ACTA REUNIÓN 15 ABRIL DE 2026					
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN					
FECHA:	15/04/2026	**HORA INICIO:**	10:00 a.m.	**HORA FINALIZACIÓN:**	11:30 am.
ACTIVIDAD	Reunión de seguimiento contrato 4600104510 de 2025, mes de marzo 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 marzo de 2026.
2.	Presentación informe del Tecnológico de Antioquía
3.	Varios

Desarrollo de la reunión:

1. Presentación informe mes de marzo de 2026:

Se presenta el informe del mes de marzo por parte de Emtelco, relacionado al proceso de campo donde se destaca el porcentaje de efectividad promedio en el periodo fue de 86% con un total de 5.532 encuestas efectivas.
Solicitudes de encuestas ingresadas en marzo: 6.585
Solicitudes atendidas: 6.569, porcentaje de atención del 64%.
Solicitudes pendientes al 31 de marzo: 3.676

Total de encuestas no efectivas: 442
Porcentaje de no efectividad: 14,7%, Principales causas:
- ✓ Ausentes primera visita: 440
- ✓ Ausentes segunda visita:132
- ✓ Rechazadas por dirección no coincidente: 172
- ✓ Rechazadas por no coincidencia de personas: 105

En el mes de marzo de 2026 ingresaron 76 tutelas y 193 derechos de petición todas atendidas dentro de los ANS establecidos, solo quedaron 10 pendientes por proyectar dado que esta a la espera que el DNP certifique unas encuestas pendientes para su validación.

Se gestionaron 106 solicitudes en estado rechazada en el mes de marzo de 2026.

Debido Proceso:

Se realizó la citación para notificar los actos administrativos a 298 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.

Se reporta la novedad frente a los acompañamientos realizados por los supervisores a las encuestas en verificación, los cuales por la cantidad tan baja de solicitudes asignadas en campo no se alcanza a cumplir con el % establecido en las especificaciones técnicas. Adicional que esta cantidad de solicitudes ha venido disminuyendo o variando por las actualizaciones que viene realizando el DNP.

En el mes de marzo la cantidad de solicitudes asignadas fue de 361 de un total de 6.419 trabajadas en el mes de marzo de distribuida de la siguiente manera:

SUPERVISOR	SOLICITUDES ASIGNADAS	SOLICITUDES VERIFICACIÓN ASIGNADAS	% ASIGNACIÓN DE VERIFICACIÓN
Andres Mauricio Montoya	1299	65	5,0%
Angelo Mauricio Palma Manrique	1891	116	6,1%
Carlos Echeverry	2042	122	6,0%
Cristiam Antonio Castro Castro	1187	58	4,9%
Total general	6419	361	5,6%

De los acompañamientos realizados en el mes de marzo fue un total del 6%, teniendo en cuenta que se tomaron solo los acompañamientos que fueron efectivos.

Se establece que para cumplir con el 15% se debe tener en cuenta el total visitado independientemente sea efectivo o no.

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 marzo, estos son los principales resultados y hallazgos:

Acompañamiento en campo: de las 6.428 encuestas asignadas por parte del operador el equipo de apoyo a la supervisión acompañó 643, lo que corresponde a un 10.53% del total de asignadas.

Con corte al 14 de abril tenemos 278 acompañamientos que corresponden a un 12.75%

De los acompañamientos del mes de marzo se tuvieron 507 encuestas que cuyo resultado fue efectivas y 107 no efectivas, 84.2% y 15.8% respectivamente.

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 193 encuestas de satisfacción, correspondiente a un 3.30% 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 en la cual se debe hacer mayor énfasis y pedagogía. Casos puntuales de mala experiencia en puntos de atención y retrasos en tiempos de entrega de resultados.

Aspectos de Oficina:

Se presento 6159 Agendados, 2499 durante el transcurso del día, 1781 en la mañana y 1879 en la tarde.

Aspectos para revisar: 266 solicitudes presentaron visita en una jornada diferente a la agendada, estos casos la mayoría concentrados en 7 encuestadores.

De tutelas y derechos de petición se revisaron 30 tutelas y 40 derechos de petición que corresponde a un 15%.

Se da claridad a las inquietudes presentadas en los radicados: 202610087020 y 202610089613 dado que corresponden a la misma entidad y en una se brindo la información y en otra no. La respuesta brindada fue la siguiente: *"el oficio de repuesta con radicado de salida 202630121041 brindada a la pqrsd con radicado de entrada 202610087020, se proporcionó información a la Comisaría de Santa Rosa de Osos – Antioquia, en el entendido que solicitaba de manera específica los datos relacionados al teléfono, dirección y municipio de referencia de una ciudadana, al igual que se encontraba dirigida por una funcionaria plenamente identificada de dicha entidad. Por otro lado, en el oficio de repuesta con radicado de salida 202630142158 brindada a la pqrsd con radicado de entrada 202610089613, no se accedió de manera inmediata a la pretensión realizada por la Comisaría de Santa Rosa de Osos – Antioquia, toda vez que, se observó con extrañeza que días después se allegará esta nueva pqrsd donde se solicitaba además de los datos relacionados al teléfono, dirección, municipio de referencia de una ciudadana, la fecha de expedición de la cédula de ciudadanía de la misma. Aunado a lo anterior, no se evidenció que la solicitud se encontrará dirigida por algún funcionario de dicha entidad, toda vez que, no se relacionó ningún tipo de identificación del remitente. Por lo que, generó una alerta. En ese sentido, se le solicitó a la entidad aludida brindar claridad en lo que respecta a los fines para lo cual será utilizada la información requerida, o el número de radicado del proceso administrativo en el que obrará la misma. De igual manera, se le indicó la necesidad de que el oficio de solicitud de información remitido al Sisbén de este Distrito, se encuentre firmado por el (la) comisario(a). Lo anterior al evidenciar ambigüedad en la solicitud. Cabe resaltar que, la repuesta con radicado de salida 202630142158 fue argumentada acorde al concepto con radicado 20185380698381 de fecha 3 de diciembre de 2018 emitido por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, en lo que respecta a que la solicitud de información sujeta a reserva realizada por una autoridad judicial, legislativa o para el caso concreto administrativa, debe justificar para qué requiere la información solicitada, la cual debe tener conexidad con el ejercicio de sus funciones, esto es, con las competencias que ostenta"*.

Observaciones y recomendaciones:

- 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 31 de marzo se tienen 3676 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.
Emtelco da la información que en el mes de abril se tiene planeado un proceso de selección y contratación de encuestadores para atender las solicitudes pendientes y tener al mes de junio la demanda al día.

- Se recomienda reforzar el tema de presentación de los encuestadores, varias omisiones de EMTELCO en la presentación.
- Reiterar el valor exacto del salario mínimo legal vigente.
- Reforzar la importancia de indagar con los ciudadanos para obtener la información correcta.
- Reforzar la explicación de cómo se construye la clasificación y que esta no depende específicamente de la encuesta y mucho menos del encuestador

3. **Varios:**

- Revisión de DMC puntos de atención:

Ya se efectuó la visita en compañía de Cristina al centro de servicios a la Alpujarra y se logro sincronizar los DMC, los cuales funcionan de manera correcta, se tuvo contacto con la persona de Innovación Digital quien quedo de hacer el cambio de mifi para lograr que solo se conecte las taquillas de Sisben y de esta manera garantizar conectividad.

En esta semana del 13 al 15 de abril se está realizando el recorrido al resto de los puntos solicitados por parte del Ingeniero del Sisbén y se estará enviando el informe de los hallazgos encontrados una vez finalizado el recorrido.

- Causales de rechazo nuevas:

Se incorporan en la presente acta las nuevas casuales de rechazo identificadas en el mes de febrero que corresponden a:

- "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 marzo se identificaron 2 nuevos rechazos los cuales son:

- Faltan datos para procesar información: en este caso se debe ingresar a SisbenApp y seleccionar la solicitud y darle confirmar para que la encuesta sea rechazada por alguna tipología o aprobada. Se estará consultando con el DNP.
- Datos en el nombre de personas no validos: este caso corresponde a una encuesta en verificación y no se logra identificar el detalle del rechazo. Se estará consultando con el DNP.

La reunión se dio por finalizada a las 11.30 am.
ASISTENTES A LA REUNIÓN:

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

YEISON VARGAS MONTOYA
Coordinador General
Tecnológico de Antioquia

CAMILO GONZALEZ
Supervisor de Campo
Tecnológico de Antioquia

CAROLINA FERNÁNDEZ CANTOR
Abogada
Tecnológico de Antioquia

DIANA MARIA MARIN CARDONA
Coordinadora
EMTELCO S.A.S