| ACTA REUNIÓN 25 MARZO DE 2026 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN** | | | | | |
| **FECHA:** | 25/03/2026 | **HORA INICIO:** | 2:00 p.m. | **HORA FINALIZACIÓN:** | 4:30 pm. |
| **ACTIVIDAD** | Reunión de seguimiento contrato 4600104510 de 2025, mes de febrero de 2026 | | | **ANEXA LISTADO ASISTENCIA** | |
| | | | | **SÍ** | **NO** |
| **LUGAR:** | Piso 8 - Subdirección de Información | | | | |
| **ELABORADO POR:** | Diana María Marín Cardona | **CONVOCADA POR:** | | Emtelco | |
| **REVISADO POR:** | Supervisor contrato | | | | |
| **OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:** Reunión de seguimiento con el Operador del Sisbén. | | | | | |

| **AGENDA: (ORDEN DEL DÍA)** | |
|---|---|
| ITEM | TEMA |
| 1. | Presentación Informe mes de febrero de 2026. |
| 2. | Presentación informe del Tecnológico de Antioquía |
| 3. | Varios |

Desarrollo de la reunión:

1. Presentación informe mes de febrero de 2026:

Se presenta el informe del mes de febrero por parte de Emtelco, relacionado al proceso de campo donde se destaca el porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 85% con un total de 5.148 encuestas efectivas.
Solicitudes de encuestas ingresadas en febrero: 7.087
Solicitudes atendidas: 6.567, porcentaje de atención del 64%.
Solicitudes pendientes al 28 de febrero: 3.660

Total de encuestas no efectivas: 439
Porcentaje de no efectividad: 14,7%, Principales causas:
- ✓ Ausentes primera visita: 454
- ✓ Ausentes segunda visita:140
- ✓ Rechazadas por dirección no coincidente: 172
- ✓ Rechazadas por no coincidencia de personas: 106

El incremento en los resultados no efectivos obedeció a la atención de las solicitudes de preregistros del DPS que todavía se tenían pendientes en el mes de febrero.

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.

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 sctiker 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.

Estas novedades fueron reportadas para efectuar las correcciones respectivas en el aplicativo. Sin embargo no se continuará con el proceso hasta tanto se afine el proceso ya que esta implicando realizar tareas muy manuales debido al manejo de los soportes físicos.

En el mes de febrero de 2026 ingresaron 71 tutelas y 177 derechos de petición todas atendidas dentro de los ANS establecidos.

Se gestionaron 132 solicitudes en estado rechazada en el mes de febrero de 2026.

Debido Proceso:

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.

2. **Presentación informe del Tecnológico de Antioquía:**

Se presentó por parte de Yeison Vargas del T de A, los resultados del apoyo a la supervisión correspondientes al mes de febrero, estos son los principales resultados y hallazgos:

Acompañamiento en campo: de las 6063 encuestas asignadas por parte del operador el equipo de apoyo a la supervisión acompañó 669, lo que corresponde a un 11.03% del total de asignadas.

Con corte al 23 de marzo tenemos 525 acompañamientos que corresponden a un 11%

De los acompañamientos del mes de febrero se tuvieron 558 encuestas que cuyo resultado fue efectivas y 111 no efectivas, 83.40% y 16.60% respectivamente.

El porcentaje de no efectividad de las encuestas tomando la totalidad del mes es del 17.09%. continúa aún en un porcentaje similar a diciembre de 2025 y superior a los meses de octubre y noviembre del mismo año.

Siguen siendo las causas más altas de no efectividad, la ausencia en primera y segunda visita, la dirección no coincide y el total de personas no coincide.

Encuestas de satisfacción: Se realizaron 183 encuestas de satisfacción, correspondiente a un 3.02% del total asignado.

Se hallaron buenos comentarios de los ciudadanos con respecto a la atención y formalidad de los encuestadores, comentarios sobre inconformidad con la clasificación y un caso particular de una ciudadana fallecida a la que se le hizo la encuesta, este caso se revisa en el momento por parte del operador encontrando que fue rechazado por parte del DNP con la causal "Identificación_ficha_origen reportado no concuerda con información consolidada a nivel nacional".

Métricas encuestadores: Para este mes se tiene un promedio de duración de encuesta de 19 minutos, un promedio de distancia de 8 metros, un tiempo mínimo presentado de 11 minutos y un tiempo máximo presentado de 58 minutos.

Los principales hallazgos de estas métricas son los siguientes:

Encuestadores que no presentaron acompañamiento por parte de los supervisores de Emtelco en todas las semanas:

Tatiana Pinto: 3 acompañamientos en el mes

Jennyfer Fuentes: 2 acompañamientos en el mes

Michael Pérez: 2 acompañamientos en el mes

Cristian Giraldo: 3 acompañamientos en el mes

Encuestadores con producción más baja en efectividad:

Cristian Camilo Giraldo y Jennyfer Fuentes: producción baja en encuestas efectivas 213 y 211 respectivamente. Al respecto Diana informa que Camilo tuvo vacaciones en este mes y Jennyfer presentó incapacidad.

Aspectos de oficina:

Se encuentra porcentajes con una distribución buena en los rangos horarios en cuanto al agendamiento.

Los hallazgos más relevantes en este punto fueron:

- Cantidad de encuestas que no se agendaron durante el periodo a pesar de haber tenido 3 o más gestiones sin lograr confirmación: 145, al respecto Diana informa que algunas veces se dejan por un tiempo para intentar si se contactan, en otros casos son los que solicitaron aplazar la encuesta por estar por fuera de la ciudad u hospitalizados.
- 234 solicitudes presentaron visita en una jornada diferente a la agendada, estos casos la mayoría concentrados en 5 encuestadores.
- 44 de las encuestas efectivas en febrero son solicitudes realizadas en noviembre de 2025. Estos casos informan Diana corresponden a solicitudes de preregistro del DPS.

Gestión Jurídica: Se revisaron 27 derechos de petición y tutelas, lo que correspondió al 12.98% del total presentado durante el mes de febrero.

Las observaciones y recomendaciones son las siguientes:

- Se levanta una alerta por parte del apoyo a la supervisión al respecto de la cantidad de encuestas pendientes, de acuerdo con el informe del operador al 28 de febrero se tienen 3.660 encuestas pendientes, se considera es un número bastante alto que puede causar atraso en la realización de las encuestas solicitadas teniendo en cuenta el tiempo para responder a las solicitudes.
- Se recomienda revisar la planificación y programación de acompañamiento por parte de los supervisores con cada encuestador para que se cumpla con acompañamiento de manera semanal a todos los encuestadores.
- Revisar la cantidad de solicitudes que se han gestionado telefónicamente ya con 3 o más gestiones y no habían sido visitadas con corte a febrero.
- Revisar los casos de cambio de jornada de la visita con respecto al agendamiento con el fin de garantizar lo acordado con el ciudadano.

**3. Varios:**

- Decreto del Registro Universal de Ingresos (RUI):

Laura Muñoz de la Administrativa del DAP, inició la reunión con este tema que es fundamental para la continuidad de los contratos relacionados con la operación del Sisbén, con los siguientes hallazgos:

Impacto normativo – Decreto del Registro Universal de Ingresos (RUI): Durante la revisión surgió una situación crítica relacionada con el marco normativo vigente.

Se evidenció que el decreto asociado al Registro Universal de Ingresos (RUI) establece la derogatoria, a partir del 1 de julio de 2026, del Decreto 441 de 2016, el cual sustenta jurídicamente la operación del Sisbén.

Esta situación genera un riesgo jurídico, al dejar sin fundamento normativo la continuidad de las actividades bajo el esquema actual del contrato con Emtelco.

Definición de roles en el marco del RUI: Se discutió la estructura operativa del Registro Universal de Ingresos (RUI), identificando que, aunque este continuará siendo administrado a nivel nacional, existen responsabilidades asignadas a los entes territoriales.

Se analizó que el decreto establece la necesidad de designar un responsable del RUI a nivel territorial, lo cual implicaría una transformación del rol actual, pasando de administrador del Sisbén a un esquema de gestión del RUI.

No obstante, se evidenció falta de claridad normativa respecto a:

- Alcance de la administración territorial
- Responsabilidades específicas
- Relación con el Gobierno Nacional

Se concluye la necesidad de realizar una revisión detallada de la normativa vigente y del manual operativo para definir el alcance real de estas funciones.
Incertidumbre frente a lineamientos del DNP: Se manifestó que actualmente se está a la espera de pronunciamiento oficial por parte del Departamento Nacional de Planeación (DNP), el cual no ha emitido directrices claras sobre:

- Régimen de transición
- Condiciones operativas del RUI
- Lineamientos técnicos y jurídicos
-

La ausencia de esta información limita la toma de decisiones contractuales y operativas.

Riesgos identificados:

- Vacío jurídico por derogatoria del Decreto 441 de 2016
- Falta de lineamientos del DNP
- Incertidumbre sobre operación del RUI
- Posible afectación en la continuidad del servicio

Se propone elevar las inquietudes identificadas al DNP, con el fin de obtener claridad normativa y operativa que permita la toma de decisiones informadas.

El otro tema expresado por Laura Muñoz por parte del DAP y Laura López por parte de Emtelco es lo referente al contrato actual con el operador el cual debe ser ampliado pues culmina el 30 de abril y mínimamente debe ser ampliado hasta el 30 de junio al igual que está el del apoyo a la supervisión.

Revisión contractual y posible ampliación: Se discutió la vigencia actual del contrato, el cual se encuentra establecido hasta el 30 de abril de 2026 esto para Emtelco como operador del Sisbén, y la necesidad de evaluar una posible ampliación o modificación contractual.

Emtelco enviará carta de desistimiento y se acuerda una reunión para el viernes 27 de marzo entre ambas partes para ultimar detalles de esta ampliación contractual, con el fin de revisar las proyecciones y ajustar cifras y condiciones.

Asimismo, se propuso por parte de Clara Sierra como Supervisora del contrato, que una vez revisado el comportamiento de las PQRSD y el volumen que es atendido por las 2 auxiliares jurídicas con las que actualmente cuenta el equipo de trabajo de oficina para la operación del Sisbén; se considera que no es necesario continuar con la abogada adicional que está apoyando el debido proceso, pues dicha actividad puede ser realizada por una de las auxiliares jurídicas, conforme las actividades descritas en las especificaciones técnicas del contrato.

- Entrega de Informe por parte del T de A:

Por parte del T de A se expone el tema de los tiempos de entrega de informes y de información para la construcción de estos, ya que estamos quedando sin tiempo para presentar los informes y poder facturar, dada la proximidad de entrega de información con respecto a la presentación del informe al DAP, este mes se tuvieron inconvenientes además desde el DNP. Se solicita por parte de Clara tratar de entregar la información lo más pronto posible. Se acuerda hacer entrega del informe del mes de marzo el 9 de abril de 2026.

- Revisión de DMC puntos de atención:

Con respecto al tema pendiente de los DMC y la revisión en sitio por parte del DAP y Emtelco, John Frdy propone hacer la gestión con Innovación para solicitar el acompañamiento de una persona de allí en compañía del ingeniero de Emtelco y del Ingeniero del DAP, pero iniciar entre el DAP y Emtelco con una especie de ejercicio piloto el día de mañana jueves 26 de marzo a las 9:00 a.m. en el punto de la Alpujarra con el fin de

tener una idea de cómo hacer el ejercicio, lo cual es aceptado por Emtelco y se pacta para la hora y día propuesto.

- Causales de rechazo nuevas:

Por parte del apoyo a la supervisión y la supervisión del contrato se exponen dos causales nuevas de rechazo que no han sido abordadas antes, esto con el fin de que queden documentadas y explicadas además en qué casos se presentan y por qué no son imputables al operador, estas son:

- "Duplicado sin resolver por fecha de encuesta existente". En este caso se presenta cuando el ciudadano realiza una solicitud de encuesta, pero ya se encuentra encuestado en otra vivienda bien sea del mismo municipio o de otro y no pasan a la nueva encuesta la totalidad de las personas, en especial cuando quedan menores sin nadie a cargo.

- "Identificación_ficha_origen reportado no concuerda con información consolidada a nivel nacional". Estas situaciones se presentan cuando la información reportada por el ciudadano no coincide con los registros administrativos que el DNP actualiza de manera semanal, los cuales pueden contener información más reciente. Por lo anterior, al momento de la consolidación a nivel nacional, la información no coincide y la solicitud es rechazada.

En el mes de febrero se presentaron varios rechazos por esta causa que no son imputables al operador dado que dependen de las actualizaciones que el DNP viene realizando vía registros administrativos y por otro lado porque en las taquillas no tienen la posibilidad de consultar en la página del portal territorial, donde pueden consultar la información de todo el hogar de otros municipios de Colombia.

La reunión se dio por finalizada a las 4.30 pm.

ASISTENTES A LA REUNIÓN:

CLARA INES SIERRA BEDOYA
Supervisor (e) del Contrato
Departamento Administrativo de Planeación

LAURA ALEJANDRA MUÑOZ
Líder equipo jurídico
Departamento Administrativo de Planeación

JHON FREDY LOPEZ OSSA
Líder de Proyecto
Departamento Administrativo de Planeación

MARÍA ADELAIDA ELEJALDE
Contratista
Departamento Administrativo de Planeación

CLAUDIA ROJAS DEL VALLE
Contratista
Departamento Administrativo de Planeación

YEISON VARGAS MONTOYA
Coordinador General
Tecnológico de Antioquia

CAROLINA FERNÁNDEZ CANTOR
Abogada
Tecnológico de Antioquia

LAURA CRISTINA LÓPEZ MASO
Ejecutivo de Operaciones CX
EMTELCO S.A.S

DIANA MARIA MARIN CARDONA
Coordinadora
EMTELCO S.A.S