CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600104510 DE 2025

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe mes de abril de 2026
Contrato 4600104510

Medellín, mayo 11 de 2026

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo en el mes de abril de 2026, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas en el mes de abril de 2026, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de abril de 2026, 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 abril de 2026, Medellín 10
Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de abril de 2026, Medellín 11
Tabla 7 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de abril de 2026, Medellín 12
Tabla 8 Relación de tutelas atendidas en el mes de abril 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 abril de 2026. 15
Tabla 10 Correos recibidos y atendidos en el mes de abril de 2026. Medellín. 17
Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de abril de 2026, Medellín. 18
Tabla 12 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de abril 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
Tabla 15 Atención de jornadas institucionales en abril de 2026, Medellín. 21

ANEXOS

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

1. **Trabajo de Campo:**

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

Detalle	Pendiente al 31 de marzo de 2026	Recibido abril de 2026	Total, por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido abril de 2026	% Atención	Pendiente al 30 de abril de 2026
Solicitud Encuesta	3.676	6.351	10.027	5.359	407	696	6.462	64%	3.565
Total	3.676	6.351	10.027	5.359	407	696	6.462	64%	3.565

Fuente: SisbenApp- abril de 2026

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

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	5.359
No Efectivas	1.103
Rechazadas	3

Nota: El dato de No efectivas en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las no efectivas (407) más las Gestionadas con atención telefónicamente (696) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

De las 5.359 encuestas hay 2 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 3 encuestas que fue rechazada por novedad en el registro.

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

El porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 86% con un total de 5.359 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 4,58% en el mes de abril, este porcentaje se mantuvo con respecto a marzo.

El total de solicitudes ausentes en abril alcanzó un 8,96%; se mantuvo igual con respecto a marzo; 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 abril se realizaron 6 solicitudes de encuesta por Tutela o Fallo de Tutela.

En abril se laboró con un total de 20 encuestadores y 4 supervisores. Adicional en la semana del 20 de abril se inició proceso de capacitación a personal encuestador que se incorporará al equipo de trabajo para desatrasar la demanda de solicitudes de encuesta.

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: 5.359 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas no efectivas: 4407 Ver Anexo N°1, pestaña “no efectivas”
Encuestas a facturar: 5.354 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Canceladas telefónicamente: 696 Ver anexo Nº 1, pestaña “Canceladas telefónicamente”.
Encuestas rechazadas: 3 Ver Anexo N°1, pestaña “rechazadas”
Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 2 Ver Anexo N°1, pestaña “efectivas pendientes”

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

Resultado	Cantidad	%
Efectiva	5.359	86,28%
Ausente	435	7,00%
Rechazada por dirección no coincide	148	2,38%
Ausente segunda visita	122	1,96%
Rechazada porque no coinciden las personas	112	1,80%
Rechazada porque no le interesa el trámite	16	0,26%
Sin visitar	10	0,16%
Rechazada por documentos no válidos y/o vencidos	2	0,03%
Desocupada	7	0,11%

Fuente: Informes de producción – abril 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 4,5%.

El total de personas ausentes en el mes de abril fue de 557 solicitudes.

Otro componente que permanece con una leve variedad a través del histórico estadístico es el resultado de “Dirección no coincide” con un 2.3%, 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
- 256 solicitudes efectivas en promedio por día
- Porcentaje de efectividad 86%

El total de solicitudes pendientes al 30 de abril fue de 3.365

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 abril fue de 6.351

La tabla 4 presenta 18 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
05001734638500000390	13/04/2026	REENCUESTA	Olga Lucia Benitez	Cirugía semana 6 de mayo
05001317117960001 0835	14/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Cristian Alexander Diaz Ciro	Hospitalizado (a)
05001314132350000 1140	15/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Bertha Maria Mena Diaz	Fuera de la ciudad
05001377566000000885	15/04/2026	REENCUESTA	Blanca Ines Florez Mejia	Fuera de la ciudad
05001640104650000 0287	15/04/2026	REENCUESTA	Luz Aida Marin Florez	Llamar despues del 13 de mayo
05001382115130000 6215	16/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Alexis Fernando Ruiz Parra	Hospitalizado (a)
05001155576300003539	20/04/2026	REENCUESTA	Maria Helena Sosa Lopez	Fuera de la ciudad
05001271129960000 7365	20/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Gisella Maria Salazar Guerra	Llamar despues del 21 de mayo
05001621104820000 4661	20/04/2026	REENCUESTA	Greymar Omahiry Hernandez Escobar	Llamar despues del 18 de mayo
05001314104840000 1146	20/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Augusto De Jesus Rios Calle	Hospitalizado (a)
05001304737600008098	21/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Genesis Paola Solano Pua	Fuera de la ciudad
05001380638100005972	22/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Fany Del Socorro Higuita Giraldo	Hospitalizado (a)
05001621130000002 1979	23/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Maricela Cartagena Zapata	Fuera de la ciudad
05001317117960001 0952	23/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Angela Maria Moreno	Fuera de la ciudad
05001273131480000 5565	27/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Hermes Gomez Aponte	Hospitalizado (a)
05001495575000003150	27/04/2026	INCONFORMIDAD	Maria Elena Figueroa	Fuera de la ciudad
05001272104760000 3656	30/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Maria Luz Dary Vera Gonzalez	Fuera de la ciudad
05001306104830000 6194	9/04/2026	NUEVA ENCUESTA	Rosalia Franco Ledezma	Fuera de la ciudad

Fuente: Informes de producción – abril 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 abril, en total se realizaron 484 acompañamientos efectivos, de los cuales 24 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 5% 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.

En el mes de abril un supervisor estuvo en licencia de paternidad y el enrutador salió a vacaciones, donde se distribuyó los encuestadores con el resto de supervisores para su acompañamiento.

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 abril de 2026, Medellín

Tipo Solicitud	Cantidad	%
Encuesta Nueva	275	56,8
Reencuesta	136	28,1
Inconformidad	49	10,1
Verificación	24	5,0
Total	**484**	**100%**

Fuente: Planillas control de calidad – abril de 2026

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

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
Andres Mauricio Montoya Ortega	Juan Esteban Londoño Alvarez	6	5	5	6	**22**
	Cristian Camilo Giraldo Gonzalez	11	5	4	12	**32**
	Andres Felipe Garcia Ruiz	5	8	5	3	**21**
	Jhon Harold Vargas Saldarriaga	8	3	3	4	**18**
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	15	3	10	4	**32**
	Cristian Daniel Rodriguez Duque	0	11	9	0	**20**
	Kevin Smith Arenas Garcia	0	5	6	0	**11**
	Total	**45**	**40**	**42**	**29**	**156**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Cristiam Antonio Castro Castro	Kevin Smith Arenas Garcia	6	0	0	7	**13**
	Diana Marcela Gaviria Rojas	6	7	0	8	**21**
	Daniel Yepes Munoz	8	0	0	1	**9**
	Cristian Daniel Rodriguez Duque	8	0	0	8	**16**
	Michael Stiven Perez Correa	11	0	0	0	**11**
	Total	**39**	**7**	**0**	**24**	**70**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Diego Alejandro Castaneda	0	6	9	5	**20**
	Wuilkin Rojas	0	8	7	3	**18**
	Euclides Blanquiceth Pajaro	0	3	4	3	**10**
	Jennyfer Fuentes Diaz	0	8	7	9	**24**
	Michael Stiven Perez Correa	0	6	9	4	**19**
	Juan Camilo Miranda Rodriguez	0	4	5	4	**13**
	Total	**0**	**35**	**41**	**28**	**104**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Angelo Mauricio Palma Manrique	Even Fernando Ortiz Celis	8	8	6	7	**29**
	Tatiana Marcela Pinto Guerra	11	10	9	1	**31**

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
	Natalia Londono Gonzalez	5	6	4	5	**20**
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	8	5	5	8	**26**
	Diana Marcela Gaviria Rojas	0	4	10	4	**18**
	Daniel Valencia Londono	8	5	7	4	**24**
	Daniel Yepes Munoz	0	3	3	0	**6**
	Total	**40**	**41**	**44**	**29**	**154**

Fuente: Planillas control de calidad –abril de 2026

Por parte de Apoyo a trabajo de campo se realizaron 26 acompañamientos durante el mes de abril tanto a encuestadores como a sus supervisores.

El Coordinador de Campo estuvo durante la semana del 20 de abril en proceso de capacitación a personal encuestador que se incorporará al equipo de trabajo para desatrasar la demanda de solicitudes de encuesta.

El Anexo N°2 contiene las actas de reunión efectuadas con el equipo supervisor y encuestador del mes de abril 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 abril de 2026, Medellín

Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de marzo de 2026	Recibido abril de 2026	Total, por atender	Atendido abril de 2026	% Atención	Pendiente al 30 de abril de 2026
Tutelas-Fallos	0	84	84	84	100%	0
Derechos de Petición	10	216	226	221	98%	5
Total	**10**	**300**	**310**	**305**	98%	**5**

Fuente: Mercurio – abril de 2026

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 98%, quedando 5 peticiones por proyectar que corresponden a las ingresadas en los últimos días de abril y que se requiere gestión por parte del DNP para brindar respuesta de fondo. De derechos de petición ingresó 216 aumento en 23 peticiones con respecto a marzo.

Frente al tema de las tutelas y fallos en abril se recibieron 84 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 abril de 2026, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	01/04/2026	2026-00085	CON RESPUESTA
2	01/04/2026	2026-00116	CON RESPUESTA
3	06/04/2026	2026-00448	NO REQUIERE RESPUESTA
4	06/04/2026	2026-00286	NO REQUIERE RESPUESTA
5	07/04/2026	2026-00469	CON RESPUESTA
6	07/04/2026	2026-00155	NO REQUIERE RESPUESTA
7	07/04/2026	2026-00153	CON RESPUESTA
8	08/04/2026	2026-00162	CON RESPUESTA
9	08/04/2026	2026-00206	NO REQUIERE RESPUESTA
10	08/04/2026	2026-00481	CON RESPUESTA
11	09/04/2026	2026-00181	CON RESPUESTA
12	09/04/2026	2026-00158	CON RESPUESTA
13	09/04/2026	2026-00447	NO REQUIERE RESPUESTA
14	10/04/2026	2026-00083	NO REQUIERE RESPUESTA
15	10/04/2026	2026-00063	CON RESPUESTA
16	10/04/2026	2026-00181	NO REQUIERE RESPUESTA
17	10/04/2026	2026-00140	NO REQUIERE RESPUESTA
18	13/04/2026	2026-00124	NO REQUIERE RESPUESTA
19	13/04/2026	2026-00123	CON RESPUESTA
20	13/04/2026	2026-00123	CON RESPUESTA
21	13/04/2026	2026-00126	NO REQUIERE RESPUESTA
22	13/04/2026	2026-00206	CON RESPUESTA
23	13/04/2026	2026-00138	NO REQUIERE RESPUESTA
24	14/04/2026	2026-00200	CON RESPUESTA
25	14/04/2026	2026-00458	CON RESPUESTA
26	14/04/2026	2026-00156	NO REQUIERE RESPUESTA
27	15/04/2026	2026-00324	CON RESPUESTA
28	15/04/2026	2026-00085	NO REQUIERE RESPUESTA
29	15/04/2026	2026-10210	CON RESPUESTA
30	15/04/2026	2026-00153	NO REQUIERE RESPUESTA
31	15/04/2026	2026-00193	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
32	15/04/2026	2026-00050	CON RESPUESTA
33	15/04/2026	2026-00458	CON RESPUESTA
34	15/04/2026	2026-00183	CON RESPUESTA
35	16/04/2026	2026-00069	CON RESPUESTA
36	16/04/2026	2026-00116	NO REQUIERE RESPUESTA
37	16/04/2026	2026-00481	NO REQUIERE RESPUESTA
38	17/04/2026	2026-10206	CON RESPUESTA
39	17/04/2026	2026-00469	NO REQUIERE RESPUESTA
40	20/04/2026	2026-00063	CON RESPUESTA
41	20/04/2026	2026-00153	NO REQUIERE RESPUESTA
42	20/04/2026	2026-00162	NO REQUIERE RESPUESTA
43	20/04/2026	2026-00196	CON RESPUESTA
44	20/04/2026	2026-00194	CON RESPUESTA
45	21/04/2026	2026-00077	CON RESPUESTA
46	21/04/2026	2026-00204	CON RESPUESTA
47	21/04/2026	2026-00158	NO REQUIERE RESPUESTA
48	22/04/2026	2026-00063	NO REQUIERE RESPUESTA
49	22/04/2026	2026-00458	NO REQUIERE RESPUESTA
50	22/04/2026	2026-00077	NO REQUIERE RESPUESTA
51	22/04/2026	2026-00341	NO REQUIERE RESPUESTA
52	22/04/2026	2026-00208	CON RESPUESTA
53	22/04/2026	2026-00193	NO REQUIERE RESPUESTA
54	23/04/2026	2026-00522	CON RESPUESTA
55	23/04/2026	2026-00189	CON RESPUESTA
56	24/04/2026	2026-00203	CON RESPUESTA
57	24/04/2026	2026-00233	CON RESPUESTA
58	24/04/2026	2026-00217	CON RESPUESTA
59	22/04/2026	2026-00072	NO REQUIERE RESPUESTA
60	24/04/2026	2026-00458	NO REQUIERE RESPUESTA
61	24/04/2026	2026-10210	NO REQUIERE RESPUESTA
62	24/04/2026	2026-00196	CON RESPUESTA
63	24/04/2026	2026-00216	CON RESPUESTA
64	24/04/2026	2026-00217	CON RESPUESTA
65	24/04/2026	2026-00207	CON RESPUESTA
66	27/04/2026	2026-00194	CON RESPUESTA
67	27/04/2026	2026-10206	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
68	27/04/2026	2026-00185	CON RESPUESTA
69	27/04/2026	2026-00203	NO REQUIERE RESPUESTA
70	27/04/2026	2026-00522	CON RESPUESTA
71	27/04/2026	2026-00050	NO REQUIERE RESPUESTA
72	28/04/2026	2026-10095	CON RESPUESTA
73	28/04/2026	2026-00200	NO REQUIERE RESPUESTA
74	28/04/2026	2026-00107	NO REQUIERE RESPUESTA
75	28/04/2026	2026-00185	NO REQUIERE RESPUESTA
76	28/04/2026	2026-00069	NO REQUIERE RESPUESTA
77	28/04/2026	2026-00206	NO REQUIERE RESPUESTA
78	28/04/2026	2026-00324	NO REQUIERE RESPUESTA
79	29/04/2026	2026-00072	NO REQUIERE RESPUESTA
80	29/04/2026	2026-00505	CON RESPUESTA
81	29/04/2026	2026-00222	CON RESPUESTA
82	30/04/2026	2026-00068	CON RESPUESTA
83	30/04/2026	2026-00136	NO REQUIERE RESPUESTA
84	30/04/2026	2026-00196	NO REQUIERE RESPUESTA

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

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

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	84
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	226
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	84

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	6.462
Atención buzón del Sisbén – Portal Ciudadano	Auxiliar de oficina	1	405
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	5	10.849
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	4	6.226

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

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de abril 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 abril se brindó respuesta a 101 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 137 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 167 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 abril 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%**
Total	**1411**	**1286**	**5**	**2702**	**100%**
%	**52%**	**48%**	**0%**	**100%**	**100%**

Fuente: Correo Sisben Medellín – abril de 2026

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de abril 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 abril 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 abril de 2026: 6.462 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 (5.359), Gestionadas telefónicamente (696), no efectivas (407), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En el mes de abril 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 abril de 2026, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**6.312**	**59%**
Confirmada con un informante calificado	6312	59%
No Efectivas	**4.537**	**42%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	2.303	26,3%
Reprogramada para tercera llamada	455	5,2%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	410	4,7%
Rechazo - No Coinciden las personas	101	1,2%
No confirmada menor de edad	1.083	12,4%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	175	2,0%
Novedad en radicación	10	0,1%
Total	**10.849**	**101%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – abril de 2026

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Información suministrada	14	87,5%
No contesta/buzón de mensajes	2	12,5%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – abril 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.

Después de las 5		
Resultado	**Cantidad**	**%**
Confirmado	106	61.63%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	15	8.72%
No Contestan /Buzón De Mensajes/Ocupado	37	21.51%
Tercera llamada no efectiva	4	2.33%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección-personas no coinciden	1	0.58%
Rechazo	7	4.07%
Rechazo – No viven en la dirección	2	1.16%
Total general	**172**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – abril 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	27	30.68%
No Confirmado /Informante No Calificado: Menor De Edad	14	15.91%
No Contestan /Buzón De Mensajes/Ocupado	36	40.91%
Tercera llamada no efectiva	4	4.55%
Rechazo - Ciudadano no vive en esa dirección	7	7.96%
Total	**88**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – abril de 2026

7. Rechazadas del DNP:

En el mes de abril se generaron 82 rechazadas y los resultados de los contactos telefónicos fueron las siguientes:

Detalle	Cantidad
Efectiva	60

Detalle	Cantidad
No efectiva	21
Escalar DNP	1
Total	**82**

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 abril de 2026.

8. Proceso de notificaciones

En el mes de abril no se realizó entrega de citaciones para entrega de actos administrativos a los ciudadanos que les aplica.

Se realizó solicitud a Gestión Documental para la radicación masiva de 100 actos administrativos sin poderse llevado a cabo en el mismo mes su radicación.

De la base de datos trabajada en el debido proceso hay 37 registros que salieron del estado en verificación y 27 registraron una solicitud de encuesta en el mes de abril

Con corte al 10 de abril 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

9. Portal de Solicitudes:

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

El Anexo N° 9 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 abril se presentó y asistió a 1 jornada institucional:

Tabla 15 Atención de jornadas institucionales en abril de 2026, Medellín.

Fecha	Nombre Evento/Entidad	Personas Atendidas	Radicados realizados
24 de abril	Personería en mi comuna-Comuna 1 Popular	16	2

El Anexo N° 10 contiene la relación de las personas atendidas en la jornada institucional.

11. Equipo de trabajo:

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