## 1. TIPO DE INFORME

INFORME PARCIAL [X] INFORME FINAL [ ]

Informe Número: ___4_____

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. |

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 | 30/septiembre/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: No. 1 | |
| | |

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.

| Asociado: Institución Universitaria Antonio José Camacho. | | | |
|---|---|---|---|
| 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:<br><br>En el marco del convenio, la UNIAJC aportará una contrapartida focalizada en dos frentes:<br><br>● Investigación o como lo denomina el DAP, SISBÉN Científico.<br>● Gestión de proyectos de cooperación eterna.<br>En cada caso, se aportará:<br>● Personal: investigadores y administrativos.<br>● Uso de espacio o locaciones de trabajo y servicios conexos.<br>● Uso de equipos de cómputo y/o audiovisuales.<br>● Difusión en medios propios.<br><br>**Proyecto de Investigación**<br>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.<br><br>**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. | 60% | $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.

| 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.

| | |
|---|---|
| Total aportes en el periodo | $440.159.648 |

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 |

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.

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:

**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.
- 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.

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 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.
- 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:**

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.

- 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).
- 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.

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. 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**

- 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.

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.

## 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:

- 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.

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.

| 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% |
| 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.

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 Convenio Interadministrativo fue objeto de la Modificación No. 1, de prórroga y aclaración, mediante la cual se modificó la Cláusula Sexta – Plazo, ampliando el plazo de ejecución hasta el 30 de septiembre de 2026. Así mismo, en virtud de dicha modificación, se facultó al supervisor designado por el Distrito para autorizar ajustes al personal mínimo requerido establecido en los estudios previos, previa solicitud escrita y motivada de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO en la que se expongan las razones técnicas y operativas correspondientes, sin que ello implicara modificación del valor ni del objeto del convenio.

**PRESENTACIÓN**

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.

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.

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.

- 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 ha permitido 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.

La operación se ha desarrollado bajo un modelo multicanal de atención, articulando los puntos presenciales, la atención telefónica, las jornadas territoriales y las estrategias de acercamiento institucional, lo que ha permitido ampliar las alternativas de acceso de la ciudadanía al servicio y 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 | 51.720 |
| Hogares encuestados | 41.907 |
| Eventos[1] | 469 |
| Jornadas Territoriales[2] | 160 |
| Puntos de atención | 10 |
| Entidades articuladas | 76 |

*Fuente: (UNIAJC)*

El asociado señaló que los indicadores anteriores presentan un panorama general del estado de avance de la ejecución del convenio y reflejan la capacidad operativa e institucional para garantizar la continuidad de los servicios asociados al Sisbén. No obstante, el seguimiento permanente ha permitido identificar factores de contexto que han incidido en el comportamiento de la demanda, el desarrollo de las actividades y la dinámica de ejecución del convenio. El análisis de estos factores resulta fundamental para comprender el comportamiento de los indicadores presentados, las estrategias implementadas para mitigar su impacto y las oportunidades de fortalecimiento identificadas durante la ejecución.

**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 equipo, y son propias del ejercicio diario que se deben atender y gestionar a fin de identificarlos y, pese a posibles panoramas desalentadores, buscar estrategias que permitan llegar al objetivo del convenio.

Bajo lo anterior, y como ejercicio constante del trabajo en equipo, seguimiento y retroalimentación se han identificado factores de alta incidencia que afectan directamente el comportamiento de la demanda, a saber:

**Vinculación del Sisbén con la oferta institucional de programas sociales**

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

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.

En este sentido, cuando la oferta institucional incorpora el Sisbén como un instrumento para acceder o priorizar beneficios, se genera un mayor interés de la ciudadanía por solicitar la encuesta o mantener actualizada su información. En contraste, cuando esta relación no resulta evidente para la población, la demanda presenta un comportamiento más lento y variable, lo que incide en el flujo de solicitudes que alimenta la operación.

Desde el componente de comunicaciones, este contexto representó un desafío adicional para las estrategias orientadas a incentivar la solicitud de la encuesta. Si bien se desarrollaron acciones permanentes de información y pedagogía para fortalecer el conocimiento sobre el Sisbén, la promoción de este tipo de trámites resulta más efectiva cuando puede asociarse a beneficios, programas o convocatorias concretas que evidencien para la ciudadanía la utilidad de contar con la encuesta o mantener actualizada su información.

Lo anterior evidencia que la capacidad instalada para la atención y aplicación de encuestas depende no solo de la capacidad operativa del convenio, sino también de factores externos relacionados con la articulación del Sisbén con la oferta institucional y las estrategias de política social.

Bajo este escenario, se considera pertinente fortalecer la articulación interinstitucional con programas, proyectos y estrategias que promuevan el uso y la actualización del Sisbén como herramienta para la focalización de la inversión social. Más que constituir un requisito para el funcionamiento del sistema, esta articulación representa una oportunidad para incentivar la actualización oportuna de la información por parte de los hogares, favorecer un flujo más constante de solicitudes y contribuir al cumplimiento de las metas del convenio, en concordancia con la finalidad del Sisbén como instrumento para la identificación y caracterización de la población potencial beneficiaria de programas sociales.

En el marco del convenio actual, no se presentó el desarrollo beneficios o incentivos atractivos, sin embargo, a finales del 2025, con el inicio de la actualización dinámica del Sisbén con registros administrativos, ver (https://www.dnp.gov.co/Prensa_/Noticias/Paginas/inicia-la-actualizacion-dinamica-del-sisben-mediante-registros-administrativos.aspx), se dio inicio al primer paso hacia el RUI y con él, una reacción activa de ciudadanos solicitando Re-encuestas por inconformidad con su nueva clasificación en los puntos presenciales del Sisbén, registrando los siguientes resultados:

| PUNTO | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CALI 1 | 11 | 32 | 84 | 153 | 159 | 139 | 105 | 90 | 112 | 214 |
| CALI 13 | 12 | 34 | 73 | 85 | 71 | 70 | 87 | 73 | 64 | 34 |
| CALI 15 | 34 | 131 | 172 | 245 | 271 | 273 | 239 | 172 | 129 | 36 |
| CALI 16 | 14 | 39 | 98 | 147 | 99 | 98 | 98 | 35 | 65 | 0 |
| CALI 18 | 12 | 36 | 49 | 67 | 111 | 80 | 58 | 52 | 48 | 80 |
| CALI 20 | 7 | 19 | 67 | 131 | 178 | 150 | 106 | 105 | 94 | 380 |
| CALI 6 | 18 | 58 | 94 | 228 | 179 | 132 | 141 | 99 | 90 | 173 |
| CALI 7 | 41 | 88 | 102 | 200 | 169 | 151 | 127 | 114 | 88 | 154 |
| CASA DE JUSTICIA 14 | 16 | 78 | 169 | 424 | 308 | 359 | 341 | 293 | 289 | 117 |
| OFICINA PRINCIPAL | 650 | 688 | 1915 | 1540 | 1256 | 1050 | 1401 | 932 | 979 | 250 |

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): Solicitudes de encuesta nueva radicadas en puntos presenciales.*

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

**Comportamiento de la demanda durante temporadas comerciales, vacacionales y electorales**

El asociado indicó que el análisis estratégico realizado durante la ejecución del convenio ha permitido identificar un comportamiento recurrente de la demanda asociado a temporadas comerciales, festividades y periodos vacacionales. En estos intervalos se evidencia una disminución en la radicación de solicitudes de encuesta y actualización del Sisbén, mientras que, una vez finalizadas estas temporadas, la demanda retomó gradualmente su comportamiento habitual.

Este patrón evidencia que la decisión de los hogares de realizar trámites relacionados con el Sisbén también está influenciada por factores sociales y económicos que modifican temporalmente las prioridades de la ciudadanía. En consecuencia, durante estos periodos se reduce el flujo de solicitudes disponible para la programación de encuestas, independientemente de la capacidad operativa instalada.

Lo anterior, se puede evidenciar en el siguiente cuadro, en el cual se contrasta el promedio mensual de solicitudes radicadas en meses con temporadas comerciales, vacacionales y electorales frente a meses sin dichas condiciones, así: en noviembre y diciembre disminución por temporada navideña, de enero a marzo, recuperación leve de la tendencia, en marzo elecciones e inicio de semana santa, en abril semana santa, en mayo primera vuelta de elecciones presidenciales y en junio vacaciones, segunda vuelta de elecciones presidenciales y finalización de contratos de la Alcaldía.

| PUNTO | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CALI 1 | 11 | 32 | 84 | 153 | 159 | 139 | 105 | 90 | 112 | 214 |
| CALI 13 | 12 | 34 | 73 | 85 | 71 | 70 | 87 | 73 | 64 | 34 |
| CALI 15 | 34 | 131 | 172 | 245 | 271 | 273 | 239 | 172 | 129 | 36 |
| CALI 16 | 14 | 39 | 98 | 147 | 99 | 98 | 98 | 35 | 65 | 0 |
| CALI 18 | 12 | 36 | 49 | 67 | 111 | 80 | 58 | 52 | 48 | 80 |
| CALI 20 | 7 | 19 | 67 | 131 | 178 | 150 | 106 | 105 | 94 | 380 |
| CALI 6 | 18 | 58 | 94 | 228 | 179 | 132 | 141 | 99 | 90 | 173 |
| CALI 7 | 41 | 88 | 102 | 200 | 169 | 151 | 127 | 114 | 88 | 154 |
| CASA DE JUSTICIA | 16 | 78 | 169 | 424 | 308 | 359 | 341 | 293 | 289 | 117 |
| OFICINA PRINCIPAL | 650 | 688 | 1915 | 1540 | 1256 | 1050 | 1401 | 932 | 979 | 250 |
| TOTAL | **815** | **1203** | **2823** | **3220** | **2801** | **2502** | **2703** | **1965** | **1958** | **1438** |

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): Solicitudes de encuesta nueva radicadas en puntos presenciales.*

**Disponibilidad de plataformas y restricciones tecnológicas**

**Fallas del aplicativo SisbénAPP:** El asociado reportó que durante la ejecución del convenio se han presentado fallas en el funcionamiento del aplicativo Sisbén APP, herramienta utilizada para la gestión y radicación de solicitudes en los diferentes canales de atención. Estas situaciones retrasan la atención al ciudadano para procesar algunos trámites, generando retrasos en la radicación de solicitudes, sin afectar la continuidad de la atención a la ciudadanía. En el enlace del título de este párrafo, se evidencian las solicitudes de acompañamiento dirigidas a la mesa de ayuda del DNP. Como sustento de lo anteriormente mencionado, se comparte acceso a soportes **Fallas del aplicativo SisbenAPP**

- **Transición VPN**

El asociado indicó que, durante el mes de agosto, además de la contingencia generada por las afectaciones derivadas del sismo del 10 de agosto, se presentaron fallas durante la transición de la VPN de GlobalProtect a FORTINET, lo que ocasionó retrasos en la operación. Esta situación afectó tanto la atención a la ciudadanía como la sincronización de los Dispositivos Móviles de Comunicación (DMC), generando retrasos en el cargue de información y, consecuentemente, en la asignación de rutas al equipo de campo.

El **17 de agosto** se presentó una falla en la VPN GlobalProtect del SISBÉN, generando interrupciones en el acceso a los servicios tecnológicos requeridos para la operación.

El **18 de agosto** se inició la implementación de Fortinet con el acompañamiento del CTO del DAP, identificándose inicialmente bloqueos para el acceso a páginas externas y al sistema Orfeo. El **19 de agosto** se solucionaron estas restricciones y se habilitó el acceso a SISBENAPP; sin embargo, persistieron dificultades de conectividad entre la red Wi-Fi y los Dispositivos Móviles de Comunicación (DMC), impidiendo su sincronización y el envío oportuno de encuestas al DNP.

Esta situación generó retrasos en el cargue y transmisión de información, afectando la programación y asignación de rutas al equipo de campo. Ante ello, el **25 de agosto** se acordó establecer mesas técnicas con infraestructura y redes de DATIC. El **27 de agosto** se realizaron pruebas conjuntas con participación del CTO del DAP, DATIC, SDI, OPEN GROUP y el equipo de Sistemas del SISBÉN, logrando restablecer la comunicación entre los equipos y los DMC mediante la red Wi-Fi.

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.

Finalmente, el **28 de agosto** se retomaron las pruebas, verificándose inicialmente un DMC a las 10:00 a. m. y posteriormente diferentes dispositivos y puntos de conexión. A las **4:30 p. m.** se confirmó la sincronización completa de los DMC y el envío de encuestas al DNP.

De esta manera, mediante el trabajo articulado de los equipos técnicos y operativos, se logró superar progresivamente la contingencia, pasando de una situación de interrupción y restricciones de conectividad a la recuperación de la navegación, el acceso a los sistemas institucionales y la sincronización de los DMC, permitiendo avanzar hacia la normalización de la operación del SISBÉN.

- **Restricciones tecnológicas durante los periodos de seguridad electoral**

El asociado mencionó que durante los periodos de seguridad electoral se han aplicado restricciones tecnológicas preventivas sobre plataformas institucionales, bases de datos y aplicativos, como parte de los protocolos de seguridad informática establecidos para estos procesos. Estas medidas han limitado temporalmente el acceso a las herramientas requeridas para la gestión de algunos trámites del Sisbén, incidiendo en el ritmo normal de la operación durante los días en que permanecen activas.

Para efectos de validación, se comparte enlace a **Restricciones tecnológicas durante los periodos de seguridad electoral**

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

Las adecuaciones y remodelación adelantadas en algunos Centros de Administración Local Integrada (CALI) hicieron necesario el traslado temporal de varios puntos de atención. Esta situación implica cambios en la ubicación habitual del servicio y genera, durante un periodo de transición, una disminución en la afluencia de usuarios derivada del desconocimiento de las nuevas sedes. Lo cual, es evidente al realizar el comparativo de usuarios atendidos antes y después del traslado.

**CALI 20:** Operó en el velódromo hasta el 23 de enero de 2026, se trasladó al puesto de salud de Siloé. En la siguiente tabla, se muestra como entre noviembre y diciembre, este punto tenía cifras bajas y a partir de enero después del cambio, se identifica una mejora considerable.

**CALI 6:** Trasladado el 4 de mayo a la sede comunal del barrio Floralia III, en la siguiente tabla se identifica una reducción significativa en el número de solicitudes reportadas en el mes 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.

**CALI 7:** Trasladado el 4 de mayo a la casa de justicia de Alfonso López II, en la siguiente tabla se identifica 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, en la siguiente tabla se identifica una reducción considerable entre las cifras del mes de mayo y el mes de junio cuando se realizó el traslado.

En el siguiente cuadro, se evidencia el cambio de comportamiento de los puntos mencionados anteriormente:

| PUNTO | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CALI 20 | 7 | 19 | 67 | 131 | 178 | 150 | 106 | 105 | 52 | 380 |
| CALI 6 | 18 | 58 | 94 | 228 | 179 | 132 | 141 | 99 | 41 | 173 |
| CALI 7 | 41 | 88 | 102 | 200 | 169 | 151 | 127 | 114 | 35 | 154 |
| CALI 15 | 34 | 131 | 172 | 245 | 271 | 273 | 239 | 172 | 65 | 36 |
| CALI 16 | 14 | 39 | 98 | 147 | 99 | 98 | 98 | 35 | 40 | 0 |

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

El asociado indico que aunque se implementaron 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.

El asociado destaca que para el mes de agosto y posterior a los efectos del sismo más las acciones encaminadas a la reapertura de los puntos externos, los resultados se diversifican notablemente en los siguientes CALI's:

- CALI 20: Trasladado del centro de salud de Siloé a las nuevas oficinas del CALI ubicadas en la Cra 52 con calle 2, Siloé. Demostrando una afluencia y resultados con tendencia positiva.
- CALI 15: Trasladado temporalmente al coliseo Maria Isabel Urrutia, donde se marca notoriamente un cambio negativo en sus resultados.
- CALI 16: Trasladado temporalmente al coliseo Maria Isabel Urrutia, con afectaciones estructurales en la zona donde está ubicado y con imposibilidad de atención. Siendo cubierto por atención en el CALI 15.

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

El asociado reportó que durante la ejecución del convenio se evidenció un incremento progresivo en la incertidumbre de la ciudadanía frente al proceso de transición hacia la implementación del Registro Universal de Ingresos (RUI), situación que adquirió mayor relevancia durante el primer

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.

semestre de 2026. La difusión de información sobre el nuevo instrumento, así como las actuaciones administrativas adelantadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para su futura entrada en operación, generaron confusión respecto del papel y la continuidad del SISBÉN como instrumento para la identificación y clasificación de la población con fines de focalización de la oferta social del Estado.

El asociado indicó que, el incremento registrado en el volumen de derechos de petición y demás requerimientos ciudadanos entre los meses de marzo y junio de 2026 obedeció principalmente a factores externos a la operación del proyecto y no a deficiencias en la prestación del servicio. Dicho comportamiento estuvo asociado a las actuaciones desarrolladas por el DNP en el marco del proceso de transición previsto en el artículo 2.2.8.6.1.3 del Decreto 875 de 2024, el cual estableció las fases de acondicionamiento, desarrollo metodológico e implementación para la adopción del Registro Universal de Ingresos (RUI). Aunque el cronograma inicialmente previsto para la implementación del RUI presentó

Como medida para tener más claridad con lo relacionado la UNIAJC En noviembre de 2025 (1.637 HE) Derecho de Petición con radicado No.20266632796052 al Departamento Nacional de Planeación, toda vez que a través de medios de comunicación se ha mencionado que la entrada en operación del Registro Universal de Ingresos (RUI) se daría hasta el próximo año, información que resulta necesario esclarecer dado su impacto directo en la operación del convenio. La solicitud tiene por objeto obtener claridad sobre los siguientes puntos:

1. Sobre la existencia de una decisión oficial respecto del RUI.
2. Sobre la continuidad del SISBÉN
3. Sobre el mecanismo o plataforma para la operación del SISBÉN
4. Sobre la categoría del SISBÉN y la focalización de programas sociales
5. Sobre la transición entre los modelos de información y la focalización.

La solicitud tiene como finalidad contar con información oficial proveniente de la autoridad nacional competente, que permita adoptar las medidas administrativas, jurídicas, tecnológicas y operativas necesarias para garantizar la continuidad del servicio, la adecuada atención a la ciudadanía y la correcta aplicación de los instrumentos de focalización social.

- **Evento sísmico.**

El 10 de agosto de 2026 se presentó un evento sísmico que generó afectaciones en diferentes sectores de la ciudad de Santiago de Cali, situación que 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 Sisbén.

En relación con la sede principal del Sisbén, se realizó la inspección y valoración de los espacios, Como medida preventiva, y en atención a las directrices institucionales adoptadas para

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.

salvaguardar el bienestar y la seguridad del personal, se restringió el ingreso a las instalaciones, por consiguiente se activa 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, estos permanecieron temporalmente cerrados, de acuerdo con las directrices establecidas frente a la situación de emergencia. La reapertura y reactivación de la atención presencial estuvo sujeta a las condiciones de seguridad y a las orientaciones que se adopten por parte de las autoridades competentes.

Ante este escenario, se implementó un esquema temporal de trabajo remoto y fortalecimiento de los canales de atención no presenciales, particularmente mediante WhatsApp y otros canales institucionales. Estas alternativas 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 se avanza en el proceso de reapertura de las oficinas.

De manera complementaria, se fortaleció 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. Para ello, se continúa con 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, las actividades de encuesta en territorio se suspendieron mientras se evalúan las condiciones de seguridad de las diferentes comunas. La reactivación se realizó de manera gradual, considerando las condiciones particulares de cada territorio y la seguridad del personal. 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, 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 continuidad de los servicios mediante los canales disponibles, en articulación con las disposiciones institucionales y distritales que se adopten frente a la emergencia.

- Diagnóstico sede principal operación SISBÉN

El asociado reportó que como consecuencia del evento sísmico ocurrido el 10 de agosto de 2026, se realizó la inspección y valoración técnica del inmueble ubicado en la Calle 6 No. 37-29, barrio San Fernando, sede principal de la operación del Sisbén, con el propósito de determinar las

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.

condiciones de seguridad y habitabilidad del inmueble para la continuidad de la atención presencial a la ciudadanía.

De acuerdo con el informe técnico, si bien no se evidenciaron afectaciones en los principales elementos de resistencia sísmica de la edificación, se identificaron daños relevantes en elementos de mampostería no estructural en los diferentes niveles, incluyendo fisuras, desprendimientos y elementos con riesgo de volcamiento, algunos de ellos con niveles de severidad fuerte y severo y prioridad de intervención alta.

La situación fue particularmente crítica en el tercer piso, donde se registraron volcamientos de elementos no estructurales que incluso habían impactado zonas de la escalera. En este nivel se determinó una condición de inseguridad y peligro de colapso, estableciéndose la restricción total de acceso hasta tanto se realizaran las intervenciones y estudios técnicos correspondientes. De igual manera, en los pisos 1 y 2, utilizados para el desarrollo de la operación, se identificaron elementos no estructurales fisurados, sueltos y con riesgo de volcamiento, frente a los cuales se recomendó restringir el acceso y adelantar las respectivas acciones de reparación y reforzamiento.

En consideración a que el inmueble correspondía a una sede de atención directa a la ciudadanía, con ingreso y permanencia permanente de usuarios, contratistas y personal de apoyo, las condiciones identificadas impedían mantener la operación presencial en las condiciones habituales sin exponer a las personas a los riesgos señalados en la evaluación técnica. En este contexto, y atendiendo las recomendaciones derivadas de la inspección, se determinó la necesidad de retirar temporalmente la operación del predio como medida preventiva de protección de la vida y la integridad de las personas.

Esta situación implicó la adopción de medidas de contingencia para garantizar la continuidad del servicio, entre ellas la gestión de espacios temporales, la redistribución temporal de equipos y personal y la adecuación de un espacio para la atención ciudadana. Estas acciones requirieron articulación entre las diferentes áreas involucradas en la operación, así como coordinación con las dependencias institucionales responsables de infraestructura, jurídica y supervisión del convenio.

En consecuencia, la salida de la sede principal no obedeció a una decisión discrecional de la operación, sino a una medida preventiva sustentada en el diagnóstico técnico del inmueble y en la necesidad de garantizar condiciones adecuadas de seguridad para la prestación del servicio.

Así las cosas, actualmente, la operación cuenta con presencialidad en nueve (9) puntos externos, una sede principal temporal ubicada en la Avenida 3A Norte No. 23CN-84 – Estación de la UNIAJC, y trabajo permanente en territorio mediante los equipos de Eventos, Territorial y Campo.

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.

En este marco, es importante señalar que, pese a los esfuerzos adelantados por la UNIAJC para restablecer progresivamente las condiciones habituales de operación luego del evento sísmico, a la fecha aún no se dispone de un espacio físico con capacidad suficiente para concentrar la totalidad del equipo y desarrollar de manera integral las actividades administrativas, técnicas y operativas. Por esta razón, algunas funciones continúan desarrollándose bajo una modalidad combinada de trabajo presencial y remoto, de acuerdo con las necesidades de cada equipo y las condiciones de los espacios actualmente disponibles.

Esta modalidad ha permitido mantener la continuidad de la operación y garantizar el desarrollo de las actividades previstas; no obstante, se reconoce la necesidad de contar con un espacio físico integral, estable y adecuado que permita reunir al equipo, fortalecer la articulación entre las diferentes áreas y optimizar las condiciones para la coordinación, seguimiento y desarrollo de la operación. En este sentido, la consolidación de una sede que responda a las necesidades actuales constituye un aspecto relevante para avanzar progresivamente hacia la normalización de las condiciones de trabajo y fortalecer la capacidad institucional para la continuidad del servicio.

Nota: Si bien el lugar donde actualmente se encuentra operando el Sisbén es de carácter temporal, dado que corresponde a instalaciones propias de la Institución Universitaria Antonio José Camacho (UNIAJC), es necesario que el asociado, conforme a los estudios previos y a las obligaciones contractuales a su cargo (numerales 10.7, 10.8 y 12.1), gestione y disponga de una sede definitiva para el Programa Sisbén, de acuerdo con lo allí establecido. No obstante, dada la necesidad de garantizar la continuidad de la operación y de cara a la contingencia derivada del evento sísmico, se considera necesario flexibilizar las especificaciones técnicas exigidas en el numeral 12.1 de los estudios previos (área mínima de 500 m², capacidad para 60 puestos permanentes y 40 ocasionales, baterías sanitarias, espacio para servidor y conectividad, entre otras), y aceptar, dentro de la solución que gestione el asociado, un lugar que cumpla con los estándares mínimos de atención al ciudadano, sin que ello implique modificación alguna de la titularidad de la obligación contractual de disponer del inmueble, la cual continúa en cabeza de la UNIAJC conforme a lo señalado en el concepto jurídico referido. En todo caso, la UNIAJC deberá solicitar y obtener la aprobación previa del supervisor del convenio, respecto de la ubicación del inmueble objeto del nuevo contrato de arrendamiento, de manera previa a su suscripción

**Acciones frente a los retos identificados durante la ejecución**

El asociado manifestó que la identificación de los factores que han incidido en el comportamiento de la operación ha permitido implementar oportunamente estrategias orientadas a mitigar su impacto y garantizar la continuidad en la prestación de los servicios asociados al Sisbén. Estas acciones se han definido a partir del seguimiento permanente a los indicadores de gestión, el análisis del comportamiento de la demanda y la retroalimentación generada por los diferentes

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.

componentes del equipo, permitiendo adaptar la operación a las condiciones observadas durante la ejecución del convenio.

En este contexto, la respuesta institucional ha trascendido la simple identificación de las dificultades, incorporando medidas de carácter operativo, administrativo y comunicacional orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta del proyecto, optimizar el uso de los recursos disponibles y reducir la incidencia de factores externos sobre el desarrollo de las actividades. De manera paralela, el seguimiento continuo ha permitido identificar oportunidades de mejora y ajustar progresivamente las estrategias implementadas, fortaleciendo la ejecución del convenio y la capacidad de adaptación de la operación frente a escenarios cambiantes.

| 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. Ver cronograma de eventos. | 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:<br>1. Recoger documentos para FEN<br>2. Crear las solicitudes posterior-mente (una vez que regrese el acceso a las plataformas)<br>3. Redistribución de rutas de en-cuesta.<br>4. Seguimiento permanente a las incidencias tecnológicas. | Continuidad en la prestación del servicio y mitigación del impacto derivado de las restricciones e intermitencias tecnológicas. |

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.

| | | |
|---|---|---|
| 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. |
| Evento sísmico | Implementación de medidas de contingencia para la continuidad de la operación:<br>• Trabajo remoto.<br>• Reapertura de CALI según confirmación de las condiciones de seguridad y orientaciones que se adopten por parte de las autoridades competentes.<br>• Trabajo temporal en Casa de Justicia Alfonso López II - CALI 7, equipo de campo.<br>• Traslado temporal oficina principal.<br>• Fortalecimiento de canales de atención no presenciales.<br>• Fortalecimiento de estrategias de comunicación y articulación con líderes. | Continuidad en la prestación del servicio y mitigación del impacto derivado del evento sísmico. |

El asociado indicó que las acciones implementadas para responder a los retos identificados se han sustentado en el trabajo coordinado de las diferentes áreas que conforman el equipo del convenio. La articulación entre estos componentes ha permitido mantener la continuidad de la operación, adaptar las estrategias a las condiciones observadas durante la ejecución y fortalecer la prestación de los servicios asociados al Sisbén. En este contexto, a continuación, se presenta

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 estado de avance de cada una de las áreas, evidenciando 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.

**Principales acciones desarrolladas**

El asociado señaló que el 4 de diciembre de 2025, las coordinaciones de Puntos de Atención, Campo y Sistemas replantearon el desarrollo de la (Ver enlace: **estrategia Sisbén Territorial**) orientada a fortalecer la capacidad operativa del Sisbén en el municipio de Santiago de Cali. Esta estrategia permitió ampliar la cobertura del servicio, diversificar los canales de atención y garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para la Metodología IV.

El modelo de atención evolucionó desde un esquema centrado en puntos presenciales hacia una operación multicanal, integrando atención presencial, virtual y remota, jornadas territoriales, búsqueda activa de usuarios y acciones coordinadas con líderes comunitarios, Juntas de Acción Comunal y entidades aliadas. Este enfoque facilitó el acceso de la ciudadanía al proceso del Sisbén y fortaleció la presencia institucional en el territorio.

**Principales resultados**

El asociado reportó que durante el período evaluado se consolidó una operación con alta capacidad de gestión, cuyos resultados podrán presentar variaciones derivadas de los procesos de validación y control de calidad realizados por el DNP.

- 41.907 solicitudes de encuesta nueva radicadas.
- 469 jornadas y eventos desarrollados en las diferentes comunas del municipio.
- 9.031 solicitudes captadas mediante jornadas y eventos territoriales.
- 7.361 solicitudes gestionadas a través del canal de atención telefónica (Call Center).
- 51.720 solicitudes recibidas en los puntos de atención presencial.
- 9.889 solicitudes de inclusión, retiro y modificación de información, orientadas a mantener actualizada la base de datos municipal.

El asociado indicó que estos resultados reflejan el trabajo articulado entre las áreas de Puntos de Atención, Campo, Sistemas, Comunicaciones, Jurídica y Administrativa y Financiera, permitiendo 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.

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.

**Factores externos que impactaron la operación:**

El asociado señaló 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 principales se identifican:**

- Baja demanda espontánea, asociada al desconocimiento del alcance del Sisbén y a la ausencia de nuevos programas sociales que incentivaran el interés ciudadano, por ejemplo, en el mes de marzo se realizó la estrategia de articulación entre el Sisbén y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), con el fin de dar alcance a los más de 5.000 operarios entre chaneros, recicladores, operarios de barrido, hormiguitas verdes y operarios de recolección. En la siguiente tabla, se puede evidenciar que, pese al volumen esperado por la convocatoria, no se garantizan los resultados esperados.

| # | FECHA | POBLACIÓN | LUGAR | COMUNA | PARTICIPANTES | TRÁMITES EFECTIVOS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | 07/03/2026 | 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** |

Otro ejemplo que vale la pena destacar, fue la presencia activa en la Carpa Caracolí, una actividad desarrollada en articulación con la UNGDR en el barrio Cuarto de Legua, uno de los sectores más afectados por el sismo del 10 de agosto, cuyos resultados fueron los siguientes:

| # | FECHA | POBLACIÓN | LUGAR | COMUNA | PARTICIPANTES | DOCUMENTO RECOGIDOS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | 18 al 31 de agosto | Barrio Cuarto de Legua | Carpa Caracolí, Calle 2A con cra 58 | 19 | 65 | 43 |

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.

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

| PUNTO | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CALI 1 | 1% | 3% | 3% | 5% | 6% | 6% | 4% | 5% | 6% | 15% |
| CALI 13 | 1% | 3% | 3% | 3% | 3% | 3% | 3% | 4% | 3% | 2% |
| CALI 15 | 4% | 11% | 6% | 8% | 10% | 11% | 9% | 9% | 7% | 3% |
| CALI 16 | 2% | 3% | 3% | 5% | 4% | 4% | 4% | 2% | 3% | 0% |
| CALI 18 | 1% | 3% | 2% | 2% | 4% | 3% | 2% | 3% | 2% | 6% |
| CALI 20 | 1% | 2% | 2% | 4% | 6% | 6% | 4% | 5% | 5% | 26% |
| CALI 6 | 2% | 5% | 3% | 7% | 6% | 5% | 5% | 5% | 5% | 12% |
| CALI 7 | 5% | 7% | 4% | 6% | 6% | 6% | 5% | 6% | 4% | 11% |
| CASA DE JUSTICIA 14 | 2% | 6% | 6% | 13% | 11% | 14% | 13% | 15% | 15% | 8% |
| OFICINA PRINCIPAL | 80% | 57% | 68% | 48% | 45% | 42% | 52% | 47% | 50% | 17% |
| TOTAL | 815 | 1203 | 2823 | 3220 | 2801 | 2502 | 2703 | 1965 | 1958 | 1438 |

**Fuente: Solicitudes de encuesta nueva radicadas en puntos presenciales.**

- Fallas recurrentes del aplicativo SisbénAPP, que limitaron temporalmente la radicación de solicitudes.
- Restricciones tecnológicas de acceso a plataformas gubernamentales derivadas de los procesos electorales, que implicaron bloqueos preventivos sobre plataformas institucionales y bases de datos.
- Desinformación generada por la implementación del Registro Universal de Ingresos (RUI), ocasionando incertidumbre en la ciudadanía y disminuyendo la disposición para solicitar la encuesta.
- Reubicación temporal de puntos de atención debido a obras de adecuación en algunos Centros de Administración Local Integrada (CALI), afectando la identificación de los nuevos sitios de atención.
- Finalización de contratos administrativos de la Administración Distrital, situación que redujo temporalmente la afluencia de usuarios en varios puntos de atención.

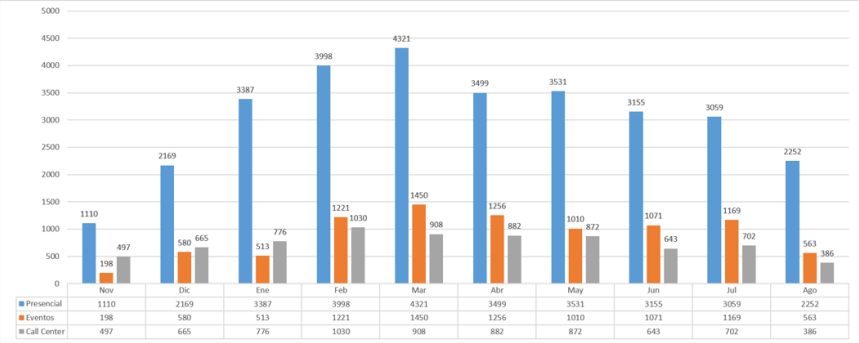
**Estrategias implementadas para mitigar el impacto**

El asociado indicó que con el propósito de garantizar la continuidad del servicio y reducir los efectos de los factores identificados, se implementaron las siguientes acciones:

- 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.

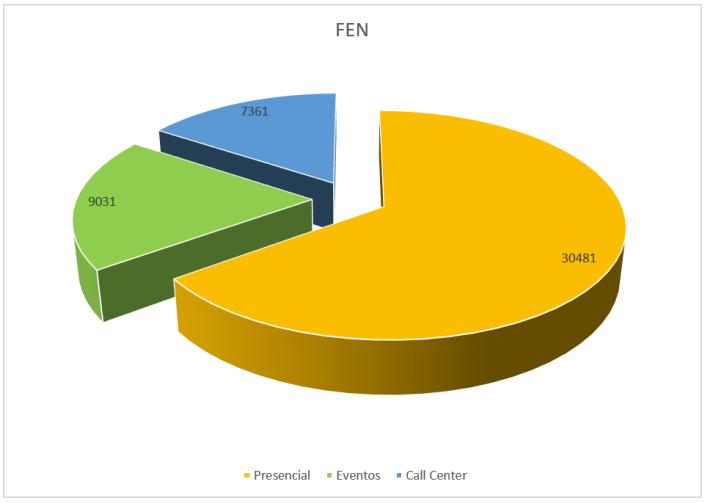
Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Instalación de avisos informativos en establecimientos cercanos a los puntos trasladados para orientar a los usuarios hacia las nuevas sedes.
- El comportamiento relacionado con los factores externos se ve gráficamente relacionado en la siguiente tabla, desagregada por equipos.




**Fuente: Solicitudes de encuesta nueva radicadas en puntos presenciales.**

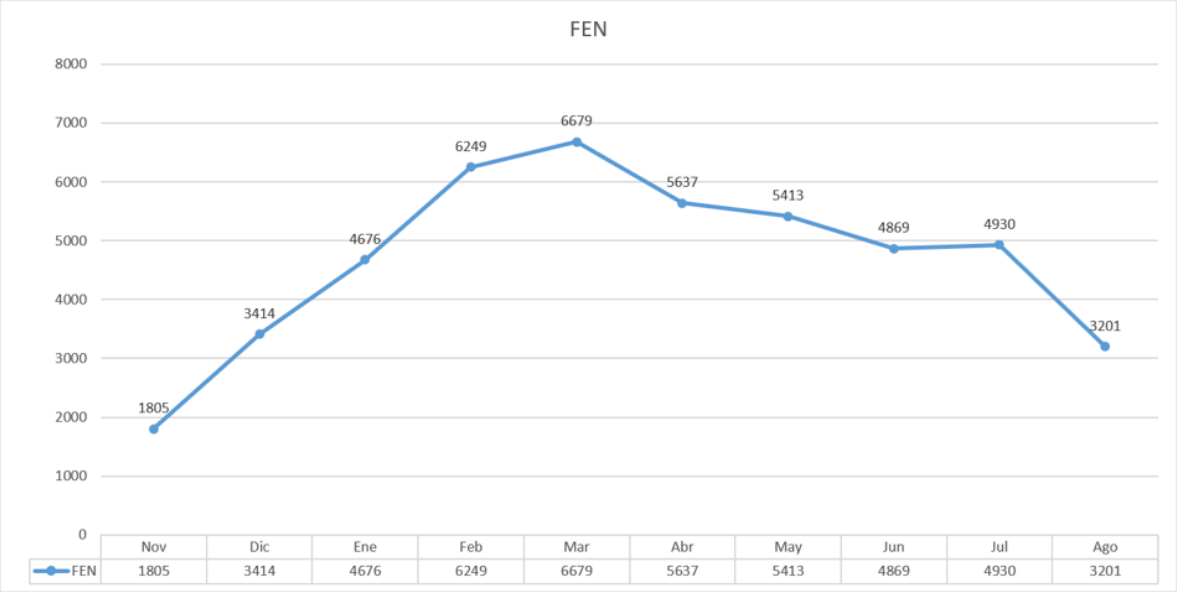
El asociado ilustró en este gráfico que, se identifica el aporte que cada equipo le brinda a la gestión de captación de solicitudes de encuesta nueva en el área de puntos de atención.




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.

Los siguientes datos, muestran la tendencia de cada mes frente a las condiciones externas y el impacto que representa.

| | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FEN | 1805 | 3414 | 4676 | 6249 | 6679 | 5637 | 5413 | 4869 | 4930 | 3201 |




**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. Los gráficos presentados a continuación muestran el comportamiento mensual de la operación, el aporte de cada equipo al total de solicitudes gestionadas y la incidencia de los eventos externos sobre la demanda del servicio.

A pesar de 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 indicó 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. Esta gestión implica una planeación previa y asignación de rutas a encuestadores, un

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 permanente por parte de los supervisores de terreno, el control de la calidad de la información recolectada y la verificación del cumplimiento de los tiempos de respuesta y los estándares operativos establecidos.

**Principales acciones desarrolladas**

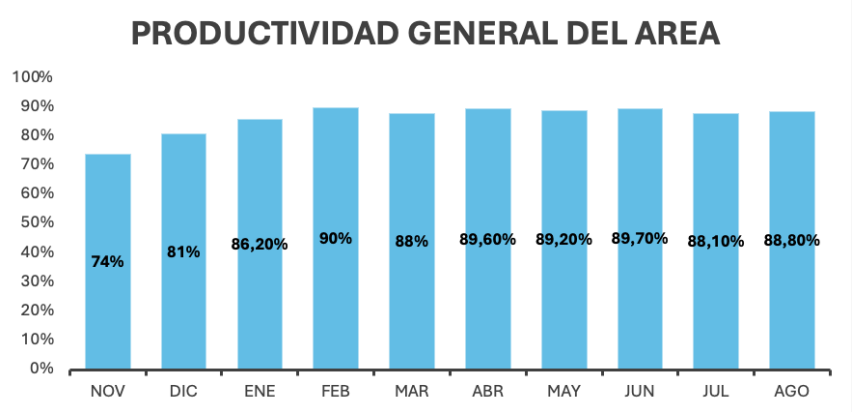
El asociado indicó que en el periodo comprendido entre noviembre de 2025 y lo corrido de septiembre de 2026, el área de Campo implementó una estrategia integral orientada a fortalecer la eficiencia operativa, la productividad y el seguimiento permanente en territorio, como pilares para garantizar la objetividad y la calidad en la aplicación de las encuestas, conforme a la metodología Sisbén IV. De igual manera, fue indispensable que todo el equipo adoptara una actitud proactiva y resiliente frente a los desafíos propios de la operación, principalmente aquellos relacionados con los altos estándares de calidad exigidos y el bajo interés de la ciudadanía en solicitar la encuesta del Sisbén.

En este contexto, el seguimiento permanente a cuatro (4) indicadores estratégicos ha sido fundamental para evaluar el desempeño del área y orientar la toma de decisiones. Estos indicadores corresponden a: i) la productividad general del equipo, ii) producción diaria por encuestador, iii) porcentaje de solicitudes notificadas y iv) el tiempo de respuesta de las solicitudes efectivas (encuestas aplicadas). Los resultados obtenidos durante el periodo evidencian una evolución positiva y sostenida en cada uno de ellos.

En relación con la **productividad**, este indicador mide la proporción de solicitudes asignadas a cada encuestador sobre las que finalmente se convierten en solicitudes efectivas mediante la aplicación de la encuesta. Al inicio del convenio se estableció una productividad mínima del 70%; sin embargo, considerando la alta exigencia de la meta, el bajo interés de la ciudadanía en solicitar la encuesta y la necesidad de fortalecer la eficiencia operativa, el estándar mínimo fue incrementado al 80%.

El asociado indicó que como resultado del compromiso de los encuestadores, el acompañamiento permanente de los supervisores en territorio y el seguimiento continuo desde la coordinación, la productividad del equipo ha mostrado una mejora progresiva y sostenida. Después del primer mes de operación, el indicador superó el estándar establecido y, durante más del 90% del periodo evaluado, se mantuvo por encima de la meta, alcanzando niveles estables entre el 89% y el 90%. Estos resultados reflejan no solo la eficiencia del proceso operativo, sino también el alto nivel de compromiso del equipo para lograr que las solicitudes generadas en los puntos de atención se materialicen en encuestas efectivamente realizadas.

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: Base de Datos, Operación Sisbén

El asociado mencionó como conclusión, los resultados de la productividad evidencian una tendencia creciente en la productividad del equipo. Mientras que en noviembre se registró un 74 %, al cierre de agosto se alcanzó un 88,8%, lo que representa un incremento significativo en el porcentaje. Este comportamiento demuestra la consolidación de las estrategias implementadas en territorio, el fortalecimiento de los procesos de supervisión y seguimiento, así como la capacidad del equipo para adaptarse a un contexto operativo complejo, caracterizado por la baja demanda espontánea de solicitudes de encuesta.

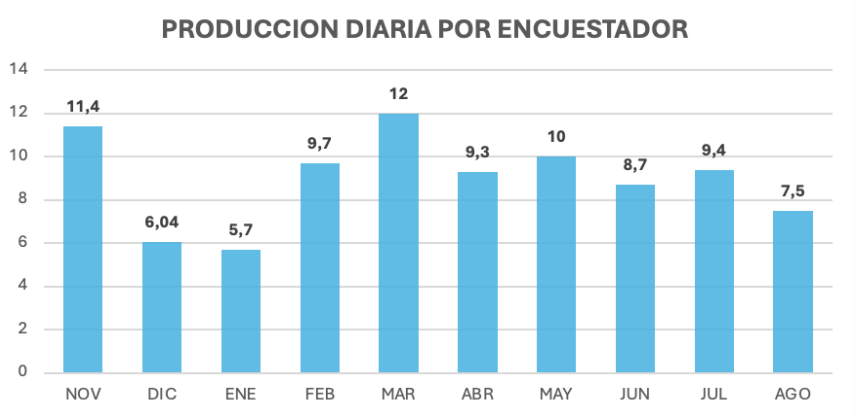
El asociado mencionó que en cuanto a la **producción diaria por encuestador**, entendida como el promedio de solicitudes de encuesta efectivamente realizadas por cada contratista, los resultados evidencian un comportamiento variable a lo largo del periodo, con un promedio que oscila entre 5,7 y 12 encuestas diarias. No obstante, dentro de este indicador influyen las particularidades operativas del territorio y la demanda de las solicitudes por comunas.

De acuerdo con lo anterior, a lo largo de la operación del convenio se han evidenciado diferencias importantes en la distribución geográfica de las solicitudes entre las comunas de la ciudad, es decir que, mientras algunos sectores concentran un alto volumen de solicitudes y permiten optimizar los desplazamientos entre un hogar y otro, existen comunas con menor demanda, donde las viviendas se encuentran más dispersas y las distancias de recorrido son mayores. En estos casos, aunque al encuestador se le asigne una carga menor de solicitudes, el tiempo requerido para desplazarse entre los hogares, ubicar las direcciones, enfrentar condiciones de movilidad, acceder a zonas de difícil ingreso y realizar los recontactos cuando los hogares no se encuentran disponibles puede ser igual o incluso superior al de un encuestador que desarrolla su jornada en sectores con mayor concentración de solicitudes.

El asociado indica que comprendiendo lo anterior, pese a que cada encuestador tiene asignada una comuna específica, se implementa estrategia permanente de rotación de encuestadores entre las diferentes comunas, con el propósito de distribuir de manera equilibrada las cargas operativas y garantizar condiciones equitativas para todo el equipo. Esta estrategia permite

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.

compensar las diferencias en la demanda de solicitudes entre los territorios, optimizar el aprovechamiento de la capacidad operativa instalada y contribuir al cumplimiento de las metas de producción sin afectar la calidad del proceso.




Fuente: Base de Datos, Operación Sisbén

El asociado mencionó que al inicio del convenio el equipo de campo contaba con un total de 30 encuestadores, sin embargo, durante el desarrollo del contrato se presentaron algunas variaciones en la conformación del equipo.

En el mes de mayo finalizaron las actividades de dos contratistas por mutuo acuerdo entre las partes. Asimismo, una contratista suspendió temporalmente la ejecución de sus actividades debido al inicio de su licencia de maternidad, situación que implicó su desvinculación operativa del equipo de campo durante el periodo correspondiente. Posteriormente, en el mes de junio se dio por terminado el contrato de un encuestador como consecuencia del incumplimiento de una de las obligaciones contractuales establecidas.

Es importante precisar que, las novedades presentadas han requerido la implementación de ajustes operativos para garantizar la continuidad de las actividades entre estos se encuentran la redistribución de las rutas de trabajo, asignando en algunos casos dos comunas a un mismo encuestador. Asimismo, en el mes de septiembre se realizó reestructuración operativa para desarrollar las actividades con un equipo conformado por 24 encuestadores. No obstante, operar con esta capacidad representará un reto importante para el equipo de campo, considerando que el flujo de solicitudes continúa demandando una carga operativa significativa. En este contexto, será necesario optimizar la planificación, el seguimiento y la distribución de las actividades para mantener la capacidad en la atención de las solicitudes y avanzar en el cumplimiento de las metas definidas para el convenio.

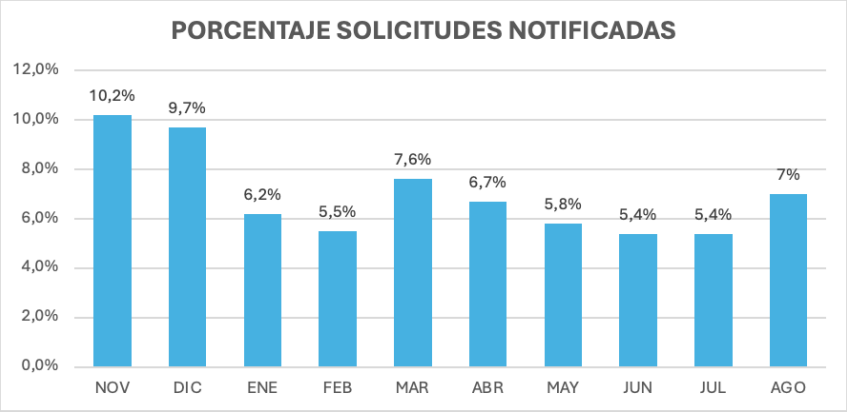
El asociado indica que, en cuanto al indicador de **solicitudes notificadas**, entendido como aquellos hogares que fueron visitados y notificados, pero en los que no fue posible realizar la

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.

encuesta, al inicio del convenio (noviembre de 2025) se registró un porcentaje de notificación del **10,2 %** sobre el total de solicitudes generadas desde el área de Puntos de Atención. Este comportamiento evidenciaba que una proporción importante de las solicitudes no se convertía en encuestas efectivas y, por consiguiente, no contribuía al cumplimiento de la meta de nuevos hogares encuestados.

Conscientes de esta situación y del bajo interés de la ciudadanía en solicitar la encuesta del Sisbén, el área de Campo implementó diferentes estrategias orientadas a incrementar la efectividad de las visitas y reducir el porcentaje de notificación, entre ellas, se definió un porcentaje máximo de notificación de 7% para cada asistencial encuestador, también se fortaleció el seguimiento permanente e individualizado al desempeño de cada asistencial encuestador y se consolidó el acompañamiento de los supervisores de terreno, quienes verifican y validan los motivos de cada notificación, además de gestionar, cuando es posible, nuevas oportunidades para concretar la aplicación de la encuesta, de acuerdo con la disponibilidad manifestada por los hogares.

Gracias a la articulación entre los diferentes roles del área y al seguimiento continuo de este indicador, se ha logrado una reducción significativa en el porcentaje de notificación, pasando del **10,2 %** en noviembre de 2025 al **7.05 %** en agosto, lo que representa una disminución cercana al **30.8%**. Este resultado evidencia una mayor efectividad en la gestión de las solicitudes y un aprovechamiento más eficiente de los recursos operativos, permitiendo que un mayor número de solicitudes se conviertan en encuestas efectivamente realizadas.




Fuente: Base de Datos, Operación Sisbén

El asociado mencionó que en este apartado, se concluye que la reducción del porcentaje de notificación se relaciona directamente con el incremento en el porcentaje de productividad, ya que es evidente que la cantidad de solicitudes que se asignan a los asistenciales encuestadores, se están convirtiendo en solicitudes efectivamente aplicadas, es decir que, en ambos indicadores es notoria la eficiencia operativa pero además el acierto en las diferentes estrategias

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.

implementadas por el área de Campo para el avance progresivo del cumplimiento de la meta general y de las metas operativas establecidas.

El asociado indica que, en lo relacionado con el tiempo de respuesta, entendido como el número de días transcurridos entre la generación de la solicitud y la aplicación efectiva de la encuesta, este indicador constituye una medida fundamental para evaluar la oportunidad en la atención a la ciudadanía y la eficiencia operativa del área de Campo. 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. Este valor evidenció la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta del equipo de campo.
Tras implementar ajustes operativos, el indicador bajó a 5,9 días ya en diciembre de 2025 y se mantuvo estable entre 4,8 y 6,0 días durante el resto del periodo. Al cierre de julio de 2026 se ubicó en 5,3 días, una reducción del 65% frente al punto de partida, sin embargo en el mes de agosto se cerró con un promedio de 12 días, debido al sismo ocurrido el día 10 de agosto el cual detuvo las actividades y obligó a una reubicación del personal administrativo en una sede alterna, además de la implementación y configuración de una VPN que permitiera conectar al servidor principal, a continuación se detalla el comportamiento del tiempo de respuesta:

| 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** | Pico dentro del rango estable |
| Agosto 2026 (cierre) | 12.01 días | Resultado a la fecha de corte |

El asociado reporto que dentro de las estrategias planteadas para el mejoramiento del indicador y por ende la atención de la ciudadanía, se implementaron estrategias como la optimizar la planeación de rutas, se fortaleció el seguimiento permanente a la gestión de los encuestadores a través de los supervisores de terreno y se priorizaron la atención de las solicitudes de acuerdo con su antigüedad y viabilidad de ejecución.

En conjunto, la evolución de estos indicadores evidencia el fortalecimiento de la gestión operativa del área de Campo durante el periodo evaluado. El incremento sostenido de la productividad, la reducción del porcentaje de solicitudes notificadas y la disminución significativa en los tiempos de respuesta reflejan el impacto de las estrategias implementadas, el seguimiento permanente en territorio y el compromiso del equipo de trabajo. Estos resultados han permitido optimizar el

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.

uso de los recursos disponibles, mejorar la atención brindada a la ciudadanía y avanzar de manera consistente en el cumplimiento de las metas establecidas para el convenio.

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

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**

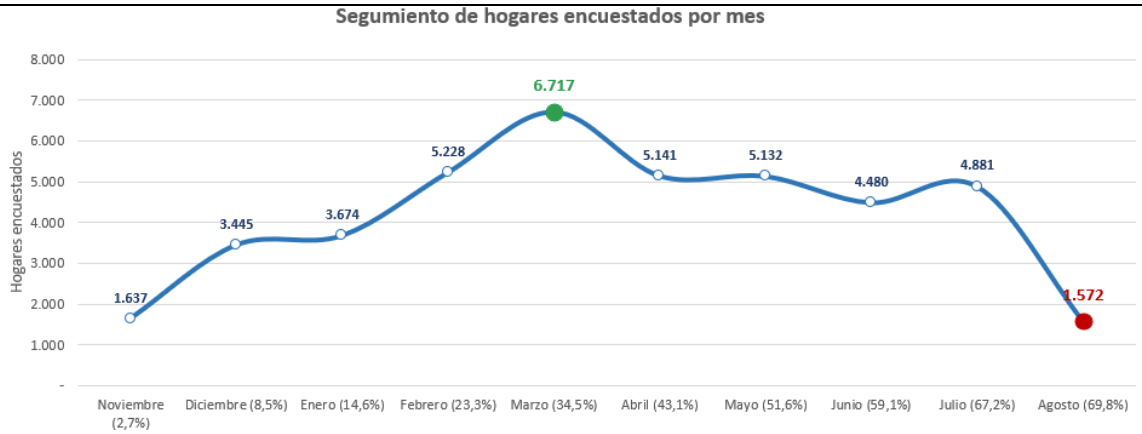
**Consolidado de solicitudes y fichas realizadas:** el asociado reportó que, con corte al 31 de agosto 2026, se radicaron 46.726 solicitudes de nuevas encuestas (FEN), de las cuales se ejecutaron en campo 41.831 fichas, dando como resultado 41.907 hogares encuestados. Señaló que la totalidad de estas 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 69,8 % de la meta global de 60.026 hogares.

Nota: La diferencia entre fichas realizadas (41.831) y hogares encuestados (41.907) 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 4.895 encuestas entre las solicitudes radicadas (46.726) y las fichas efectivamente ejecutadas (41.831) se explica porque, en promedio, cada mes quedó sin ejecutar un porcentaje de las encuestas programadas para trabajo de campo, casos originados por causas ajenas a la gestión de los encuestadores y así mismo a los efectos ocasionados por el sismo del 10 de agosto y debidamente registrados en el documento de seguimiento mensual.

| Variable | Valor |
|---|---|
| FEN - Solicitud Encuestas nuevas (Radicadas). | 46.726 |
| No. De fichas realizadas | 41.831 |
| Hogares Encuestados | 41.907 |
| Porcentaje alcanzado sobre meta global actual | 69,82% |

*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.*

**Comportamiento general**: el asociado dividió el comportamiento de la operación en cuatro etapas. La primera, de crecimiento (noviembre–marzo), se caracterizó por un incremento constante de la productividad. La segunda, de estabilización (abril–mayo), mantuvo resultados alrededor de 5.100 hogares mensuales. La tercera, de desaceleración (junio–julio), presentó una disminución significativa en junio, seguida de un incremento moderado en julio. Finalmente, agosto registró una pronunciada en la operación, ocasionada por la emergencia derivada del sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, que impactó de forma considerable a Santiago de Cali, lo que interrumpió la operación de campo y provocó una reducción abrupta en el ritmo de radicación y elaboración de fichas.

**Gestión del archivo del Convenio Interadministrativo No. 4132.010.27.1.859-2025 (convenio vigente)**

el asociado reportó haber gestionado en su totalidad 141 cajas X300, correspondientes a las solicitudes de encuestas y actualizaciones de los meses de enero a julio de 2026, cumpliendo el objetivo de mantener el archivo organizado y actualizado al mes vencido. El asociado presentó la distribución de la gestión documental realizada, discriminada por mes, indicando la cantidad de folios procesados y el número de cajas resultantes para cada periodo.

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.

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 |
| Julio | 24.226 | 16 |
| **Total** | **207.343** | **141** |

*Fuente: UNIAJC*

Frente a la consolidación y entrega del archivo, el asociado indicó que esta se realiza bajo una dinámica de cierre y validación de la información correspondiente al mes vencido, y señaló que, de considerarse la ampliación del plazo de ejecución del convenio, dicha ampliación debería contemplar el tiempo necesario para las actividades de consolidación, revisión, validación y cierre documental que correspondan, de manera que la entrega final del archivo garantice la integridad y trazabilidad de la información y refleje adecuadamente el periodo efectivamente ejecutado.

En este sentido, el asociado propuso que, de contarse con ampliación hasta el 31 de diciembre, la entrega del archivo correspondiente al mes de noviembre se realice al 100%, por la dinámica mencionada de mes vencido, mientras que para el mes de diciembre se establezca como fecha de corte el 15 de diciembre de 2026. El asociado señaló que, para este efecto, el equipo concentrará su gestión en garantizar, a dicha fecha, la consolidación, revisión y validación de la información correspondiente a las diferentes etapas del proceso.

Link acceso evidencias gestión archivo:

https://admonuniajcedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/sisben-coordinaciongeneral_admon_uniajc_edu_co/IgBIrJ_2qJ4gQ5_QFupvkb_zAZAV4Gbm7xgO0g_xrXIegRw?e=GxoBgo

**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

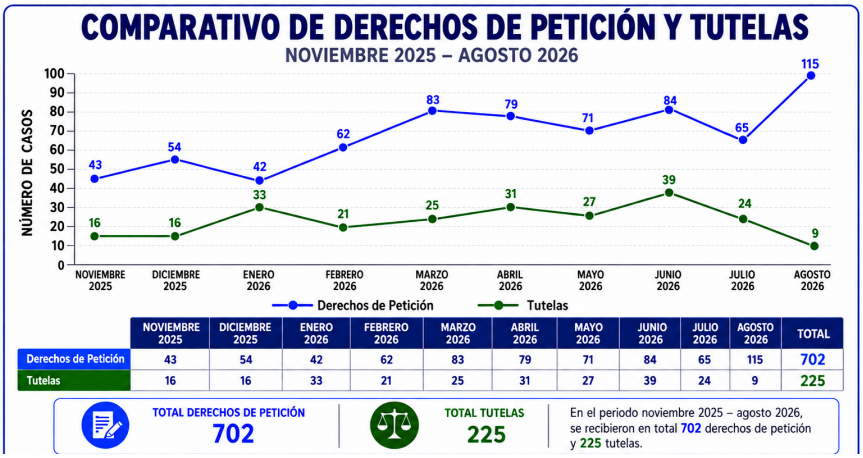
Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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 Departamento Nacional de Planeación (DNP) y de la regulación aplicable.

**Principales acciones desarrolladas**

El asociado reportó que, entre noviembre de 2025 y agosto de 2026, la gestión jurídica registró un desempeño operativo estable, con la atención de 702 derechos de petición y 225 acciones de tutela, 2 incidente de desacato, 16 cumplimientos y 5 impugnaciones Como principal fortaleza se destaca el sostenimiento de un tiempo de respuesta promedio máximo de siete (7) días hábiles para los derechos de petición, indicador que refleja una gestión eficiente, un adecuado dimensionamiento de la capacidad operativa y el cumplimiento permanente de los términos legales aplicables.

Este resultado cobra especial relevancia si se considera que, durante el período evaluado, el volumen de solicitudes presentó fluctuaciones significativas, con meses en los que se superaron los ciento quince (115) derechos de petición y las treinta (30) acciones de tutela. Pese a ello, la oportunidad en las respuestas se mantuvo estable, lo que evidencia la eficacia de los mecanismos de gestión, seguimiento y control implementados, así como la capacidad institucional para absorber incrementos en la carga de trabajo sin afectar la calidad ni la continuidad del servicio prestado a la ciudadanía.




| | NOVIEMBRE 2025 | DICIEMBRE 2025 | ENERO 2026 | FEBRERO 2026 | MARZO 2026 | ABRIL 2026 | MAYO 2026 | JUNIO 2026 | JULIO 2026 | AGOSTO 2026 | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Derechos de Petición | 43 | 54 | 42 | 62 | 83 | 79 | 71 | 84 | 65 | 115 | 702 |
| Tutelas | 16 | 16 | 33 | 21 | 25 | 31 | 27 | 39 | 24 | 9 | 225 |

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

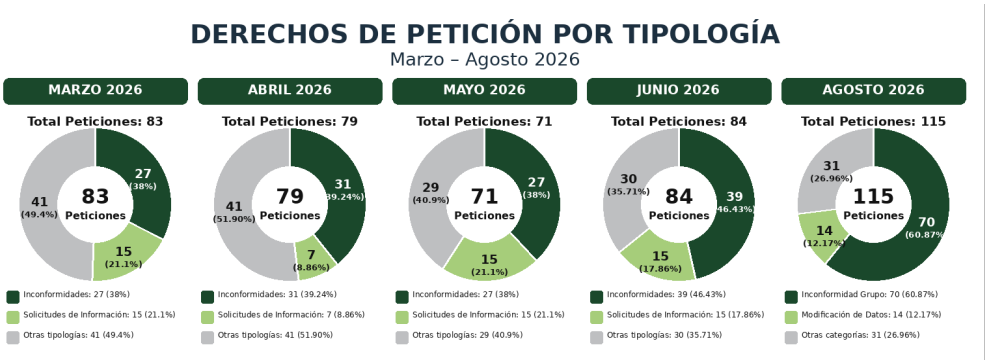
Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El asociado señaló, adicionalmente que durante el período analizado solo se tramitaron dos (02) incidentes de desacato derivado de acciones de tutela relacionadas con la operación del Sisbén. Este resultado constituye un indicador de la efectividad en el cumplimiento de las órdenes judiciales, de la adecuada articulación entre las áreas responsables y de la gestión oportuna de los requerimientos constitucionales, lo que contribuye a la mitigación de riesgos jurídicos para la entidad y al fortalecimiento de la garantía efectiva de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

**Factores externos asociados al incremento de solicitudes (marzo – agosto de 2026):**

El asociado indicó que el incremento registrado en el volumen de derechos de petición y demás requerimientos ciudadanos entre marzo y agosto de 2026 obedeció principalmente a factores externos a la operación del proyecto, y no a deficiencias en la prestación del servicio. Dicho comportamiento estuvo asociado a las medidas administrativas adoptadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en el marco del proceso de transición hacia la entrada en operación del Registro Universal de Ingresos (RUI), previsto en el artículo 2.2.8.6.1.3 del Decreto 875 de 2024. Si bien el cronograma establecido por dicha disposición contempló unas fases de transición, durante el periodo objeto de análisis el DNP adelantó actuaciones preparatorias relacionadas con la actualización y depuración de registros administrativos, la validación de información y los procesos de interoperabilidad entre sistemas, las cuales incidieron directamente en la gestión del área jurídica del Sisbén.

Estas modificaciones incidieron directamente en la percepción ciudadana frente a la metodología del Sisbén IV, pues un número importante de usuarios evidenció variaciones en su clasificación y las atribuyó a actuaciones de la administración distrital. Como consecuencia, se presentó un incremento significativo en las solicitudes de información, peticiones de revisión, reclamaciones e inconformidades orientadas a obtener explicaciones sobre los cambios reflejados en la base de datos y sus posibles efectos en el acceso y la permanencia en los programas sociales del Estado.




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

El asociado precisó que las decisiones que originaron este comportamiento estadístico corresponden al Departamento Nacional de Planeación (DNP), en ejercicio de sus competencias como entidad rectora de la metodología Sisbén y administradora de la Base Nacional del Sisbén, por lo que su implementación excede el ámbito de decisión y control de la operación territorial. En este sentido, señala que el incremento en la demanda de atención obedeció a circunstancias externas que incidieron en la operación, sin representar un incumplimiento de las obligaciones contractuales ni una disminución en la capacidad de respuesta del equipo responsable.

Asimismo, el asociado manifestó que este escenario coincidió con un contexto de creciente desconfianza y apatía ciudadana frente al Sisbén, asociado a la percepción de que los cambios en la clasificación podían afectar el acceso a subsidios y programas sociales, lo que generó un aumento en los requerimientos y solicitudes de acompañamiento. No obstante, reporta que la operación logró atender este incremento manteniendo tiempos de respuesta oportunos, garantizando la continuidad del servicio y el cumplimiento de los términos legales aplicables, así como la capacidad de respuesta ante los cambios normativos y administrativos de alcance nacional.

El asociado refiere que Para efectos de validación, comparte enlace a PETICIONES POR INCONFORMIDAD - CAMBIOS ADMINISTRATIVOS DNP

**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 formalización de 12 procesos de selección necesarios para la operación entre ellos el de logística, transporte, fumigación, área protegida, pauta digital e impresos de comunicaciones, ferretería, aseo y cafetería; Dentro del proceso de insumos de la operación se encuentra en trámite el proceso de gestión documental y la compra de botiquín, previendo su culminación conforme a la programación establecida.

El asociado manifiesta que el desarrollo del Plan de Compras se ejecutó en un contexto de medidas institucionales de contención y racionalización del gasto, las cuales implicaron la priorización de recursos hacia las necesidades esenciales para garantizar la continuidad de la operación y el cumplimiento de los objetivos del convenio, sin afectar el avance de los procesos contractuales programados. En este contexto, los procesos de selección se adelantaron en observancia del régimen de contratación estatal previsto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva, planeación y publicidad que rigen la contratación pública.

El asociado indicó que, con ocasión de la proyección de una ampliación del plazo de ejecución del convenio para el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2026, se realizó un

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.

análisis técnico y administrativo de las necesidades operativas del área jurídica. Dicho análisis evidenció que la mayor carga asociada a la estructuración y celebración de los procesos contractuales tanto de personal como de bienes e insumos ya fue atendida, encontrándose contratado el personal necesario para garantizar la continuidad de la operación.
En consecuencia, el asociado identificó la posibilidad de optimizar la estructura del componente jurídico mediante la reducción de un (1) profesional abogado, sin que ello afecte la adecuada ejecución del convenio. Esta medida responde a criterios de eficiencia, economía y uso racional de los recursos públicos, dado que durante los meses sobrevinientes la gestión jurídica se concentrará principalmente en el seguimiento de los procesos contractuales, así como en la atención de los requerimientos de la ciudadanía y de las entidades judiciales que pueden ser asumidas por el equipo jurídico restante, garantizando la continuidad y calidad del servicio.

**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 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 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre noviembre de 2025 y agosto de 2026, estructuró e implementó una estrategia integral de comunicaciones, ajustada a las necesidades del convenio y al contexto institucional. En este marco, desarrolló herramientas como el Manual de Identidad Gráfica, el protocolo de atención en redes sociales, el documento de preguntas frecuentes y el brochure institucional.

Asimismo, reporta la implementación de campañas mensuales bajo la sombrilla “El Sisbén es la llave”, junto con acciones pedagógicas y de convocatoria relacionadas con el Sisbén y la implementación del Registro Universal de Ingresos (RUI). Estas actividades estuvieron acompañadas de la producción de 304 contenidos gráficos, 78 audiovisuales y 9 boletines de prensa, dirigidos a fortalecer la comunicación y orientación a la ciudadanía.

**Gestión de canales, articulación institucional y apoyo a la operación:**
El asociado manifiesta que realizó la gestión integral de los canales oficiales de comunicación, mediante la planeación editorial, elaboración y programación de contenidos, así como la atención

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.

permanente de comentarios e inquietudes ciudadanas, brindando orientación sobre trámites, clasificación, actualizaciones y canales de atención del Sisbén.

Asimismo, reporta la articulación con dependencias de la Administración Distrital, EPS, instituciones del sector salud y demás aliados estratégicos para el desarrollo de campañas conjuntas, contenidos colaborativos y estrategias de convocatoria dirigidas a poblaciones priorizadas, especialmente personas afiliadas al régimen subsidiado sin encuesta Sisbén. De igual manera, fortaleció el relacionamiento con medios de comunicación mediante entrevistas, boletines de prensa y otros espacios informativos, gestionando aproximadamente 49 espacios de difusión para ampliar el alcance de los mensajes institucionales y posicionar al Sisbén como fuente oficial de información.

Como parte del acompañamiento a la operación del convenio, el asociado señala que brindó apoyo comunicativo a jornadas de atención, puntos de atención y estrategias como la Registratón Sisbén, mediante piezas de convocatoria, producción de contenidos, material pedagógico e institucional y canales directos de difusión con líderes comunitarios. Estas acciones combinaron pedagogía, convocatoria, articulación institucional y presencia en medios, contribuyendo a reducir la desinformación, facilitar el acceso a la información, fortalecer la participación ciudadana y promover la solicitud de la encuesta Sisbén.




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

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**

Dentro de las funciones del asociado, está el proceso administrativo y financiero que se encarga de planear, coordinar, ejecutar y controlar la gestión administrativa, financiera que soporta la operación del Proyecto Sisbén. Su propósito es garantizar 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, asegurando el cumplimiento de los objetivos del convenio, la continuidad operativa del proyecto y la observancia de los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad en la administración de los recursos públicos.

**Principales acciones desarrolladas**

El asociado señaló que, el periodo comprendido entre noviembre de 2025 y septiembre de 2026, la Coordinación Administrativa y Financiera orientó su gestión a garantizar el funcionamiento continuo e ininterrumpido del Proyecto Sisbén Cali, necesario para el cumplimiento de las actividades establecidas en el Convenio Interadministrativo suscrito entre la Alcaldía de Santiago de Cali y la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Dicha gestión incluye:

- Administración de personal:
  - Apoyo a la contratación y supervisión tanto de personal como de empresas.
  - Capacitaciones: servicio al cliente, metodología SISBÉN, sst.
  - Bienestar humano: celebraciones, condolencias.
  - Seguridad y salud en el trabajo: prevención y atención.
- Administración del predio:
  - Arriendo.
  - Mantenimiento.
  - Aseo y cafetería.
  - Servicios públicos.
- Logística: acompañamiento y asistencia en:
  - Reuniones internas de trabajo: seguimiento interno, seguimiento de la supervisión.
  - Eventos internos: capacitaciones y celebraciones.
  - Eventos externos.
  - Atención en ladera y rural.
  - Servicio del transporte.
- Inventario:

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.

- Insumos: papelería, cafetería, gestión documental, indumentaria…
- Bienes muebles: Sillas, escritorios, mesas, carpas, archivadores, estanterías…
- Tecnológicos (con apoyo de sistemas): celulares, equipos de cómputo y DMC.

- Revisión y supervisión presupuestal y contable.
- Mensajería, especialmente el reparto diario de trámites entre los puntos de atención zonal y el principal.

**Ejecución presupuestal del Convenio**

Frente a la ejecución presupuestal del convenio, se advierte que el pasado 11 de marzo y 25 de junio de 2026 se desembolsó el primer y segundo, 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:

| Componente | Valor convenio | Noviembre de 2025 | Diciembre de 2025 | Enero | Febrero | Marzo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Personal para la gestión administrativa y misional | $4.254.451.413 | $236.407.923 | $357.663.378 | $302.727.321 | $359.939.433 | $478.804.361 |
| Logística de reuniones y eventos | $121.802.733 | - | $22.051.316 | - | $15.571.776 | $8.152.230 |
| Estrategia de comunicación y mercadeo | $69.083.052 | - | - | - | - | - |
| Infraestructura FT y mantenimiento | $554.662.802 | $26.133.936 | $101.775.383 | $24.501.712 | $29.828.602 | $36.928.955 |
| **TOTAL** | **$5.000.000.000** | **$262.541.859** | **$481.490.077** | **$327.229.033** | **$405.339.811** | **$523.885.546** |
| **TOTAL EJECUTADO ACUMULADO** | | **$262.541.859** | **$744.031.936** | **$1.071.260.969** | **$1.476.600.780** | **$2.000.486.326** |
| **DISPONIBLE** | | $4.737.458.141 | $4.255.968.064 | $3.928.739.031 | $3.523.399.220 | $2.999.513.674 |
| **% EJECUCIÓN MES** | | 5,3% | 9,6% | 6,5% | 8,1% | 10,5% |
| **% 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

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.

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.

Frente al tercer desembolso del convenio, se expresa que el pasado 31 de julio de 2026 se dio cumplimiento a la meta acumulada del 64,31%, equivalente a 38.602 hogares encuestados, conforme a la cláusula cuarta del convenio "forma de pago", la cual establece que el tercer desembolso se reconocerá el 35,69% del aporte del Distrito de Santiago de Cali, previo avance de las actividades del convenio de asociación y la presentación del respectivo informe técnico, administrativo y financiero.

En cumplimiento de lo anterior, la UNIAJC presentó el reporte de cifras correspondiente a la tercera cuenta, el cual se encuentra actualmente en proceso de revisión y validación por parte de la supervisión, junto con la revisión integral de la operación del Sisbén, con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas y la correcta destinación de los recursos previstos en los estudios previos y en el plan de trabajo del convenio.

Al mismo tiempo, se registra una ejecución de $4.521.215.484, equivalente al 90,42% del total de los recursos asignados. Dicha ejecución corresponde a un valor provisional, sujeto a cobros pendientes de trámite durante el mes de agosto; una vez surtido dicho proceso, se proyecta que la ejecución ascienda a $4.604.723.658,08.

**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL — AGOSTO 31 DE 2026**

*Corte: 14 de septiembre de 2026*

| Descripción | Valor | % | Ejecución Bruta |
|---|---|---|---|
| **Personal para la Gestión Administrativa y Misional** | **$4.254.451.412,81** | **85,09%** | **$3.999.500.228,00** |
| Coordinación General | $195.735.314,30 | 3,91% | $178.418.901,17 |
| Administrativo /Financiero | $447.456.866,37 | 8,95% | $391.597.283,90 |
| Puntos de Atención | $970.917.933,71 | 19,42% | $930.477.611,33 |
| Campo | $1.502.362.920,47 | 30,05% | $1.323.712.048,16 |
| Sistemas de Información | $568.890.450,21 | 11,38% | $584.482.944,14 |
| Comunicaciones | $212.728.457,39 | 4,25% | $235.481.186,22 |
| Jurídica | $356.359.470,36 | 7,13% | $355.341.077,54 |
| **Logística de Reuniones y Eventos** | **$121.802.733,40** | **2,44%** | **$97.339.581,00** |
| Logística general | $87.867.199,03 | 1,76% | $79.643.921,60 |
| Transporte | $33.935.534,37 | 0,68% | $17.615.062,97 |
| **Estrategia de Comunicación y Mercadeo** | **$69.083.052,11** | **1,38%** | **$10.410.529,00** |
| Agencia de comunicación | $24.239.667,41 | 0,48% | $3.023.817,12 |
| Impresos y visibilidad | $44.843.384,70 | 0,90% | $7.386.711,66 |
| **Infraestructura FT y Mantenimiento** | **$554.662.801,69** | **11,09%** | **$413.965.146,00** |
| Arriendo | $234.518.782,15 | 4,69% | $226.070.849,11 |
| Servicios públicos y telecomunicaciones | $102.424.841,88 | 2,05% | $77.148.793,36 |
| Otros servicios de operación | $21.741.466,68 | 0,43% | $14.489.471,37 |
| Software | $48.479.334,81 | 0,97% | - |
| Dotación e insumos para la operación | $147.498.376,16 | 2,95% | $96.283.874,94 |
| **TOTAL** | **$5.000.000.000** | **100,00%** | **$4.521.215.484** |

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.

Nota: cifras acumuladas de noviembre de 2025 a agosto de 2026, con corte al 14 de septiembre de 2026, dado que aún hay cobros de servicios prestados pendientes por causar en el presupuesto a la fecha de elaboración de este informe.

El cuadro presentado hace referencia al valor de los aportes del Distrito desde el inicio del convenio hasta lo ejecutado al 31 de agosto de 2026, sobre un presupuesto total de $5.000.000.000, frente al cual se registra una ejecución de $4.521.215.484, equivalente al 90,42% del total de los recursos asignados. Dicha ejecución bruta corresponde a un valor provisional, sujeto a cobros pendientes de trámite dentro del mes de agosto; una vez surtido dicho proceso, se proyecta que la ejecución ascienda a $4.604.723.658,08 (92,09%).

Este nivel de ejecución refleja que, en todo momento, se han adoptado acciones de austeridad en el gasto, orientadas a garantizar un uso eficiente y responsable de los recursos aportados por el Distrito, sin que ello comprometa el cumplimiento de las obligaciones misionales y operativas pactadas en el convenio. En este sentido, es importante reiterar que el SISBÉN requiere de su funcionamiento integral, en la medida en que el modelo operativo no se limita a la aplicación de encuestas, sino que comprende un conjunto articulado de procesos de gestión administrativa, atención a la ciudadanía, operación en campo, soporte tecnológico, comunicaciones y soporte jurídico, entre otros, indispensables para el cumplimiento del objeto contractual.

En este contexto, el comportamiento financiero del convenio, a la fecha proyectada, evidencia una ejecución consolidada de los recursos, soportada en criterios de austeridad del gasto y en la priorización de los componentes misionales que garantizan el funcionamiento integral del SISBÉN. En atención a este nivel de ejecución y con el propósito de optimizar la destinación de los recursos disponibles para la continuidad de la operación, resulta pertinente revisar la distribución de los costos asociados a la prestación del servicio, particularmente aquellos relacionados con la infraestructura física requerida para su funcionamiento.

**Adición presupuestal del convenio para continuación de la operación**

En virtud de lo anterior y de conformidad con las proyecciones financieras realizadas, los requerimientos operativos y las necesidades identificadas, el operador del convenio solicita al Distrito de Santiago de Cali la adición de recursos por valor de Mil cuatrocientos veintiocho millones ciento treinta y seis mil quinientos cincuenta pesos m/cte ($1.428.136.550), con el fin de garantizar la adecuada prestación de los servicios y el desarrollo de las actividades previstas en el convenio.

Esta adición resulta necesaria para garantizar la disponibilidad presupuestal requerida durante el periodo adicional, fortalecer la capacidad operativa y financiera del convenio, prevenir afectaciones o interrupciones en su ejecución y asegurar el cumplimiento de las metas y obligaciones establecidas en el marco de este.

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.

En consecuencia, a continuación, se presenta la distribución del aporte a realizar en cada uno de los rubros establecidos para el desarrollo del convenio:

**DISTRIBUCIÓN DEL APORTE ADICIONAL PROPUESTO**

| Descripción | Valor | % |
|---|---|---|
| **Personal para la Gestión Administrativa y Misional** | **$ 1.137.705.343** | **79,66%** |
| Coordinación General | $ 49.910.981 | 3,49% |
| Administrativo /Financiero | $ 116.762.026 | 8,18% |
| Puntos de Atención | $ 290.721.453 | 20,36% |
| Campo | $ 365.307.607 | 25,58% |
| Sistemas de Información | $ 159.680.555 | 11,18% |
| Comunicaciones | $ 67.942.100 | 4,76% |
| Jurídica | $ 87.380.622 | 6,12% |
| **Logística de Reuniones y Eventos** | **$ 50.665.774** | **3,55%** |
| Logística general | $ 37.924.094 | 2,66% |
| Transporte | $ 12.741.680 | 0,89% |
| **Estrategia de Comunicación y Mercadeo** | **$ 13.348.427** | **0,93%** |
| Agencia de comunicación | $ 7.280.960 | 0,51% |
| Impresos y visibilidad | $ 6.067.467 | 0,42% |
| **Infraestructura FT y Mantenimiento** | **$ 226.417.007** | **15,85%** |
| Arriendo | $ 84.944.534 | 5,95% |
| Servicios | $ 33.008.621 | 2,31% |
| Otros servicios de operación | $ 17.677.562 | 1,24% |
| Software | $ 0 | 0,00% |
| Dotación e insumos para la operación | $ 90.786.291 | 6,36% |
| **Total** | **$ 1.428.136.550** | **100,00%** |

La distribución de estos recursos adicionales entre los componentes del convenio responde a un criterio de suficiencia operativa frente a la nueva meta de 60.660 hogares encuestados establecida para el presente periodo, y a la necesidad de garantizar la continuidad de la operación durante la etapa final del Convenio. Por lo que establecieron una reducción del equipo de trabajo, que pasará de las 110 personas establecidas en los estudios previos a menos de 94 personas, ajustando el recurso humano a las necesidades reales de la operación en su fase de cierre. Esta reducción se enmarca en la facultad conferida al supervisor mediante el Otrosí No. 1, en virtud de la cual éste quedó autorizado para aceptar los oficios remitidos por la UNIAJC dirigidos al ajuste del personal vinculado al Convenio, facultad con base en la cual el personal se ha reducido progresivamente de 110 a las 94 personas actuales. La mayor proporción de los

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.

recursos se mantiene concentrada en el componente de Personal para la Gestión Administrativa y Misional (79,66%), particularmente en los rubros de Campo y Puntos de Atención, que constituyen el talento humano encargado directamente del levantamiento de información en terreno y de la atención presencial a la ciudadanía; esta asignación garantiza la disponibilidad continua del recurso humano necesario para sostener el ritmo de encuestamiento requerido hasta el cierre del convenio.

Que, de igual forma, los recursos destinados a Coordinación General, Administrativo/ Financiero, Sistemas de Información, Comunicaciones y Jurídica aseguran el soporte técnico, tecnológico, administrativo y jurídico indispensable para el correcto procesamiento, validación y reporte de la información recolectada, así como para la supervisión del cumplimiento contractual. El componente de Logística de Reuniones y Eventos garantiza la coordinación operativa necesaria para la programación y despliegue de las jornadas de encuesta en los diferentes territorios, mientras que Infraestructura FT y Mantenimiento asegura la disponibilidad de puntos de atención, servicios públicos y dotación indispensables para la operación continua. Por su parte, la Estrategia de Comunicación y Mercadeo contribuye a la divulgación y convocatoria efectiva de los hogares objeto de encuesta, condición necesaria para el cumplimiento oportuno de la meta propuesta.

Adicionalmente, en la proyección del presupuesto de esta etapa se realizó un ejercicio de optimización de los recursos, en virtud del cual se ajustaron a las necesidades reales de la operación en su fase final los rubros de insumos de papelería y oficina, insumos para la gestión documental y dotación de indumentaria, teniendo en cuenta que el convenio ya cuenta con abastecimiento de estos elementos adquiridos en las etapas anteriores. Así mismo, no se asignan recursos adicionales al rubro de Software, toda vez que durante la primera etapa del convenio se desarrolló el aplicativo SIGO-SISBÉN, el cual actualmente se encuentra revisión de viabilidad en el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DATIC de la Alcaldía de Santiago de Cali para su alojamiento en la página web institucional, lo que no genera gastos adicionales para el convenio. De esta manera, los recursos se priorizan hacia las actividades misionales directamente relacionadas con el cumplimiento de la meta.

El comportamiento mensual de la ejecución presupuestal evidencia una dinámica de gasto creciente y sostenida a lo largo del periodo de referencia, sin interrupciones ni retrocesos, comportamiento que refleja el funcionamiento continuo del proyecto y la ausencia de re-procesos administrativos que pudieran generar subejecución. El nivel de ejecución mensual se ha mantenido, en promedio, entre el 8% y el 11% del presupuesto total, alcanzando su punto más alto en mayo de 2026 (11,13%) y consolidando, a corte del 14 de septiembre de 2026, una ejecución acumulada del 90,42%, cifra que, una vez surtido el trámite de los cobros pendientes correspondientes al mes de agosto, se proyecta se ubique por encima del 92%.

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 nivel de ejecución alcanzado, sumado a las metas de cobertura aún pendientes y a la exigencia de mantener la operación sin interrupciones durante lo que resta de la vigencia del convenio, el asociado evidencia la necesidad de contar con recursos adicionales que permitan sostener la capacidad operativa instalada. Lo anterior cobra especial relevancia si se considera que los desembolsos recibidos del Distrito han estado condicionados al cumplimiento de metas de encuestas: 10,64% de hogares encuestados para el primer aporte y 17,98% adicional de hogares encuestados (28.6% acumulado) para el segundo aporte. Así mismo, ya se dio cumplimiento a la meta asociada al tercer desembolso, equivalente al 35,69% adicional de hogares encuestados (64.31% acumulado), lo cual demuestra la capacidad de ejecución del operador y respalda técnicamente la solicitud de adición.

La distribución de la adición propuesta por rubros fue estudiada de acuerdo con la situación actual de la ciudad de Santiago de Cali, en atención al sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, evento que generó movimientos y cierres temporales de varios puntos de atención, así como la necesidad de adecuaciones locativas y logísticas para restablecer y fortalecer la operación en campo. En consecuencia, el operador orientó el refuerzo de recursos de manera prioritaria hacia los componentes de Infraestructura FT y Mantenimiento y de Logística de Reuniones y Eventos, sin desatender el componente de Personal, que continúa concentrando la mayor parte de la adición por ser la base misional de la operación. Esta distribución responde a las necesidades identificadas para atender oportunamente las contingencias derivadas de la emergencia sísmica.

El análisis de la ejecución presupuestal del convenio, con corte al 14 de septiembre de 2026, evidencia una gestión administrativa y financiera eficiente, transparente y ajustada a criterios de austeridad, que ha permitido una ejecución acumulada del 90,42% —proyectada por encima del 92% una vez se surtan los cobros pendientes de agosto— sin comprometer el cumplimiento de las metas de cobertura ni la continuidad operativa del Proyecto SISBÉN Cali.

No obstante, aunque a la fecha no se alcanzan los hogares encuestados proyectados, debido a situaciones externas ajenas a la gestión del operador, el esfuerzo humano y financiero desplegado se ha desarrollado adaptándose permanentemente a la demanda y a las contingencias presentadas, lo cual, sumado al nivel de avance físico y financiero alcanzado y a los requerimientos operativos identificados para sostener la capacidad instalada del proyecto particularmente en materia de infraestructura tecnológica y física, y de logística, hacen necesaria y justificada la solicitud de adición de recursos por valor de $1.428.136.550 , formulada por el operador del convenio ante el Distrito de Santiago de Cali.

Esta adición resulta necesaria para garantizar la disponibilidad presupuestal requerida durante el periodo adicional, fortalecer la capacidad operativa y financiera del convenio, prevenir afectaciones o interrupciones en su ejecución y asegurar el cumplimiento de las metas y obligaciones establecidas en el marco del mismo.

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.

**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, 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 indica que la operación del Sisbén en Cali se estructura sobre una visión integral de servicio al ciudadano basada en el primer paso que representa la aplicación de la encuesta como "*La Llave de las Oportunidades".* La estrategia articula 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. Este ecosistema de canales ha garantizado que la captación de demanda sea multicanal y adaptable, asegurando que cada ciudadano tenga alternativas de acceso según su contexto, mientras que los procesos de verificación y control aseguran la calidad de la información recopilada, manteniendo así la rigurosidad técnica que el sistema exige.

- Evolución de la Planeación y las Estrategias para el Cumplimiento de la Meta del Convenio Sisbén

El asociado manifiesta que la ejecución del convenio para la operación del Sisbén en Cali ha implicado un proceso progresivo de planeación y ajuste orientado a alcanzar la meta de encuestas establecida. 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**.

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.

Desde esta perspectiva, durante la ejecución se ha profundizado el uso de un esquema progresivamente más activo, territorial, interinstitucional y focalizado, destinado a identificar población potencial, generar solicitudes y mejorar las tasas de efectividad de la operación.

La variable determinante para el éxito de la operación es la **solicitud de encuestas**, reconociendo que sobre ella confluyen factores externos como la motivación, traducida a beneficios particulares, 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: la capacidad operativa frente al comportamiento de la demanda**

**Punto de partida de la estrategia**

El asociado manifiesta que uno de los principales aprendizajes de la ejecución ha sido reconocer que disponer de equipos, puntos de atención y capacidad para aplicar encuestas no garantiza por sí mismo el cumplimiento de la meta.

El cuello de botella se encuentra, fundamentalmente, en la generación y conversión de solicitudes de encuesta. Por esta razón, desde el comienzo de la estrategia se plantea la necesidad de actuar sobre las condiciones que llevan a la ciudadanía a acercarse al sistema.

En esta primera aproximación se identifican tres grandes pilares:

- **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.

El planteamiento es particularmente relevante porque establece una premisa que se mantiene durante toda la ejecución: 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. Por lo cual, la inexistencia o disminución de programas sociales, subsidios, beneficios o estrategias institucionales que utilizan la clasificación del Sisbén como criterio de acceso, priorización o focalización hacen que la demanda sea limitada.

**2. Búsqueda activa y articulación institucional**

El asociado indica la consolidación de alianzas como mecanismo para generar demanda, ampliando fuentes de identificación de población potencialmente demandante.

La estrategia se apoya en alianzas con entidades que tienen contacto permanente con población vulnerable. Se planteó la implementación de mesas de trabajo, jornadas conjuntas y mecanismos

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 identificación de población no registrada, buscando que la identificación sea seguida de una posibilidad inmediata de solicitud y aplicación de la encuesta.

Dentro de este proceso adquiere especial importancia la articulación con:

- Secretaría de Salud y EPS del régimen subsidiado;
- E.S.E. y equipos de atención territorial;
- Secretaría de Educación;
- Secretaría de Bienestar Social;
- ICBF;
- SENA;
- Secretaría de Seguridad y Justicia;
- Colpensiones;
- JAC y JAL;
- Secretaría de Cultura;
- Secretaría del Deporte;
- otras dependencias de la Administración Distrital;
- organizaciones y actores privados.

El asociado indica que el propósito común es transformar los espacios donde ya existe contacto entre el Estado y la ciudadanía en puntos de generación de demanda para el Sisbén.

Sin embargo, el propio seguimiento posterior evidencia que algunas de estas alianzas, particularmente la relacionada con Salud y EPS, todavía no han alcanzado el impacto masivo esperado. Esto demuestra que el proceso de articulación no produce resultados instantáneos: requiere concertación, intercambio de información, definición de protocolos, despliegue territorial y maduración institucional.

**3. Territorialización y optimización de la capacidad instalada**

El asociado describe que la estrategia **"Sisbén Territorial"**, es concebida como mecanismo de descentralización de los servicios, mediante intervenciones programadas en comunas y puntos estratégicos de alta afluencia ciudadana. El propósito es ampliar progresivamente la cobertura urbana y rural y acercar el servicio a las comunidades.

Paralelamente, se toman decisiones de optimización de los puntos de atención. Un ejemplo concreto es el traslado del punto ubicado en el Velódromo al Puesto de Salud de Siloé, sustentado en el análisis de flujos, densidad poblacional y demanda insatisfecha.

También se fortalece el componente no presencial mediante el Call Center y WhatsApp, buscando reducir desplazamientos innecesarios y facilitar la gestión de solicitudes y agendamientos.

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. Ajuste operativo basado en la experiencia acumulada**

El asociado indica que el reconocimiento de las restricciones externas y búsqueda de mayor efectividad

A medida que avanza la ejecución se incorpora un componente explícito de aprendizaje operativo.

El análisis reconoce 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;
- rechazos;

Por ello, la planeación evoluciona hacia un enfoque de **priorización territorial y funcional**, en el que los equipos deben concentrarse en zonas, franjas y segmentos con mayor probabilidad de respuesta, al tiempo que se redistribuyen cargas desde sectores de baja efectividad hacia áreas con mayor posibilidad de cierre.

Se incorporan entonces cuatro mecanismos de ajuste:

**a. Búsqueda activa:** intensificación del trabajo territorial durante periodos de baja demanda espontánea.

**b. Optimización de rutas y cargas:** reducción de reprocesos y tiempos improductivos.

**c. Control de calidad:** se profundiza en la gestión para que las encuestas aplicadas ingresen correctamente al sistema y puedan computar para la meta.

**d. Margen de seguridad operativo:** programación de una producción superior al mínimo requerido para absorber contingencias propias de la operación.

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

Ante la proximidad del cierre del convenio, el análisis concluye que no resulta conveniente sustituir completamente las estrategias implementadas, sino profundizar, optimizar y ampliar aquellas que presentan mayor viabilidad, cobertura territorial y potencial de contribución a la meta.

No se identifican mecanismos alternativos que ofrezcan mejores perspectivas de efectividad que las líneas ya implementadas.

Por ello se mantiene el esfuerzo en:

- articulación con Secretaría de Salud y EPS;

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 “Sisbén Territorial”;
- continuidad de “Todos Somos Sisbén”;
- eventos institucionales y jornadas móviles;
- intervención en oriente, ladera y corregimientos;
- campañas de comunicación;
- búsqueda activa;
- Optimización del control de calidad y de las cargas operativas.

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

En la fase final aparece una nueva oportunidad derivada del proceso nacional de transición hacia el **Registro Universal de Ingresos – RUI**.

La decisión fue aprovechar este proceso para fortalecer durante julio y agosto la comunicación, pedagogía y posicionamiento institucional del Sisbén Cali como fuente oficial de orientación para la ciudadanía.

La estrategia contempla espacios informativos, capacitaciones, encuentros comunitarios, ejercicios de preguntas y respuestas, medios de comunicación, articulación con organizaciones sociales y actividades territoriales.

| 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 |

Sin embargo, a partir de información difundida a través de medios de comunicación, y sin que hasta el momento se cuente con una postura institucional oficial por parte del Departamento Nacional de Planeación – DNP, se ha señalado que la entrada en operación del Registro Universal de Ingresos (RUI) se daría hasta el próximo año. Esta situación ha generado un impacto directo en el comportamiento de las solicitudes, dado que la expectativa frente a la implementación del RUI incide en la demanda de actualización del Sisbén y, en consecuencia, esta estrategia tiende a perder sustento como mecanismo para incrementar la atención y el número 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.

- **Análisis de la demanda y comportamiendo de las estrategias**

La trayectoria descrita permite evidenciar una evolución progresiva. En este contexto, el análisis acumulado permite establecer como conclusión central que la principal restricción para el cumplimiento de la meta no ha estado exclusivamente relacionada con la capacidad operativa para realizar las encuestas, sino, principalmente, con la generación, localización y conversión de la demanda ciudadana en solicitudes efectivas de atención.

La operación ha transitado por diferentes niveles de intervención: facilitación del acceso, articulación institucional, búsqueda activa, territorialización, optimización de puntos y rutas, priorización territorial, comunicación y aprovechamiento de nuevas coyunturas institucionales. Esta trayectoria es verificable: 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.

Sin embargo, varias de las estrategias con mayor potencial de generación de solicitudes requieren continuidad para alcanzar una escala suficiente. Esto es particularmente evidente en las alianzas institucionales que implican procesos de concertación y cruce de información, en la búsqueda activa territorial y en la consolidación de los programas “Sisbén Territorial” y “Todos Somos Sisbén”. Algunas de estas líneas ya se encuentran implementadas; otras han requerido procesos de concertación y maduración institucional, mientras que el análisis final determina que son precisamente estas estrategias las que presentan las mejores perspectivas de efectividad.

La ejecución ha demostrado que el reto no es únicamente disponer de capacidad para encuestar, sino generar y convertir suficiente demanda efectiva de encuestas. La ejecución del convenio permite concluir que la brecha frente a la meta establecida no puede ser explicada por una insuficiencia de capacidad operativa del equipo Sisbén. Durante el periodo de ejecución se consolidó una operación con capacidad para atender, procesar y verificar un volumen significativo de encuestas, al tiempo que se desarrolló una evolución progresiva de las estrategias de atención, búsqueda activa, territorialización, articulación institucional, comunicación y optimización de cargas. El principal factor restrictivo identificado ha sido la insuficiencia y variabilidad de la demanda efectiva de los hogares, particularmente de aquella que puede sostener de manera constante el nivel de producción requerido para alcanzar la meta en el plazo originalmente establecido. Esta conclusión no corresponde a una apreciación coyuntural del equipo, sino al aprendizaje acumulado de la operación y a la evidencia obtenida durante su ejecución: aun incrementando y diversificando los mecanismos de captación, la respuesta ciudadana no alcanzó de manera sostenida el flujo necesario.

El comportamiento mensual documentado confirma este patrón: la operación transitó por una etapa de crecimiento (noviembre-marzo), una etapa de estabilización (abril-mayo, alrededor de 5.100 hogares mensuales) y una etapa de desaceleración (junio-julio), caracterizada por una caída significativa en junio, seguida de una recuperación moderada en julio. Posteriormente, en

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.

agosto se presentó una disminución aún más significativa, asociada a las afectaciones derivadas del sismo del 10 de agosto. En conjunto, este comportamiento evidencia que los resultados estuvieron determinados tanto por la variabilidad de la demanda como por factores coyunturales que afectaron temporalmente la operación, más que por una insuficiencia de capacidad operativa para realizar las encuestas.

Este resultado lleva necesariamente a una segunda conclusión: el cumplimiento de una meta de hogares encuestados no depende exclusivamente de ampliar la capacidad del Sisbén para aplicar encuestas, sino de que exista un ecosistema institucional capaz de producir una demanda suficiente y sostenida. La experiencia demostró que las jornadas, los puntos descentralizados, la búsqueda activa, las campañas de comunicación y las alianzas institucionales son mecanismos necesarios, pero tienen una capacidad limitada para sustituir indefinidamente la ausencia de incentivos concretos para que los hogares soliciten la encuesta. El Sisbén es un instrumento de información y focalización, no el responsable de definir la oferta social ni las condiciones de acceso a los programas que utilizan su información. Por ello, la generación de demanda depende también de las decisiones de focalización, priorización y acceso que adopten las entidades responsables de la política social. La evolución hacia esquemas de atención que buscan reducir barreras de entrada constituye una orientación legítima de política pública, pero simultáneamente disminuye, en determinados servicios y programas, el incentivo inmediato de los hogares para actualizar o solicitar su encuesta. De allí que la pregunta relevante para el cumplimiento de una meta ampliada ya no sea únicamente cuánto puede producir la operación Sisbén, sino qué condiciones institucionales está dispuesta a generar la Administración Distrital para que exista la demanda que esa capacidad puede atender.

La responsabilidad del equipo Sisbén es mantener la máxima capacidad de respuesta, eficiencia, calidad y despliegue territorial; la responsabilidad institucional complementaria es contribuir a que exista una oferta social suficientemente relevante, focalizada y articulada que convierta esa capacidad en demanda efectiva. Solo la concurrencia de ambas condiciones permite que una meta ampliada sea técnicamente razonable, institucionalmente defendible y realmente alcanzable.

**CONTRAPARTIDA**

El asociado planteó una contrapartida adicional que comprende los siguientes componentes. En primer lugar, el asociado propuso la actualización y entrega de la base de datos georreferenciada que articula la información de inversión participativa de los territorios con los datos del SISBÉN IV. Señaló que este componente incluye también la actualización, validación y disposición del Dashboard interactivo en Power BI, incorporando la información de inversión por programas del Plan de Desarrollo y garantizando la consistencia entre las fuentes de información, los

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.

indicadores, los filtros, las visualizaciones y los mapas todo lo acordado con el planteamiento en el convenio inicial.

En segundo lugar, el asociado incorporó como nuevo producto el diseño, desarrollo, validación y disposición de un curso virtual de apropiación y uso del Dashboard de SISBÉN Científico, con una intensidad de 20 horas, dirigido a actores institucionales y comunitarios. Indicó que el curso contempla contenidos, recursos educativos, ejercicios prácticos, así como mecanismos de evaluación, validación y certificación, y que, durante la vigencia de la prórroga, este producto será desarrollado y validado mediante un proceso de pilotaje y ajustes, que culminará con la entrega de una versión definitiva dispuesta para su posterior implementación por parte del DAP, acompañada de una estrategia básica de divulgación.

El asociado señaló que, para garantizar el cumplimiento de estos productos, se mantendrá el equipo multidisciplinario definido inicialmente, al cual se incorporará un perfil especializado en diseño y desarrollo de cursos virtuales, con el propósito de preservar el conocimiento acumulado, garantizar la trazabilidad metodológica y asegurar la calidad de los nuevos contenidos. Precisó igualmente que, de manera paralela, la UNIAJC, a través del área de Gestión de Proyectos, brindará acompañamiento institucional para facilitar las condiciones administrativas, técnicas y de articulación requeridas, el cual comprende la gestión interna, el seguimiento, la articulación con las dependencias universitarias, la generación de aportes y recomendaciones, y la interlocución directa con el Departamento Administrativo de Planeación (DAP). Con base en lo anterior, el asociado proyectó una contrapartida por valor de CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CIEN MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($142.100.388).

| Cantidad | Rol | meses | dedicación | valor unit | prestaciones | valor unit | subtotal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Gerente Proyecto | 3 | 40,00% | $ 5.028.835 | $ 2.614.994 | $ 7.643.829 | $ 9.172.595 |
| 1 | Director del Proyecto | 3 | 20,00% | $ 9.500.000 | $ 4.940.000 | $ 14.440.000 | $ 8.664.000 |
| 1 | Asistente Proyecto | 3 | 50,00% | $ 2.700.000 | | $ 2.700.000 | $ 4.050.000 |
| 2 | Supervisor TC | 3 | 50,00% | $ 5.028.835 | $ 2.614.994 | $ 7.643.829 | $ 22.931.488 |
| 5 | Equipos y conectividad | 3 | 40,00% | $ 600.000 | $ 0 | $ 600.000 | $ 3.600.000 |
| 5 | Espacios y servicios | 3 | 40,00% | $ 825.000 | $ 0 | $ 825.000 | $ 4.950.000 |
| 1 | Gerente Científico | 3 | 25,00% | $ 9.500.000 | $ 4.940.000 | $ 14.440.000 | $ 10.830.000 |
| 1 | Director del Proyecto científico | 3 | 50,00% | $ 5.604.690 | $ 2.914.439 | $ 8.519.129 | $ 12.778.693 |
| 1 | Científico de datos / Ingeniero de datos | 3 | 25,00% | $ 5.604.690 | $ 2.914.439 | $ 8.519.129 | $ 6.389.347 |
| 1 | Especialista en Diseño y Desarrollo de Cursos Virtuales | 3 | 25,00% | $ 651.384 | $ 338.720 | $ 990.104 | $ 742.578 |
| 1 | Economista / Evaluación de impacto | 3 | 25,00% | $ 3.988.099 | $ 2.073.811 | $ 6.061.910 | $ 4.546.433 |
| 1 | Analista GIS / Analista de Inteligencia Territorial | 3 | 25,00% | $ 7.060.328 | $ 3.671.371 | $ 10.731.699 | $ 8.048.774 |
| 1 | Desarrollador BI / Experto en visualización | 3 | 25,00% | $ 3.336.715 | $ 1.735.092 | $ 5.071.807 | $ 3.803.855 |
| 2 | Especialista sectorial | 3 | 25,00% | $ 6.437.366 | $ 3.347.430 | $ 9.784.796 | $ 7.338.597 |
| | | 3 | 25,00% | $ 3.995.155 | $ 2.077.481 | $ 6.072.636 | $ 4.554.477 |
| 2 | Investigadores líderes de tópicos | 3 | 25,00% | $ 3.973.442 | $ 2.066.190 | $ 6.039.632 | $ 4.529.724 |
| | | 3 | 25,00% | $ 3.896.990 | $ 2.026.435 | $ 5.923.425 | $ 4.442.569 |
| 1 | Becario | 3 | 50,00% | $ 840.173 | $ 0 | $ 840.173 | $ 1.260.260 |
| 12 | Equipos y conectividadLab | 3 | 29,17% | $ 600.000 | $ 0 | $ 600.000 | $ 6.300.000 |
| 12 | Espacios y serviciosLab | 3 | 29,17% | $ 825.000 | $ 429.000 | $ 1.254.000 | $ 13.167.000 |
| | | | | | | | $ 142.100.388 |

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 Y ADICIÓN DE RECURSOS**

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 tres (3) meses, comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre 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 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.

De acuerdo con los requerimientos operativos, las necesidades identificadas y las proyecciones financieras realizadas para garantizar la continuidad de la operación del Sisbén durante el periodo adicional de ejecución, se determinó la necesidad de fortalecer la disponibilidad de recursos del convenio, con el propósito de asegurar el desarrollo oportuno de las actividades y componentes requeridos para el cumplimiento de las obligaciones y metas establecidas.

De conformidad con lo expuesto, el asociado presenta como solicitud lo siguiente:

- En este sentido, y teniendo en cuenta los recursos actualmente disponibles para la ejecución del convenio, el asociado solicita al Distrito de Santiago de Cali una adición de recursos por valor de MIL CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MILLONES CIENTO TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS CUENTA PESOS M/CTE ($1.428.136.550), destinados a atender las necesidades operativas y financieras requeridas para garantizar la continuidad de la prestación del servicio durante el periodo adicional, hasta el 31 de diciembre de 2026.

- Proyección de meta propuesta por el asociado.

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.

Conscientes del comportamiento de la demanda, y demás factores ya mencionados, se propone como meta lo siguiente:

| Mes | META PROPUESTA |
|---|---|
| Septiembre | 4.900 HE |
| Octubre | 4.800 HE |
| Noviembre | 4.800 HE |
| Diciembre | 4.253 HE |
| **Total septiembre-diciembre** | **18.753 HE** |

Nota: Con corte a las dos primeras semanas del mes, la operación registra 2.782 solicitudes de encuesta nueva (FEN) radicadas, 2.545 fichas realizadas y 2.552 hogares encuestados, Este resultado representa un avance del **52,1%** frente a la meta para el mes septiembre de (4.900 HE).

Con lo anterior, la proyección para el período de prórroga permitiría adicionar 634 hogares encuestados a los resultados acumulados, alcanzando un total estimado de 60.660 hogares encuestados (HE) al cierre del convenio, frente a la meta inicialmente establecida de 60.026 HE.

- En el marco del otrosí, respecto a la contrapartida, el asociado contempla la actualización y entrega de la base de datos georreferenciada que articula la información de inversión participativa de los territorios con los datos del Sisbén IV, así como la actualización, validación y disposición del Dashboard interactivo en Power BI, incorporando la información de inversión por programas del Plan de Desarrollo y garantizando la consistencia entre las fuentes de información, indicadores, filtros, visualizaciones y mapas. Así mismo, el asociado incorpora como nuevo producto el diseño, desarrollo, validación y disposición de un curso virtual de apropiación y uso del Dashboard de Sisbén Científico, con una intensidad de 20 horas, orientado a actores institucionales y comunitarios, que incluirá contenidos, recursos educativos, ejercicios prácticos, mecanismos de evaluación, validación y certificación. Durante la vigencia de la prórroga, el curso será desarrollado y validado por el asociado mediante un proceso de pilotaje, ajustes y entrega de una versión definitiva dispuesta para su posterior implementación por parte del DAP, acompañado de una estrategia básica de divulgación.

  Para el cumplimiento de estos productos, el asociado mantendrá el equipo multidisciplinario inicialmente definido, incorporando un perfil especializado en diseño y desarrollo de cursos virtuales, con el propósito de preservar el conocimiento acumulado, garantizar la trazabilidad metodológica y asegurar la calidad de los nuevos contenidos. De manera paralela, la UNIAJC, a través del área de Gestión de Proyectos, brindará acompañamiento institucional para facilitar las condiciones administrativas, técnicas y 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.

articulación requeridas, incluyendo la gestión interna, el seguimiento, la articulación con las dependencias universitarias, la generación de aportes y recomendaciones, y la interlocución directa con el Departamento Administrativo de Planeación (DAP).
Para lo anterior, el asociado proyecta una contrapartida por valor de **CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CIEN MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($142.100.388)**.

| Cantidad | Rol | meses | dedicación | valor unit | prestaciones | valor unit | subtotal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Gerente Proyecto | 3 | 40,00% | $5.028.835 | $2.614.994 | $7.643.829 | $9.172.595 |
| 1 | Director del Proyecto | 3 | 20,00% | $9.500.000 | $4.940.000 | $14.440.000 | $8.664.000 |
| 1 | Asistente Proyecto | 3 | 50,00% | $2.700.000 | | $2.700.000 | $4.050.000 |
| 2 | Supervisor TC | 3 | 50,00% | $5.028.835 | $2.614.994 | $7.643.829 | $22.931.488 |
| 5 | Equipos y conectividad | 3 | 40,00% | $600.000 | $0 | $600.000 | $3.600.000 |
| 5 | Espacios y servicios | 3 | 40,00% | $825.000 | $0 | $825.000 | $4.950.000 |
| 1 | Gerente Científico | 3 | 25,00% | $9.500.000 | $4.940.000 | $14.440.000 | $10.830.000 |
| 1 | Director del Proyecto científico | 3 | 50,00% | $5.604.690 | $2.914.439 | $8.519.129 | $12.778.693 |
| 1 | Científico de datos / Ingeniero de datos | 3 | 25,00% | $5.604.690 | $2.914.439 | $8.519.129 | $6.389.347 |
| 1 | Especialista en Diseño y Desarrollo de Cursos Virtuales | 3 | 25,00% | $651.384 | $338.720 | $990.104 | $742.578 |
| 1 | Economista / Evaluación de impacto | 3 | 25,00% | $3.988.099 | $2.073.811 | $6.061.910 | $4.546.433 |
| 1 | Analista GIS / Analista de Inteligencia Territorial | 3 | 25,00% | $7.060.328 | $3.671.371 | $10.731.699 | $8.048.774 |
| 1 | Desarrollador BI / Experto en visualización | 3 | 25,00% | $3.336.715 | $1.735.092 | $5.071.807 | $3.803.855 |
| 2 | Especialista sectorial | 3 | 25,00% | $6.437.366 | $3.347.430 | $9.784.796 | $7.338.597 |
| | | 3 | 25,00% | $3.995.155 | $2.077.481 | $6.072.636 | $4.554.477 |
| 2 | Investigadores líderes de tópicos | 3 | 25,00% | $3.973.442 | $2.066.190 | $6.039.632 | $4.529.724 |
| | | 3 | 25,00% | $3.896.990 | $2.026.435 | $5.923.425 | $4.442.569 |
| 1 | Becario | 3 | 50,00% | $840.173 | $0 | $840.173 | $1.260.260 |
| 12 | Equipos y conectividadLab | 3 | 29,17% | $600.000 | $0 | $600.000 | $6.300.000 |
| 12 | Espacios y serviciosLab | 3 | 29,17% | $825.000 | $429.000 | $1.254.000 | $13.167.000 |
| | | | | | | | **$142.100.388** |

En consecuencia, la financiación requerida para garantizar la continuidad de la operación hasta el 31 de diciembre de 2026 estará constituida por la disponibilidad presupuestal existente y la adición solicitada por el asociado al Distrito de Santiago de Cali, lo cual permitirá atender de manera integral las necesidades operativas, administrativas y logísticas identificadas, sin afectar la continuidad ni el normal desarrollo de las actividades del convenio.

La adición solicitada por el asociado resulta necesaria para fortalecer la capacidad operativa y financiera del convenio, garantizar la disponibilidad de recursos durante el periodo adicional, prevenir posibles afectaciones o interrupciones en la prestación del servicio y asegurar el cumplimiento de las metas y obligaciones establecidas en el marco del Convenio Interadministrativo.

En este punto, resulta pertinente precisar las razones que explican el comportamiento registrado en la ejecución de la meta durante el mes de agosto de 2026 y su efecto en el avance acumulado

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 convenio. La UNIAJC ha señalado que dicho comportamiento no obedece a causas atribuibles a su gestión operativa, sino a la concurrencia de eventos externos, sobrevinientes e imprevisibles que afectaron de manera directa y transversal el desarrollo de las actividades de encuesta, atención al ciudadano y operación tecnológica del proyecto.

En primer lugar, el evento sísmico ocurrido el 10 de agosto de 2026 en la ciudad de Santiago de Cali constituyó un hecho de fuerza mayor que obligó a la adopción de medidas inmediatas de contingencia: la restricción temporal de ingreso a la sede principal, con la consecuente activación de un esquema de trabajo remoto; el cierre temporal de los puntos externos de atención ubicados en los CALIS y demás espacios de la Administración Distrital; y la suspensión de la actividad de encuesta en campo, mientras se surtían las evaluaciones de condiciones de seguridad requeridas en cada comuna. Estas medidas, necesarias para salvaguardar la integridad del equipo operativo y de la ciudadanía atendida, generaron una interrupción material y no planeada de la operación durante el periodo más crítico del mes.

De manera concurrente, 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, incidió directamente en la disminución de las solicitudes de encuesta nueva (FEN) recibidas por el asociado, en tanto modificó las condiciones y la demanda ciudadana frente al mecanismo de acceso a la caracterización socioeconómica. A lo anterior se sumaron las restricciones tecnológicas preventivas impuestas sobre las plataformas y bases de datos institucionales durante los periodos de seguridad electoral, condiciones ajenas a la voluntad y a la capacidad de gestión del asociado.

Adicionalmente, la UNIAJC ha identificado otros factores de contexto que, aunque de menor magnitud individual, contribuyeron de forma acumulativa a la afectación de los resultados: las fallas recurrentes presentadas en el aplicativo SisbénAPP; la migración de la VPN institucional de GlobalProtect a FORTINET durante el mes de agosto de 2026, que generó retrasos en la sincronización de los dispositivos móviles de comunicación (DMC) y en la asignación de rutas al equipo de campo; y el traslado temporal de los puntos de atención CALI 20, CALI 6, CALI 7, CALI 15 y CALI 16, con ocasión de la remodelación de los Centros de Administración Local Integrada, lo cual afectó transitoriamente la afluencia de usuarios a dichos puntos.

La concurrencia de estos factores unos de fuerza mayor, otros de naturaleza institucional y tecnológica, todos ajenos a la gestión directa del asociado explica de manera razonable y verificable la brecha entre la meta inicialmente proyectada y el avance efectivamente alcanzado durante el mes de agosto y las primeras semanas de septiembre de 2026. En este contexto, la meta propuesta por el asociado para el periodo de prórroga (18.753 HE, equivalente a una proyección neta adicional de 634 hogares encuestados frente a la meta original) no debe leerse como una disminución de la capacidad operativa del asociado, sino como una proyección ajustada y realista, construida sobre el comportamiento efectivamente observado tras la superación de las contingencias descritas, y orientada a garantizar la sostenibilidad del proceso

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.

más que a proyectar un crecimiento que las condiciones actuales no permiten sustentar de manera responsable.

En términos físicos, a corte del 31 de agosto de 2026 se registró un cumplimiento del 69,8 % de la meta pactada en la Cláusula Cuarta del Convenio (41.907 de 60.026 hogares encuestados), quedando pendiente un 30,2 %, equivalente a 18127 hogares. Esta brecha no es atribuible a la capacidad operativa del equipo, sino a la insuficiencia y variabilidad de la demanda ciudadana efectiva, evidenciada en las fases de crecimiento, estabilización y desaceleración ya documentadas.

El asociado proyecta cubrir este saldo mediante un ritmo de 4.900 hogares encuestados mensuales en septiembre, 4.800 en octubre y 4.800 en noviembre de 2026 (14.500 HE) y de 4.253 HE en diciembre, para un total de 18753 HE, cifra que no solo cubre el saldo pendiente de 19.119 hogares, sino que lo supera en 634 hogares adicionales. Más allá de completar la meta inicial de 60.026 hogares, la adición de recursos permite incorporar hogares encuestados adicionales, para un acumulado proyectado de 60.660 hogares al cierre de 2026 el cual cumple y sobrepasa la meta esperada por el Plan de Desarrollo Distrital (55.072 hogares).

Durante la ejecución de julio y agosto, el periodo que coincide con dos circunstancias que inciden directamente en el comportamiento de la demanda: la entrada en operación del Registro Universal de Ingresos (RUI) como instrumento único de focalización desde el 1 de agosto de 2026 (Decreto 662 del 26 de junio de 2026), y el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026 en Santiago de Cali, que afectó directamente la aplicación de la metodología Sisbén, en particular la variable de vivienda. Frente al sismo, se implementó un esquema temporal de trabajo remoto y fortalecimiento de canales no presenciales (WhatsApp y demás canales institucionales), comunicado a la ciudadanía mientras avanza la reapertura de oficinas, junto con articulación con líderes comunitarios para orientar a los hogares desplazados por las afectaciones sobre los procedimientos de actualización y solicitud de encuesta. En el componente de campo, las actividades en territorio están temporalmente suspendidas mientras se evalúan las condiciones de seguridad por comuna, con reactivación gradual y sin desplazamientos hacia zonas con escombros u otro riesgo.

Como resultado del análisis de la ejecución del Convenio y de las situaciones presentadas durante su desarrollo, se acepta lo requerido por el asociado y se establecen las siguientes precisiones para su incorporación en los documentos modificatorios:

1. Ampliar el plazo de ejecución del Convenio por un término adicional de tres (3) meses, hasta el 31 de diciembre de 2026, con el propósito de garantizar la continuidad de la operación y avanzar en el cumplimiento de las actividades y metas previstas.

2. ADICIONAR recursos al convenio por valor de MIL CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MILLONES CIENTO TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE

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.

($1.428.136.550), con cargo a los recursos aportados por el Distrito de Santiago de Cali – Departamento Administrativo de Planeación, destinados a garantizar la continuidad de la operación durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2026.

Asimismo, se acepta como contrapartida el aporte adicional en especie a cargo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO – UNIAJC, la suma de CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES CIEN MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($142.100.388).

Nota: Se mantiene el cuadro de distribución presentado con anterioridad, el cual hace parte de los documentos objeto de revisión.

La contrapartida comprende la actualización y entrega de la base de datos georreferenciada que articula la información de inversión participativa de los territorios con los datos del SISBÉN IV, así como la actualización, validación y disposición del Dashboard interactivo en Power BI. Adicionalmente, contempla el diseño, desarrollo, validación y disposición de un curso virtual de apropiación y uso del Dashboard de SISBÉN Científico, con una intensidad de veinte (20) horas, dirigido a actores institucionales y comunitario.

Para el desarrollo de estos productos se mantendrá el equipo multidisciplinario y se incorporará un perfil especializado en diseño y desarrollo de cursos virtuales. Igualmente, la UNIAJC brindará acompañamiento institucional a través del área de Gestión de Proyectos para la gestión, seguimiento y articulación con el Departamento Administrativo de Planeación.

3. Ajustar la meta de hogares encuestados para el período comprendido entre octubre y diciembre de 2026, estableciendo una meta de 4.800 hogares para octubre, 4.800 para noviembre y 4.253 para diciembre, para un total de 13.853 hogares adicionales y una meta acumulada de 60.660 hogares encuestados al cierre del Convenio.

   El valor adicional asociado al período de extensión y los hogares adicionales serán incorporados en el cuarto y último desembolso, de conformidad con la forma de pago que se establezca en los documentos modificatorios y previa verificación del cumplimiento de los requisitos correspondientes.

4. Si bien actualmente la operación se encuentra funcionando de manera temporal en una sede facilitada por la UNIAJC como medida de contingencia, se precisa que el asociado deberá disponer del inmueble requerido para el funcionamiento de la operación del SISBÉN, de conformidad con las condiciones previstas en los estudios previos y dentro del marco de sus obligaciones contractuales.
   En este sentido, cualquier inmueble que se proponga para el funcionamiento de la sede deberá ser presentado previamente a la supervisión para su respectiva revisión y aprobación, antes de la suscripción del correspondiente contrato de arrendamiento.

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.

En el presente informe se realizó la revisión de los principales aspectos relacionados con la ejecución del Convenio, desde su suscripción hasta el 31 de agosto de 2026, incluyendo el comportamiento operativo, presupuestal y las situaciones sobrevinientes que han incidido en su desarrollo.

Como resultado de este análisis, se considera procedente atender lo requerido por el asociado.

## 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 RODRIGUEZ DELGADO
Contratista SDI

CINDY VANESSA VANEGAS
Contratista SDI

HECTOR FABIO MARÍN
Contratista SDI

JUAN CARLOS ALIAN GUERRA
Contratista SDI

ESTEBAN ALEXIS AREVALO PALACIOS
Contratista SDI

Elaboró: Evelin Tatiana Rodríguez Delgado – Contratista E.T.R.D
Cindy Vanessa Vanegas – Contratista C.V.V.
Héctor Fabio Marín - Contratista
Juan Carlos Alian Guerra – Contratista,
Esteban Alexis Arévalo Palacios – Contratista.

Revisó: Jacqueline Marcela Londoño – Contratista

Fecha de suscripción del informe de supervisión: 21 de septiembre 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.