmados y descargados.

El Anexo N° 9 contiene la base de datos de comunicaciones enviadas por mensajería certificada y la base de datos de los actos administrativos radicados.

9. Portal de Solicitudes:

La cantidad de solicitudes de encuesta registradas por esta plataforma en el mes de septiembre fue de: 56

Tabla 17 Portal de Solicitudes del DNP registradas en el mes de septiembre de 2025, Medellín.

Fecha	Cantidad
01/09/2025	1
02/09/2025	3
03/09/2025	1
05/09/2025	2
09/09/2025	4
10/09/2025	4
11/09/2025	2
12/09/2025	1
15/09/2025	3
16/09/2025	3
17/09/2025	3
22/09/2025	6
23/09/2025	7
24/09/2025	4
25/09/2025	4
26/09/2025	3
29/09/2025	4
30/09/2025	1
Total general	56

El Anexo N° 10 contiene la base de datos de los tramites presenciales registrados en los diferentes puntos de atención ciudadana y del portal ciudadano.

10. Atención a jornadas institucionales:

En el mes de septiembre se presentaron las siguientes jornadas institucionales:

Tabla 18 Atención de jornadas institucionales en septiembre de 2025, Medellín.

Fecha	Nombre Evento/Entidad	Personas Atendidas	Radicados realizados
26 de septiembre	Casa de Justicia Móvil Comuna 7 Robledo	20	7
26 de septiembre	Personería en mi comuna Comuna 15 Guayabal	49	20

El Anexo N° 11 contiene la relación de las personas atendidas en las diferentes jornadas institucionales.

11. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 12 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén en el mes de septiembre de 2025. Adicional contiene una hoja con la relación del personal que tiene acceso a SisbenApp y su rol.

Cordialmente;

Laura López

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente