

**CONTRATO INTERADMINISTRATIVO
4600104510 DE 2025**

**ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE
MEDELLÍN**

**Informe mes de febrero de 2026
Contrato 4600104510**

Medellín, marzo 10 de 2026

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de febrero de 2026, Medellín	6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de febrero de 2026, Medellín	6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de febrero de 2026, Medellín	8
Tabla 4 Reporte de solicitud pendiente por ausencia de informante calificado, Medellín	10
Tabla 5 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de febrero de 2026, Medellín	11
Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de febrero de 2026, Medellín	11
Tabla 7 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de febrero de 2026, Medellín	12
Tabla 8 Relación de tutelas atendidas en el mes de febrero de 2026, Medellín.....	13
Tabla 9 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de febrero de 2026.....	15
Tabla 10 Correos recibidos y atendidos en el mes de febrero de 2026. Medellín.....	16
Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de febrero de 2026, Medellín.....	17
Tabla 12 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de febrero de 2026, Medellín.....	18
Tabla 13 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 18:00:00.....	18
Tabla 14 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 18:00:00.....	18

ANEXOS

- Anexo 1 Gestión solicitudes de campo
- Anexo 2 Actas de reunión equipo supervisores en el mes de febrero de 2026 y data de control calidad
- Anexo 3 Relación y respuesta a las tutelas recibidas en el mes de febrero de 2026
- Anexo 4 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas en el mes de febrero de 2026
- Anexo 5 Archivos del buzón en el mes de febrero de 2026
- 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 febrero de 2026 con las diferentes campañas de contacto al ciudadano
- Anexo 8 Relación de la gestión de solicitudes rechazadas por el DNP en el mes de febrero de 2026.
- Anexo 9 Proceso de notificación marca 10 realizado en el mes de febrero de 2026
- Anexo 10 Trámites Presenciales
- Anexo 11 Relación de personal que presto los servicios en el mes de febrero de 2026 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 febrero de 2026, 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 2025 mostró un comportamiento estable en los diferentes meses del año, con un promedio mensual de 7.166 solicitudes, sin embargo durante los dos primeros meses del año 2026 el promedio bajo a 6.882 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 febrero de 2026.

1. Trabajo de Campo:

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de febrero de 2026, Medellín

Detalle	Pendiente al 31 de enero de 2026	Recibido febrero de 2026	Total, por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido febrero de 2026	% Atención	Pendiente al 28 de febrero 2026
Solicitud Encuesta	3.140	7.087	10.227	5.148	439	980	6.567	64%	3.660

Fuente: SisbenApp- febrero de 2026

Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de febrero de 2026, Medellín

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	5.148
No Efectivas	1.419
Rechazadas	2

Nota: El dato de No efectivas en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las No efectivas (439) más las Gestionadas con atención telefónicamente (980) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

En el mes de febrero se realizó un total de 5.148 encuestas efectivas en las viviendas del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación. Sin embargo, hay 3 encuestas que fueron realizadas de manera efectiva, fue sincronizada y regresaron de nuevo a estado pendiente.

Adicional hay 14 solicitudes que se encuentran pendientes por sincronizar al equipo local y enviar la transmisión al DNP por una novedad presentada en el DMC el cual no está permitiendo sincronizar, novedad que fue reportada al DAP y al DNP y está a la espera de la revisión del celular para poder sincronizar, es de aclarar que estas solicitudes sucedieron lo mismo en enero y a los ciudadanos se les aplico de nuevo la encuesta en el mes de febrero.

El promedio de encuestas que se obtuvo en el mes de febrero fue de 13 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 85% con un total de 5.148 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% en el mes de febrero, este porcentaje subió con respecto a enero, esto debido a la atención de las solicitudes del DPS (preregistros) que generan resultados no efectivos por inconsistencias en el registro de la solicitud y que solo se logra identificar al momento de realizar la encuesta, a la fecha aún se tienen solicitudes pendientes por gestionar.

El total de solicitudes ausentes del 1 al 28 de febrero alcanzó un 9,85%; bajo un poco con respecto a enero; 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.

En febrero se realizaron 3 solicitudes de encuesta por Tutela o Fallo de Tutela.

En febrero se laboró con un total de 18 encuestadores y 3 supervisores.

En el Anexo N° 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 y no efectivas; estas se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No. 1.

Encuestas Efectivas: 5.148 Ver anexo N° 1 pestaña “Efectivas”

Encuestas no efectivas: 439 Ver Anexo N°1, pestaña “no efectivas”

Encuestas a facturar: 5.129 Ver anexo N° 1, pestaña “Encuestas_facturar”.

Canceladas telefónicamente: 980 Ver anexo N° 1, pestaña “Canceladas telefónicamente”.

Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 3 Ver Anexo N°1, pestaña “efectivas pendientes”

Encuestas pendientes por sincronizar (falla DMC): 14 Ver
Anexo N°1, pestaña “efectivas pendientes”

Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de febrero de 2026, Medellín

Resultado	Cantidad	%
Efectiva	5148	84,96%
Ausente	454	7,49%
Rechazada por dirección no coincide	172	2,84%
Ausente segunda visita	140	2,31%
Rechazada porque no coinciden las personas	106	1,75%
Rechazada porque no le interesa el trámite	13	0,21%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	5	0,08%
Desocupada	3	0,05%

Fuente: Informes de producción – febrero de 2026

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 7.2%.

El total de personas ausentes en el mes de febrero fue de 594 solicitudes.

Otro componente que permanece con una leve variedad a través del histórico estadístico es el resultado de “Dirección no coincide” con un 2.8%, 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:

- 13 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 233 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 85%

El total de solicitudes pendientes al 28 de febrero fue de 3.660

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 356 en promedio, del portal ciudadano no ingresaron solicitudes.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes de febrero fue de 7.087.

Agendamiento por whatSapp:

En el mes de febrero se realizó un piloto con un total de 163 solicitudes que cumplieran con las características de agendamiento por whatSapp, esto es: direcciones encasilladas, tengan teléfono celular y no correspondan a solicitudes de preregistro o portal.

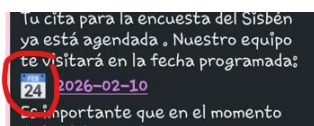
A continuación, se presentan los resultados presentados en el agendamiento por whtasApp en el mes de febrero:

Fecha	Mensaje 1 Confirmar dirección				Mensaje 2 Confirmar agenda		
	Cantidad de registros	Confirman dirección	No confirman	Respuestas no válidas	Confirman agenda de visita	Cambian fecha de agenda	No confirman y/o respuestas no válidas
17/02/2026	63	41	10	12	33	4	4
23/02/2026	50	23	19	8	12	0	11
24/02/2026	50	32	12	6	22	4	6
Total	163	96	41	26	67	8	21
%	100%	59%	25%	16%	70%	8%	22%

Las solicitudes que no fueron confirmadas no tuvieron respuesta o dieron una respuesta no válida se pasan al proceso de contacto telefónico para su agendamiento.

De las visitas realizadas en campo se obtuvo una efectividad del 86% con 57 encuestas realizadas en la primera visita.

Se presentó una novedad con una visita que fue confirmada con agenda para el 25 de febrero, sin embargo, la ciudadana visualizo el emoticón que genera el aplicativo que decía 24 de febrero y estaba esperando la visita para el 24 de febrero.



Los usuarios están respondiendo en algunas ocasiones con emoticones, animaciones o scitker para lo cual en algunos casos sale el mensaje que dice que no se pudo entender y que debe seleccionar una de las dos opciones, pero también hay casos en que ya un sticker o reacción puede que no la identifique el sistema y por lo tanto no mostrar el mensaje.

Los usuarios que confirman fuera de tiempo establecido, reciben una respuesta positiva porque el flujo permanece abierto, aun cuando la descarga de datos ya se realizó horas antes. Esto genera fricción en las llamadas de agendamiento, ya que los clientes aseguran haber confirmado e incluso manifiestan estar esperando la visita.

Estas novedades fueron reportadas para efectuar las correcciones respectivas en el aplicativo.

La tabla 4 presenta 5 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
050012801176500007252	29/01/2026	NUEVA ENCUESTA	Gladys Camayo Daza	Hospitalizada
050012421323300010238	25/02/2026	NUEVA ENCUESTA	Juan Pablo Monsalve Rios	Hospitalizado
05001637938700000035	20/02/2026	INCONFORMIDAD	Paola Andrea Chica Cortes	Calamidad
05001798637400000374	23/02/2026	REENCUESTA	Nancy De La Trinidad Torres Castaño	Contactar sábado
050013171318600010308	25/02/2026	NUEVA ENCUESTA	Javier Alfonso Guzman Rodriguez	Esta de viaje

Fuente: Informes de producción – febrero de 2026

2. Control Calidad Trabajo de Campo:

Como complemento al proceso de trabajo de campo, los supervisores realizaron acompañamiento a su grupo de encuestadores en el mes de febrero, en total se realizaron 342 acompañamientos efectivos, de los cuales 21 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 6% frente al total de lo visitado.

En el acompañamiento se realiza control de calidad a los tiempos en la realización de la encuesta, adecuado registro de la georreferenciación, aplicación de conceptos metodológicos de acuerdo con la metodología establecida por el DNP y directrices del DAP, cumplimiento del contrato y sus especificaciones técnicas, adecuada presentación personal y actitud de servicio.

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

El 75% de las encuestas se realizan en un promedio de 21 minutos.

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

Tabla 5 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de febrero de 2026, Medellín

Tipo Solicitud	Cantidad	%
Encuesta Nueva	186	54%
Inconformidad	26	8%
Reencuesta	109	32%
Verificación	21	6%
Total	342	100%

Fuente: Planillas control de calidad – febrero de 2026

Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de febrero de 2026, Medellín

Supervisor	Encuestador	Semana 1 (2-7)	Semana 2 (9-14)	Semana 3 (16-21)	Semana 4 (23-28)	Total
Cristiam Antonio Castro Castro	Juan Camilo Miranda R.	3	7	7	10	27
	Jennyfer Fuentes Diaz	8	0	4	3	15
	Tatiana Marcela Pinto Guerra	7	8	0	5	20
	Wuilkin Rojas	6	6	9	8	29
	Juan Esteban Londono Alvarez	5	2	7	0	14
	Even Fernando Ortiz Celis	6	2	2	0	10
	Total	35	25	29	26	115
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Cristian Daniel Rodriguez D.	2	10	9	7	28
	Diego Alejandro Castaneda	2	7	8	5	22
	Natalia Londono Gonzalez	3	6	1	4	14
	Jhon Harold Vargas S.	5	8	2	0	15
	Diana Marcela Gaviria Rojas	8	7	7	0	22

Supervisor	Encuestador	Semana 1 (2-7)	Semana 2 (9-14)	Semana 3 (16-21)	Semana 4 (23-28)	Total
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	7	3	7	0	17
	Total	27	41	34	16	118
Angelo Mauricio Palma Manrique	Michael Stiven Perez Correa	3	3	3	7	16
	Andres Felipe Garcia Ruiz	3	6	5	9	23
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	6	7	9	0	22
	Daniel Yepes Munoz	9	3	6	0	18
	Euclides Blanquiceth Pajaro	8	7	2	0	17
	Cristian Camilo Giraldo G.	0	6	7	0	13
	Total	29	32	32	16	109
Gran Total		91	98	95	58	342

Fuente: Planillas control de calidad –febrero de 2026

Por parte de Apoyo a trabajo de campo se realizaron 55 acompañamientos durante el mes de febrero tanto a encuestadores como a sus supervisores.

El Anexo N°2 contiene las actas de reunión efectuadas con el equipo supervisor y encuestador del mes de febrero de 2026, la tabla con los resultados de control de calidad realizado al equipo de campo.

3. Atención de Tutelas y PQRS

Tabla 7 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRS en el mes de febrero de 2026, Medellín

Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de enero de 2026	Recibido febrero de 2026	Total, por atender	Atendido febrero de 2026	% Atención	Pendiente al 28 de febrero 2026
Tutelas-Fallos	0	71	71	71	100%	0
Derechos de Petición	0	177	177	176	99%	1
Total	0	248	248	247	100%	1

Fuente: Mercurio – febrero de 2026

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 100%. De derechos de petición ingresó 177.

Frente al tema de las tutelas y fallos en febrero se recibieron 71 entre fallos y tutelas de las cuales 34 requirieron una respuesta.

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

En el anexo N° 3, el archivo de Excel tiene la columna J, llamada “Procedimiento” donde se enuncia cuáles de ellas requieren respuesta.

Tabla 8 Relación de tutelas atendidas en el mes de febrero de 2026, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	02/02/2026	2026-00074	NO REQUIERE RESPUESTA
2	02/02/2026	2026-00127	CON RESPUESTA
3	02/02/2026	2026-00137	CON RESPUESTA
4	03/02/2026	2026-00053	CON RESPUESTA
5	03/02/2026	2026-00170	CON RESPUESTA
6	03/02/2026	2026-00028	NO REQUIERE RESPUESTA
7	03/02/2026	2026-00030	NO REQUIERE RESPUESTA
8	03/02/2026	2025-02260	NO REQUIERE RESPUESTA
9	03/02/2026	2026-00070	NO REQUIERE RESPUESTA
10	04/02/2026	2025-00568	CON RESPUESTA
11	04/02/2026	2025-00573	NO REQUIERE RESPUESTA
12	05/02/2026	2026-00190	CON RESPUESTA
13	05/02/2026	2026-00198	CON RESPUESTA
14	05/02/2026	2026-00031	CON RESPUESTA
15	05/02/2026	2025-00549	NO REQUIERE RESPUESTA
16	05/02/2026	2026-00028	CON RESPUESTA
17	06/02/2026	2026-00046	NO REQUIERE RESPUESTA
18	06/02/2026	2026-00029	NO REQUIERE RESPUESTA
19	06/02/2026	2026-00206	CON RESPUESTA
20	06/02/2026	2026-00206	CON RESPUESTA
21	06/02/2026	2026-00097	CON RESPUESTA
22	06/02/2026	2026-00110	NO REQUIERE RESPUESTA
23	06/02/2026	2026-00039	CON RESPUESTA
24	09/02/2026	2025-00252	NO REQUIERE RESPUESTA
25	09/02/2026	2026-00217	CON RESPUESTA
26	09/02/2026	2026-00127	CON RESPUESTA
27	09/02/2026	2026-00028	NO REQUIERE RESPUESTA
28	10/02/2026	2026-00065	CON RESPUESTA
29	10/02/2026	2025-00571	NO REQUIERE RESPUESTA
30	11/02/2026	2026-00014	NO REQUIERE RESPUESTA
31	11/02/2026	2026-00137	NO REQUIERE RESPUESTA
32	11/02/2026	2026-00059	CON RESPUESTA
33	12/02/2026	2026-00170	NO REQUIERE RESPUESTA
34	13/02/2026	2026-00198	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
35	13/02/2026	2026-00031	NO REQUIERE RESPUESTA
36	13/02/2026	2026-00065	CON RESPUESTA
37	13/02/2026	2026-00050	NO REQUIERE RESPUESTA
38	16/02/2026	2026-00053	NO REQUIERE RESPUESTA
39	17/02/2026	2026-00190	NO REQUIERE RESPUESTA
40	17/02/2026	2025-00620	NO REQUIERE RESPUESTA
41	18/02/2026	2026-00206	NO REQUIERE RESPUESTA
42	18/02/2026	2026-00038	CON RESPUESTA
43	18/02/2026	2026-00077	CON RESPUESTA
44	18/02/2026	2026-00206	NO REQUIERE RESPUESTA
45	18/02/2026	2026-00097	CON RESPUESTA
46	19/02/2026	2026-10035	CON RESPUESTA
47	19/02/2026	2025-00563	NO REQUIERE RESPUESTA
48	19/02/2026	2025-00594	NO REQUIERE RESPUESTA
49	23/02/2026	2026-00065	NO REQUIERE RESPUESTA
50	23/02/2026	2026-00059	NO REQUIERE RESPUESTA
51	24/02/2026	2025-00242	NO REQUIERE RESPUESTA
52	24/02/2026	2026-00043	CON RESPUESTA
53	24/02/2026	2026-00079	CON RESPUESTA
54	24/02/2026	2026-00079	CON RESPUESTA
55	24/02/2026	2026-00072	CON RESPUESTA
56	25/02/2026	2026-00114	CON RESPUESTA
57	25/02/2026	2025-00568	NO REQUIERE RESPUESTA
58	25/02/2026	2026-00080	CON RESPUESTA
59	26/02/2026	2026-10042	CON RESPUESTA
60	26/02/2026	2026-00025	NO REQUIERE RESPUESTA
61	26/02/2026	2026-00003	NO REQUIERE RESPUESTA
62	26/02/2026	2026-00086	CON RESPUESTA
63	26/02/2026	2026-00025	CON RESPUESTA
64	26/02/2026	2026-00083	CON RESPUESTA
65	26/02/2026	2026-00043	NO REQUIERE RESPUESTA
66	27/02/2026	2026-00097	NO REQUIERE RESPUESTA
67	27/02/2026	2026-00327	CON RESPUESTA
68	27/02/2026	2025-00831	NO REQUIERE RESPUESTA
69	27/02/2026	2026-00065	NO REQUIERE RESPUESTA
70	27/02/2026	2026-00096	CON RESPUESTA
71	27/02/2026	2026-00014	NO REQUIERE RESPUESTA

El Anexo N° 3 contiene la relación de las tutelas recibidas en el mes de febrero de 2026.

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS proyectadas en el mes de febrero de 2026.

La tabla 9 presenta el resumen de la gestión realizada por cada perfil en el mes de febrero de 2026.

Tabla 9 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, en el mes de febrero de 2026.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	71
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	176
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	71
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	6.215
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano	Auxiliar de oficina	2	411
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	5	10.764
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	3	6.684

Fuente: Informes de producción – febrero de 2026

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 febrero fue el siguiente:

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de febrero de 2026.

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 febrero se brindó respuesta a 137 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 115 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 159 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 10 Correos recibidos y atendidos en el mes de febrero de 2026. 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	6%
abr-25	99	75	1	175	9%
may-25	114	71	0	185	10%
jun-25	69	66	0	135	7%
jul-25	84	79	0	163	8%
ago-25	80	62	0	142	7%
sep-25	122	82	0	204	11%
oct-25	103	92	0	195	10%
nov-25	84	80	0	164	8%
dic-25	65	84	0	149	8%
ene-26	165	142	2	309	16%
feb-26	137	115	0	252	12%
Total	1180	1000	3	2.183	100%
%	54%	46%	0%	100%	100%

Fuente: Correo Sisben Medellín – febrero de 2026

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de febrero 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 febrero 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 febrero de 2026: 6.215 solicitudes

El Anexo N° 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 (4.148), Gestionadas telefónicamente (628), no efectivas (439), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

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

Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de febrero de 2026, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	6.160	57%
Confirmada con un informante calificado	6.160	70%
No Efectivas	4.604	43%
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	2.333	26,6%
Reprogramada para tercera llamada	588	6,7%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	413	4,7%
Rechazo - No Coinciden las personas	69	0,8%
No confirmada menor de edad	1.055	12,0%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	125	1,4%
Novedad en radicación	21	0,2%
Total	10.764	100%

Fuente: Aplicativo Collect-e – febrero de 2026

Tabla 12 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de febrero de 2026, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Información suministrada	24	67%
No contesta/buzón de mensajes	12	33%
Total	36	100%

Fuente: Aplicativo Collect-e – febrero de 2026

A continuación, se presentan los resultados del agendamiento de acuerdo a los horarios implementados para lograr obtener mayor % de confirmación de visitas:

Tabla 13 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 18:00:00.

Después de las 5		
Resultado	Cantidad	%
Confirmado	114	57.29%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	22	11.06%
No Contestan /Buzón De Mensajes/Ocupado	52	26.13%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección	3	1.05%
Total general	199	100%

Fuente: Aplicativo Collect-e – febrero de 2026

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 18:00:00, y a continuación se presentan los resultados con su porcentaje de esas llamadas:

Tabla 14 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 18:00:00.

Después de las 5 a las no efectivas		
Resultado	Cantidad	%
Confirmado	29	26.13%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	51	45.9%
No Contestan /Buzón De Mensajes/Ocupado	22	19.8%
Rechazo	1	0.9%
Total	111	100%

Fuente: Aplicativo Collect-e – febrero de 2026

7. Rechazadas del DNP:

En el mes de febrero se generaron 132 rechazadas y los resultados de los contactos telefónicos fueron las siguientes:

Detalle	Cantidad
Efectiva	97
No efectiva	31
No aplica contacto	4
Total	132

Con la actualización mediante registros administrativos el DNP ha venido rechazando algunas encuestas, por actualización de datos en SisbeApp, ejemplo actualización de datos de identificación, retiro de personas fallecidas entre otras.

El Anexo N° 8 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondiente al periodo del mes de febrero de 2026.

8. Proceso de notificaciones

Se realizó la citación para notificar los actos administrativos a 200 registros, los cuales fueron entregados de manera inmediata a los usuarios. De las citaciones entregadas en las unidades de vivienda solo se han notificado para recibir el acto administrativo 6 personas, 2 en octubre, 1 persona en el mes noviembre de 2025 y 3 en el mes de febrero.

El Anexo N° 9 contiene la base de datos de las citaciones de los actos administrativos enviados en febrero.

9. Portal de Solicitudes:

En el mes de febrero no se recibieron solicitudes a través del portal ciudadano.

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

10. Atención a jornadas institucionales:

En el mes de febrero no se presentaron jornadas institucionales.

11. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 11 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén en el mes de febrero de 2026. 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