CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600107994 DE 2026

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe del 30 junio y mes de julio de 2026
Contrato 4600107994

Medellín, Agosto 11 de 2026

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo del 30 de junio y el mes de julio de 2026, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas del 30 de junio y el mes de julio de 2026, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de julio de 2026, Medellín 7
Tabla 4 Reporte de solicitud pendiente por ausencia de informante calificado, Medellín .. 8
Tabla 5 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de julio de 2026, Medellín 10
Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de julio de 2026, Medellín 10
Tabla 7 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD del 30 de junio y el mes de julio de 2026, Medellín 11
Tabla 8 Relación de tutelas atendidas el 30 de junio y las del mes de julio de 2026, Medellín. 12
Tabla 9 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, junio 30 y mes de julio de 2026. 15
Tabla 10 Correos recibidos y atendidos en el mes de julio de 2026. Medellín..... 16
Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de julio de 2026, Medellín. 17
Tabla 12 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de julio de 2026, Medellín. 18

ANEXOS

Anexo 1	Gestión solicitudes de campo del 30 de junio y del mes de julio de 2026
Anexo 2	Actas de reunión equipo supervisores en el mes de julio de 2026 y data de control calidad
Anexo 3	Relación y respuesta a las tutelas recibidas del 30 de junio y del mes de julio de 2026
Anexo 4	Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas del 30 de junio y del mes de julio de 2026
Anexo 5	Archivos del buzón en el mes de julio de 2026
Anexo 6	Archivo con relación de radicados para almacenamiento y custodia en el archivo físico.
Anexo 7	Archivo de los registros llamados del 30 de junio y del mes de julio de 2026 con las diferentes campañas de contacto al ciudadano
Anexo 8	Relación de la gestión de solicitudes rechazadas por el DNP en el mes de julio de 2026.
Anexo 9	Proceso de notificación marca 10 realizado en el mes de julio de 2026
Anexo 10	Trámites Presenciales del 30 de junio y del mes de julio de 2026
Anexo 11	Relación de personas atendidas en las jornadas institucionales del mes de julio de 2026
Anexo 12	Relación de personal que presto los servicios del 30 de junio y del mes de julio de 2026 y personal con acceso a SisbenApp

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las obligaciones inherentes al Contrato Interadministrativo 4600107994 de 2026, se presenta el informe de actividades del día 30 de junio y del mes de julio de 2026, en el cual se aportan datos relevantes relacionados con la operación del Sisbén enfocadas principalmente al proceso de trabajo de campo, a la atención de tutelas, derechos de petición y a la realización de las diferentes actividades que soportan el proceso integral del Sisbén.

La demanda de solicitudes durante el año 2025 mostró un comportamiento estable en los diferentes meses del año, con un promedio mensual de 7.166 solicitudes, sin embargo durante los dos primeros seis meses del año 2026 el promedio bajo a 6.443 solicitudes.

El contrato interadministrativo tiene como objeto de llevar a cabo la administración y gestión de la información destinada a la identificación y clasificación socioeconómica en el Distrito de Medellín y su alcance está enfocado a:

- Garantizar la atención integral del Sisbén en el Distrito Especial; así como la gestión de la información del Registro Universal de Ingresos – RUI o del sistema de identificación que defina el Gobierno Nacional, atendiendo todas las solicitudes pendientes e ingresadas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos para ello.

- Dar el alcance suficiente a las solicitudes que pueden y deben ser resueltas con nuevas encuestas SISBEN; la autodeclaración de información de la población que lo requiera en el Distrito de Medellín acorde con el RUI; o del sistema de identificación que defina el Gobierno Nacional; en campo o con respuesta en oficina según lo establece la metodología SISBEN, el RUI, o el sistema de identificación definida por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

- Garantizar la atención integral de las solicitudes previamente ingresadas, la cual depende de las solicitudes pendientes y la demanda que se presente mensualmente por parte de la comunidad de todas las comunas y corregimientos del Distrito Especial.

Generalidades:

Las actividades desarrolladas en la operación se determinan a través de las especificaciones técnicas incluidas en el Contrato con el DAP y la metodología establecida por el DNP.

A continuación, se describen los objetivos específicos a los cuales se les debe dar cumplimiento en el presente contrato:

1. Realizar las encuestas del Sisbén en todas las comunas y corregimientos del Distrito Especial, de acuerdo con la demanda de solicitudes presentadas por la comunidad, o aquellas definidas por parte del Departamento Administrativo de Planeación en aras de: dar respuesta a los derechos de petición, tutelas, realizar validaciones, verificaciones y/o cualquier actividad que pueda resultar necesaria en la aplicación de una encuesta del Sisbén, cumpliendo con los lineamientos, manuales, instructivos y demás directrices establecidos por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

2. Recolectar, archivar y gestionar diariamente todas las solicitudes de los ciudadanos con los soportes y documentos que hacen parte de estas, las cuales fueron previamente recibidas por el Distrito Especial en todos los puntos de atención definidos en todo el territorio Distrital; dicha información deberá estar disponible para que el contratista realice posteriormente el respectivo proceso de campo y de oficina. El procedimiento de entrega y recibo de la documentación se debe realizar bajo los lineamientos definidos por el Distrito Especial de Medellín por medio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía; así mismo, el procedimiento para las solicitudes devueltas estará acorde a los lineamientos del DAP en coordinación con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

3. Proyectar respuesta a los requerimientos judiciales (Tutelas, fallos de tutela y todo lo relacionado con éstas, entre otros requerimientos judiciales) y PQRSD relacionados con el Sisbén y entrega de estas a las entidades correspondientes y/o definidos por el DAP.

4. Mantener el control, el almacenamiento, la custodia y el manejo del archivo físico de solicitudes, con los soportes documentales, según las directrices del DNP y las emanadas por el Distrito Especial.

5. Controlar y custodiar el archivo histórico de fichas Sisbén.

6. Actualizar la base de datos Sisbén siguiendo lineamientos que brinde el Departamento Nacional de Planeación para registros específicos.

7. Registrar en el software que proporcione el DNP, las solicitudes provenientes de los Derechos de Petición y de Tutelas que le indique el Departamento Administrativo de Planeación.

A continuación, se presenta el cuadro general de solicitudes registradas y gestionadas el 30 de junio y del mes de julio de 2026.

1. Trabajo de Campo:

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo del 30 de junio y el mes de julio de 2026, Medellín

Detalle	Pendiente al 28 de junio de 2026	Recibido, 30 junio y mes de julio de 2026	Total, por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido julio de 2026	% Atención	Pendiente al 31 de julio de 2026
Solicitud Encuesta	1.134	6.172	7.306	5.470	289	716	6.475	89%	831
Total	1.134	6.172	7.306	5.470	289	716	6.475	89%	831

Fuente: SisbenApp- julio de 2026

Tabla 2 Cuadro descriptivo de la gestión de atendidas del 30 de junio y el mes de julio de 2026, Medellín

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	5.470
No Efectivas	1.005
Rechazadas	3

Nota: El dato de No efectivas en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las no efectivas (289) más las Gestionadas con atención telefónicamente (716) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

De las 5470 encuestas hay 2 encuestas que fueron efectivas, se sincronizaron y transmitieron al DNP pero nuevamente regresaron a estado pendiente, a la espera de respuesta del DNP para su certificación y solución. Y 3 encuestas que fueron rechazadas por novedad en el registro.

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

El porcentaje de efectividad promedio en el mes de julio fue de 90% con un total de 5.338 encuestas efectivas.

El 30 de junio se realizaron 132 encuestas.

En julio se realizaron 5 solicitudes de encuesta por Tutela o Fallo de Tutela.

En julio se laboró en promedio con un total de 19 encuestadores y 4 supervisores.

En el Anexo Nº 1 se incluye el archivo “GestionadoSisbenApp” donde se visualiza el detalle de cada una de las solicitudes y sus estados o resultados finales; atendidas, efectivas y no efectivas; estas se distribuyen en los siguientes ítems que también se encuentran en el anexo No.1.

Encuestas Efectivas: 5.338 de julio y 132 del 30 de junio Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas no efectivas: 281 de julio y 8 del 30 de junio Ver Anexo N°1, pestaña “no efectivas”
Encuestas a facturar: 5.333 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Canceladas telefónicamente: 688 de julio y 28 del 30 de junio Ver anexo Nº 1, pestaña “Canceladas telefónicamente y canceladas en punto”.
Encuestas rechazadas: 3 Ver Anexo N°1, pestaña “rechazadas”
Encuestas Gestionadas sin aprobar (efectivas en estado pendiente): 2 Ver Anexo N°1, pestaña “efectivas pendientes”

Nota: las 132 encuestas realizadas y aprobadas del 30 de junio fueron incluidas en factura aparte, por temas contables.

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

Resultado	Cantidad	%
Personas ausentes	294	5%
Ausente segunda visita	79	1%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	9	0%
Rechazo - No Coinciden las personas	71	1%
Rechazo - No coincide dirección	116	2%
Rechazo - Documentos vencidos	3	0%
Desocupada	2	0%
Demolida	1	0%
Efectiva	5338	90%
Total	**5.913**	**100%**

Fuente: Informes de producción –julio de 2026

El porcentaje de solicitudes con resultado no efectivo por diferentes razones como, error en la dirección, error en el número de personas y rechazos suma un 3%.

El total de personas ausentes en el mes de julio fue de 373 solicitudes, de las cuales 294 se les debe realizar una segunda visita.

Otro componente que permanece con una leve variedad a través del histórico estadístico es el resultado de “Dirección no coincide” con un 2%, para la reducción del resultado de este dato se puede gestionar también desde el centro de atención, instando a los usuarios para que nos den muy bien la dirección donde están viviendo actualmente, solicitando en lo posible la cuenta de servicios y que nos indiquen puntos de referencia claros cuando no se cuenta con ella.

En resumen, del trabajo de campo se obtuvo:

El promedio de encuestas efectivas en el mes fue de:

- 12 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 226 solicitudes efectivas en promedio por día
- 90% de efectividad

El total de solicitudes pendientes al 31 de julio fue de 831. De estas 831 hay 606 solicitudes ya agendadas y asignadas en los DMC para visitar los días 1 y 3 de agosto y 225 soportes que están en recolección de documentos y validación.

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 277 en promedio, del portal ciudadano no ingresaron solicitudes.

El total de solicitudes que ingresaron en el mes de julio fue de 5.820 y del 30 de junio fue de 352.

La tabla 4 presenta 6 solicitudes en estado pendiente porque el solicitante se encuentra hospitalizado y no se dispone de un informante calificado para atender la visita del encuestador

Tabla 4 Reporte de solicitud pendiente por ausencia de informante calificado, Medellín

Radicado	Fecha Solicitud	Tipo Solicitud	Nombre	Novedad
050014231046900000659	15/07/2026	NUEVA ENCUESTA	Libardo Antonio Gomez García	Fuera de la ciudad, llamar después del 17 de agosto
050016211324900022893	22/07/2026	NUEVA ENCUESTA	Eliudt Gonzalo Ramirez Peña	Fuera de la ciudad, llamar después del 12 de agosto

Radicado	Fecha Solicitud	Tipo Solicitud	Nombre	Novedad
05001219737600000541	22/07/2026	NUEVA ENCUESTA	Bacilia Martinez Mosquera	Fuera de la ciudad, llamar después del 15 de agosto
05001636104840001553 3	27/07/2026	NUEVA ENCUESTA	Lina Marcela Bolivar Betancur	Fuera de la ciudad, llamar después del 10 de agosto
05001272104760000374 2	26/05/2026	NUEVA ENCUESTA	Jorge Luis Gil Lujan	Hospitalizado
05001208129920001722 1	27/07/2026	NUEVA ENCUESTA	Carolina Palacio Rua	No pueden atender, llamar después del 10 de agosto

Fuente: Informes de producción – julio de 2026

2. Control Calidad Trabajo de Campo:

Como complemento al proceso de trabajo de campo, los supervisores realizaron acompañamiento a su grupo de encuestadores en el mes de julio, en total se realizaron 617 acompañamientos efectivos, de los cuales 57 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 9% frente al total de lo visitado. El número de solicitudes en verificación ha disminuido considerablemente lo que no permite cumplir con visitar el 15% de solicitudes de este tipo en el mes.

En el acompañamiento se realiza control de calidad a los tiempos en la realización de la encuesta, adecuado registro de la georreferenciación, aplicación de conceptos metodológicos de acuerdo con la metodología establecida por el DNP y directrices del DAP, cumplimiento del contrato y sus especificaciones técnicas, adecuada presentación personal y actitud de servicio.

Frente al tema de los tiempos para la realización de las encuestas el promedio general está en 17 minutos por encuesta.

El 75% de las encuestas se realizan en un promedio de 20 minutos.

Las siguientes tablas permiten visualizar la cantidad de acompañamientos realizados por los supervisores donde se logra evidenciar:

- Cantidad de visitas realizadas por tipo de solicitud
- Cantidad de acompañamientos por encuestador por semana

Tabla 5 Acompañamientos realizados por tipo de solicitud en el mes de julio de 2026, Medellín

Tipo Solicitud	Cantidad	%
Encuesta Nueva	340	55,11%
Verificación	57	9,24%
Reencuesta	177	28,69%
Inconformidad	43	6,97%
Total	**617**	**100%**

Fuente: Planillas control de calidad – julio de 2026

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

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
Cristiam Antonio Castro Castro	Andres Felipe Garcia Ruiz	5	9	8	7	8	**37**
	Natalia Londono Gonzalez	0	5	6	5	7	**23**
	Diego Alejandro Castaneda	0	8	6	2	6	**22**
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	0	7	7	8	6	**28**
	Karelys Helena Martinez Verdesa	5	7	7	4	8	**31**
	Total	**10**	**36**	**34**	**26**	**35**	**141**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Semana 5**	**Total**
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Daniel Yepes Munoz	7	7	4	6	2	**26**
	Johana Marcela Loaiza Rios	0	8	5	3	3	**19**
	Cristian Camilo Giraldo Gonzalez	0	9	6	7	16	**38**
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	7	8	3	8	9	**35**
	Juan Esteban Londoño Alvarez	0	9	7	3	8	**27**
	Total	**14**	**41**	**25**	**27**	**38**	**145**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Semana 5**	**Total**
Angelo Mauricio Palma Manrique	Jhon Harold Vargas Saldarriaga	10	9	8	0	4	**31**
	Jennyfer Fuentes Diaz	3	7	8	7	4	**29**
	Euclides Blanquiceth Pajaro	5	7	10	8	12	**42**
	Michael Stiven Perez Correa	5	8	8	7	2	**30**
	Leidy Biviana Osorio Loaiza	0	0	0	0	8	**8**
	Juan Camilo Miranda Rodriguez	7	6	10	0	0	**23**
	Total	**30**	**37**	**44**	**22**	**30**	**163**

Supervisor Supervisor	Encuestador Encuestador	Semana 1 Semana 1	Semana 2 Semana 2	Semana 3 Semana 3	Semana 4 Semana 4	Semana 5 Semana 5	Total Total
Andres Mauricio Montoya Ortega	Diana Marcela Gaviria Rojas	0	13	6	9	11	**39**
	Tatiana Marcela Pinto Guerra	8	10	3	8	8	**37**
	Kevin Smith Arenas Garcia	8	9	8	4	4	**33**
	Cristian Daniel Rodriguez Duque	8	15	7	2	12	**44**
	Even Fernando Ortiz Celis	0	0	6	7	2	**15**
	Total	**24**	**47**	**30**	**30**	**37**	**168**

Fuente: Planillas control de calidad –julio de 2026

Por parte de Apoyo a trabajo de campo se realizaron 11 acompañamientos durante el mes de julio tanto a encuestadores como a sus supervisores.

El Anexo N°2 contiene las actas de reunión efectuadas con el equipo supervisor y encuestador del mes de julio de 2026, la tabla con los resultados de control de calidad realizado al equipo de campo.

3. Atención de Tutelas y PQRS

Tabla 7 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD del 30 de junio y el mes de julio de 2026, Medellín

Tipo de Solicitud	Pendiente al 28 de junio de 2026	Recibido, 30 junio y mes de julio de 2026	Total, por atender	Atendido julio de 2026	% Atención	Pendiente al 31 de julio de 2026
Tutelas-Fallos	0	115	115	115	100%	0
Derechos de Petición	6	182	188	187	99%	1
Total	**6**	**297**	**303**	**302**	**100%**	**1**

Fuente: Mercurio – Julio de 2026

Con la entrada en vigor de la nueva plataforma de la ventanilla social y la clasificación RUI, el viernes 31 de julio se realizó un corte en la proyección de las PQRSD para poder dejarlas firmadas antes de que cambiara la clasificación del ciudadano, motivo por el cual quedaron por proyectar 13 peticiones que corresponden a las ingresadas el 30 y 31 de julio; sin embargo, estas peticiones se lograron proyectar los primeros días de agosto.

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 100%, quedando 1 petición por proyectar que requiere de gestión por parte del DNP; total peticiones ingresadas: 182

Frente al tema de las tutelas y fallos en julio se recibieron 115 entre fallos y tutelas de las cuales 55 requirieron una respuesta.

El anexo N° 4 contiene solo la relación de las PQRS ingresadas y proyectadas.

En el anexo Nº 3, el archivo de Excel tiene la columna J, llamada “Procedimiento” donde se enuncia cuáles de ellas requieren respuesta.

Tabla 8 Relación de tutelas atendidas el 30 de junio y las del mes de julio de 2026, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	30/06/2026	2026-00117	CON RESPUESTA
2	30/06/2026	2026-00296	NO REQUIERE RESPUESTA
3	30/06/2026	2026-10307	NO REQUIERE RESPUESTA
4	30/06/2026	2026-00124	NO REQUIERE RESPUESTA
5	30/06/2026	2026-10137	NO REQUIERE RESPUESTA
6	30/06/2026	2026-00840	CON RESPUESTA
7	30/06/2026	2026-00720	NO REQUIERE RESPUESTA
8	01/07/2026	2026-00575	CON RESPUESTA
9	01/07/2026	2026-00375	CON RESPUESTA
10	01/07/2026	2026-00386	CON RESPUESTA
11	01/07/2026	2026-00855	NO REQUIERE RESPUESTA
12	01/07/2026	2026-00742	NO REQUIERE RESPUESTA
13	02/07/2026	2026-00897	CON RESPUESTA
14	02/07/2026	2026-00583	NO REQUIERE RESPUESTA
15	02/07/2026	2026-10147	CON RESPUESTA
16	02/07/2026	2026-00194	NO REQUIERE RESPUESTA
17	02/07/2026	2026-00182	CON RESPUESTA
18	02/07/2026	2026-00373	NO REQUIERE RESPUESTA
19	02/07/2026	2026-00344	NO REQUIERE RESPUESTA
20	02/07/2026	2026-00915	CON RESPUESTA
21	03/07/2026	2026-00563	NO REQUIERE RESPUESTA
22	03/07/2026	2026-00583	NO REQUIERE RESPUESTA
23	03/07/2026	2026-00129	NO REQUIERE RESPUESTA
24	03/07/2026	2026-10124	CON RESPUESTA
25	03/07/2026	2026-00899	NO REQUIERE RESPUESTA
26	06/07/2026	2026-00658	NO REQUIERE RESPUESTA
27	06/07/2026	2026-00375	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
28	06/07/2026	2026-00915	NO REQUIERE RESPUESTA
29	06/07/2026	2026-00932	CON RESPUESTA
30	07/07/2026	2026-00931	CON RESPUESTA
31	07/07/2026	2026-00694	CON RESPUESTA
32	08/07/2026	2026-00403	CON RESPUESTA
33	08/07/2026	2026-00236	NO REQUIERE RESPUESTA
34	08/07/2026	2026-00386	NO REQUIERE RESPUESTA
35	08/07/2026	2026-00720	NO REQUIERE RESPUESTA
36	08/07/2026	2026-00937	CON RESPUESTA
37	09/07/2026	2026-10147	NO REQUIERE RESPUESTA
38	10/07/2026	2026-00955	CON RESPUESTA
39	10/07/2026	2026-00875	CON RESPUESTA
40	10/07/2026	2026-00407	CON RESPUESTA
41	10/07/2026	2026-00321	NO REQUIERE RESPUESTA
42	10/07/2026	2026-00897	NO REQUIERE RESPUESTA
43	10/07/2026	2026-00915	NO REQUIERE RESPUESTA
44	10/07/2026	2026-00388	CON RESPUESTA
45	10/07/2026	2026-00956	CON RESPUESTA
46	10/07/2026	2026-00963	CON RESPUESTA
47	10/07/2026	2026-00254	NO REQUIERE RESPUESTA
48	14/07/2026	2026-00351	CON RESPUESTA
49	14/07/2026	2026-00347	CON RESPUESTA
50	14/07/2026	2026-00946	CON RESPUESTA
51	14/07/2026	2026-00317	NO REQUIERE RESPUESTA
52	14/07/2026	2026-00875	CON RESPUESTA
53	15/07/2026	2026-00952	CON RESPUESTA
54	15/07/2026	2026-00259	CON RESPUESTA
55	15/07/2026	2026-00148	CON RESPUESTA
56	15/07/2026	2026-00999	CON RESPUESTA
57	15/07/2026	2026-00956	CON RESPUESTA
58	15/07/2026	2026-00257	CON RESPUESTA
59	15/07/2026	2026-10424	CON RESPUESTA
60	15/07/2026	2026-00443	CON RESPUESTA
61	16/07/2026	2026-00276	CON RESPUESTA
62	16/07/2026	2026-00730	NO REQUIERE RESPUESTA
63	16/07/2026	2026-00932	NO REQUIERE RESPUESTA
64	16/07/2026	2026-00931	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
65	16/07/2026	2026-00228	CON RESPUESTA
66	17/07/2026	2026-00347	NO REQUIERE RESPUESTA
67	17/07/2026	2026-00211	CON RESPUESTA
68	17/07/2026	2026-00937	NO REQUIERE RESPUESTA
69	17/07/2026	2026-10124	NO REQUIERE RESPUESTA
70	17/07/2026	2026-00182	NO REQUIERE RESPUESTA
71	21/07/2026	2026-01162	CON RESPUESTA
72	21/07/2026	2026-00109	CON RESPUESTA
73	21/07/2026	2026-00152	CON RESPUESTA
74	21/07/2026	2026-10424	NO REQUIERE RESPUESTA
75	21/07/2026	2026-00694	NO REQUIERE RESPUESTA
76	21/07/2026	2026-00955	NO REQUIERE RESPUESTA
77	21/07/2026	2026-01022	CON RESPUESTA
78	21/07/2026	2026-00378	CON RESPUESTA
79	22/07/2026	2026-10451	CON RESPUESTA
80	22/07/2026	2026-01162	NO REQUIERE RESPUESTA
81	22/07/2026	2026-00403	NO REQUIERE RESPUESTA
82	22/07/2026	2026-01040	CON RESPUESTA
83	22/07/2026	2026-00407	CON RESPUESTA
84	23/07/2026	2026-00317	CON RESPUESTA
85	23/07/2026	2026-00317	CON RESPUESTA
86	23/07/2026	2026-00117	NO REQUIERE RESPUESTA
87	24/07/2026	2026-00946	NO REQUIERE RESPUESTA
88	24/07/2026	2026-00236	NO REQUIERE RESPUESTA
89	24/07/2026	2026-00378	NO REQUIERE RESPUESTA
90	24/07/2026	2026-00276	NO REQUIERE RESPUESTA
91	24/07/2026	2026-00999	NO REQUIERE RESPUESTA
92	24/07/2026	2026-00994	CON RESPUESTA
93	27/07/2026	2026-00952	NO REQUIERE RESPUESTA
94	27/07/2026	2026-00963	NO REQUIERE RESPUESTA
95	27/07/2026	2026-00407	NO REQUIERE RESPUESTA
96	27/07/2026	2026-10373	NO REQUIERE RESPUESTA
97	27/07/2026	2026-01022	NO REQUIERE RESPUESTA
98	27/07/2026	2026-00306	CON RESPUESTA
99	27/07/2026	2026-10104	CON RESPUESTA
100	27/07/2026	2026-00825	NO REQUIERE RESPUESTA
101	28/07/2026	2026-01027	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
102	28/07/2026	2026-00228	NO REQUIERE RESPUESTA
103	28/07/2026	2026-10124	NO REQUIERE RESPUESTA
104	29/07/2026	2026-10166	CON RESPUESTA
105	29/07/2026	2026-00351	NO REQUIERE RESPUESTA
106	30/07/2026	2026-00257	NO REQUIERE RESPUESTA
107	30/07/2026	2026-01038	CON RESPUESTA
108	30/07/2026	2026-00397	CON RESPUESTA
109	30/07/2026	2026-00152	NO REQUIERE RESPUESTA
110	31/07/2026	2026-10166	NO REQUIERE RESPUESTA
111	31/07/2026	2026-00215	CON RESPUESTA
112	31/07/2026	2026-00317	CON RESPUESTA
113	31/07/2026	2026-00148	NO REQUIERE RESPUESTA
114	31/07/2026	2026-01065	CON RESPUESTA
115	31/07/2026	2026-01071	CON RESPUESTA

El Anexo N° 3 contiene la relación de las tutelas recibidas el 30 de junio y las del mes de julio de 2026.

El Anexo N° 4 contiene el archivo con las PQRS proyectadas el 30 de junio y las del mes de julio de 2026.

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

Tabla 9 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, junio 30 y mes de julio de 2026.

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	115
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	175
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	115
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	6.257
Atención buzón del Sisbén	Auxiliar de oficina	1	407
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	9	12.041

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	4	6.064

Fuente: Informes de producción – julio de 2026

La distribución del personal en las diferentes actividades puede presentar cambios durante el mes o un periodo determinado de tiempo, esto por el alto volumen de solicitudes o contingencias presentadas a fin de dar cubrimiento en los diferentes frentes de trabajo.

4. Buzón del Sisbén:

El comportamiento del buzón del Sisbén en el mes de julio fue el siguiente:

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de julio de 2026.

Estos correos corresponden a consultas realizadas por la ciudadanía. Para la respuesta a las solicitudes que requieren encuesta, inclusión, retiro o modificación se están utilizando las plantillas definidas previamente con base en la instrucción dada por el DNP para el registro de trámites a través de los canales oficiales establecidos.

En julio se brindó respuesta a 71 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 90 correos se enviaron a radicar a través de servicio a la ciudadanía por el sistema Mercurio con el fin de generar respuestas a las solicitudes de Fiscalía, Policía o comunidad en general que requieren una respuesta más a profundidad dado que a través de las plantillas definidas no aplica dicha respuesta.

De juzgados y diferentes dependencias de la Alcaldía se recibieron 235 correos.

El 30 de junio se gestionaron 18 correos desde el buzón, de los cuales 7 se enviaron a radicar y 4 se respondieron con plantilla, el resto (7) corresponden a correos de juzgados y dependencias de la Alcaldía.

El Anexo N° 5 contiene la relación de los correos recibidos a través del buzón del Sisbén correspondientes a los enviados a atención ciudadana para su radicación a través del sistema mercurio, los correos a los que se les respondió con la nueva plantilla de respuesta a consultas puntuales de como solicitar un trámite del Sisbén.

Tabla 10 Correos recibidos y atendidos en el mes de julio de 2026. Medellín.

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Total	%
jun-30	4	7	**11**	**6%**
jul-26	71	90	**161**	**94%**
Total	**75**	**97**	**172**	**100%**
%	**44%**	**56%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – julio de 2026

5. Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:

En el mes de julio se realizaron labores en el archivo físico correspondientes a la disposición de fichas y soportes de las diferentes solicitudes y su correspondiente almacenamiento en forma consecutiva. Estos documentos (fichas y soportes) hacen parte de insumos que se deben suministrar para dar respuesta a tutelas y derechos de petición

En julio se efectuó el control, almacenamiento y la custodia de los soportes, así mismo el proceso de archivo de los soportes de trámites virtuales correspondientes a los gestionados en el periodo de referencia del informe.

- Soportes de encuestas, gestionados en el mes de julio de 2026: 6.257 solicitudes

El Anexo Nº 6 contiene la relación de los radicados enviados para su almacenamiento y custodia en el archivo físico. En este archivo hay 3 pestañas por tipo de solicitud llamadas: Encuestas efectivas (5.470), Gestionadas telefónicamente (498), no efectivas (289), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En el mes de julio se trabajaron varias campañas: la campaña de agendamiento, verificación, rechazadas y el debido proceso que corresponde a las devoluciones.

Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de julio de 2026, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**6.579**	**55%**
Confirmada con un informante calificado	6.579	55%

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

Fuente: Aplicativo Collect-e – julio de 2026

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Información suministrada	11	92%
No contesta/buzón de mensajes	1	8%
Total	**12**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – julio de 2026

7. Rechazadas del DNP:

En el mes de julio se generaron 109 rechazadas y los resultados de los contactos telefónicos fueron las siguientes:

Detalle	Cantidad
Efectiva	87
No efectiva	21
Escalar DNP	1
Total	**109**

Con la actualización mediante registros administrativos el DNP ha venido rechazando algunas encuestas, por actualización de datos en SisbeApp, ejemplo actualización de datos de identificación, retiro de personas fallecidas entre otras.

Adicionalmente se realizó contacto telefónico a los registros en verificación que fueron reportados al DNP para desmarcar de manera temporal para que el ciudadano realice una solicitud de retiro del jefe de hogar o actualización de datos del jefe del hogar. El total de registros reportados en julio fueron 33, los cuales fueron desmarcados oportunamente para contactar al ciudadano e informar la novedad para poder realizar una solicitud de retiro o actualización del jefe del hogar.

Los resultados de las llamadas realizadas en julio fueron las siguientes:

Detalle	Cantidad
Efectiva	28
No contesta/errado	5
Total	**33**

El Anexo N° 8 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondiente al periodo del mes de julio de 2026 y los registros en verificación reportados al DNP para ser desmarcados y poder realizar una solicitud de retiro o actualización del jefe del hogar.

8. Proceso de notificaciones

En el mes de julio se realizó entrega de 200 citaciones para que el ciudadano se notifique para recibir el acto administrativo.

Con corte al 31 de julio se tiene los siguientes datos de casos en verificación marca 10:

CORTE	PERSONAS	HOGARES	FICHAS
10/04/2026	40.956	28.585	28.402
08/05/2026	40.716	28.455	28.278
09/06/2026	40.161	27.994	27.820
31/07/2026	40.019	28.112	27.949

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

9. Portal de Solicitudes:

En el mes de julio no se recibieron solicitudes a través del portal ciudadano. El Anexo N° 10 contiene la base de datos de los tramites presenciales registrados en los diferentes puntos de atención ciudadana del 30 de junio y del mes de julio.

10. Atención a jornadas institucionales:

En el mes de julio se presentó y asistió a 3 jornadas institucionales con los siguientes resultados:

Fecha	Nombre Evento/Entidad	Personas Atendidas	Radicados realizados
17 de julio	Casa de Justicia Móvil comuna 1 Popular	34	11
23 de julio	Casa de Justicia Móvil comuna 3 Manrique	45	14
24 de julio	Personería en mi comuna-Comuna 9 Buenos Aires	45	14
Total		124	39

11. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 11 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén el 30 de junio y del mes de julio de 2026. Adicional contiene una hoja con la relación del personal que tiene acceso a SisbenApp y su rol.

Cordialmente;

Laura López

LAURA CRISTINA LOPEZ MAZO
Ejecutiva de Operaciones de Experiencia Cliente