CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600104510 DE 2025

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe mes de mayo de 2026
Contrato 4600104510

Medellín, Junio 9 de 2026

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de mayo de 2026, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de mayo de 2026, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de mayo de 2026, Medellín 7
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 mayo de 2026, Medellín 10
Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de mayo de 2026, Medellín 10
Tabla 7 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de mayo de 2026, Medellín 12
Tabla 8 Relación de tutelas atendidas en el mes de mayo 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 mayo de 2026. 15
Tabla 10 Correos recibidos y atendidos en el mes de mayo de 2026. Medellín. 17
Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de mayo de 2026, Medellín. 18
Tabla 12 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de mayo de 2026, Medellín. 18
Tabla 13 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 18:00:00. 19
Tabla 14 Resultados de llamadas realizadas entre las 17:00:00 y las 18:00:00. 19

ANEXOS

Anexo 1	Gestión solicitudes de campo
Anexo 2	Actas de reunión equipo supervisores en el mes de mayo de 2026 y data de control calidad
Anexo 3	Relación y respuesta a las tutelas recibidas en el mes de mayo de 2026
Anexo 4	Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas en el mes de mayo de 2026
Anexo 5	Archivos del buzón en el mes de mayo 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 mayo 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 mayo de 2026.
Anexo 9	Proceso de notificación marca 10 realizado en el mes de mayo de 2026
Anexo 10	Trámites Presenciales
Anexo 11	Relación de personas atendidas en las jornadas institucionales del mes de mayo de 2026
Anexo 12	Relación de personal que presto los servicios en el mes de mayo 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 mayo 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 cinco meses del año 2026 el promedio bajo a 6.443 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 mayo de 2026.

1. **Trabajo de Campo:**

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

Detalle	Pendiente al 30 de abril de 2026	Recibido mayo de 2026	Total, por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido mayo de 2026	% Atención	Pendiente al 31 de mayo de 2026
Solicitud Encuesta	3.565	5.517	9.082	6.378	427	870	7.675	85%	1.407
Total	3.565	5.517	9.082	6.378	427	870	7.675	85%	1.407

Fuente: SisbenApp- mayo de 2026

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	6.378
No Efectivas	1.297
Rechazadas	2

Nota: El dato de No efectivas en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las no efectivas (427) más las Gestionadas con atención telefónicamente (870) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

De las 6.378 encuestas hay 4 encuestas que fueron efectivas, se sincronizaron y transmitieron al DNP pero nuevamente regresaron a estado pendiente, a la espera

de respuesta del DNP para su certificación y solución. Y 2 encuestas que fue rechazada por novedad en el registro.

El promedio de encuestas que se obtuvo en el mes de mayo fue de 12 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 87% con un total de 6.378 encuestas efectivas.

El total de solicitudes ausentes en mayo alcanzó un 7,7%; bajó un poco con respecto a abril; 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 mayo se realizaron 6 solicitudes de encuesta por Tutela o Fallo de Tutela.

En mayo se laboró con un total de 24 encuestadores y 6 supervisores. Se incorporó personal encuestador nuevo, de manera semanal se presentaron novedades como incapacidades y renuncias de tal forma que no se tuvo en el periodo todo el equipo completo.

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

Encuestas Efectivas: 6.378 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas no efectivas: 427 Ver Anexo N°1, pestaña “no efectivas”
Encuestas a facturar: 5.354 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Canceladas telefónicamente: 870 Ver anexo Nº 1, pestaña “Canceladas telefónicamente y canceladas en punto”.
Encuestas rechazadas: 2 Ver Anexo N°1, pestaña “rechazadas”
Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 4 Ver Anexo N°1, pestaña “efectivas pendientes”

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

Resultado	Cantidad	%
Efectiva	6.378	87,10%
Ausente	447	6,10%

Resultado	Cantidad	%
Rechazada por dirección no coincide	198	2,70%
Ausente segunda visita	120	1,64%
Rechazada porque no coinciden las personas	83	1,13%
Rechazada porque no le interesa el trámite	18	0,25%
Desocupada	5	0,07%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	3	0,04%
Sin visitar	71	0.97%

Fuente: Informes de producción –mayo de 2026

El porcentaje de solicitudes con resultado no efectivo por diferentes razones como, error en la dirección, error en el número de personas y rechazos suma un 5,1%.

El total de personas ausentes en el mes de mayo fue de 567 solicitudes.

Otro componente que permanece con una leve variedad a través del histórico estadístico es el resultado de “Dirección no coincide” con un 2.7%, 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:

- 12 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 290 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 87%

El total de solicitudes pendientes al 31 de mayo fue de 1.407

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 304 en promedio, del portal ciudadano no ingresaron solicitudes.

El 29 de mayo se presento intermitencia en el registro de solicitudes por presentar log de errores en el aplicativo SisbenApp, el DNP envió comunicación reportando la novedad informando lo siguiente: *“Desde la Mesa de Ayuda del Sisbén se informa a los municipios que actualmente se están presentando* ***intermitencias en el proceso de sincronización, descarga y consulta de documentos en el sistema SISBENAPP****, lo cual está generando* ***log de errores en la plataforma****. Esta situación se presenta* ***debido a medidas de seguridad implementadas en los servidores del Departamento Nacional de Planeación (DNP)****. En ese sentido, se informa que* ***las VPN entre entidades se encuentran temporalmente inhabilitadas****, y el acceso será restablecido* ***el día lunes****. Dado que el* ***Departamento Nacional de Planeación (DNP)****, por su relevancia institucional*

*y reconocimiento a nivel nacional e internacional, puede ser **objetivo de ciberataques externos durante el proceso de elecciones del próximo 31 de Mayo de 2026**, se están reforzando los controles de seguridad con el fin de **proteger la información institucional**."*

El total de solicitudes que ingresaron en el mes de mayo fue de 5.517

La tabla 4 presenta 6 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
05001499566400000515	13/05/2026	REENCUESTA	Maria Carlina Marquez Torres	Calamidad
05001269131520001246 1	20/05/2026	NUEVA ENCUESTA	Olmer De Jesus Moreno	Hospitalizado
05001278118160000863 2	22/05/2026	NUEVA ENCUESTA	Kimberly Garces Perez	Fuera de la ciudad
05001285104710001544 2	22/05/2026	NUEVA ENCUESTA	Paula Andrea Almeyda Franco	Fuera de la ciudad
05001271129960000752 5	27/05/2026	NUEVA ENCUESTA	Valentina Quiroga Ayala	Fuera de la ciudad
05001283132390001116 0	26/05/2026	NUEVA ENCUESTA	Diego Arbey Hincapie Gomez	Fuera de la ciudad

Fuente: Informes de producción – mayo 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 mayo, en total se realizaron 744 acompañamientos efectivos, de los cuales 26 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 3,5% frente al total de lo visitado. El número de solicitudes en verificación ha disminuido considerablemente lo que no permite cumplir con visitar el 15% de solicitudes de este tipo en el mes.

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 18 minutos por encuesta.

El 75% de las encuestas se realizan en un promedio de 22 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 mayo de 2026, Medellín

Tipo Solicitud	Cantidad	%
Encuesta Nueva	471	63,31%
Inconformidad	55	7,39%
Reencuesta	192	25,81%
Verificación	26	3,49%
Total	**744**	**100%**

Fuente: Planillas control de calidad – mayo de 2026

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

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
Andres Mauricio Montoya Ortega	Victor Manuel Torres David	1	14	2	5	**22**
	Jhon Harold Vargas Saldarriaga	7	6	7	10	**30**
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	6	8	7	5	**26**
	Natalia Londoño González	0	3	6	7	**16**
	Johana Marcela Loaiza Rios	11	15	14	7	**47**
	Total	**25**	**46**	**36**	**34**	**141**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Sebastian Mora	Anny Yulieth Perez Pulgarin	6	0	0	11	**17**
	Diego Alejandro Castaneda	0	8	16	8	**32**
	Cristian Camilo Giraldo Gonzalez	0	9	21	1	**31**
	Even Fernando Ortiz Celis	0	9	6	10	**25**

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
	Total	**6**	**26**	**43**	**30**	**105**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Cristiam Antonio Castro Castro	Kevin Smith Arenas Garcia	1	14	7	4	**26**
	Daniel Yepes Munoz	0	7	8	6	**21**
	Karelys Helena Martinez Verdesa	5	7	12	15	**39**
	Michael Stiven Perez Correa	7	7	6	7	**27**
	Diego Alexander Arredondo	11	6	0	0	**17**
	Diana Marcela Gaviria Rojas	9	0	0	0	**9**
	Total	**33**	**41**	**33**	**32**	**139**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Jennyfer Fuentes Diaz	4	6	8	6	**24**
	Wuilkin Rojas	0	7	13	11	**31**
	Camilo Angel Arias	5	4	6	7	**22**
	Juan Camilo Miranda Rodriguez	4	6	7	6	**23**
	Euclides Blanquiceth Pajaro	4	0	0	0	**4**
	Clara Catalina Montoya Caro	2	0	0	0	**2**
	Deicy Yurani Londoño Echeverri	6	0	0	0	**6**
	Total	**25**	**23**	**34**	**30**	**112**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Lina Maria Builes	Cristian Daniel Rodriguez Duque	0	8	8	5	**21**
	Euclides Blanquiceth Pajaro	0	18	16	21	**55**
	Andres Felipe Garía Ruiz	0	12	19	11	**42**
	Total	**0**	**38**	**43**	**37**	**118**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Angelo Mauricio Palma Manrique	Deicy Yurani Londoño Echeverri	0	8	5	7	**20**

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
	Tatiana Marcela Pinto Guerra	7	10	0	9	**26**
	Juan Esteban Londoño Alvarez	0	8	4	10	**22**
	Harol Steen Velez Taborda	10	8	0	6	**24**
	Luis Javier Carrascal Ramos	11	8	12	0	**31**
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	0	0	0	0	**0**
	Total	**28**	**42**	**21**	**32**	**123**

Fuente: Planillas control de calidad –mayo de 2026

Por parte de Apoyo a trabajo de campo se realizaron 9 acompañamientos durante el mes de mayo 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 mayo 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 PQRSD en el mes de mayo de 2026, Medellín

Tipo de Solicitud	Pendiente al 30 de abril de 2026	Recibido mayo de 2026	Total, por atender	Atendido mayo de 2026	% Atención	Pendiente al 31 de mayo de 2026
Tutelas-Fallos	0	89	89	89	100%	0
Derechos de Petición	5	162	167	165	99%	2
Total	**5**	**251**	**256**	**254**	99%	**2**

Fuente: Mercurio – mayo de 2026

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 99%, quedando 2 peticiones por proyectar que corresponden a las ingresadas en los últimos días de mayo. De derechos de petición ingresó 162 bajó en 54 peticiones con respecto a abril.

Frente al tema de las tutelas y fallos en mayo se recibieron 89 entre fallos y tutelas de las cuales 44 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 8 Relación de tutelas atendidas en el mes de mayo de 2026, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	04/05/2026	2026-00196	NO REQUIERE RESPUESTA
2	04/05/2026	2026-00542	CON RESPUESTA
3	04/05/2026	2026-00234	CON RESPUESTA
4	04/05/2026	2026-00152	CON RESPUESTA
5	05/05/2026	2026-00063	NO REQUIERE RESPUESTA
6	05/05/2026	2026-00143	NO REQUIERE RESPUESTA
7	05/05/2026	2026-00196	CON RESPUESTA
8	05/05/2026	2026-00222	NO REQUIERE RESPUESTA
9	05/05/2026	2026-00233	NO REQUIERE RESPUESTA
10	05/05/2026	2026-00266	CON RESPUESTA
11	06/05/2026	2026-00216	NO REQUIERE RESPUESTA
12	06/05/2026	2026-00077	NO REQUIERE RESPUESTA
13	07/05/2026	2026-00236	CON RESPUESTA
14	07/05/2026	2026-00583	CON RESPUESTA
15	07/05/2026	2026-00387	NO REQUIERE RESPUESTA
16	07/05/2026	2026-00085	CON RESPUESTA
17	07/05/2026	2026-00189	NO REQUIERE RESPUESTA
18	07/05/2026	2026-00208	NO REQUIERE RESPUESTA
19	07/05/2026	2026-00233	CON RESPUESTA
20	07/05/2026	2026-00183	NO REQUIERE RESPUESTA
21	08/05/2026	2026-00174	CON RESPUESTA
22	08/05/2026	2026-10277	CON RESPUESTA
23	11/05/2026	2026-00223	CON RESPUESTA
24	11/05/2026	2026-00217	NO REQUIERE RESPUESTA
25	11/05/2026	2026-00266	NO REQUIERE RESPUESTA
26	11/05/2026	2026-00252	CON RESPUESTA
27	11/05/2026	2026-00263	CON RESPUESTA
28	11/05/2026	2026-00207	NO REQUIERE RESPUESTA
29	12/05/2026	2026-00583	CON RESPUESTA
30	12/05/2026	2026-00505	NO REQUIERE RESPUESTA
31	12/05/2026	2026-10095	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
32	12/05/2026	2026-00267	CON RESPUESTA
33	12/05/2026	2026-00236	CON RESPUESTA
34	12/05/2026	2026-00298	CON RESPUESTA
35	13/05/2026	2026-00192	CON RESPUESTA
36	13/05/2026	2026-00542	NO REQUIERE RESPUESTA
37	13/05/2026	2026-10039	CON RESPUESTA
38	13/05/2026	2026-10295	CON RESPUESTA
39	14/05/2026	2026-00276	CON RESPUESTA
40	14/05/2026	2026-00269	CON RESPUESTA
41	14/05/2026	2026-00068	NO REQUIERE RESPUESTA
42	14/05/2026	2026-00152	CON RESPUESTA
43	14/05/2026	2026-00310	CON RESPUESTA
44	15/05/2026	2026-00196	NO REQUIERE RESPUESTA
45	15/05/2026	2026-00234	NO REQUIERE RESPUESTA
46	15/05/2026	2026-00281	CON RESPUESTA
47	15/05/2026	2026-00284	CON RESPUESTA
48	19/05/2026	2026-00267	NO REQUIERE RESPUESTA
49	19/05/2026	2026-10108	CON RESPUESTA
50	19/05/2026	2026-00178	CON RESPUESTA
51	20/05/2026	2026-00236	NO REQUIERE RESPUESTA
52	20/05/2026	2026-00083	NO REQUIERE RESPUESTA
53	20/05/2026	2026-00522	NO REQUIERE RESPUESTA
54	20/05/2026	2026-00090	NO REQUIERE RESPUESTA
55	21/05/2026	2026-00107	CON RESPUESTA
56	21/05/2026	2026-00085	NO REQUIERE RESPUESTA
57	21/05/2026	2026-00295	CON RESPUESTA
58	21/05/2026	2026-00321	CON RESPUESTA
59	21/05/2026	2026-00442	CON RESPUESTA
60	21/05/2026	2026-00222	NO REQUIERE RESPUESTA
61	21/05/2026	2026-00324	NO REQUIERE RESPUESTA
62	22/05/2026	2026-00330	CON RESPUESTA
63	22/05/2026	2026-00233	NO REQUIERE RESPUESTA
64	22/05/2026	2026-00223	NO REQUIERE RESPUESTA
65	22/05/2026	2026-00252	NO REQUIERE RESPUESTA
66	25/05/2026	2026-00308	CON RESPUESTA
67	25/05/2026	2026-10277	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
68	25/05/2026	2026-00298	NO REQUIERE RESPUESTA
69	25/05/2026	2026-00263	NO REQUIERE RESPUESTA
70	25/05/2026	2026-00174	NO REQUIERE RESPUESTA
71	26/05/2026	2026-00123	NO REQUIERE RESPUESTA
72	26/05/2026	2026-00338	CON RESPUESTA
73	26/05/2026	2026-00658	CON RESPUESTA
74	26/05/2026	2026-00276	NO REQUIERE RESPUESTA
75	27/05/2026	2026-00583	CON RESPUESTA
76	27/05/2026	2026-10039	NO REQUIERE RESPUESTA
77	27/05/2026	2026-10307	CON RESPUESTA
78	27/05/2026	2026-00192	NO REQUIERE RESPUESTA
79	27/05/2026	2026-00284	NO REQUIERE RESPUESTA
80	27/05/2026	2026-00236	CON RESPUESTA
81	27/05/2026	2026-00259	CON RESPUESTA
82	28/05/2026	2026-00105	CON RESPUESTA
83	28/05/2026	2026-00126	NO REQUIERE RESPUESTA
84	28/05/2026	2026-00269	NO REQUIERE RESPUESTA
85	28/05/2026	2026-00322	CON RESPUESTA
86	29/05/2026	2026-00203	NO REQUIERE RESPUESTA
87	29/05/2026	2026-00158	NO REQUIERE RESPUESTA
88	29/05/2026	2026-00330	NO REQUIERE RESPUESTA
89	29/05/2026	2026-00706	CON RESPUESTA

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

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

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	89
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	167
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	89
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	7.675
Atención buzón del Sisbén	Auxiliar de oficina	1	397
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	9	12.041
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	4	5.417

Fuente: Informes de producción – mayo 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 mayo fue el siguiente:

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de mayo 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 mayo se brindó respuesta a 99 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 114 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 184 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 mayo 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%**
mar-26	132	149	0	**281**	**11%**
abr-26	99	137	2	**238**	**9%**
may-26	99	114	0	**213**	**7%**
Total	**1510**	**1400**	**5**	**2915**	**100%**
%	**52%**	**48%**	**0%**	**100%**	**100%**

Fuente: Correo Sisben Medellín – mayo de 2026

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de mayo 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 mayo 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 mayo de 2026: 7,675 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 (6,378), Gestionadas telefónicamente (603), no efectivas (427), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En el mes de mayo 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 mayo de 2026, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**6.579**	**55%**
Confirmada con un informante calificado	6.579	55%
No Efectivas	**5.450**	**45%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	3.211	26,7%
Reprogramada para tercera llamada	468	3,9%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite, realizará otro tramite	378	3,1%
Rechazo - No Coinciden las personas	70	0,6%
No confirmada menor de edad	1.167	9,7%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	142	1,2%
Novedad en radicación	14	0,1%
Total	**12.029**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – mayo de 2026

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Información suministrada	11	92%
No contesta/buzón de mensajes	1	8%

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Total	**12**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – mayo de 2026

A continuación, se presentan los resultados del agendamiento de acuerdo con 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.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**100**	**52%**
Confirmada con un informante calificado	100	52%
No Efectivas	**92**	**48%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	57	29,7%
Reprogramada para tercera llamada	5	2,6%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite, realizará otro tramite	6	3,1%
Rechazo - No Coinciden las personas	2	1,0%
No confirmada menor de edad	20	10,4%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	2	1,0%
Total	**192**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – mayo 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.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**36**	**31%**
Confirmada con un informante calificado	36	31%
No Efectivas	**79**	**69%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	53	46,1%
Reprogramada para tercera llamada	5	4,3%

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite, realizará otro tramite	2	1,7%
No confirmada menor de edad	19	16,5%
Total	**115**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – mayo de 2026

7. Rechazadas del DNP:

En el mes de mayo se generaron 94 rechazadas y los resultados de los contactos telefónicos fueron las siguientes:

Detalle	Cantidad
Efectiva	78
No efectiva	14
No aplica	2
Total	**94**

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.

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 mayo fueron 59, 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 diciembre fueron las siguientes:

Detalle	Cantidad
Efectiva	35
No contesta/errado	24
Total	**59**

El Anexo N° 8 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondiente al periodo del mes de mayo de 2026 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 mayo se realizó entrega de 100 citaciones para que el ciudadano se notifique para recibir el acto administrativo.

De la base de datos trabajada en el debido proceso hay 192 registros que salieron del estado en verificación y 9 registraron una solicitud de encuesta en el mes de mayo.

Con corte al 9 de junio se tiene los siguientes datos de casos en verificación marca 10:

CORTE	PERSONAS	HOGARES	FICHAS
10/04/2026	40.956	28.585	28.402
08/05/2026	40.716	28.455	28.278
09/06/2026	40.161	27.994	27.820

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

9. Portal de Solicitudes:

En el mes de mayo 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 mayo 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 mayo 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