1. TIPO DE INFORME

INFORME PARCIAL [X] INFORME FINAL [ ]

Informe Número: Informe de Supervisión No. 3

Tipo de Convenio

ASOCIACIÓN [ ] INTERADMINISTRATIVO [X]

OTRO [ ] ¿Cuál?: _____

2. ASPECTOS GENERALES DEL CONVENIO Y SU EJECUCIÓN

Convenio Nº: 4132.010.27.1.859-2025

Objeto: AUNAR ESFUERZOS Y RECURSOS PARA REALIZAR LA ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA BASE DE DATOS DEL SISBÉN EN SU METODOLOGÍA IV, EN PROCURA DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN VULNERABLE DE CONFORMIDAD CON LOS PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA TAL PROPÓSITO POR EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN – DNP.

Asociado(s): Departamento Administrativo de Planeación Distrital y la Institución Universitaria Antonio José Camacho.

VALOR TOTAL APORTES

Asociado	Económico	En especie
Departamento Administrativo de Planeación Distrital	$5.000.000.000.	$0
Institución Universitaria Antonio José Camacho.	$0	$440.159.648.
Total, aportes del convenio	$5.000.000.000.	$440.159.648.
Total aportes del convenio		

Nombre del (los) supervisor (es): VANESSA FERNANDA LÓPEZ ROJAS – Directora del Departamento Administrativo de Planeación Distrital
ALEJANDRA MARÍA MEJÍA RÚA – Subdirección de Desarrollo Integral.

Organismo: Departamento Administrativo de Planeación Distrital	Nº. Teléfono: 6617055

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

3. INFORME JURÍDICO

Fecha de Inicio	Fecha Terminación
10/noviembre/2025	31/agosto/2026

Modificación del convenio: N/A

Suspensión: N/A

Reanudación: N/A

Cesión: N/A

Terminación anticipada: N/A

4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO

Adición*:* N/A

Prórroga: N/A

Asociado: Institución Universitaria Antonio José Camacho

Concepto	Requisito de cumplimiento	Porcentaje de ejecución	Valor

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Concepto	Requisito de cumplimiento	Porcentaje de ejecución	Valor
Contrapartida de la Institución Universitaria Antonio José Camacho.	Para el desarrollo de actividades de investigación que comprenderá: ● Investigación o como lo denomina el DAP, SISBÉN Científico. ● Gestión de proyectos de cooperación eterna. En cada caso, se aportará: ● Personal: investigadores y administrativos. ● Uso de espacio o locaciones de trabajo y servicios conexos. ● Uso de equipos de cómputo y/o audiovisuales. ● Difusión en medios propios. Proyecto de Investigación El aporte investigativo partirá de los avances en una de las líneas establecidas por el DAP, sobre la cual se desarrollará un proyecto de investigación. Título del Proyecto: Alcance y resultados de las Inversiones del Distrito de Santiago de Cali en la Población SISBÉN IV: Análisis de la Calidad de Vida y Evaluación Diferencial Urbano Rural.	65%	$440.159.648

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	<table><tr><th>Ítem</th><th>Descripción Técnica</th></tr><tr><td>Institución solicitante</td><td>Departamento Administrativo de Planeación – DAP</td></tr><tr><td>Enfoque metodológico base</td><td>Investigación aplicada con analítica espacial y evaluación de análisis y resultados, bajo el modelo SISBÉN Científico + Inteligencia Territorial.</td></tr><tr><td>Duración estimada</td><td>10 meses</td></tr><tr><td>Cobertura geográfica</td><td>Santiago de Cali, incluyendo zona urbana y rural (corregimientos)</td></tr><tr><td>Población objetivo</td><td>Hogares clasificados en SISBÉN IV</td></tr><tr><td>Período de análisis</td><td>2025–2026 (sujeto a la disponibilidad de datos de inversión)</td></tr><tr><td>Dimensiones de inversión (Sectores)</td><td>Educación, Infraestructura social, Empleo, Vivienda, Movilidad, Salud, y Seguridad.</td></tr></table> Planteamiento del Problema: El Distrito de Santiago de Cali ha ejecutado inversiones públicas en sectores estratégicos. Sin embargo, hay debilidades en la medición de los resultados de estas inversiones, para realizar seguimiento sobre la población priorizada SISBÉN IV. Esta carencia dificulta evaluar la reducción efectiva de la vulnerabilidad socioeconómica y las desigualdades territoriales persistentes. Se requiere un sistema de Monitoreo, Evaluación y Ajuste Continuo que provea información sobre las brechas sectoriales y territoriales, especialmente en zonas vulnerables (como Oriente y Ladera). El abordaje debe utilizar analítica de datos para conectar la inversión pública con el bienestar territorial y atender las brechas urbano–rurales.		
Total aportes en el periodo			$440.159.648

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Información sobre los aportes de la Administración Central de Santiago de Cali Distrito Especial:

Valor total del convenio	Valor a cancelar	Valor acumulado cancelado	Saldo por cancelar
$ 5.000.000.000.	$0	$2.500.000.000	$2.500.000.000

Certificación de seguridad social y parafiscales: N/A

Observaciones al Informe contable y financiero: N/A

5. INFORME TÉCNICO

De conformidad con la ejecución del Convenio Interadministrativo No. 4132.010.27.1.859-2025, en dicho instrumento se consolidaron las siguientes obligaciones:

I. ANTECEDENTES CONTRACTUALES

Cláusula Segunda: Actividades específicas y/o alcance del convenio: La ejecución del objeto contractual que se celebre como resultado del presente convenio deberá comprender, como mínimo, las actividades señaladas en este documento, así como las que se establezcan en otros documentos relacionados con el presente proceso, con las cuales se pretende apoyar la gestión de los funcionarios y prestadores de servicios del organismo, garantizando las debidas condiciones de bienestar y logística que se requieran. En consecuencia, el asociado deberá desarrollar las siguientes actividades para el proyecto:

II. OBLIGACIONES PACTADAS POR ÁREA

1. Proceso de Atención a Usuarios – Área de Puntos de Atención

- Generar canales de atención a la comunidad para captar las solicitudes de encuesta nueva y actualización de la base municipal del SISBÉN en la metodología IV.
- Brindar atención al público en los sitios dispuestos por el Distrito Santiago de Cali y en la Sede central, además de los espacios que pueda gestionar el proyecto.
- Consolidar y enviar a la oficina principal la información recibida en los puntos de atención, mediante las solicitudes de trámites, para ser transferida al DNP.
- Fortalecer la atención al usuario a través de programas de mejoramiento continuo a todos los procesos inherentes a la operación del proyecto.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Atender a los usuarios que realizan más de una (1) solicitud a la vez, con el trámite inmediato de todas sus solicitudes en SISBÉNAPP, evitando que el usuario deba regresar al punto de atención.

2. **Para el Proceso de Realización de Encuestas y Atención de Solicitudes – Área de Campo**

- Cumplir con la metodología SISBÉN IV definida por el DNP y con las directrices impartidas por el Comité técnico del SISBÉN.
- Aplicar la nueva encuesta, utilizando los dispositivos móviles de captura de la información (DMC), con la debida supervisión y revisión de la información.
- Realizar la aplicación de la encuesta con personal idóneo y capacitado, brindando el apoyo de transporte para zona ladera y rural.
- Atender de manera prioritaria las solicitudes de encuesta que se encuentren vinculadas con acciones de tutela, cumplimientos de sentencia e incidentes de desacato o peticiones donde se requiera para atención en salud
- Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos por el DNP para la atención de las solicitudes SISBÉN y cargue de la información.
- Análisis de la producción diaria de los encuestadores.

3. **Para el Proceso de Reportar Encuestas, Gestionar la Base de Datos y para garantizar la calidad del funcionamiento del Sisbén – Área de Sistemas.**

- Realizar el proceso de depuración temporal de la base de datos de acuerdo con los parámetros establecidos por el DNP.
- Realizar el proceso de digitación, archivo y procesamiento de datos cuando sea necesario y la transferencia diaria de la información, como se ha estipulado para la nueva metodología.
- Realizar la actualización, almacenamiento y custodia permanente de la base de datos, según las necesidades y demanda de los usuarios.
- Realizar la custodia permanente de la infraestructura tecnológica.
- Proveer soporte a los elementos tecnológicos requeridos en el proyecto, así como un sistema que garantice la seguridad de la infraestructura tecnológica e información que se levantará en desarrollo del mismo, previo amparo de la póliza de protección, existente en la Alcaldía de Santiago del Distrito Santiago de Cali, de los equipos colocados en disposición y adquiridos en el marco del Convenio.
- Cumplir con los lineamientos dados por el Departamento Nacional de Planeación en lo referente a la metodología y envíos de información.
- Generar mensualmente los indicadores de seguimiento operativo y control del Proyecto.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Manejo idóneo del archivo físico de la ficha Sisbén correspondiente a la Metodología IV, de los documentos soporte y del archivo histórico, hasta que se haga entrega a la Alcaldía para su disposición final.
- Consolidar mensualmente la Estadística del trabajo realizado por demanda durante el periodo de tiempo que dure el convenio, hasta donde la plataforma tecnológica lo permita, tanto de los puntos de atención como en terreno, haciendo énfasis en los procesos de modificaciones, solicitudes de encuesta (por primera vez, cambios de dirección o por inconformidad en el puntaje), inclusiones, indicadores de mejoramiento, entre otros, como resultado de la gestión realizada.
- Análisis de la producción diaria de los auxiliares de Sistemas.
- Realizar seguimiento a las cargas y los tiempos establecidos en cada uno de los cargos, y evaluar la pertinencia de los indicadores de eficiencia de cada una de las áreas.
- Procesos de seguimiento y control de calidad a todos los procesos que se desarrollan.

4. Para el proceso de atención al ciudadano – Área Jurídica:

- Brindar asesoría y apoyo a las áreas del Proyecto para que las labores se desarrollen de acuerdo con la normativa vigente y los lineamientos entregados por el Departamento Nacional de Planeación.
- Garantizar la custodia, disponibilidad y actualización, en el Aplicativo de Gestión de Procesos Judiciales del Distrito, de la información jurídica relacionada con el Proyecto durante la vigencia del Convenio.
- Hacer seguimiento a las peticiones, tutelas, sentencias y demás requerimientos frente a la operación del Sisbén, con el fin de minimizar el riesgo de aperturas de incidentes de desacato.
- Proyectar la respuesta de las peticiones, quejas y reclamos efectuados por la comunidad u otras entidades; acciones judiciales, cumplimientos de sentencia, incidentes de desacato, requerimientos y otras solicitudes relacionadas con la operación del Sisbén.
- Manejo del archivo físico y digital de los documentos relacionados con peticiones, acciones judiciales, cumplimientos de sentencia, incidentes de desacato, requerimientos y otras solicitudes del Proyecto, con el debido cumplimiento de la Ley de archivo.
- Atender de manera personalizada a los usuarios con casos especiales como, capacidad reducida, por derechos de petición o tutela.

5. **Para el Proceso de Enlace comunitario y relaciones interinstitucional – Comunicaciones**.

- Informar y sensibilizar a la comunidad respecto a la búsqueda de la población no registrada en el Sisbén usuaria del régimen de salud subsidiada, en el Distrito Santiago de Cali (zona rural y urbana).

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Informar y educar a la comunidad respecto a la manera en que se obtiene la información sobre la categoría asignada, de la página del DNP.
- Articular con las diferentes dependencias de la Administración Municipal la divulgación de toda la información inherente al funcionamiento del Sisbén y suministrar la información cuando sea requerida por el Distrito.
- Difusión de información a la comunidad a través de reuniones de socialización debidamente concertadas con diferentes instituciones y entidades.
- Llevar a cabo los procesos de sensibilización en reuniones directas con las comunidades organizadas, Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Comités de Planificación y Comités ciudadanos.
- Realizar campañas de divulgación del SISBÉN a través de medios de comunicación, sobre los beneficios que obtiene el ciudadano al estar identificado en la base de datos del SISBÉN.

6. Para el proceso administrativo del proyecto Sisbén – Administrativo y Financiero.

- Contratar y poner a disposición del Programa Sisbén, el inmueble donde funcionará el Proyecto.
- Planificar y ejecutar el presupuesto acorde a los lineamientos legales de contratación y a los recursos disponibles para el Convenio.
- Seleccionar, suministrar y administrar el recurso humano: Auxiliares (de Puntos de atención de sistemas, encuestadores), Auxiliares de Oficina, Personal de atención del Área Jurídica, Supervisores, Coordinadores, entre otros, con el fin de llevar a cabo el proceso operativo de administración e información del Sisbén. Igualmente, administrar los recursos físicos necesarios para la realización de dicho operativo (logística).
- Mantener capacitado y actualizado al personal del proyecto en la metodología SISBÉN IV y atención a usuarios, a través de espacios adecuados.
- Brindar y contribuir con la logística necesaria para la operación y administración del Sisbén en cada uno de sus procesos.
- Adquirir con recursos del proyecto los materiales y requerimientos necesarios para garantizar el buen funcionamiento de los procesos de operación del Sistema de Identificación.
- Utilizar, administrar, darle uso adecuado y custodiar los bienes muebles, plataforma tecnológica, insumos y demás elementos de trabajo que el Distrito entregue para la ejecución de todos los procesos operativos y administrativos del Sisbén.
- Realizar las actividades necesarias para ejecutar el objeto y el alcance del proyecto de manera que estas cumplan con las condiciones de calidad técnica, siguiendo para ello los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación.
- Garantizar un adecuado aseo y mantenimiento a toda el área del inmueble.

7. Para el proceso de Coordinación General

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Elaborar el plan general de trabajo con la meta mensual y diaria (conforme el convenio DAP-UNIAJC) de solicitudes de encuesta nueva y hogares encuestados, con las estrategias a desarrollar, conforme el convenio y la dinámica de operación; entregarlas a las coordinaciones de Puntos y Campo de manera formal y oportuna.
- Orientar y hacer seguimiento a todas las coordinaciones de área, velando por la articulación de estas, conforme el convenio DAP-UNIAJC o las indicaciones de la supervisión, esto mediante el Comité Técnico o reuniones personalizadas con las coordinaciones.
- Describir las estrategias implementadas y los resultados obtenidos en términos de la meta diaria y mensual definida de solicitudes de encuesta nueva y hogares encuestados; incluyendo las conclusiones y recomendaciones.
- Generar y participar en espacios de relacionamiento e interacción con medios y lídere locales, nacionales y/o internacionales relacionados para visibilizar el Sisbén y sus resultados.

III. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Y FÍSICA

Conforme a lo anterior, con la presentación del presente informe de supervisión se llevan, a la fecha, dos (2) informes de cuenta de cobro, cuya ejecución presupuestal es la siguiente:

INFORME	FECHA INFORME	EJECUCIÓN FINANCIERA	PORCENTAJE FINANCIERO	EJECUCIÓN FÍSICA (Encuestas realizadas)	PORCENTAJE FÍSICA
Primero	04/03/2026	$1.000.000.000	20%	6.384	10,64%
Segundo	12/07/2026	1.500.000.000	30%	10.790	17,98%

IV. CONTRAPARTIDA DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO (UNIAJC)

De acuerdo con el literal b) de la cláusula tercera, la UNIAJC presentará como contrapartida el desarrollo de actividades de investigación, que comprenderán lo siguiente:

En el marco del convenio, la UNIAJC aportará una contrapartida focalizada en dos frentes:

- Investigación o como lo denomina el DAP, SISBÉN Científico.
- Gestión de proyectos de cooperación eterna.
-

En cada caso, se aportará:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Personal: investigadores y administrativos.
- Uso de espacio o locaciones de trabajo y servicios conexos.
- Uso de equipos de cómputo y/o audiovisuales.
- Difusión en medios propios.

Proyecto de Investigación
El aporte investigativo partirá de los avances en una de las líneas establecidas por el DAP, sobre la cual se desarrollará un proyecto de investigación.

Título del Proyecto: Alcance y resultados de las Inversiones del Distrito de Santiago de Cali en la Población SISBÉN IV: Análisis de la Calidad de Vida y Evaluación Diferencial Urbano Rural.

Ítem	Descripción Técnica
Institución solicitante	Departamento Administrativo de Planeación – DAP
Enfoque metodológico base	Investigación aplicada con analítica espacial y evaluación de análisis y resultados, bajo el modelo SISBÉN Científico + Inteligencia Territorial.
Duración estimada	10 meses
Cobertura geográfica	Santiago de Cali, incluyendo zona urbana y rural (corregimientos)
Población objetivo	Hogares clasificados en SISBÉN IV
Período de análisis	2025–2026 (sujeto a la disponibilidad de datos de inversión)
Dimensiones de inversión (Sectores)	Educación, Infraestructura social, Empleo, Vivienda, Movilidad, Salud, y Seguridad.

Planteamiento del Problema: El Distrito de Santiago de Cali ha ejecutado inversiones públicas en sectores estratégicos. Sin embargo, hay debilidades en la medición de los resultados de estas inversiones, para realizar seguimiento sobre la población priorizada SISBÉN IV. Esta carencia dificulta evaluar la reducción efectiva de la vulnerabilidad socioeconómica y las desigualdades territoriales persistentes. Se requiere un sistema de Monitoreo, Evaluación y Ajuste Continuo que provea información sobre las brechas sectoriales y territoriales, especialmente en zonas vulnerables (como Oriente y Ladera). El abordaje debe utilizar analítica de datos para conectar la inversión pública con el bienestar territorial y atender las brechas urbano–rurales.

Valor: $440.159.648

INFORME	FECHA INFORME	PORCENTAJE DE AVANCE
Primero	04/03/2026	30%

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Segundo	12/07/2026	35%
TOTAL		65%

V. OBJETO DEL PRESENTE INFORME

A la fecha, los informes de supervisión No. 1 y No. 2 reflejan los porcentajes de cumplimiento de la ejecución del convenio. En atención a lo solicitado por el contratista, surge la necesidad de presentar el presente informe de supervisión general, mediante el cual se garantiza y acredita el cumplimiento de las obligaciones pactadas, de las cuales se relaciona lo siguiente:

De acuerdo con el informe ejecutivo presentado el 14 de agosto de 2026 por la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), correspondiente al periodo comprendido entre el 10 de noviembre de 2025 y el 31 de julio de 2026, se realiza la revisión del contenido del documento y se presenta a continuación el análisis correspondiente.

PRESENTACIÓN DE INFORME PARA SOLICITUD DE PRÓRROGA

En desarrollo del Convenio Interadministrativo No. 4132.010.27.1.859-2025, suscrito entre el Departamento Administrativo de Planeación del Distrito Especial de Santiago de Cali y la Institución Universitaria Antonio José Camacho, el asociado señaló haber garantizado la ejecución de las actividades orientadas a la administración, actualización y mantenimiento de la base de datos del Sisbén en su metodología IV, en cumplimiento del objeto contractual y de los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.

Indicó que, para el cumplimiento de este propósito, aseguró la continuidad de la prestación de los servicios asociados al Sisbén mediante la atención permanente a la ciudadanía a través de canales presenciales, virtuales y telefónicos; la recepción y gestión de solicitudes; la programación y ejecución de encuestas en territorio; la actualización y administración de la base de datos; el procesamiento y control de calidad de la información; así como el acompañamiento comunicacional, jurídico, administrativo y financiero requerido para el adecuado desarrollo del convenio.

Señaló que la operación del convenio se sustentó en un modelo de gestión articulado entre las diferentes áreas que integran el equipo del Sisbén, lo que permitió coordinar de manera permanente los procesos de atención a la ciudadanía, trabajo de campo, administración de la información, comunicaciones, seguimiento contractual y gestión administrativa y financiera, favoreciendo la continuidad del servicio, fortaleciendo la capacidad de respuesta y garantizando el cumplimiento de los lineamientos técnicos del DNP.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Como resultado de la ejecución del convenio, el asociado destacó los siguientes aspectos generales:

- Consolidación de la operación integral del convenio mediante la articulación de los componentes de atención a la ciudadanía (Puntos de Atención), gestión territorial (Campo), Sistemas, Jurídica, Comunicaciones, Coordinación General y Gestión Administrativa y Financiera.
- Garantía de la continuidad en la prestación de los servicios relacionados con el Sisbén mediante canales presenciales, virtuales, telefónicos y jornadas descentralizadas de atención.
- Fortalecimiento de los procesos de aplicación, seguimiento y control de calidad de las encuestas, contribuyendo a la actualización permanente de la base de datos.
- Implementación de estrategias de articulación interinstitucional que ampliaron las alternativas de acceso de la ciudadanía a los servicios del convenio.
- Consolidación de un esquema de seguimiento permanente a la ejecución operativa y administrativa, permitiendo la adopción de acciones de mejora orientadas a optimizar el desempeño del proyecto.
- Generación de evidencia técnica y operativa que permitió identificar oportunidades de fortalecimiento y sustentar la implementación de acciones orientadas a optimizar la ejecución del convenio.

El asociado señaló que, más allá de los resultados operativos alcanzados, la ejecución del convenio permitió consolidar una experiencia institucional basada en el seguimiento permanente a la operación, la evaluación continua de los procesos y el análisis del comportamiento de la demanda ciudadana, elementos que —a su juicio— constituyen un insumo técnico para comprender las condiciones reales bajo las cuales se desarrolla la operación del Sisbén en el Distrito y orientar la toma de decisiones encaminadas a optimizar el cumplimiento del objeto contractual.

ESTADO DE AVANCE DE LA EJECUCIÓN DEL CONVENIO

El asociado señaló que el seguimiento a la ejecución del convenio permitió evidenciar el desarrollo continuo de las actividades previstas en el Plan de Trabajo, así como la implementación de ajustes estratégicos derivados del seguimiento permanente a la operación y al comportamiento de los indicadores de ejecución, garantizando la prestación de los servicios asociados al Sisbén y el funcionamiento articulado de los diferentes componentes técnicos, operativos y administrativos que soportan su desarrollo. Indicó que la operación se desarrolló bajo un modelo multicanal de atención —puntos presenciales, atención telefónica, jornadas territoriales y estrategias de acercamiento institucional—, lo que amplió las alternativas de acceso de la ciudadanía y permitió responder de manera permanente a la demanda registrada durante la ejecución del convenio.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Indicador	Resultado alcanzado
Trámites atendidos	79.899
Hogares encuestados	39.119
Eventos	191
Jornadas Territoriales	151
Puntos de atención	10
Entidades articuladas	76

Fuente: (UNIAJC)

El asociado precisó la diferencia entre eventos y jornadas territoriales: los **eventos** corresponden a jornadas de atención descentralizada diseñadas de manera articulada o en respuesta a invitaciones de instituciones, entidades, empresas, líderes sociales, Juntas de Acción Comunal, la Alcaldía u otros actores, concertadas en común acuerdo con el solicitante o el aliado; mientras que las **jornadas territoriales** son jornadas semanales de búsqueda activa y tomas territoriales independientes y autónomas, en las que el equipo del Sisbén IV recorre distintos barrios de una misma comuna con el propósito de acercar la oferta y los trámites del Sisbén a la ciudadanía.

El asociado indicó que estos indicadores reflejan un panorama general del estado de avance de la ejecución del convenio y la capacidad operativa e institucional para garantizar la continuidad de los servicios asociados al Sisbén, y señaló que el seguimiento permanente permitió identificar factores de contexto que incidieron en el comportamiento de la demanda, el desarrollo de las actividades y la dinámica de ejecución del convenio, los cuales describió a continuación.

Factores que han incidido en la ejecución del convenio

El asociado manifestó que las condiciones de contexto son factores imperativos que afectan los resultados del convenio y que, como ejercicio constante de trabajo en equipo, seguimiento y retroalimentación, identificó los siguientes factores de alta incidencia sobre el comportamiento de la demanda:

Incentivos directamente relacionados con la encuesta del Sisbén

El asociado señaló que uno de los principales retos identificados durante la ejecución del convenio no radicó en la capacidad operativa para atender las solicitudes de encuesta, sino en la generación de una demanda suficiente y sostenida que permitiera aprovechar plenamente dicha capacidad. Indicó que la experiencia obtenida evidenció que el comportamiento de la demanda está influenciado por factores externos, entre ellos la existencia de programas sociales, subsidios, beneficios o estrategias institucionales que utilizan la clasificación del Sisbén como criterio de acceso,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

priorización o focalización: cuando la oferta institucional incorpora el Sisbén como instrumento para acceder o priorizar beneficios, se genera un mayor interés ciudadano por solicitar o actualizar la encuesta; en caso contrario, la demanda presenta un comportamiento más lento y variable.

Desde el componente de comunicaciones, el asociado señaló que este contexto representó un desafío adicional para las estrategias orientadas a incentivar la solicitud de la encuesta, dado que su promoción resulta más efectiva cuando puede asociarse a beneficios, programas o convocatorias concretas. Concluyó que la capacidad instalada para la atención y aplicación de encuestas depende no solo de la capacidad operativa del convenio, sino también de la articulación del Sisbén con la oferta institucional y las estrategias de política social, por lo que consideró pertinente fortalecer dicha articulación como oportunidad para incentivar la actualización oportuna de la información por parte de los hogares.

El asociado indicó que, si bien en el marco del convenio actual no se dispuso de beneficios o incentivos atractivos, a finales de 2025 se dio inicio a la actualización dinámica del Sisbén con registros administrativos, primer paso hacia el Registro Universal de Ingresos (RUI). Señaló que los resultados de noviembre y diciembre de 2025 corresponden a las cifras más bajas registradas durante el convenio, mientras que a partir de enero se observó un incremento sostenido en las solicitudes de re-encuesta radicadas en los puntos presenciales, posiblemente asociado a la inconformidad de los ciudadanos con su nueva clasificación.

PUNTO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
CALI 1	11	32	84	153	159	139	105	90	112
CALI 13	12	34	73	85	71	70	87	73	64
CALI 15	34	131	172	245	271	273	239	172	129
CALI 16	14	39	98	147	99	98	98	35	65
CALI 18	12	36	49	67	111	80	58	52	48
CALI 20	7	19	67	131	178	150	106	105	94
CALI 6	18	58	94	228	179	132	141	99	90
CALI 7	41	88	102	200	169	151	127	114	88
CASA DE JUSTICIA 14	16	78	169	424	308	359	341	293	289
OFICINA PRINCIPAL	650	688	1915	1540	1256	1050	1401	932	979

Fuente (UNIAJC): Solicitudes de encuesta nueva radicadas en puntos presenciales.

El asociado señaló que el cuadro anterior muestra cómo la sede principal fue el centro de concentración de nuevas solicitudes y evidencia una afluencia ciudadana entre enero, febrero y marzo, en respuesta a las reclasificaciones por cruces de bases de datos del DNP.

Temporadas especiales – comerciales

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El asociado indicó haber identificado un comportamiento recurrente de la demanda asociado a temporadas comerciales, festividades y periodos vacacionales, en los cuales se evidenció una disminución en la radicación de solicitudes, retomando la demanda su comportamiento habitual una vez finalizadas dichas temporadas. Señaló que este patrón evidencia que la decisión de los hogares de realizar trámites del Sisbén también está influenciada por factores sociales y económicos que modifican temporalmente sus prioridades.

El asociado contrastó el promedio mensual de solicitudes radicadas en meses con temporadas comerciales, vacacionales y electorales frente a meses sin dichas condiciones: disminución por temporada navideña en noviembre y diciembre; recuperación leve entre enero y marzo; elecciones e inicio de semana santa en marzo; semana santa en abril; primera vuelta de elecciones presidenciales en mayo; y vacaciones escolares, segunda vuelta presidencial y Los cierre de los CALIS, toda vez que son puntos de atención desconcentrada donde confluyen múltiples dependencias distritales (Personería, DAGMA, Comisaría de Familia, Inspección de Policía, Ventanilla Única, EMCALI, SISBÉN, entre otras). Al 30 de junio de 2026 vencieron los contratos de prestación de servicios del personal que atendía la mayoría de estas dependencias en los CALI, situación ajena al Convenio No. 4132.010.27.1.859-2025. Aunque el SISBÉN siguió operando con normalidad, la ausencia simultánea de los demás servicios generó en la comunidad la percepción de que los CALI estaban cerrados por completo, lo que desincentivó la asistencia ciudadana y contribuyó, junto con los factores ya señalados, a la disminución de solicitudes de encuesta en ese periodo.

PUNTO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
CALI 1	11	32	84	153	159	139	105	90	112
CALI 13	12	34	73	85	71	70	87	73	64
CALI 15	34	131	172	245	271	273	239	172	129
CALI 16	14	39	98	147	99	98	98	35	65
CALI 18	12	36	49	67	111	80	58	52	48
CALI 20	7	19	67	131	178	150	106	105	94
CALI 6	18	58	94	228	179	132	141	99	90
CALI 7	41	88	102	200	169	151	127	114	88
CASA DE JUSTICIA	16	78	169	424	308	359	341	293	289
OFICINA PRINCIPAL	650	688	1915	1540	1256	1050	1401	932	979
TOTAL	**815**	**1203**	**2823**	**3220**	**2801**	**2502**	**2703**	**1965**	**1958**

Fuente (UNIAJC): Solicitudes de encuesta nueva radicadas en puntos presenciales.

Disponibilidad de plataformas y restricciones tecnológicas

Fallas del aplicativo SisbénAPP: el asociado reportó fallas en el funcionamiento del aplicativo SisbénAPP, herramienta utilizada para la gestión y radicación de solicitudes en los diferentes canales de atención, que retrasaron la atención al ciudadano en algunos trámites, sin afectar la

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

continuidad del servicio. Señaló haber dirigido solicitudes de acompañamiento a la mesa de ayuda del DNP como soporte de esta situación. Link acceso a soportes: https://drive.google.com/drive/folders/1b0gBRxVFwU6lk921KWWt7V_QacaP6D-Y?usp=drive_link

Restricciones tecnológicas durante los periodos de seguridad electoral: el asociado indicó que durante los periodos de seguridad electoral se aplicaron restricciones tecnológicas preventivas sobre plataformas institucionales, bases de datos y aplicativos, como parte de los protocolos de seguridad informática establecidos para estos procesos, lo cual limitó temporalmente el acceso a las herramientas requeridas para la gestión de algunos trámites e incidió en el ritmo normal de la operación durante los días en que dichas restricciones permanecieron activas. Link acceso a soportes:

https://drive.google.com/drive/folders/1BgNj3N6p9fxA-hOub_nLnXEGT6hdemuj?usp=drive_link

Traslados de puntos presenciales por remodelación de los Centros de Administración Local Integrada (C.A.L.I.)

El asociado señaló que las adecuaciones y remodelaciones adelantadas en algunos CALI hicieron necesario el traslado temporal de varios puntos de atención, lo que generó, durante el periodo de transición, una disminución en la afluencia de usuarios derivada del desconocimiento de las nuevas sedes:

- CALI 20: operó en el velódromo hasta el 23 de enero de 2026 y se trasladó al puesto de salud de Siloé; entre noviembre y diciembre presentó cifras bajas, con mejora considerable a partir de enero, después del cambio.
- CALI 6: trasladado el 4 de mayo a la sede comunal del barrio Floralia III, con una reducción significativa en el número de solicitudes reportadas en el mes siguiente.
- CALI 7: trasladado el 4 de mayo a la Casa de Justicia de Alfonso López II, con una leve reducción en el número de solicitudes reportadas en el mes siguiente.
- CALI 15 y 16: trasladados el 16 de junio al coliseo María Isabel Urrutia, con una reducción considerable entre las cifras de mayo y junio, mes en que se realizó el traslado.

PUNTO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
CALI 20	7	19	67	131	178	150	106	105	52
CALI 6	18	58	94	228	179	132	141	99	41
CALI 7	41	88	102	200	169	151	127	114	35
CALI 15	34	131	172	245	271	273	239	172	65
CALI 16	14	39	98	147	99	98	98	35	40

Fuente (UNIAJC): Solicitudes de encuesta nueva radicadas en puntos presenciales.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El asociado concluyó que, aunque implementó acciones de divulgación para orientar a la ciudadanía, la experiencia demostró que la ubicación física de los puntos de atención constituye un factor determinante en la accesibilidad del servicio y, por ende, en el comportamiento de la demanda.

Incertidumbre generada por la implementación del Registro Universal de Ingresos (RUI)

El asociado señaló haber evidenciado un incremento progresivo en la incertidumbre de la ciudadanía frente al proceso de transición hacia la implementación del RUI, situación que adquirió mayor relevancia durante el primer semestre de 2026, en la medida en que la difusión de información sobre el nuevo instrumento y las actuaciones administrativas del DNP para su futura entrada en operación generaron confusión respecto del papel y la continuidad del Sisbén como instrumento de identificación y clasificación de la población con fines de focalización de la oferta social del Estado. Link acceso a soportes: https://drive.google.com/drive/folders/1WsWiYK1IupjpMoZHqabRrSx_5vf4NCpD?usp=drive_link

Indicó que el incremento registrado en el volumen de derechos de petición y demás requerimientos ciudadanos entre marzo y junio de 2026 obedeció principalmente a factores externos a la operación del proyecto y no a deficiencias en la prestación del servicio, asociado a las actuaciones del DNP en el marco del proceso de transición previsto en el artículo 2.2.8.6.1.3 del Decreto 875 de 2024, que estableció las fases de acondicionamiento, desarrollo metodológico e implementación para la adopción del RUI.

Medidas para la continuidad de la operación tras evento sísmico

Con posterioridad al período objeto del presente informe, cuyo corte corresponde al 31 de julio de 2026, el 10 de agosto de 2026 se presentó un evento sísmico que generó afectaciones en diferentes sectores de la ciudad de Santiago de Cali. El asociado informó que dicha situación requirió la adopción de medidas preventivas y de contingencia orientadas a proteger al personal y garantizar, de acuerdo con las condiciones existentes, la continuidad de la operación del Proyecto Sisbén.

En relación con la sede principal del Sisbén, el asociado señaló que se realizó la inspección y valoración de los espacios y que actualmente se encuentra pendiente el informe institucional correspondiente. Indicó que, como medida preventiva y en atención a las directrices institucionales adoptadas para salvaguardar el bienestar y la seguridad del personal, se restringió el ingreso a las instalaciones, y que una vez se cuente con el resultado de la valoración, la dirección administrativa de la institución determinará las condiciones para el eventual retorno a la sede, razón por la cual se activó el trabajo remoto.

Respecto de los puntos externos de atención, ubicados en instalaciones asociadas a los Centros de Administración Local Integrada (CALI) y otros espacios de la Administración Distrital, el asociado indicó que estos permanecen temporalmente cerrados, de acuerdo con las directrices establecidas

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

frente a la situación de emergencia, y que la reapertura y reactivación de la atención presencial estarán sujetas a las condiciones de seguridad y a las orientaciones que adopten las autoridades competentes.

Ante este escenario, el asociado señaló que se implementó un esquema temporal de trabajo remoto y de fortalecimiento de los canales de atención no presenciales, particularmente mediante WhatsApp y otros canales institucionales, alternativas que fueron comunicadas a la ciudadanía a través de piezas informativas difundidas en los canales oficiales del Sisbén, orientando sobre los medios disponibles para realizar consultas y gestionar solicitudes mientras avanza el proceso de reapertura de las oficinas.

De manera complementaria, el asociado indicó que se fortalecerá la estrategia de comunicación y orientación a la ciudadanía frente a las situaciones derivadas de la emergencia, incluyendo información dirigida a los hogares que hayan cambiado de lugar de residencia como consecuencia de las afectaciones, con el fin de orientar sobre los procedimientos aplicables para la actualización de la información y la solicitud de encuesta. Señaló que, para ello, se prevé la articulación con líderes comunitarios y actores territoriales, además de la divulgación mediante redes sociales y demás canales institucionales.

En cuanto al componente de gestión de campo, el asociado precisó que las actividades de encuesta en territorio se encuentran temporalmente suspendidas mientras se evalúan las condiciones de seguridad de las diferentes comunas, y que la reactivación se realizará de manera gradual, considerando las condiciones particulares de cada territorio y la seguridad del personal. Indicó que, en las zonas con mayores afectaciones, presencia de escombros u otras condiciones de riesgo, no se programarán desplazamientos hasta tanto se cuente con condiciones adecuadas para su desarrollo.

De esta manera, el asociado señaló que la operación se orienta hacia una reactivación progresiva y segura, priorizando la protección del personal, la atención de las necesidades de la ciudadanía y la

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

continuidad de los servicios mediante los canales disponibles, en articulación con las disposiciones institucionales y distritales que se adopten frente a la emergencia.



Acciones frente a los retos identificados durante la ejecución

El asociado señaló que la identificación de los factores que han incidido en el comportamiento de la operación permitió implementar oportunamente estrategias orientadas a mitigar su impacto y garantizar la continuidad en la prestación de los servicios asociados al Sisbén, definidas a partir del seguimiento permanente a los indicadores de gestión, el análisis del comportamiento de la demanda y la retroalimentación de los diferentes componentes del equipo.

Ver cronograma de eventos:
https://drive.google.com/drive/folders/10AMDda6zRCXWFTdysJ7JOkQxG6b85xx_?usp=drive_link

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Factor identificado	Estrategias implementadas	Contribución a la operación
Generación de demanda de solicitudes	jornadas territoriales, articulación con organizaciones públicas y privadas, fortalecimiento de los canales de atención, campañas de divulgación y estrategias de acercamiento comunitario.	Fortalecimiento de la visibilidad del servicio, ampliación de las alternativas de acceso y generación de nuevas solicitudes en los territorios intervenidos.
Temporadas especiales y comerciales	Ajuste y redistribución de la programación operativa de acuerdo con el comportamiento de la demanda.	Optimización del recurso humano y mayor capacidad de adaptación de la operación frente a la estacionalidad de la demanda.
Disponibilidad de plataformas y restricciones tecnológicas	Implementación de acciones de contingencia y adaptación a la dinámica de atención al usuario, como: * Recoger documentos para FEN * Crear las solicitudes posteriormente (una vez que regrese el acceso a las plataformas) * Redistribución de rutas de encuesta. * Seguimiento permanente a las incidencias tecnológicas.	Continuidad en la prestación del servicio y mitigación del impacto derivado de las restricciones e intermitencias tecnológicas.
Traslado temporal de puntos de atención	Señalización de sedes temporales, divulgación de nuevas ubicaciones, fortalecimiento de canales virtuales y telefónicos y orientación permanente a la ciudadanía.	Continuidad en la atención y reducción de las afectaciones generadas por el traslado temporal de los puntos de servicio.
Incertidumbre frente al Registro Universal de Ingresos (RUI)	Acciones de orientación y pedagogía en los diferentes canales, fortalecimiento de mensajes institucionales y acompañamiento permanente del equipo de campo.	Fortalecimiento de la información brindada a la ciudadanía y reducción de la desinformación relacionada con la continuidad del Sisbén.

Fuente: UNIAJC

El asociado señaló que estas acciones se sustentaron en el trabajo coordinado de las diferentes áreas del equipo del convenio, lo que permitió mantener la continuidad de la operación, adaptar las estrategias a las condiciones observadas y fortalecer la prestación de los servicios asociados al Sisbén. A continuación se presenta el estado de avance de cada área, con sus principales actividades, resultados y aportes al desarrollo del convenio.

PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS – ÁREA DE PUNTOS DE ATENCIÓN

El asociado describió que el área de Puntos de Atención brinda atención integral a la ciudadanía mediante la recepción de solicitudes de encuesta nueva y trámites de actualización de la base de datos municipal del Sisbén, a través de canales presenciales, virtuales y estrategias de búsqueda activa en territorio, apoyadas en jornadas de atención articuladas con actores estratégicos de las comunidades.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Principales acciones desarrolladas

El asociado señaló que el 4 de diciembre de 2025 las coordinaciones de Puntos de Atención, Campo y Sistemas replantearon la estrategia “Sisbén Territorial”, orientada a fortalecer la capacidad operativa del Sisbén en el municipio, ampliar la cobertura del servicio, diversificar los canales de atención y garantizar el cumplimiento de los lineamientos del DNP para la Metodología IV. Indicó que el modelo de atención evolucionó desde un esquema centrado en puntos presenciales hacia una operación multicanal —presencial, virtual y remota, jornadas territoriales, búsqueda activa de usuarios y acciones coordinadas con líderes comunitarios, Juntas de Acción Comunal y entidades aliadas, lo que facilitó el acceso de la ciudadanía y fortaleció la presencia institucional en el territorio.

Link acceso a soportes estrategia Sisben Territorial:

https://drive.google.com/drive/folders/1Am7CsPbmVl4z4hk8MneGhY71x11YIGGb?usp=drive_link

Principales resultados

El asociado reportó que, durante el período evaluado, se consolidó una operación con alta capacidad de gestión, cuyos resultados —según indicó— podrán presentar variaciones derivadas de los procesos de validación y control de calidad del DNP:

- 41.739 solicitudes de encuesta nueva radicadas.
- 342 jornadas y eventos desarrollados en las diferentes comunas del municipio.
- 8.229 solicitudes captadas mediante jornadas y eventos territoriales.
- 6.840 solicitudes gestionadas a través del canal de atención telefónica (Call Center).
- 26.670 solicitudes recibidas en los puntos de atención presencial.
- 9.127 solicitudes de inclusión, retiro y modificación de información, orientadas a mantener actualizada la base de datos municipal.

El asociado señaló que estos resultados reflejan el trabajo articulado entre las áreas de Puntos de Atención, Campo, Sistemas, Comunicaciones, Jurídica y Administrativa y Financiera, lo que permitió mantener la continuidad del servicio tanto en escenarios de alta demanda como en períodos de disminución significativa de la afluencia ciudadana, garantizando el cumplimiento de los procedimientos definidos por el DNP.

Factores externos que impactaron la operación

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El asociado indicó que la ejecución del convenio estuvo condicionada por factores externos que incidieron directamente en la demanda del servicio y en la capacidad operativa, sin depender de la gestión del equipo ejecutor, entre los cuales identificó:

1. Baja demanda espontánea, asociada al desconocimiento del alcance del Sisbén y a la ausencia de nuevos programas sociales que incentivaran el interés ciudadano. Como ejemplo, el asociado señaló que en marzo de 2026 se realizó una estrategia de articulación entre el Sisbén y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), dirigida a más de 5.000 operarios (chaneros, recicladores, operarios de barrido, hormiguitas verdes y operarios de recolección), en la que —pese al volumen esperado por la convocatoria— no se alcanzaron los resultados esperados:

#	FECHA	POBLACIÓN	LUGAR	COMUNA	PARTICIPANTES	TRÁMITES EFECTIVOS
1	7/03/2026	Hormiguitas Verdes	Club de ejecutivos del Valle Av. 4 #23D Norte-65 Piso 9 Centro Comercial La Pasarela	2	121	18
2	10/03/2026	Chaneros	Estación de transferencia Autopista Simón Bolívar con CRA. 50	15	20	20
3	19/03/2026	Recicladores de oficio	Calle 48 #41C- 49 Carvajal El Vallado	15	19	15
TOTAL					**160**	**53**

2. Disminución de la afluencia de usuarios durante temporadas de alta movilidad y festividades nacionales, entre ellas la temporada decembrina, la Feria de Cali, la Semana Santa, las jornadas electorales y el Mundial de Fútbol.

PUNTO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
CALI 1	1%	3%	3%	5%	6%	6%	4%	5%	6%
CALI 13	1%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	4%	3%
CALI 15	4%	11%	6%	8%	10%	11%	9%	9%	7%
CALI 16	2%	3%	3%	5%	4%	4%	4%	2%	3%
CALI 18	1%	3%	2%	2%	4%	3%	2%	3%	2%
CALI 20	1%	2%	2%	4%	6%	6%	4%	5%	5%
CALI 6	2%	5%	3%	7%	6%	5%	5%	5%	5%
CALI 7	5%	7%	4%	6%	6%	6%	5%	6%	4%
CASA DE JUSTICIA 14	2%	6%	6%	13%	11%	14%	13%	15%	15%
OFICINA PRINCIPAL	80%	57%	68%	48%	45%	42%	52%	47%	50%
TOTAL	815	1203	2823	3220	2801	2502	2703	1965	1958

Fuente (UNIAJC): Solicitudes de encuesta nueva radicadas en puntos presenciales.

3. Fallas recurrentes del aplicativo SisbénAPP, que limitaron temporalmente la radicación de solicitudes.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

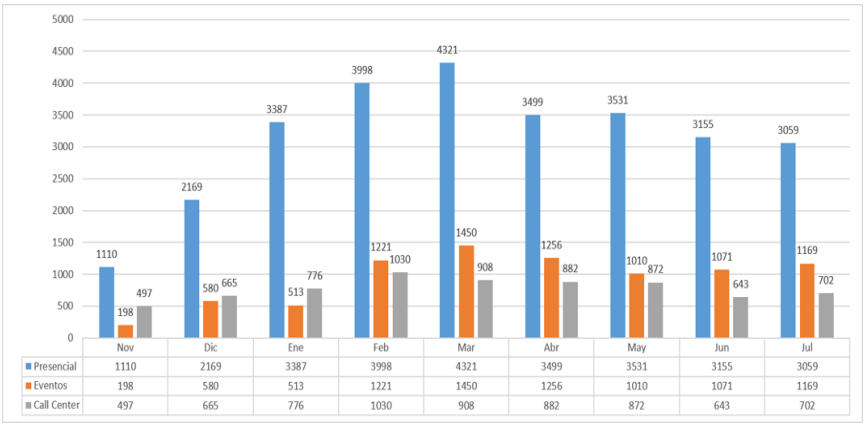
4. Restricciones tecnológicas de acceso a plataformas gubernamentales derivadas de los procesos electorales, que implicaron bloqueos preventivos sobre plataformas institucionales y bases de datos.
5. Desinformación generada por la implementación del Registro Universal de Ingresos (RUI), que ocasionó incertidumbre en la ciudadanía y disminuyó la disposición para solicitar la encuesta.
6. Reubicación temporal de puntos de atención debido a obras de adecuación en algunos Centros de Administración Local Integrada (CALI), que afectó la identificación de los nuevos sitios de atención.
7. Finalización de contratos administrativos de la Administración Distrital, situación que redujo temporalmente la afluencia de usuarios en varios puntos de atención.

Estrategias implementadas para mitigar el impacto

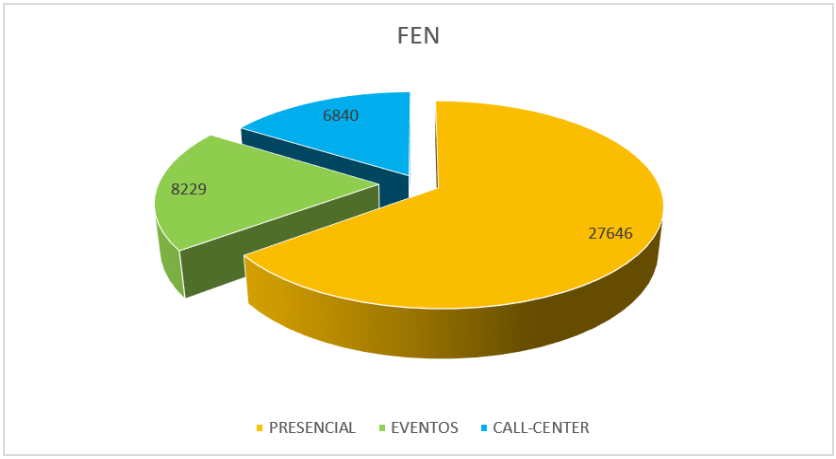
- Recolección preventiva de documentos durante las intermitencias tecnológicas, para radicar las solicitudes una vez restablecido el sistema.
- Fortalecimiento de la difusión de los canales de atención virtual y remota mediante campañas coordinadas con el equipo de Comunicaciones.
- Desarrollo de estrategias pedagógicas para informar a la ciudadanía sobre la continuidad del servicio y el correcto funcionamiento del Sisbén.
- Implementación de señalización temporal en los puntos reubicados mediante pendones, pasacalles y material informativo actualizado.
- Instalación de avisos informativos en establecimientos cercanos a los puntos trasladados, para orientar a los usuarios hacia las nuevas sedes.

El asociado ilustró el comportamiento asociado a los factores externos, desagregado por equipos, así como el aporte de cada equipo a la captación de solicitudes de encuesta nueva y la tendencia mensual frente a las condiciones externas:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

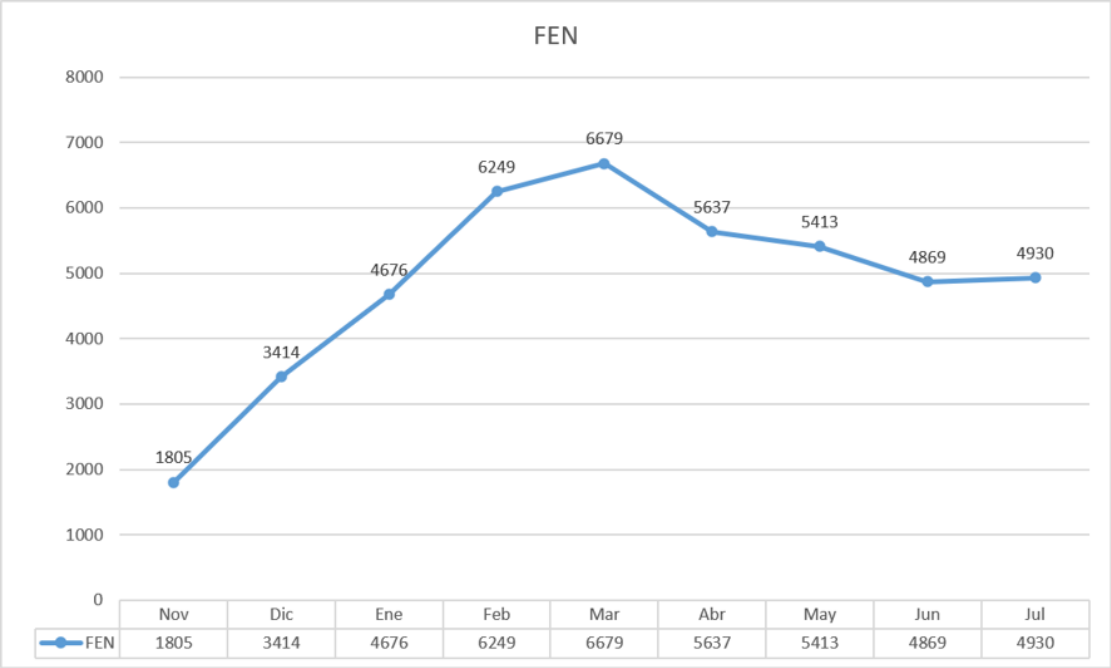


Fuente: UNIAJC - Comportamiento relacionado con los factores externos, desagregado por equipos.



Fuente: UNIAJC - Aporte de cada equipo a la gestión de captación de solicitudes de encuesta nueva.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Fuente: UNIAJC - Tendencia mensual frente a las condiciones externas.

Análisis del comportamiento operativo

El asociado concluyó que el análisis estadístico evidencia una relación directa entre los factores externos y la variación en la captación de solicitudes, y que, pese a este contexto, la estrategia operativa permitió mantener la continuidad de la atención mediante la redistribución de recursos, el fortalecimiento de las jornadas territoriales y la articulación permanente con las áreas de Campo, Sistemas y Comunicaciones, garantizando la prestación ininterrumpida del servicio y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

PROCESO DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES – ÁREA DE CAMPO

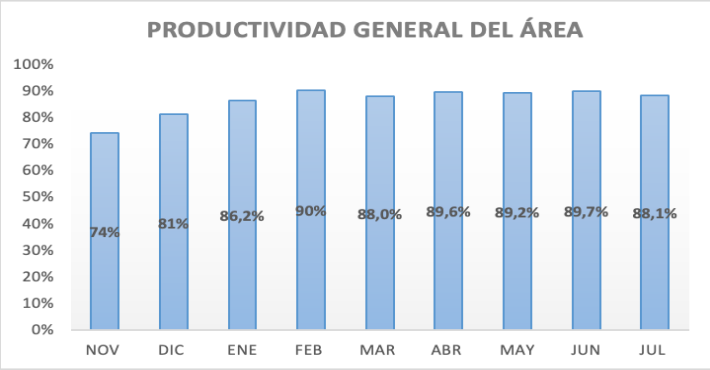
El asociado describió que el área de Campo se encarga de ejecutar en el territorio las solicitudes de encuesta generadas por la ciudadanía, garantizando la correcta aplicación de la metodología Sisbén IV, mediante la planeación previa y asignación de rutas a encuestadores, el seguimiento permanente de los supervisores de terreno, el control de calidad de la información recolectada y la verificación del cumplimiento de los tiempos de respuesta y los estándares operativos establecidos.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Principales acciones desarrolladas

El asociado señaló que, entre noviembre de 2025 y julio de 2026, implementó una estrategia integral orientada a fortalecer la eficiencia operativa, la productividad y el seguimiento permanente en territorio, e indicó que el seguimiento a cuatro (4) indicadores estratégicos fue fundamental para evaluar el desempeño del área: i) productividad general del equipo, ii) producción diaria por encuestador, iii) porcentaje de solicitudes notificadas, y iv) tiempo de respuesta de las solicitudes efectivas.

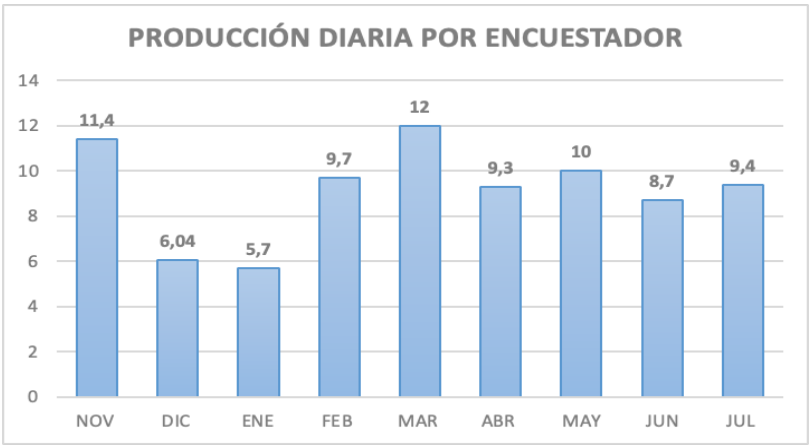
Productividad: el asociado indicó que este indicador mide la proporción de solicitudes asignadas a cada encuestador que finalmente se convierten en solicitudes efectivas mediante la aplicación de la encuesta. Señaló que al inicio del convenio se estableció una productividad mínima del 70 %, la cual fue incrementada al 80 % dada la alta exigencia de la meta y el bajo interés ciudadano en solicitar la encuesta. Reportó que, tras el primer mes de operación, el indicador superó el estándar establecido y se mantuvo por encima de la meta durante más del 90 % del periodo evaluado, alcanzando niveles estables entre el 89 % y el 90 %. En términos de tendencia, señaló que la productividad pasó de 74 % en noviembre de 2025 a 88,1 % al cierre de julio de 2026.



Fuente: UNIAJC - Base de Datos, Operación Sisbén.

Producción diaria por encuestador: el asociado indicó que este indicador, entendido como el promedio de solicitudes efectivamente realizadas por cada contratista, presentó un comportamiento variable, con un promedio entre 5,7 y 12 encuestas diarias, influenciado por las particularidades operativas del territorio y la demanda por comunas. Señaló que implementó una estrategia permanente de rotación de encuestadores entre comunas para distribuir de manera equilibrada las cargas operativas y compensar las diferencias en la demanda de solicitudes entre territorios.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

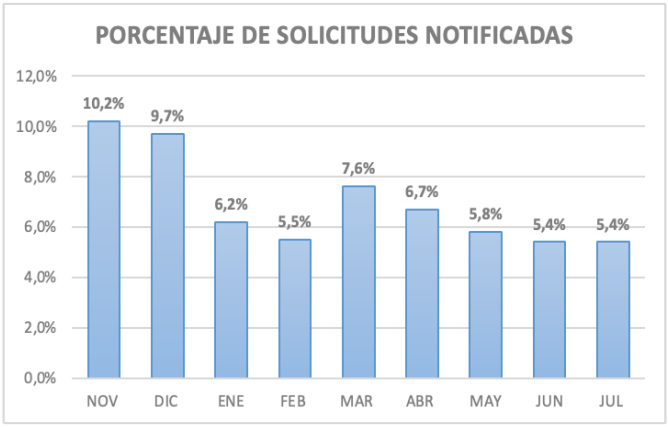


Fuente UNIAJC - Base de Datos, Operación Sisbén.

El asociado señaló que, al inicio del convenio, el equipo de campo contaba con 30 encuestadores; durante la ejecución, en mayo finalizaron las actividades de dos contratistas por mutuo acuerdo, una contratista suspendió temporalmente su ejecución por licencia de maternidad, y en junio se dio por terminado el contrato de un encuestador por incumplimiento de obligaciones contractuales. Indicó haber implementado ajustes operativos entre ellos la redistribución de rutas, asignando en algunos casos dos comunas a un mismo encuestador y proyectó operar con un equipo de 24 encuestadores.

Solicitudes notificadas: el asociado explicó que este indicador corresponde a los hogares visitados y notificados en los que no fue posible realizar la encuesta. Señaló que al inicio del convenio (noviembre de 2025) el porcentaje de notificación fue del 10,2 % sobre el total de solicitudes generadas desde Puntos de Atención, y que —mediante la definición de un porcentaje máximo de notificación del 7 % por encuestador, el fortalecimiento del seguimiento individualizado y el acompañamiento de los supervisores de terreno— logró reducirlo al 5,4 % en julio de 2026, una disminución cercana al 44 %.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Fuente: UNIAJC - Base de Datos, Operación Sisbén.

Tiempo de respuesta: el asociado indicó que, al inicio del convenio (noviembre de 2025), el tiempo promedio entre la generación de la solicitud y la aplicación efectiva de la encuesta fue de 15,6 días, y que tras implementar ajustes operativos —optimización de la planeación de rutas, seguimiento permanente a través de los supervisores de terreno y priorización de solicitudes según antigüedad y viabilidad— dicho indicador bajó a 5,9 días en diciembre de 2025 y se mantuvo estable entre 4,8 y 6,0 días durante el resto del período, ubicándose en 5,3 días al cierre de julio de 2026 (reducción del 65 % frente al punto de partida):

Periodo	Tiempo promedio	Lectura
Noviembre 2025	**15,6 días**	Punto de partida
Diciembre 2025	**5,9 días**	Primera mejora tras la estrategia
Enero – Abril / Junio 2026	**4,8 – 6,0 días**	Comportamiento estable
Mayo 2026	**6,0 días**	Pico dentro del rango estable
Julio 2026 (cierre)	**5,3 días**	Resultado a la fecha de corte

Fuente: UNIAJC - Base de Datos, Operación Sisbén.

El asociado concluyó que la evolución conjunta de estos indicadores evidencia el fortalecimiento de la gestión operativa del área de Campo, reflejando el impacto de las estrategias implementadas, el seguimiento permanente en territorio y el compromiso del equipo de trabajo, lo que permitió optimizar el uso de los recursos, mejorar la atención a la ciudadanía y avanzar de manera consistente en el cumplimiento de las metas del convenio.

PROCESO DE REPORTAR ENCUESTAS, GESTIONAR LA BASE DE DATOS Y GARANTIZAR LA CALIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISBÉN – ÁREA DE SISTEMAS

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El asociado señaló que, entre las principales responsabilidades del área de Sistemas, se encuentran asegurar la calidad y consistencia de la información recolectada en las encuestas, en cumplimiento de los lineamientos del DNP, y generar información estadística para el seguimiento de la operación y la toma de decisiones.

Principales acciones desarrolladas

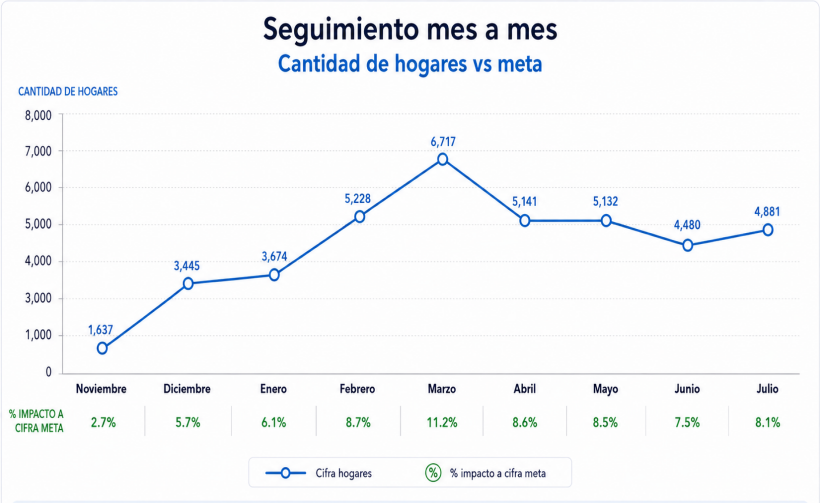
Consolidado de solicitudes y fichas realizadas: el asociado reportó que, con corte al 31 de julio de 2026, se radicaron 42.804 solicitudes de nuevas encuestas (FEN), de las cuales se ejecutaron en campo 40.262 fichas, dando como resultado 40.335 hogares encuestados. Señaló que la totalidad de estas solicitudes fue sometida al proceso de crítica, garantizando la calidad y veracidad de la información conforme a los lineamientos del DNP y su validación mediante el contraste con los sistemas de información de esa entidad, y que estos resultados representan un cumplimiento del 67,2 % de la meta global de 60.026 hogares.

Nota: La diferencia entre fichas realizadas (40.262) y hogares encuestados (40.335) obedece a la metodología del SISBÉN, según la cual cada ficha corresponde a una vivienda y una misma vivienda puede contener más de un hogar, por lo que el número de hogares encuestados puede superar al de fichas diligenciadas; de otra parte, la diferencia de 2.542 encuestas entre las solicitudes radicadas (42.804) y las fichas efectivamente ejecutadas (40.262) se explica porque, en promedio, cada mes quedó sin ejecutar el 6,9 % de las encuestas programadas para trabajo de campo (equivalente a 2.847 encuestas), casos originados por causas ajenas a la gestión de los encuestadores y debidamente registrados en el documento de seguimiento mensual.

Variable	Valor
FEN - Solicitud Encuestas nuevas (Radicadas).	42.804
No. De fichas realizadas	40.262
Hogares Encuestados	40.335
Porcentaje alcanzado sobre meta global actual	67,20%

Fuente: UNIAJC - Seguimiento semanal de indicadores

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Fuente: UNIAJC - Seguimiento semanal de indicadores.

Link acceso trazabilidad encuestas realizadas y revisadas desde noviembre 2025 a julio 2026: https://drive.google.com/drive/folders/1PeuYz1-MJiT19GwS7DznFMxLH-iU9tqI?usp=drive_link

Comportamiento general: el asociado dividió el comportamiento en tres etapas: crecimiento (noviembre–marzo), con incremento constante de la productividad; estabilización (abril–mayo), con resultados alrededor de 5.100 hogares mensuales; y desaceleración (junio–julio), con una disminución significativa en junio seguida de un incremento moderado en julio.

Gestión del archivo del Convenio Interadministrativo No. 4132.010.27.1.859-2025 (convenio vigente): el asociado reportó haber gestionado en su totalidad 125 cajas, correspondientes a las solicitudes de encuestas y actualizaciones de enero a junio de 2026, cumpliendo el objetivo de mantener el archivo organizado y actualizado al mes vencido:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Mes	Cantidad de folios	Cajas X300
Noviembre	10.291	7
Diciembre	17.500	11
Enero	22.951	16
Febrero	27.477	19
Marzo	30.169	21
Abril	26.319	18
Mayo	25.985	18
Junio	22.425	15
Total	**183.117**	**125**

Fuente: UNIAJC

El asociado señaló que todas estas actividades se desarrollaron de manera articulada con las áreas de Puntos de Atención y Campo, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del convenio y de las directrices del DAP.

Link acceso evidencias gestión archivo:
https://drive.google.com/drive/folders/1HEOTj6HfhROcaxw2lpk8_0QpQpTkLNuU?usp=drive_link

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – ÁREA JURÍDICA

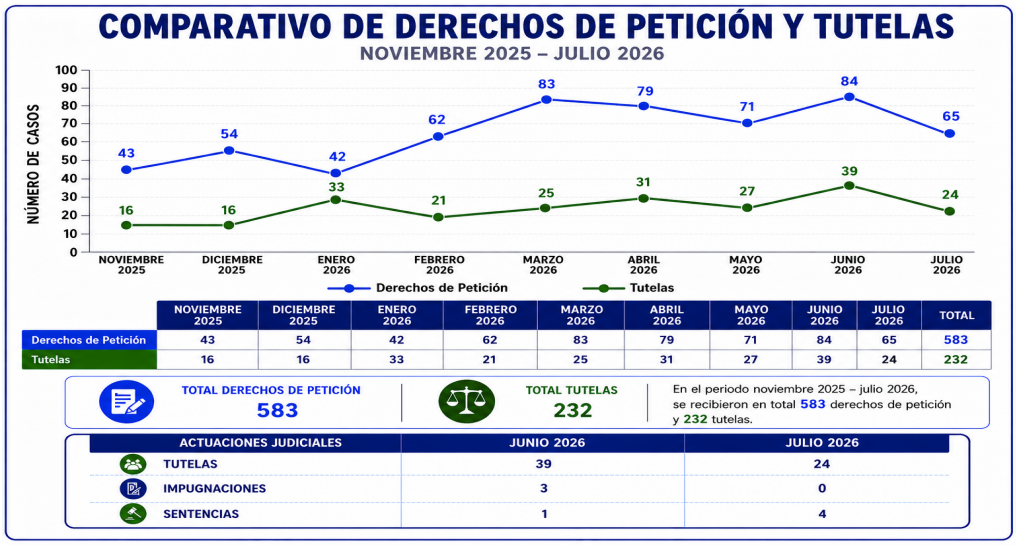
El asociado describió que el Proceso de Atención al Ciudadano – Área Jurídica es responsable de adelantar las actuaciones administrativas y jurídicas relacionadas con la recepción, el análisis, el trámite, la respuesta y el seguimiento de las solicitudes, peticiones, acciones constitucionales, requerimientos judiciales y demás actuaciones presentadas por la ciudadanía o por las autoridades competentes, orientando su gestión a garantizar una atención oportuna, eficaz y ajustada al ordenamiento jurídico, en observancia de los principios de legalidad, debido proceso, transparencia, eficiencia y protección de los derechos de los ciudadanos. Señaló, además, que el área brinda asesoría y acompañamiento a las dependencias que intervienen en la operación del Sisbén, para asegurar que las actuaciones administrativas, operativas y técnicas se desarrollen en cumplimiento del marco normativo vigente y de los lineamientos del DNP.

Principales acciones desarrolladas

El asociado reportó que, entre noviembre de 2025 y julio de 2026, la gestión jurídica registró un desempeño operativo estable, con la atención de 585 derechos de petición y 232 acciones de tutela, destacando como principal fortaleza el sostenimiento de un tiempo de respuesta promedio máximo de seis (6) días hábiles para los derechos de petición. Señaló que este resultado cobra especial

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

relevancia considerando que, durante el período, el volumen de solicitudes presentó fluctuaciones significativas, con meses en los que se superaron los ochenta (80) derechos de petición y las treinta (30) acciones de tutela, sin que ello afectara la oportunidad de las respuestas.



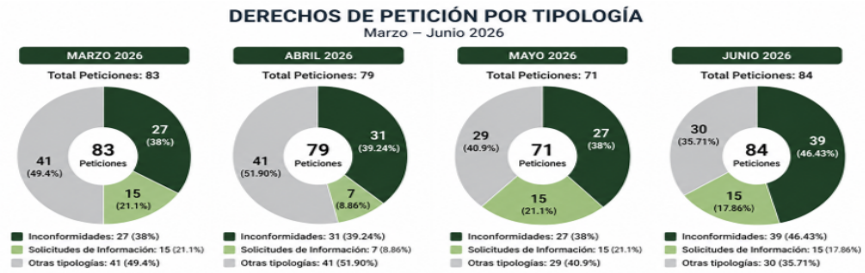
	NOVIEMBRE 2025	DICIEMBRE 2025	ENERO 2026	FEBRERO 2026	MARZO 2026	ABRIL 2026	MAYO 2026	JUNIO 2026	JULIO 2026	TOTAL
Derechos de Petición	43	54	42	62	83	79	71	84	65	583
Tutelas	16	16	33	21	25	31	27	39	24	232

Fuente: UNIAJC - gestión de derechos de petición y acciones de tutela.

El asociado señaló, adicionalmente, que durante el período analizado no se promovieron ni tramitaron incidentes de desacato derivados de acciones de tutela relacionadas con la operación del Sisbén, lo cual consideró un indicador de la efectividad en el cumplimiento de las órdenes judiciales y de la gestión oportuna de los requerimientos constitucionales.

Factores externos asociados al incremento de solicitudes (marzo–junio de 2026): el asociado indicó que el incremento en el volumen de derechos de petición y demás requerimientos ciudadanos entre marzo y junio de 2026 obedeció principalmente a factores externos a la operación del proyecto, asociados a las actuaciones administrativas del DNP en el marco de la transición hacia el Registro Universal de Ingresos (RUI), prevista en el artículo 2.2.8.6.1.3 del Decreto 875 de 2024. Señaló que estas actuaciones —relacionadas con la actualización y depuración de registros administrativos, la validación de información y los procesos de interoperabilidad entre sistemas— incidieron en la percepción ciudadana frente a la metodología Sisbén IV, generando un incremento en las solicitudes de información, peticiones de revisión, reclamaciones e inconformidades sobre cambios en la clasificación

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Fuente: UNIAJC - peticiones por inconformidad – cambios administrativos DNP.

El asociado precisó que las decisiones que originaron este comportamiento corresponden al DNP, en ejercicio de sus competencias como entidad rectora de la metodología Sisbén y administradora de la Base Nacional del Sisbén, por lo que consideró que el incremento en la demanda de atención respondió a circunstancias externas, sin que ello represente un incumplimiento de las obligaciones contractuales ni una disminución en la capacidad de respuesta del equipo.

Plan de compras – apoyo desde el área jurídica como función administrativa: el asociado reportó un avance del 85,71 % en la ejecución del Plan de Compras de la operación Sisbén, correspondiente a la formalización de doce (12) procesos de selección (entre ellos logística, transporte, fumigación, área protegida, pauta digital e impresos de comunicaciones, ferretería, aseo y cafetería), encontrándose en trámite el proceso de gestión documental y la compra de botiquín. Señaló que estos procesos se adelantaron en un contexto de medidas institucionales de contención y racionalización del gasto, en observancia del régimen de contratación estatal previsto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes.

Link acceso evidencias Peticiones por inconformidad - Cambios administrativos DNP:
https://drive.google.com/drive/folders/1izizy6zYMR5GNPcjHAUBQh1ko3Lk7A3T?usp=drive_link

PROCESO DE ENLACE COMUNITARIO Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES – COMUNICACIONES

El asociado describió que el área de Comunicaciones se encarga de planificar, coordinar e implementar la estrategia de comunicación del convenio, orientada a fortalecer el conocimiento y la comprensión ciudadana sobre el Sisbén, promover la solicitud de la encuesta y apoyar el cumplimiento de los objetivos operativos mediante la producción de contenidos, la gestión de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

canales oficiales, el relacionamiento con medios de comunicación, la articulación con entidades aliadas y el acompañamiento comunicativo a las acciones desarrolladas en territorio.

Principales acciones desarrolladas

Planeación estratégica, producción de contenidos y posicionamiento institucional: el asociado señaló haber estructurado e implementado, entre noviembre de 2025 y julio de 2026, una estrategia integral de comunicaciones, consolidando herramientas como el Manual de Identidad Gráfica, el protocolo de atención en redes sociales, el documento de preguntas frecuentes y el brochure institucional. Indicó haber desarrollado campañas temáticas mensuales bajo la sombrilla narrativa “El Sisbén es la llave” —concebida para posicionar al Sisbén como herramienta clave para el acceso a beneficios y programas sociales—, entre ellas “Sisbén es para todos”, “Sisbén también cuida” y “El primer gol es tener tu Sisbén al día”, ajustando oportunamente los mensajes frente a nuevos escenarios como la implementación del RUI. Reportó la producción de 269 contenidos gráficos, 72 contenidos audiovisuales y 7 boletines de prensa.

Gestión de canales, articulación institucional y apoyo a la operación: el asociado señaló haber realizado la gestión integral de los canales oficiales de comunicación, liderado la articulación comunicativa con dependencias de la Administración Distrital, EPS, instituciones del sector salud y demás aliados estratégicos, y fortalecido el relacionamiento con medios de comunicación, gestionando alrededor de 45 espacios de difusión. Indicó haber brindado apoyo comunicativo a jornadas de atención, puntos de atención y otras estrategias como la Registratón Sisbén, mediante el diseño de piezas de convocatoria, producción de contenidos y suministro de material pedagógico e institucional.

El asociado concluyó que la gestión de Comunicaciones buscó fortalecer la capacidad del convenio para llegar oportunamente a la ciudadanía, contribuyendo a reducir la desinformación sobre el Sisbén, posicionar mensajes institucionales claros, apoyar la convocatoria a jornadas y puntos de atención, fortalecer la articulación con entidades aliadas y promover de manera permanente la solicitud de la encuesta.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Fuente: UNIAJC - Principales indicadores de la gestión desarrollada por el área de Comunicaciones entre noviembre de 2025 y julio de 2026

Link acceso evidencias enlace comunitario y relaciones interinstitucionales - comunicaciones: https://drive.google.com/drive/folders/1BumzuTur7DC39IbCoDAgTLKe9jSTbOsC?usp=drive_link

PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DEL PROYECTO SISBÉN

El asociado describió que el proceso administrativo y financiero se encarga de planear, coordinar, ejecutar y controlar la gestión administrativa, financiera, logística y contractual que soporta la operación del Proyecto Sisbén, garantizando la disponibilidad y el uso eficiente de los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, mediante la programación y seguimiento presupuestal, la gestión de adquisiciones, la administración de inventarios, la coordinación logística y el seguimiento a la ejecución contractual.

El asociado señaló que, entre noviembre de 2025 y julio de 2026, orientó su gestión a garantizar el funcionamiento continuo e ininterrumpido del Proyecto Sisbén Cali, lo que permitió una administración eficiente, responsable y transparente de los recursos públicos asignados al convenio, fortaleciendo los procesos administrativos y optimizando la articulación entre las diferentes coordinaciones del proyecto. La ejecución del presupuesto se realizó con criterios de eficiencia, racionalidad y oportunidad, orientando el gasto a las necesidades operativas del proyecto y asegurando el cumplimiento de los objetivos establecidos en el convenio.

De acuerdo con el desarrollo financiero del convenio, se tiene que a la fecha lo siguiente:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Informe	Fecha informe	Ejecución financiera	Porcentaje financiero	Ejecución física	Porcentaje física
Primero	04/03/2026	$1.000.000.000	20%	6.384	10,64%
Segundo	12/07/2026	$1.500.000.000	305	10.790	17,98%

Frente a la ejecución presupuestal del convenio, se advierte que el pasado 4 de marzo y 12 de junio de 2026 se aprobó el primer y segundo desembolso respectivamente, conforme a la cláusula cuarta del convenio *"forma de pago"*, la cual establece que: para el primer desembolso se reconocerá el 10,64% de hogares encuestados del aporte del Distrito de Santiago de Cali previo avance de las actividades del convenio de asociación y la presentación de un informe técnico, administrativo y financiero de las actividades que incluye: 1.Presentación del plan de atención al ciudadano junto con la apertura de sus respectivos puntos incluyendo la sede principal, contratación o vinculación de al menos el 80% del personal mínimo descrito en los estudios previos. La realización de 6.384 hogares encuestados y, para el segundo desembolso, se reconocerá el 17,98%, equivalente a 10.790 hogares encuestados.

En cumplimiento de lo anterior, se presentó y aprobó el informe financiero correspondiente, en el cual se reflejó la ejecución presupuestal asociada al primer y segundo desembolso, con soportes que evidencian la destinación de los recursos a los rubros previstos en los estudios previos y en el plan de trabajo del convenio, distribuidos de la siguiente manera:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

COMPONENTE	VALOR DEL COVENIO	NOVIEMBRE 2025	DICIEMBRE 2025	ENERO	FEBRERO	MARZO
Personal para la gestión administrativa y misional	$ 4.254.451.412,81	$ 236.407.923,00	$ 357.663.378,00	$ 302.727.321,47	$ 359.939.432,67	$ 478.804.361,13
Logística de reuniones y eventos	$ 121.802.733	-	$ 22.051.315,91	-	$ 15.571.775,77	$ 8.152.229,79
Estrategia de comunicación y mercadeo	$ 69.083.052	-	-	-	-	-
Infraestructura FT y mantenimiento	$ 554.662.802	$ 26.133.936,45	$ 101.775.383,26	$ 24.501.712,22	$ 29.828.601,97	$ 36.928.955,27
Total	$ 5.000.000.000	$ 262.541.859,45	$ 481.490.077,17	$ 327.229.033,69	$ 405.339.810,41	$ 523.885.546,19
Total ejecutado acumulado		$ 262.541.859,45	$ 744.031.936,62	$ 1.071.260.970,31	$ 1.476.600.780,72	$ 2.000.486.326,91
Disponible		$ 4.737.458.140	$ 4.255.968.063	$ 3.928.739.030	$ 3.523.399.219	$ 2.999.513.673
% ejecución mes		5,25%	9,63%	6,54%	8,11%	10,48%
% ejecución acumulado		5,25%	14,88%	21,43%	29,53%	40,01%

Nota: El corte del presente informe corresponde al 31 de marzo de 2026, teniendo en cuenta que el segundo desembolso del convenio está condicionado al cumplimiento de la meta de 10.241 hogares encuestados, la cual fue reportada como cumplida únicamente con corte a esa fecha, pero el informe de supervisión se generó en el mes junio de 2026.

Justificación de costos fijos

Para garantizar la continuidad de la operación del convenio, es necesario precisar la naturaleza de los costos fijos que soportan la gestión administrativa y misional. Dichos costos corresponden, en primer lugar, al personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios de la totalidad de los contratistas del convenio, quienes constituyen el soporte operativo. A esto se suman los gastos de arrendamiento, servicios públicos y telecomunicaciones, así como los procesos asociados a transporte de personal, logística de eventos, pautas digitales, impresos, dotación, fumigación, insumos de cafetería, papelería y oficina, limpieza, dotación de indumentaria, dotación de mantenimiento, alquiler de impresoras y escáneres, y área protegida. El conjunto de estos rubros resulta necesario para el funcionamiento continuo de la operación.

Los contratos derivados del convenio, tienen vigencia hasta el 31 de agosto de 2026. No obstante, en atención a las consecuencias derivadas del sismo recientemente presentado, y con el fin de no afectar la continuidad de la operación, se hace necesario prorrogar la ejecución por un mes adicional, es decir, hasta el 30 de septiembre de 2026, término dentro

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

del cual se dará continuidad al cumplimiento de la meta pactada y se revisarán las estrategias conducentes a garantizar su cumplimiento total, conforme a lo establecido en el convenio.

Frente a este requerimiento, la UNIAJC ha manifestado que, de acuerdo con sus proyecciones económicas, cuenta con el valor necesario para financiar un (1) mes adicional de operación, con lo cual se cubriría el periodo comprendido hasta el 30 de septiembre de 2026. En este sentido, los recursos aportados por el Distrito resultan suficientes para sostener la operación en el periodo señalado, sin que se haga necesaria la adición de recursos.

Se precisa que las proyecciones económicas presentadas por la UNIAJC continúan en evaluación por parte de la supervisión, la cual ha requerido los soportes de egreso correspondientes con el fin de validar la información suministrada. El seguimiento a la ejecución se realizará a partir de los contratos efectivamente celebrados, como fuente verificable del gasto y del cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de la prórroga solicitada.

PROCESO DE COORDINACIÓN GENERAL

La Coordinación General tiene a su cargo orientar, articular y realizar el seguimiento integral de la operación del convenio, asegurando la adecuada coordinación entre las diferentes áreas y el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el DAP y la supervisión. En desarrollo de sus obligaciones, lidera la elaboración y actualización del Plan General de Trabajo, definiendo las metas mensuales y diarias de solicitudes de encuesta nueva y hogares encuestados, así como las estrategias operativas requeridas de acuerdo con el comportamiento de la demanda y la dinámica de ejecución; orienta y hace seguimiento a las coordinaciones mediante los espacios de articulación y seguimiento establecidos; apoya la supervisión de las áreas mediante la revisión y refrendación de sus informes de gestión; y consolida y analiza la información necesaria para el seguimiento de resultados, la identificación de riesgos y la toma de decisiones. De manera complementaria, participa y promueve espacios de relacionamiento con medios, actores institucionales y líderes territoriales para fortalecer la visibilización del Sisbén y la generación de demanda, y vela por la adecuada elaboración, soporte documental y ajuste de los informes de gestión correspondientes a su ámbito de responsabilidad. Su gestión se desarrolla bajo un enfoque de seguimiento permanente,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

articulación interáreas, análisis de resultados y ajuste oportuno de las estrategias, procurando fortalecer la capacidad operativa del equipo y maximizar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el convenio DAP–UNIAJC.

Principales acciones desarrolladas

El asociado señaló que la operación del Sisbén en Cali se estructura sobre una visión integral de servicio al ciudadano, basada en la aplicación de la encuesta como “la llave de las oportunidades”, articulando la gestión en puntos de atención presencial, la atención mediante Call Center, la generación de solicitudes en eventos de oferta institucional y la gestión de trámites administrativos complementarios, lo que —según indicó— garantiza que la captación de demanda sea multicanal y adaptable, mientras los procesos de verificación y control aseguran la calidad de la información recopilada.

Evolución de la planeación y las estrategias para el cumplimiento de la meta del convenio Sisbén

El asociado indicó que la ejecución del convenio implicó un proceso progresivo de planeación y ajuste orientado a alcanzar la meta de encuestas establecida, y que el análisis de la evolución de las estrategias evidencia que el cumplimiento de la meta no depende exclusivamente de la capacidad instalada del equipo operativo, sino de la capacidad institucional para generar, movilizar y convertir demanda ciudadana en solicitudes efectivas de encuesta. Señaló que la variable determinante para el éxito de la operación es la solicitud de encuestas, sobre la cual inciden factores externos como la disposición de los hogares, su localización, las dinámicas territoriales y la posibilidad efectiva de contacto y cierre de las encuestas.

1. **Identificación del problema central:**

El asociado señaló que uno de los principales aprendizajes de la ejecución fue reconocer que disponer de equipos, puntos de atención y capacidad para aplicar encuestas no garantiza por sí mismo el cumplimiento de la meta, dado que el cuello de botella se encuentra en la generación y conversión de solicitudes de encuesta. Identificó tres pilares de la estrategia:

- Fortalecimiento de canales virtuales, para reducir barreras de acceso.
- Despliegue territorial, eventos y jornadas de campo, para acercar el Sisbén a la población.
- Articulación con entidades que administran programas y beneficios sociales, reconociendo que la existencia de una oferta social constituye un incentivo importante para que los hogares soliciten o actualicen su encuesta.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- El asociado señaló que este planteamiento establece una premisa que se mantuvo durante toda la ejecución: el Sisbén es un instrumento de información y focalización, pero la demanda ciudadana está fuertemente relacionada con la posibilidad de acceder a la oferta social del Estado.

2. Búsqueda activa y articulación institucional

El asociado indicó haber consolidado alianzas como mecanismo para generar demanda, mediante mesas de trabajo, jornadas conjuntas y mecanismos de identificación de población no registrada, articulando con la Secretaría de Salud y EPS del régimen subsidiado, E.S.E. y equipos de atención territorial, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Bienestar Social, el ICBF, el SENA, la Secretaría de Seguridad y Justicia, Colpensiones, las JAC y JAL, la Secretaría de Cultura, la Secretaría del Deporte, otras dependencias de la Administración Distrital, y organizaciones y actores privados. Señaló, sin embargo, que el propio seguimiento evidenció que algunas de estas alianzas —particularmente la relacionada con Salud y EP aún no habían alcanzado el impacto masivo esperado, lo que demuestra que el proceso de articulación no produce resultados instantáneos, sino que requiere concertación, intercambio de información, definición de protocolos, despliegue territorial y maduración institucional.

3. Territorialización y optimización de la capacidad instalada

El asociado señaló haber profundizado la estrategia “Sisbén Territorial”, concebida como mecanismo de descentralización de los servicios mediante intervenciones programadas en comunas y puntos estratégicos de alta afluencia, con el propósito de ampliar progresivamente la cobertura urbana y rural. Indicó haber tomado decisiones de optimización de puntos de atención —como el traslado del punto del Velódromo al Puesto de Salud de Siloé, sustentado en el análisis de flujos, densidad poblacional y demanda insatisfecha y haber fortalecido el componente no presencial mediante el Call Center y WhatsApp.

4. Ajuste operativo basado en la experiencia acumulada

El asociado señaló que las dificultades para alcanzar la meta están asociadas, más que al desempeño interno, a variables externas: disposición de los hogares, localización de potenciales beneficiarios, dinámica territorial, desplazamientos, ausencias, direcciones erradas y rechazos. Indicó que, por ello, la planeación evolucionó hacia un enfoque de priorización territorial y funcional, incorporando cuatro mecanismos de ajuste:

- Búsqueda activa: intensificación del trabajo territorial durante periodos de baja demanda espontánea.
- Optimización de rutas y cargas: reducción de reprocesos y tiempos improductivos.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Control de calidad: profundización en la gestión para que las encuestas aplicadas ingresen correctamente al sistema y computen para la meta.
- Margen de seguridad operativo: programación de una producción superior al mínimo requerido, para absorber contingencias de la operación.

5. Profundización de las estrategias durante la fase final del convenio

El asociado concluyó que, ante la proximidad del cierre del convenio, no resulta conveniente sustituir completamente las estrategias implementadas, sino profundizar, optimizar y ampliar aquellas con mayor viabilidad, cobertura territorial y potencial de contribución a la meta, al no identificar mecanismos alternativos que ofrezcan mejores perspectivas de efectividad. Señaló mantener el esfuerzo en la articulación con la Secretaría de Salud y EPS, la continuidad de “Sisbén Territorial” y “Todos Somos Sisbén”, los eventos institucionales y jornadas móviles, la intervención en Oriente, Ladera y corregimientos, las campañas de comunicación, la búsqueda activa y la optimización del control de calidad y las cargas operativas.

6. Julio–agosto: incorporación de una nueva oportunidad estratégica asociada al RUI

El asociado señaló que, en la fase final, identificó una nueva oportunidad derivada del proceso nacional de transición hacia el Registro Universal de Ingresos (RUI), y decidió aprovechar dicho proceso para fortalecer, durante julio y agosto, la comunicación, la pedagogía y el posicionamiento institucional del Sisbén Cali como fuente oficial de orientación para la ciudadanía, mediante espacios informativos, capacitaciones, encuentros comunitarios, ejercicios de preguntas y respuestas, medios de comunicación, articulación con organizaciones sociales y actividades territoriales.

El asociado sintetizó la trayectoria descrita en la siguiente evolución progresiva:

Etapa	Enfoque predominante	Principal mecanismo
1	Facilitar el acceso	Canales virtuales y puntos de atención
2	Generar demanda	Alianzas institucionales
3	Buscar población	Búsqueda activa y jornadas territoriales
4	Optimizar capacidad	Redistribución territorial, rutas y cargas
5	Mejorar efectividad	Priorización de zonas y segmentos
6	Profundizar estrategias	Continuidad de líneas con mayor potencial
7	Aprovechar coyunturas	RUI, comunicación y pedagogía ciudadana

SEGUIMIENTO CIFRAS Y CUMPLIMIENTO DE META

El asociado concluyó que la principal restricción para el cumplimiento de la meta no radica exclusivamente en la capacidad operativa del equipo para realizar las encuestas, sino en la generación, localización y conversión de la demanda ciudadana. Esta lectura se sustenta en las cifras acumuladas a corte del 31 de julio de 2026: de las 42.804 solicitudes de encuesta nueva (FEN)

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

radicadas, se ejecutaron en campo 40.262 fichas, con un resultado final de 40.335 hogares encuestados frente a la meta global de 60.026 hogares, esto es, cumplimiento del 67,2 %, Esta relación entre solicitudes radicadas, fichas ejecutadas y hogares efectivamente encuestados descarta la insuficiencia de capacidad operativa como causa principal del rezago frente a la meta.

Frente a esa misma meta global de 60.026 hogares, el acumulado mes a mes alcanzó 40.335 hogares encuestados al corte del 31 de julio de 2026, equivalente al 67,2 %, con 19.691 hogares pendientes, correspondientes al 32,8% restante. El siguiente cuadro detalla este avance mes a mes.

SEGUIMIENTO A LA META - MES A MES			
VIGENCIA	*MES*	*H.E*	*ACUMULADO*
2025	NOVIEMBRE	1.637	1.637
	DICIEMBRE	3.445	5.082
SUBTOTAL VIGENCIA 2025		5.082	5.082
2026	ENERO	3.674	8.756
	FEBRERO	5.228	13.984
	MARZO	6.717	20.701
	ABRIL	5.141	25.842
	MAYO	5.132	30.974
	JUNIO	4.480	35.454
	JULIO	4.881	40.335
SUBTOTAL VIGENCIA 2026		35.253	40.335
TOTAL H.E		***40.335***	***40.335***

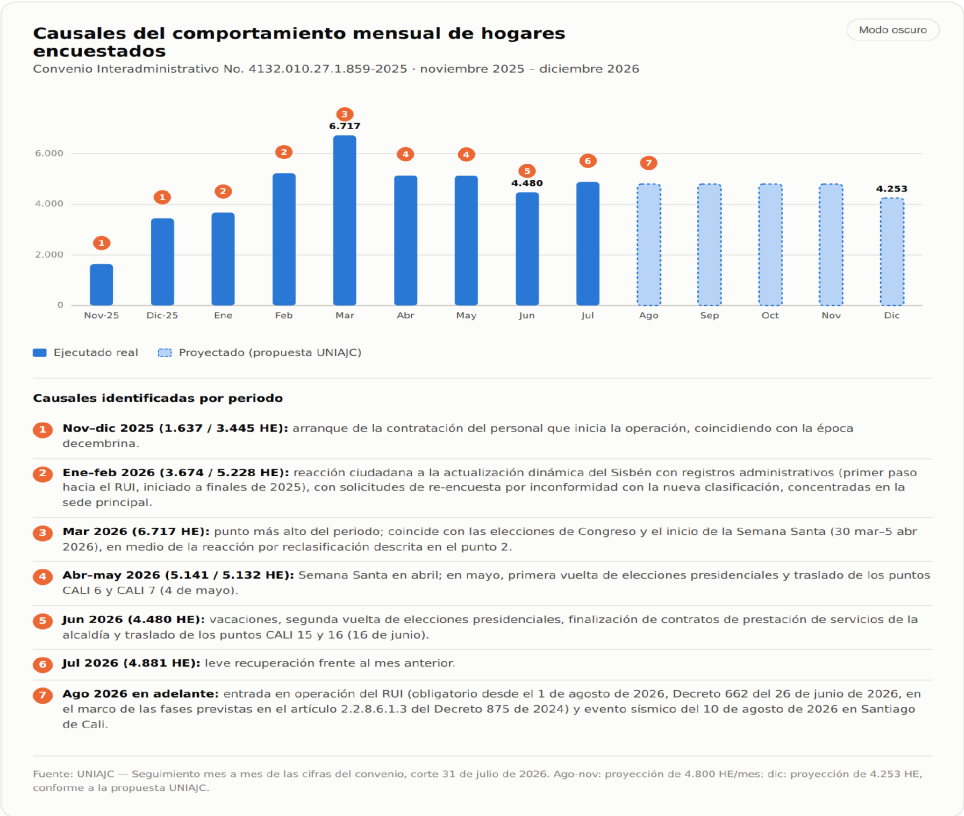
Fuente: UNIAJC - Seguimiento mes a mes de las cifras del convenio

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

SEGUIMIENTO A LA META - MES A MES	
RESUMEN A CORTE DEL 31 DE JULIO DE 2026	
Solicitudes de Encuesta Nueva (FEN) radicadas	42.804
Fichas ejecutadas en campo	40.262
Hogares encuestados	40.335
Meta Global de hogares	60.026
% CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META GLOBAL	***67,2%***

Fuente: UNIAJC - Seguimiento mes a mes de las cifras del convenio.

De acuerdo a lo anterior, se expone la siguiente infografía:



Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

No obstante, el asociado sostuvo que la evolución de las estrategias sustenta que la necesidad de ampliar el plazo del convenio no deriva de la ausencia de planeación o de una estrategia definida, sino que evidencia una evolución progresiva de la planeación, acompañada de ajustes operativos y de una ampliación de los mecanismos de generación de demanda. Señaló, como hito verificable, que el 4 de diciembre de 2025 se replanteó formalmente la estrategia "Sisbén Territorial" entre las coordinaciones de Puntos de Atención, Campo y Sistemas, dando paso a un modelo multicanal que combinó atención presencial, virtual, telefónica y jornadas territoriales, del cual derivaron las 41.739 solicitudes de encuesta nueva radicadas por Puntos de Atención (8.229 mediante 342 jornadas y eventos territoriales, 6.840 por Call Center y 26.670 por atención presencial), además de 9.127 trámites de actualización de la base de datos.

Conforme a lo anterior, señaló que estrategias claves como las alianzas institucionales con Salud y EPS, la búsqueda activa territorial y la consolidación de "Sisbén Territorial" y "Todos Somos Sisbén", aún requieren continuidad para alcanzar escala suficiente, por lo cual la ampliación debe entenderse como una decisión de gestión orientada a capitalizar el aprendizaje acumulado y maximizar resultados, y no como una simple extensión de plazo.

- Personal para la ejecución del convenio

Mediante los estudios previos que sustentaron el Convenio Interadministrativo No. 4132.010.27.1.859-2025, establecimos un personal mínimo para la operación del Sisbén, distribuido en las distintas áreas que componen dicha operación, el cual hemos conservado durante la ejecución del convenio y que nos ha permitido garantizar el cumplimiento de nuestras obligaciones, sin perjuicio de que su permanencia y composición hayan estado sujetas a factores externos a la planeación del convenio.

Las funciones de dicho personal no se limitan a la aplicación de la encuesta en el área de campo, sino que comprenden también la atención directa al ciudadano en nuestros Puntos de Atención, así como la divulgación y socialización de la estrategia mediante jornadas y ferias de servicios, conforme a las obligaciones que hemos pactado en la Cláusula Segunda del convenio para cada una de nuestras áreas.

En la actualidad, requerimos conservar un personal mínimo para la operación del Sisbén, si bien con algunos ajustes en su composición, particularmente en el área de campo, donde consideramos procedente disminuir el número de encuestadores y de supervisores de campo, en atención a la disminución que hemos verificado en la demanda ciudadana.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Sin embargo, dicha proyección está sujeta a un grado de incertidumbre derivado de circunstancias excepcionales: de una parte, la entrada en operación del Registro Universal de Ingresos (RUI) como instrumento único de focalización a partir del 1 de agosto de 2026, en virtud del Decreto 662 del 26 de junio de 2026, y la consecuente instrucción del Gobierno Nacional en el sentido de que los ciudadanos no requieren aplicar nuevamente la encuesta Sisbén, circunstancia que ha incidido en el volumen de solicitudes espontáneas que hemos recibido; y de otra, la reciente ocurrencia de una catástrofe sísmica, cuyos efectos sobre el comportamiento de la demanda resultan, para nosotros, actualmente impredecibles, al no contar con antecedentes históricos comparables a la situación actual.

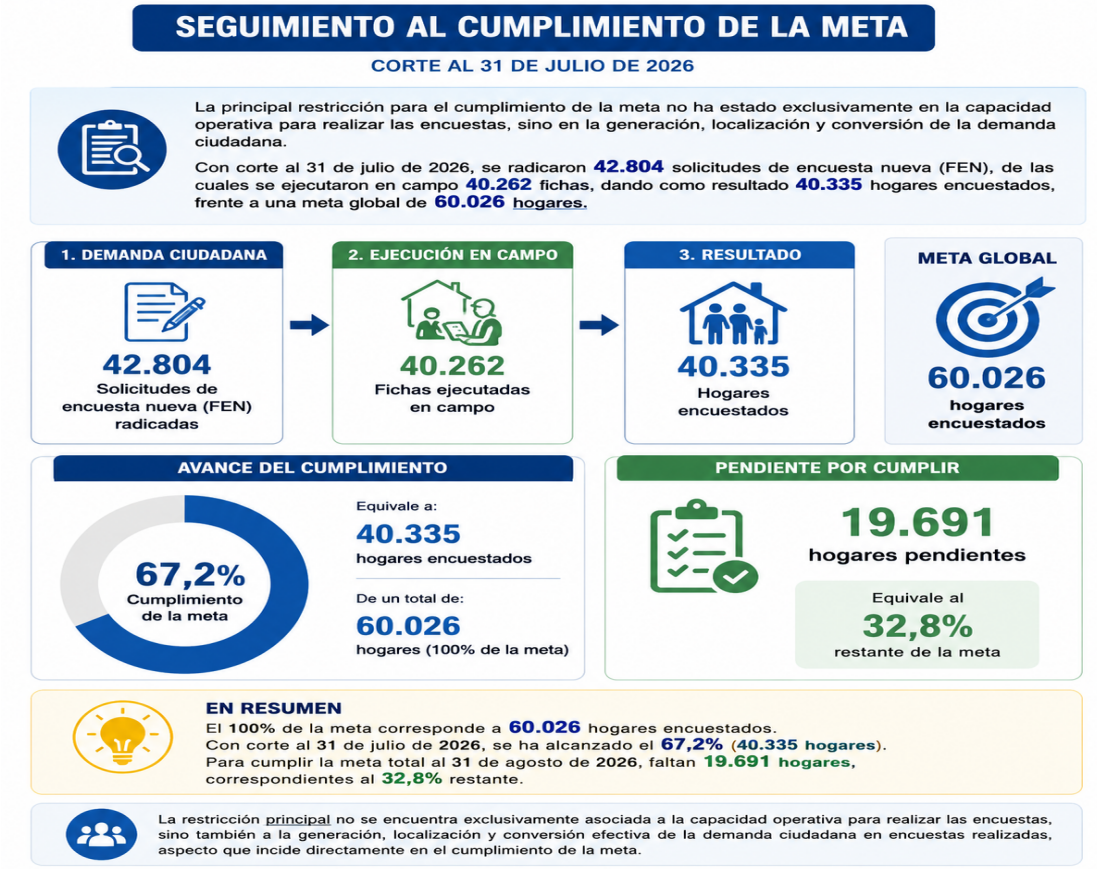
En consecuencia, hemos considerado necesario flexibilizar la composición del personal mínimo requerido para la ejecución del convenio, de manera que establezcamos un personal base que podamos ajustar conforme al comportamiento de la demanda ciudadana y a las estrategias de atención que implementemos durante la ejecución del convenio.

Para garantizar la continuidad de la operación del convenio, precisamos la naturaleza de los costos fijos que soportan nuestra gestión administrativa y misional. Dichos costos corresponden, en primer lugar, al personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios de la totalidad de los contratistas del convenio, quienes constituyen nuestro soporte operativo. A esto se suman los gastos de arrendamiento, servicios públicos y telecomunicaciones, así como los procesos asociados a transporte de personal, logística de eventos, pautas digitales, impresos, dotación, fumigación, insumos de cafetería, papelería y oficina, limpieza, dotación de indumentaria, dotación de mantenimiento, alquiler de impresoras y escáneres, y área protegida. El conjunto de estos rubros resulta necesario para el funcionamiento continuo de nuestra operación.

Los contratos derivados del convenio tienen vigencia hasta el 31 de agosto de 2026. No obstante, en atención a las consecuencias derivadas del sismo recientemente presentado, y con el fin de no afectar la continuidad de la operación, hemos considerado necesario prorrogar la ejecución por un mes adicional, es decir, hasta el 30 de septiembre de 2026, término dentro del cual daremos continuidad al cumplimiento de la meta pactada y revisaremos las estrategias conducentes a garantizar su cumplimiento total, conforme a lo establecido en el convenio.

Frente a este requerimiento, manifestamos que, de acuerdo con nuestras proyecciones económicas, contamos con el valor necesario para financiar un (1) mes adicional de operación, con lo cual cubriríamos el periodo comprendido hasta el 30 de septiembre de 2026. En este sentido, los recursos aportados por el Distrito resultan suficientes para sostener la operación en el periodo señalado, sin que se haga necesaria la adición de recursos.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



APROBACIÓN SOLICITUD DE PRÓRROGA

En coherencia con los antecedentes, análisis técnicos, administrativos y financieros expuestos anteriormente, y teniendo en cuenta la necesidad de garantizar la continuidad, sostenibilidad y adecuada prestación de las actividades asociadas a la operación del Sisbén en el Distrito de Santiago de Cali, se considera técnica, operativa y financieramente procedente ampliar el plazo de ejecución del Convenio Interadministrativo No. 4132.010.27.1.859-2025 por un término adicional de un (1) meses, comprendido entre el 1 de septiembre y el 30 de septiembre de 2026.

La ampliación del plazo resulta necesaria con el propósito de asegurar la continuidad de la operación del Sisbén, entendido como un instrumento fundamental para la identificación y caracterización socioeconómica de la población, cuyos resultados constituyen un insumo esencial para el acceso y focalización de diferentes programas y servicios sociales del Estado. En este sentido, la continuidad

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

de las actividades desarrolladas en el marco del convenio reviste especial importancia para garantizar la atención oportuna de la ciudadanía, mantener la capacidad operativa requerida y avanzar en el cumplimiento de las metas establecidas, evitando interrupciones que puedan afectar la prestación del servicio y la atención de la población que requiere ser encuestada, actualizada o caracterizada.

A lo anterior se suma la situación derivada del evento sísmico del 10 de agosto de 2026, la cual, según lo informado por el asociado, generó afectaciones que obligaron a la adopción de medidas preventivas y de contingencia, entre ellas la restricción temporal de ingreso a la sede principal en tanto se surte la valoración institucional de sus condiciones, el cierre temporal de los puntos externos de atención, la activación de trabajo remoto y el fortalecimiento de canales no presenciales, así como la suspensión temporal de las actividades de encuesta en territorio mientras se evalúan las condiciones de seguridad en las diferentes comunas. Estas circunstancias, ajenas a la voluntad de las partes, incidieron directamente en el desarrollo normal de las actividades del convenio durante el mes de agosto y hacen necesario disponer de un periodo adicional que permita la reactivación progresiva y segura de la operación, sin afectar la continuidad ni la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Desde el punto de vista financiero, se constató que, a la fecha, se han aprobado y ejecutado los desembolsos correspondientes de conformidad con la cláusula cuarta del convenio, y que la UNIAJC manifestó contar, conforme a sus proyecciones económicas, con los recursos necesarios para financiar un (1) mes adicional de operación, los cuales corresponden a los recursos ya establecidos y presupuestados en el marco del convenio.

En virtud de lo expuesto, la ampliación del plazo resulta necesaria con el propósito de asegurar la continuidad de la operación del Sisbén, entendido como un instrumento fundamental para la identificación y caracterización socioeconómica de la población, cuyos resultados constituyen un insumo esencial para el acceso y focalización de los diferentes programas y servicios sociales del Estado. En este sentido, la continuidad de las actividades desarrolladas en el marco del convenio reviste especial importancia para garantizar la atención oportuna de la ciudadanía, mantener la capacidad operativa requerida y avanzar en el cumplimiento de las metas establecidas, evitando interrupciones que puedan afectar la prestación del servicio y la atención de la población que requiere ser encuestada, actualizada o caracterizada.

Nota: Se precisa que la totalidad de las observaciones aquí señaladas se encuentran, a la fecha, en proceso de revisión por parte del equipo de supervisión del convenio.

Observaciones al informe técnico: N/A

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

6. RECOMENDACIONES AL ASOCIADO

Sin observaciones.

7. FIRMA RESPONSABLES

Firmas responsables:

VANESSA FERNANDA LÓPEZ ROJAS
Directora Departamento Administrativo
de Planeación Municipal

ALEJANDRA MARÍA MEJÍA RÚA
Subdirectora Desarrollo Integral

EVELIN TATIANA RODRÍGUEZ DELGADO
Contratista SDI

CINDY VANESSA VANEGAS H
Contratista SDI

HECTOR FABIO MARÍN
Contratista SDI

Elaboró: Evelin Tatiana Rodríguez Delgado – Contratista E.T.R.D
Cindy Vanessa Vanegas – Contratista
Héctor Fabio Marín - Contratista

Revisó: Jacqueline Marcela Londoño – Contratista

Fecha de suscripción del informe de supervisión: 28 de agosto de 2026

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.