CONTRATO INTERADMINISTRATIVO

4600107994 DE 2026

ENTRE EMTELCO Y LA ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Informe mes de agosto de 2026
Contrato 4600107994

Medellín, Septiembre 10 de 2026

Contenido de tablas

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo del mes de agosto de 2026, Medellín 6
Tabla 2 Cuadro descriptivo de encuestas de la gestión de atendidas del mes de agosto de 2026, Medellín 6
Tabla 3 Cuadro de solicitudes visitadas según resultado de visita, en el mes de agosto 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 agosto de 2026, Medellín 9
Tabla 6 Cantidad de acompañamientos por semana y por encuestador en el mes de agosto de 2026, Medellín 9
Tabla 7 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de agosto de 2026, Medellín 11
Tabla 8 Relación de tutelas atendidas en el mes de agosto de 2026, Medellín..... 11
Tabla 9 Personal de Oficina para atención de Tutelas, derechos de petición, atención del buzón y personal de Contac center, mes de agosto de 2026. 14
Tabla 10 Correos recibidos y atendidos en el mes de agosto de 2026. Medellín. 15
Tabla 11 Resultados de llamadas realizadas al proceso de agendamiento realizadas en el mes de agosto de 2026, Medellín. 16
Tabla 12 Resultados de todas las llamadas realizadas al proceso de devoluciones realizadas en el mes de agosto de 2026, Medellín. 17
Tabla 13 Resultados de llamadas realizadas al proceso de rechazadas por el DNP en el mes de agosto de 2026, Medellín. 17
Tabla 14 Resultados debido proceso casos en verificación marca 10, en el mes de agosto de 2026, Medellín. 18
Tabla 15 Resultados de participación en jornadas institucionales en el mes de agosto de 2026, Medellín. 19

ANEXOS

Anexo 1 Cuadro general de solicitudes de campo del mes de agosto de 2026

Anexo 2 Actas de reunión equipo supervisores en el mes de agosto de 2026 y data de control calidad

Anexo 3 Relación y respuesta a las tutelas recibidas del mes de agosto de 2026

Anexo 4 Relación y respuesta a los derechos de petición recibidas y atendidas del mes de agosto de 2026

Anexo 5 Archivos del buzón en el mes de agosto de 2026

Anexo 6 Informe de gestión del mes en control, almacenamiento y manejo del archivo físico

Anexo 7 Informe de gestión de llamadas contact center del mes de agosto de 2026.

Anexo 8 Relación de la gestión de solicitudes rechazadas por el DNP en el mes de agosto de 2026.

Anexo 9 Informe con relación de encuestas de autodeclaración de información del mes agosto de 2026

Anexo 10 Base de datos de solicitudes pendientes con los resultados de correo certificado del mes de agosto de 2026.

Anexo 11 Relación de personas atendidas en las jornadas institucionales del mes de agosto de 2026

Anexo 12 Relación de personal que presto los servicios del mes de agosto 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 mes de agosto 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 del mes de agosto de 2026.

1. Trabajo de Campo:

Tabla 1 Cuadro general de solicitudes de trabajo de campo del mes de agosto de 2026, Medellín

Detalle	Pendiente al 31 de julio de 2026	Recibido mes de agosto de 2026	Total, por atender	Encuestas Realizadas	No efectivas	Gestionadas con atención telefónica	Atendido agosto de 2026	% Atención	Pendiente al 31 de agosto de 2026
Solicitud Encuesta	831	5.219	6.050	4.477	296	413	5.186	86%	864

Fuente: SisbenApp- agosto de 2026

Tabla 2 Cuadro descriptivo de encuestas de la gestión de atendidas del mes de agosto de 2026, Medellín

Tipo de Solicitud	Total efectivas
Efectivas	4.477
No Efectivas	709
Rechazadas	2

Nota: El dato de No efectivas en la tabla 2, corresponde a la sumatoria del dato de las no efectivas (296) más las Gestionadas con atención telefónicamente (413) de la Tabla 1, estas correspondientes a solicitudes de SisbenApp.

De las 4.477 encuestas hay 2 encuestas que fueron rechazadas por novedad en el registro. Se identificó 1 encuesta que fue realizada el 11 de agosto y el 12 de agosto fue cancelada en el punto de atención con la nota “se cancela por error en radicación”, y registraron una nueva solicitud.

El promedio de encuestas que se obtuvo en el mes de agosto fue de 11 encuestas efectivas diarias por encuestador.

El porcentaje de efectividad promedio en el mes de agosto fue de 88% con un total de 4.477 encuestas efectivas.

En agosto se realizaron 2 solicitudes de encuesta por Tutela o Fallo de Tutela.

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

En el Anexo Nº 1 se incluye el archivo “Cuadro general de solicitudes de campo” 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: 4.477 Ver anexo Nº 1 pestaña “Efectivas”
Encuestas no efectivas: 296 Ver Anexo N°1, pestaña “no efectivas”
Encuestas a facturar: 4.474 Ver anexo Nº 1, pestaña “Encuestas_facturar”.
Canceladas telefónicamente: 414 Ver anexo Nº 1, pestaña “Canceladas telefónicamente”.
Encuestas rechazadas: 2 Ver Anexo N°1, pestaña “rechazadas”
Cancelada en punto: 1 Ver Anexo N°1, cancelada en punto

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

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Personas ausentes	284	5,6%
Ausente segunda visita	72	1,4%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	12	0,2%
Rechazo - No Coinciden las personas	68	1,3%
Rechazo - No coincide dirección	140	2,8%
Rechazo - Documentos vencidos	1	0,0%
Desocupada	3	0,1%
Efectiva	4477	88,5%
Total	**5.057**	100%

Fuente: Informes de producción – agosto 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 3,7%.

El total de personas ausentes en el mes de agosto fue de 356 solicitudes, de las cuales 284 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 2,4%, 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:

- 11 solicitudes efectivas diarias por encuestador
- 210 solicitudes efectivas en promedio por día
- 88% de efectividad

El total de solicitudes pendientes al 31 de agosto fue de 864. De estas 864 hay 497 solicitudes ya agendadas y asignadas en los DMC para visitar los días 1 y 2 de septiembre y 367 soportes que están en recolección de documentos y validación.

El promedio de solicitudes que ingresaron por día de lunes a viernes fue de 275 en promedio y el total fue de 5.219 solicitudes.

La tabla 4 presenta 8 solicitudes en estado pendiente porque no se dispone de un informante calificado para atender la visita del encuestador por encontrarse fuera de la ciudad.

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 Garcia	Fuera de la ciudad
05001323130000012675	31/08/2026	NUEVA ENCUESTA	Yecid Jaime Salinas Ramirez	Fuera de la ciudad
05001637132440012869	31/08/2026	NUEVA ENCUESTA	Luis Miguel Cardenas Delgado	Fuera de la ciudad
05001636132490015573	27/08/2026	NUEVA ENCUESTA	Maria Teresa Cano Hoyos	Fuera de la ciudad
05001283132390011694	25/08/2026	NUEVA ENCUESTA	Jose Israel Martinez Moreno	Fuera de la ciudad
05001271104840007864	21/08/2026	NUEVA ENCUESTA	Yardly Mildre Salazar Pinilla	Fuera de la ciudad
05001645132340014679	19/08/2026	NUEVA ENCUESTA	Neftali Moreno Tamayo	Fuera de la ciudad
05001269132370013250	13/08/2026	NUEVA ENCUESTA	Nubia Estela Cardona Rodriguez	Fuera de la ciudad

Fuente: Informes de producción – agosto 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 agosto, en total se realizaron 538 acompañamientos efectivos, de los cuales 52 corresponden a solicitudes de encuesta por verificación, que representa un 10% 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 13 a 22 minutos, siendo el tiempo mayor de 52 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 agosto de 2026, Medellín

Tipo Solicitud	Cantidad	%
Encuesta Nueva	254	47,21%
Reencuesta	168	31,23%
Inconformidad	64	11,90%
Verificacion	52	9,67%
Total general	**538**	**100%**

Fuente: Planillas control de calidad – agosto de 2026

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

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
Carlos Andres Echeverri Tangarife	Cristian Camilo Giraldo Gonzalez	8	8	5	22	**43**
	Johana Marcela Loaiza Rios	1	7	10	6	**24**
	Daniel Yepes Munoz	4	8	5	6	**23**
	Liliana Patricia Ricardo Diaz	7	11	7	7	**32**

Supervisor	Encuestador	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total
	Juan Esteban Londono Alvarez	6	4	6	8	**24**
	Total	**26**	**38**	**33**	**49**	**146**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Angelo Mauricio Palma Manrique	Jhon Harold Vargas Saldarriaga	3	7	3	9	**22**
	Jennyfer Fuentes Diaz	4	14	0	8	**26**
	Euclides Blanquiceth Pajaro	7	0	1	5	**13**
	Michael Stiven Perez Correa	6	0	5	8	**19**
	Leidy Biviana Osorio Loaiza	0	7	3	8	**18**
	Juan Camilo Miranda Rodriguez	15	11	1	0	**27**
	Total	**35**	**39**	**13**	**38**	**125**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Andres Mauricio Montoya Ortega	Kevin Smith Arenas Garcia	6	4	6	15	**31**
	Diana Marcela Gaviria Rojas	5	4	19	13	**41**
	Cristian Daniel Rodriguez Duque	3	13	9	10	**35**
	Even Fernando Ortiz Celis	6	6	0	6	**18**
	Tatiana Marcela Pinto Guerra	3	8	0	8	**19**
	Total	**23**	**35**	**34**	**52**	**144**
Supervisor	**Encuestador**	**Semana 1**	**Semana 2**	**Semana 3**	**Semana 4**	**Total**
Cristiam Antonio Castro Castro	Natalia Londono Gonzalez	6	6	7	12	**31**
	Diego Alejandro Castaneda	1	4	8	8	**21**
	Andres Felipe Garcia Ruiz	7	6	7	7	**27**
	Anny Yulieth Perez Pulgarin	10	5	1	6	**22**
	Karelys Helena Martinez Verdesa	2	7	7	6	**22**
	Total	**26**	**28**	**30**	**39**	**123**

Fuente: Planillas control de calidad – agosto de 2026

Por parte de Apoyo a trabajo de campo se realizaron 15 acompañamientos durante el mes de agosto 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 agosto de 2026, la tabla con los resultados de control de calidad realizado al equipo de campo.

3. Atención de Tutelas y PQRS

Tabla 7 Cuadro descriptivo de la gestión de tutelas y PQRSD en el mes de agosto de 2026, Medellín

Tipo de Solicitud	Pendiente al 31 de julio de 2026	Recibido mes de agosto de 2026	Total, por atender	Atendido agosto de 2026	% Atención	Pendiente al 31 de agosto de 2026
Tutelas-Fallos	0	90	90	90	100%	0
Derechos de Petición	1	240	241	237	98%	4
Total	**1**	**330**	**331**	**327**	**99%**	**4**

Fuente: Mercurio – Agosto de 2026

El porcentaje de atención en el proceso de las tutelas y derechos de petición fue del 99%, quedando 4 peticiones por proyectar que corresponden a las ingresadas en los últimos días de agosto; total peticiones ingresadas: 240

Frente al tema de las tutelas y fallos en agosto se recibieron 90 entre fallos y tutelas de las cuales 41 requirieron una respuesta.

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

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

Tabla 8 Relación de tutelas atendidas en el mes de agosto de 2026, Medellín.

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
1	03/08/2026	2026-00419	CON RESPUESTA
2	03/08/2026	2026-00109	NO REQUIERE RESPUESTA
3	03/08/2026	2026-00443	NO REQUIERE RESPUESTA
4	03/08/2026	2026-00317	NO REQUIERE RESPUESTA
5	03/08/2026	2026-00164	CON RESPUESTA
6	04/08/2026	2026-10467	CON RESPUESTA
7	04/08/2026	2026-00994	NO REQUIERE RESPUESTA
8	04/08/2026	2026-01090	CON RESPUESTA
9	04/08/2026	2026-00407	NO REQUIERE RESPUESTA
10	05/08/2026	2026-00397	NO REQUIERE RESPUESTA
11	05/08/2026	2026-00345	NO REQUIERE RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
12	05/08/2026	2026-01038	NO REQUIERE RESPUESTA
13	06/08/2026	2026-10482	CON RESPUESTA
14	10/08/2026	2026-01096	CON RESPUESTA
15	10/08/2026	2026-00287	CON RESPUESTA
16	10/08/2026	2026-00321	CON RESPUESTA
17	11/08/2026	2026-00306	NO REQUIERE RESPUESTA
18	11/08/2026	2026-00575	NO REQUIERE RESPUESTA
19	11/08/2026	2026-00932	NO REQUIERE RESPUESTA
20	11/08/2026	2026-00899	NO REQUIERE RESPUESTA
21	11/08/2026	2026-00563	NO REQUIERE RESPUESTA
22	11/08/2026	2026-01071	NO REQUIERE RESPUESTA
23	11/08/2026	2026-00085	NO REQUIERE RESPUESTA
24	12/08/2026	2026-00458	CON RESPUESTA
25	12/08/2026	2026-00344	NO REQUIERE RESPUESTA
26	12/08/2026	2026-00875	NO REQUIERE RESPUESTA
27	12/08/2026	2026-01065	NO REQUIERE RESPUESTA
28	12/08/2026	2026-01139	CON RESPUESTA
29	12/08/2026	2026-00215	CON RESPUESTA
30	13/08/2026	2026-00470	CON RESPUESTA
31	13/08/2026	2026-10137	NO REQUIERE RESPUESTA
32	13/08/2026	2026-00116	NO REQUIERE RESPUESTA
33	13/08/2026	2026-01148	CON RESPUESTA
34	13/08/2026	2026-00117	NO REQUIERE RESPUESTA
35	13/08/2026	2026-01090	NO REQUIERE RESPUESTA
36	13/08/2026	2026-10504	CON RESPUESTA
37	14/08/2026	2026-00317	NO REQUIERE RESPUESTA
38	14/08/2026	2026-00386	CON RESPUESTA
39	14/08/2026	2026-01127	CON RESPUESTA
40	14/08/2026	2026-00386	NO REQUIERE RESPUESTA
41	14/08/2026	2026-10467	NO REQUIERE RESPUESTA
42	14/08/2026	2026-00085	CON RESPUESTA
43	14/08/2026	2026-00458	NO REQUIERE RESPUESTA
44	14/08/2026	2026-10482	NO REQUIERE RESPUESTA
45	18/08/2026	2026-00117	NO REQUIERE RESPUESTA
46	18/08/2026	2026-00121	NO REQUIERE RESPUESTA
47	18/08/2026	2026-00173	CON RESPUESTA
48	18/08/2026	2026-00479	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
49	18/08/2026	2026-00487	CON RESPUESTA
50	18/08/2026	2026-10147	NO REQUIERE RESPUESTA
51	19/08/2026	2026-00164	NO REQUIERE RESPUESTA
52	19/08/2026	2026-00929	CON RESPUESTA
53	20/08/2026	2026-00470	CON RESPUESTA
54	20/08/2026	2026-10166	NO REQUIERE RESPUESTA
55	20/08/2026	2026-01096	NO REQUIERE RESPUESTA
56	20/08/2026	2026-00321	NO REQUIERE RESPUESTA
57	20/08/2026	2026-00419	NO REQUIERE RESPUESTA
58	21/08/2026	2026-00431	CON RESPUESTA
59	21/08/2026	2026-01164	CON RESPUESTA
60	21/08/2026	2026-01148	NO REQUIERE RESPUESTA
61	21/08/2026	2026-01139	NO REQUIERE RESPUESTA
62	24/08/2026	2026-01127	NO REQUIERE RESPUESTA
63	24/08/2026	2026-01187	CON RESPUESTA
64	24/08/2026	2026-00085	NO REQUIERE RESPUESTA
65	24/08/2026	2026-01195	CON RESPUESTA
66	24/08/2026	2026-01197	CON RESPUESTA
67	24/08/2026	2026-00484	CON RESPUESTA
68	24/08/2026	2026-00437	CON RESPUESTA
69	25/08/2026	2026-00497	CON RESPUESTA
70	25/08/2026	2026-00287	CON RESPUESTA
71	25/08/2026	2026-00182	CON RESPUESTA
72	25/08/2026	2026-00388	CON RESPUESTA
73	25/08/2026	2026-10104	CON RESPUESTA
74	26/08/2026	2026-00317	CON RESPUESTA
75	26/08/2026	2026-00445	CON RESPUESTA
76	26/08/2026	2026-00431	NO REQUIERE RESPUESTA
77	26/08/2026	2026-00999	NO REQUIERE RESPUESTA
78	26/08/2026	2026-00500	CON RESPUESTA
79	27/08/2026	2026-10387	NO REQUIERE RESPUESTA
80	27/08/2026	2026-01201	CON RESPUESTA
81	27/08/2026	2026-00317	NO REQUIERE RESPUESTA
82	27/08/2026	2026-00479	NO REQUIERE RESPUESTA
83	27/08/2026	2026-00182	NO REQUIERE RESPUESTA
84	28/08/2026	2026-00381	CON RESPUESTA
85	28/08/2026	2026-00205	CON RESPUESTA

Nº	Fecha de notificación	Radicado	Procedimiento
86	28/08/2026	2026-00173	NO REQUIERE RESPUESTA
87	31/08/2026	2026-00502	CON RESPUESTA
88	31/08/2026	2026-01164	NO REQUIERE RESPUESTA
89	31/08/2026	2026-01197	NO REQUIERE RESPUESTA
90	31/08/2026	2026-01162	NO REQUIERE RESPUESTA

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

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

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

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

Proceso	Perfil	Cantidad	Número Atenciones mes
Atención Tutelas	Abogado	1	90
Atención Derechos de Petición	Auxiliar jurídico	2	237
Insumos Tutelas	Auxiliar de oficina	1	90
Archivo de soportes trámites	Auxiliar de Archivo	1	5.187
Atención buzón del Sisbén	Auxiliar de oficina	1	283
Contacto Telefónico al ciudadano	Auxiliar Contac Center	9	8.994
Proceso de validación trámites y análisis de rechazadas del DNP	Auxiliar de oficina	4	4.580

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

- **Correos recibidos en el buzón del Sisbén:** en el mes de agosto 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 agosto se brindó respuesta a 12 correos a través de las diferentes plantillas definidas por el DAP; 83 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 188 correos.

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

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

Mes	Con respuesta directa	Con radicación de servicio a la ciudadanía	Juzgados y otras dependencias	Total	%
jun-30	4	7	13	**24**	**3%**
jul-26	71	90	228	**389**	**56%**
ago-26	12	83	188	**283**	**41%**
Total	**87**	**180**	**429**	**696**	**100%**
%	**13%**	**26%**	**62%**	**100%**	

Fuente: Correo Sisben Medellín – agosto de 2026

5. **Control, almacenamiento y manejo del archivo físico:**

En el mes de agosto 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 agosto 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.

- Informe de gestión del mes en control, almacenamiento y manejo del archivo físico en el mes de agosto de 2026: 5.187 solicitudes

El Anexo Nº 6 contiene el i Informe de gestión del mes en control, almacenamiento y manejo del archivo físico. En este archivo hay 3 pestañas por tipo de solicitud llamadas: Encuestas efectivas (4.477), Canceladas telefónicamente (414), no efectivas (296), que son los soportes que se enviaron al archivo físico.

6. Resultados de llamadas Contact Center:

En el mes de agosto 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 agosto de 2026, Medellín.

Resultado de Llamada	Cantidad	%
Efectivas	**4.724**	**53%**
Confirmada con un informante calificado	4.724	53%
No Efectivas	**4.260**	**47%**
Buzón de Mensajes/no contesta/ocupado	2.260	25,2%
Reprogramada para tercera llamada	275	3,1%
Rechazo, cancela solicitud porque No interesado en realizar el trámite	226	2,5%
Rechazo - No Coinciden las personas	67	0,7%
No confirmada menor de edad	1.311	14,6%
Rechazo, cancela solicitud porque no vive en esa dirección	106	1,2%
Novedad en radicación	15	0,2%
Total	**8.984**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – agosto de 2026

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

Resultado de Llamada	Cantidad	Porcentaje
Información suministrada	6	60%
No contesta/buzón de mensajes	4	40%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – agosto de 2026

El Anexo N° 7 contiene el Informe de gestión de llamadas contact center del mes de agosto de 2026.

7. Rechazadas del DNP:

En el mes de agosto se generaron 71 rechazadas y los resultados de los contactos telefónicos fueron las siguientes:

Tabla 13 Resultados de llamadas realizadas al proceso de rechazadas por el DNP en el mes de agosto de 2026, Medellín.

Detalle	Cantidad	%
Efectiva	57	80%
No efectiva	9	13%
Escalar DNP	2	3%
Se gestiona con nueva encuesta	3	4%
Total	**71**	**100%**

Fuente: Aplicativo Collect-e – agosto de 2026

El Anexo N° 8 contiene la relación de las solicitudes gestión de rechazadas correspondiente al periodo del mes de agosto de 2026.

8. Proceso de notificaciones

Dada la implementación del RUI y la derogación del Decreto 441, el debido proceso que se venía realizando a los casos en verificación marca 10 fue suspendido mientras el DNP dicte nuevos lineamientos y sustento jurídico para su continuidad.

El corte trabajado a los registros marca 10 quedó con los siguientes resultados:

Tabla 14 Resultados debido proceso casos en verificación marca 10, en el mes de agosto de 2026, Medellín.

Total - Corte Julio 2024	Personas	Hogares
	75.324	55.323
Verificación Resuelta	46.950	35.754
Solicitudes registradas	549	318
Encuesta pos comunicado & Continua verificación	104	86
Encuesta pos agosto 2025 & Continua verificación	16	15
Cambio de ficha & Continua verificación	43	36
Dirección errónea	394	300
Total Notificaciones realizadas	69.134	53.862
Citaciones para actos administrativos	1.443	
Publicaciones por aviso	589	
Reportados al DNP para retirar de la base de datos	364	

Fuente: Base debido proceso marca 10 – agosto de 2026

9. Solicitudes Registradas: presencial y virtual:

El Anexo N° 9 contiene el informe con relación de encuestas de autodeclaración de información registrados en los diferentes puntos de atención ciudadana del mes de agosto; en dicho mes el DNP no ha habilitado el acceso de la ventanilla social para el registro de solicitudes de encuesta de manera virtual.

En agosto se efectuó la entrega de 32 comunicaciones por mensajería certificada a los ciudadanos que presentan solicitudes en estado pendiente de los años 2022 y 2023 con el fin de efectuarles el debido proceso y puedan registrar una nueva solicitud o solicitar la cancelación de esta.

El Anexo 10 contiene la base de datos de solicitudes pendientes con los resultados de correo certificado.

10. Atención a jornadas institucionales:

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

Tabla 15 Resultados de participación en jornadas institucionales en el mes de agosto de 2026, Medellín.

Fecha	Nombre Evento/Entidad	Personas Atendidas	Radicados realizados
20 de agosto	Casa de Justicia Móvil - Comuna 7 Robledo	77	17
21 de agosto	Personería en mi comuna - Comuna 3 Manrique	92	5
21 de agosto	Defensoría del pueblo - Comuna 10 La Candelaria	7	5
Total		176	27

El Anexo N° 11 contiene la relación de las personas atendidas en la jornada institucional.

11. Equipo de trabajo:

El Anexo N° 12 contiene la relación del personal incorporado al proceso Sisbén del mes de agosto 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