



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

**Manual operativo Sisbén IV
Versión 2.0**

**Departamento Nacional de Planeación
Bogotá, 2021**



Contenido

| | | |
|---------|-------------------------------------------------------------|----|
| 1. | OBJETIVO | 3 |
| 2. | ALCANCE | 3 |
| 3. | TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 3 |
| 4. | NORMATIVA Y OTROS REQUISITOS | 7 |
| 4.1 | GENERALIDADES DEL SISBÉN | 8 |
| 4.2 | ¿PARA QUÉ SE USA EL SISBÉN? | 8 |
| 4.3 | ¿QUÉ INFORMACIÓN CONTIENE? | 9 |
| 4.4 | ¿CÓMO SE OBTIENE LA INFORMACIÓN DEL SISBÉN? | 10 |
| 4.5 | FUENTE DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN | 10 |
| 4.6 | ¿CÓMO SE CLASIFICA A LA POBLACIÓN EN EL SISBÉN? | 12 |
| 5 | ESTRUCTURA FUNCIONAL PARA LA OPERACIÓN DEL SISBÉN..... | 12 |
| 5.1 | CONFORMACIÓN DEL EQUIPO EN LOS MUNICIPIOS Y DISTRITOS | 14 |
| 5.2 | CONFORMACIÓN DEL EQUIPO EN LOS DEPARTAMENTOS | 14 |
| 6 | ESQUEMA DE SUPERVISIÓN EN SISBÉN | 14 |
| 7 | ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN MUNICIPIOS..... | 15 |
| 7.1 | SISTEMAS Y FLUJO DE INFORMACIÓN..... | 15 |
| 7.2 | ATENCIÓN DE SOLICITUDES..... | 16 |
| 7.2.1 | ENCUESTA NUEVA | 17 |
| 7.2.2 | ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN | 17 |
| 7.2.2.1 | IDENTIFICACIÓN DE VIVIENDA..... | 18 |
| 7.2.2.2 | DATOS DE VIVIENDA..... | 19 |
| 7.2.2.3 | DATOS DE HOGAR..... | 19 |
| 7.2.2.4 | DATOS DE PERSONAS..... | 20 |
| 7.3 | CONTROL DE CALIDAD..... | 20 |
| 7.4 | DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN | 21 |
| 8 | CASOS EN VERIFICACIÓN SISBÉN IV | 22 |
| 9 | CONSIDERACIONES PARA GRUPOS POBLACIONALES ESPECIALES..... | 25 |
| 9.1. | EXTRANJEROS | 25 |
| 9.2 | POBLACIÓN VÍCTIMA | 26 |
| 9.3 | POBLACIÓN INDÍGENA | 26 |
| 9.4 | HABITANTES DE CALLE | 26 |

Tablas

| | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 2. | Ficha de caracterización socioeconómica para Sisbén IV..... | 9 |
| Tabla 3. | Funciones de los actores que participan en la operación del Sisbén IV..... | 13 |
| Tabla 4. | Canal de acceso a la información Sisbén | 21 |
| Tabla 5. | Procedimiento para casos de verificación | 24 |
| Tabla 6. | Documentos que deben presentar las personas extranjeras para su registro en Sisbén IV | 25 |

Ilustraciones

| | | |
|----------------|---------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1. | Flujo de la información en demanda y control de calidad | 15 |
| Ilustración 2. | Diagrama de gestión de solicitudes..... | 16 |
| Ilustración 3. | Diagrama de registro de solicitudes | 18 |



1. OBJETIVO

El presente Manual Operativo (MO) es la guía de operación del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén), en él se definen los procedimientos generales para el correcto uso y administración del Sisbén.

2. ALCANCE

El MO ha sido elaborado para los actores que participan en la implementación y operación del Sisbén a escala nacional y territorial, así como los entes de control y ciudadanos interesados en conocer el funcionamiento del sistema.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

| | |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIECONÓMICA | De acuerdo con el Decreto 441 de 2017, la ficha es una herramienta de recolección de información socioeconómica de los hogares diseñada para caracterizar la población, la cual tiene carácter de documento público. |
| VIVIENDA | Es una unidad o espacio independiente y separado, habitado o destinado a ser habitado por una o más personas: <ul style="list-style-type: none">• Es independiente porque tiene acceso directo desde la vía pública a través de caminos, senderos o espacios de circulación común, y las personas que la habitan pueden entrar y salir de ella sin pasar por áreas de uso exclusivo de otra vivienda como la sala, el comedor, la cocina, los dormitorios, los cuartos de estudio y/o de costura.• Es separada porque tiene muros, paredes, tapias u otro tipo de separación fija, que permite diferenciarla de otras viviendas o espacios. |
| TIPOLOGÍA DE VIVIENDA | La vivienda se clasifica en casa, apartamento, cuarto, vivienda indígena, u otro tipo de vivienda: <ul style="list-style-type: none">• Casa: es una edificación formada por una sola unidad cuyo uso es el de vivienda, con acceso directo desde la vía pública (en ocasiones puede accederse desde senderos y espacios de circulación común). Dispone de sanitario y cocina, los cuales pueden estar o no dentro de la casa.• Apartamento: es una vivienda que hace parte de una edificación mayor en la cual hay, por lo general, otras viviendas. Dispone de los servicios de sanitario y cocina en su interior, y tiene acceso desde la vía pública o a través de pasillos, corredores, escaleras o ascensores.• Cuarto: en general las viviendas tipo cuarto son aquellas que hacen parte de una edificación mayor; tienen acceso directo desde el exterior o por espacios de circulación común como pasillos, patios, zaguanes o corredores; carecen de servicio sanitario y cocina, o tienen solo uno de estos servicios. La vivienda tipo cuarto es diferente de las habitaciones, los dormitorios o las piezas de una vivienda en donde sus residentes entran a |



| | |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>ellas por espacios distintos a áreas comunes –como la sala, el comedor u otros dormitorios–por lo tanto, no cumplen la condición de independencia.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vivienda indígena: edificación conformada por una sola vivienda, construida según las costumbres de cada grupo étnico, conservando la estructura tradicional sin importar los materiales con que está construida. Según el grupo étnico y la región la vivienda indígena puede recibir diferentes nombres como bohío, tambo, o choza.• Otro tipo de vivienda: es un espacio adaptado para vivienda y en donde en el momento de la encuesta habitan personas. Generalmente carece de sanitario y cocina. Se consideran parte de esta categoría los vagones de trenes, los contenedores, las embarcaciones, las carpas, las cuevas, los puentes, las casetas, entre otros. |
| LUGAR ESPECIAL DE ALOJAMIENTO (LEA) | <p>Edificaciones especiales denominadas lugares especiales de alojamiento (LEA) y no se clasifican como un tipo de vivienda. Los LEA se caracterizan por ser edificaciones en donde vive –duerme– un grupo de personas, por lo general no parientes, que participan de una vida en común por razones de estudio, trabajo, culto religioso, disciplina militar, procesos de rehabilitación carcelaria o carencia de un hogar, entre otras. En los LEA no se aplica la encuesta del Sisbén, técnicamente no permite identificar conceptos tales como vivienda, tipo de vivienda, hogar o jefe de hogar. Se consideran como lugares especiales de alojamiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cárcel o centro de rehabilitación penitenciario• Centro de rehabilitación no penitenciario• Albergue infantil u orfanato• Asilo de ancianos u hogar geriátrico• Convento, seminario o monasterio• Internado de estudio• Cuartel, guarnición o estación de policía• Campamento de trabajo• Lugar para alojar habitantes de la calle• Casa de lenocinio o prostíbulo• Albergue de desplazados• Albergue de reinsertados |
| HOGAR | <p>Es aquel que está constituido por una persona o un grupo de personas, parientes o no, que ocupan la totalidad o parte de una vivienda; que atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas.</p> |
| RESIDENTE HABITUAL | <p>Es la persona que vive en forma permanente o la mayor parte del tiempo en una vivienda, aunque en el momento de aplicar la encuesta esté ausente. Además de estas personas, también se consideran residentes habituales las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las personas cuya ausencia no supera los seis meses y que están ausentes por motivos especiales: realizan cursos cortos de capacitación, |



| | |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>viajes de negocio o trabajo, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none">• Los agentes viajeros, marinos mercantes.• Las personas desaparecidas y las secuestradas, siempre y cuando se tenga el documento de identidad en el momento de aplicación de la encuesta.• Los empleados del servicio doméstico y sus hijos, quienes también duermen en la vivienda para la cual trabajan, aunque el fin de semana duerman en la vivienda de su propia familia.• Los enfermos internados en hospitales o clínicas.• Las personas desplazadas, sin importar que ignoren la cantidad de tiempo que permanecerán en el hogar que se está encuestando.• Las personas que prestan el servicio militar y duermen en sus respectivos hogares. |
| RESIDENTE NO HABITUAL | <p>No se consideran residentes habituales del hogar en el cual se está aplicando la encuesta Sisbén a las siguientes personas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las personas que estudian o trabajan en otro lugar y vienen los fines de semana o las vacaciones a los hogares de sus familias.• Los presos reclusos en cárceles.• Las personas que prestan el servicio militar y no duermen en sus respectivos hogares. Las personas que viven en internados de estudio, conventos, o asilos. |
| JEFE DE HOGAR | <p>Es la persona a la que los miembros del hogar identifican como jefe. Para ser considerado como tal por parte de los miembros del hogar, debe haber un reconocimiento, ya sea por razones económicas, de edad o de autoridad. Para efectos de aplicación de la encuesta, la edad mínima del jefe del hogar es de catorce (14) años.</p> |
| INFORMANTE CALIFICADO | <p>Es una persona que reside en el hogar, conoce las características de la vivienda, las relaciones de parentesco entre los miembros que lo conforman, y sus condiciones de salud, educación y trabajo. El informante puede ser el jefe del hogar, su cónyuge, compañero(a) u otro miembro del hogar que sea mayor de edad.</p> |
| UNIDAD DE GASTO | <p>En el Decreto 441 de 2017 se estipula como unidad de gasto a la persona o grupo de personas del hogar que comparten la vivienda y tienen un presupuesto común para atender sus gastos de alimentación, servicios de la vivienda, equipamiento y otros gastos del hogar. La unidad de gasto principal la conforman el jefe del hogar, sus parientes y no parientes diferentes a los empleados del servicio doméstico, parientes del servicio doméstico, pensionistas y parientes de pensionistas quienes a su vez conforman unidades de gasto diferentes. De esta forma, en cada hogar hay por lo menos una unidad de gasto.</p> |
| REGISTRO | <p>Es el conjunto organizado de datos suministrados por un informante calificado del hogar, de acuerdo con las variables establecidas en la ficha</p> |



| | |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>de caracterización socioeconómica. Según el Decreto 441 de 2017 los registros pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Registro bruto: reportado por el municipio o distrito al DNP en los términos establecidos por la entidad, y que debe surtir un proceso de control de calidad para su validación.b) Registro validado: superó los procesos de validación y los controles de calidad aplicados por el DNP.c) Registro en verificación: registro que, por los procesos de validación y controles de calidad, no reúne los requisitos para ser validado. |
| NOVEDAD | Es la modificación de un registro debido a una actualización de datos o a la realización de una nueva encuesta. |
| REGISTRO ADMINISTRATIVO | Conjunto de datos que contiene la información recogida y conservada por entidades u organizaciones, en el cumplimiento de sus funciones o competencias misionales. |
| BASE DE DATOS | <p>Herramienta que consolida los registros de hogares, y organiza la información referente a sus condiciones socioeconómicas. La base de datos se encuentra en dos fases:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Base bruta nacional: es la base consolidada de los registros brutos municipales y distritales, reportados al DNP de conformidad con los términos establecidos por éste.b) Base certificada nacional: Es la base que publica periódicamente el DNP con el ordenamiento de la población para los procesos de focalización. Esta base es el resultado de aplicar a las novedades reportadas por los municipios, los procesos de validación y de control de calidad necesarios para su depuración. |
| DISPOSITIVO MÓVIL DE CAPTURA (DMC) | Dispositivo tecnológico construido sobre una plataforma informática móvil, con una capacidad de almacenar datos y realizar actividades semejantes a una minicomputadora, con la conectividad de un teléfono móvil. Cuenta con un sistema operativo y permite ejecutar diferentes programas con diferentes fines, como la captura de información de la encuesta del Sisbén. |
| SISBENAPP | Término de abreviatura de la palabra en inglés application. Aplicación o programa informático diseñado por el DNP para los procesos asociados al Sisbén en los municipios. Cuenta con un módulo local para instalación en el PC y un módulo para dispositivo móvil de captura (DMC). |
| CARTOGRAFÍA | Técnica mediante la cual, se hace una representación gráfica de un territorio. En el Sisbén se utilizan mapas que delimitan en forma clara y sencilla el ordenamiento físico de la zona urbana y rural de cada municipio. Para la identificación de las áreas de trabajo se usa la cartografía del DANE. |
| GEORREFERENCIACIÓN | Uso de coordenadas de mapa para asignar una ubicación espacial a entidades cartográficas. |



| | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ORDENAMIENTO | Técnica de ordenar a la población registrada en Sisbén por sus condiciones de vida, del de mayor nivel de necesidades al de menor necesidades. |
| GRUPOS Y NIVELES | <p>Utilizando el ordenamiento el Sisbén clasifica los hogares desde los más pobres y vulnerables hasta los no pobres en cuatro grupos:</p> <p>Grupo A: conformado por la población con menor capacidad de generación de recursos.</p> <p>Grupo B: compuesto por hogares pobres, pero con mayor capacidad de generar ingresos que los del grupo A.</p> <p>Grupo C: constituido por población vulnerable o en riesgo de caer en condición de pobreza.</p> <p>Grupo D: conformado por población no pobre ni vulnerable.</p> <p>De la misma manera que los grupos A, B, C y D se diferencian por su mayor o menor capacidad de generación de ingresos, al interior de cada grupo se generan unos niveles con la misma idea de identificar diferencias en cuanto a capacidad de generar ingresos, de esta forma el grupo A está conformado por 5 niveles; el B por 7; el C por 18 y finalmente el grupo D por 21 niveles.</p> |

4. NORMATIVA Y OTROS REQUISITOS

El artículo 366 de la Constitución Política de Colombia define como fines sociales del Estado el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Para lograrlo, y basado en el artículo 350 de la misma, el Estado destina de manera prioritaria una porción del gasto público a la inversión social. Con este fin, utiliza un instrumento de focalización que ha permitido orientar el gasto social a la población más vulnerable, buscando el mayor impacto posible de los programas sociales.

El artículo 94 de la Ley 715 de 2001, modificado por el artículo 24 de la Ley 1176 de 2007, establece que la focalización “es el proceso mediante el cual, se garantiza que el gasto social se asigne a los grupos de población más pobre y vulnerable...”. Por su parte, el artículo 165 de la Ley 1753 de 2015 “otorga al Gobierno Nacional la facultad de dar los lineamientos para su implementación y operación”.

En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se hace una recopilación de la normatividad más representativa relacionada con el Sisbén y la focalización en el país:

Tabla 1. Normatividad y documentos CONPES sobre focalización y el Sisbén vigentes

| Norma / Documento | Resumen |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 715 de 2001 | El artículo 94, modificado por el artículo 24 de la Ley 1176 de 2007, define las competencias del Departamento Nacional de Planeación, las entidades territoriales y las entidades públicas que administran los programas sociales en relación con la coordinación, implementación, operación y uso del instrumento de focalización Sisbén. |



| Norma / Documento | Resumen |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Documento CONPES 100 de 2006 | Lineamientos para la focalización del gasto público social. En este documento el Gobierno nacional emite recomendaciones técnicas a tener en cuenta por parte de los ministerios y entidades encargadas del diseño y ejecución de programas sociales, para el diseño de la focalización de los mismos. |
| Ley 1176 de 2007 | Por la cual se desarrollan los artículos 356 y 357 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Esta Ley modifica el artículo 94 de la Ley 715 de 2001 sobre focalización de los servicios sociales. |
| Documento CONPES 117 de 2008 | Actualización de los criterios para la determinación, identificación y selección de beneficiarios de programas sociales. A través de este documento el Gobierno nacional establece los lineamientos de diseño y para la implementación de la tercera versión del Sisbén. |
| Documento CONPES 3877 de 2016 | Declaratoria de importancia estratégica del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios (Sisbén IV). En este documento el Gobierno nacional establece los lineamientos técnicos, operativos y financieros para la implementación de la cuarta versión del Sisbén. |
| Decreto 441 de 2017 | “Por el cual se sustituye el Título 8 del Libro 2 de la Parte 2 del Decreto 1082 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional, con el fin de reglamentar el artículo 24 de la Ley 1176 de 2007 respecto del instrumento de focalización de los servicios sociales, y se dictan otras disposiciones”. |

Fuente: Elaboración Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida (SPSCV) - DNP.

4.1 GENERALIDADES DEL SISBÉN

El Sisbén es uno de los instrumentos de identificación de la población pobre y vulnerable que utiliza el Estado para asignar el gasto social. El índice Sisbén se construye con base en la información obtenida a través de la aplicación de un cuestionario a los hogares (ficha de caracterización socioeconómica), mediante el cual se conocen las características de vivienda, habitabilidad y demás condiciones socioeconómicas y de calidad de vida de los hogares, y cada uno de sus miembros.

En resumen, el Sisbén es un instrumento para la focalización del gasto social que utiliza herramientas estadísticas y técnicas que permiten identificar y ordenar a la población para la selección y asignación de subsidios y beneficios por parte de las entidades y programas, con base en las condiciones socioeconómicas registradas.

4.2 ¿PARA QUÉ SE USA EL SISBÉN?

El Sisbén se utiliza principalmente para:

- Facilitar la clasificación de los posibles beneficiarios de programas sociales de manera rápida, objetiva,



uniforme y equitativa. Cada programa determina el grupo Sisbén a partir del cual un hogar o una persona puede acceder a sus respectivos beneficios.

- Permitir la elaboración de diagnósticos socioeconómicos precisos de la población pobre para apoyar los planes de desarrollo municipal, y el diseño y elaboración de programas concretos, orientados a los sectores de menores recursos o población vulnerable.
- Contribuir al fortalecimiento institucional del municipio mediante la puesta en marcha de un sistema moderno de información social confiable.
- Apoyar la coordinación interinstitucional municipal para mejorar el impacto del gasto social, y facilitar el control tanto municipal, como de la sociedad y entidades ejecutoras de programas sociales que utilizan el Sisbén como herramienta de focalización.
- Facilitar la evaluación de las metas de focalización de los departamentos, distritos y municipios y lucha contra la pobreza en el territorio colombiano.

4.3 ¿QUÉ INFORMACIÓN CONTIENE?

4.3.1 FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA

La ficha de caracterización socioeconómica del Sisbén IV contiene secciones que permiten incluir el enfoque de inclusión productiva mediante una medición detallada del ingreso del hogar y preguntas específicas que amplían la información sobre sus miembros. En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se describen las secciones de la ficha para la versión IV de Sisbén.

Tabla 1. Ficha de caracterización socioeconómica para Sisbén IV

| Sección | Título de la sección | Descripción General |
|-----------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sección A | Identificación | Información de la dirección, departamento, municipio y área de la vivienda. |
| Sección B | Datos de Vivienda | Información de las características de la vivienda en cuanto tipo de vivienda, materiales, servicios públicos, cuartos y número de hogares. |
| Sección C | Datos de Hogar | Información de las características y condiciones del hogar en cuanto a la vivienda, servicio sanitario, servicio de agua, eliminación de basuras, bienes y servicios y gasto del hogar. |
| Sección D | Antecedentes sociodemográficos | Información de cada persona integrantes del hogar, sus datos personales, parentesco con el jefe de hogar, estado civil y relaciones personales. |
| Sección E | Salud y Fecundidad | Información de la situación de cada persona del hogar si padece alguna enfermedad, si sufrió algún accidente o tiene limitaciones permanentes desde el nacimiento. Se registra el régimen de seguridad social en salud, atención en salud y fecundidad. |
| Sección F | Atención a menores de 5 años | Información de atención que se brinda a los menores de 5 años. |



| | | |
|-----------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sección G | Educación | Información de situación de educación actual alcanzada por cada uno de los integrantes del hogar registrado. |
| Sección H | Ocupación e ingresos | Información de la ocupación, ingresos laborales y no laborales de los integrantes del hogar. |

Fuente: Elaboración SPSCV-DNP.

4.4 ¿CÓMO SE OBTIENE LA INFORMACIÓN DEL SISBÉN?

La información del Sisbén se obtiene diligenciando la ficha de caracterización socioeconómica en dos fases, la primera es el levantamiento inicial de información, denominada también como fase de barrido, mientras que la segunda fase es la de operación o comúnmente llamada fase de demanda.

4.4.1 FASE DE LEVANTAMIENTO INICIAL DE INFORMACIÓN O BARRIDO

Permite obtener la información socioeconómica inicial de los hogares con la que se construye la base de potenciales beneficiarios de programas sociales cada vez que se implementa una nueva versión del Sisbén. Se compone de las encuestas a hogares realizadas en las unidades de vivienda, en un operativo de recolección de información que abarca total o parcialmente cada municipio del país.

4.4.2 FASE DE OPERACIÓN DEL SISBÉN O DEMANDA

Consiste en el mantenimiento de la información de la base construida en la fase anterior. En esta, los ciudadanos que lo consideren necesario podrán realizar solicitudes de actualización de la información registrada en la ficha de caracterización socioeconómica, así como solicitudes de registro por primera vez al Sisbén. Igualmente, como parte del proceso de mantenimiento de la base del Sisbén, el DNP utilizará registros administrativos, que de acuerdo con la información que suministren, validarán o actualizarán la información del Sisbén.²

4.5 FUENTE DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.5.1 INFORMACIÓN AUTO REPORTADA

Es la información suministrada por el informante calificado en cualquiera de las fases explicadas en el numeral anterior. Para ello el ciudadano debe aceptar la declaración juramentada donde manifiesta que la información es verdadera, autoriza que sea verificada por otras fuentes de información, acepta conocer las sanciones en caso de detectar falsedad y aclara el uso y tratamiento de datos. En este último punto se informa que el DNP es el encargado de la información de acuerdo con la normatividad vigente y se menciona que su uso tiene como finalidad orientar las políticas sociales del país.



4.5.2 INFORMACIÓN PROVENIENTE DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Es la información que le suministra al Sisbén entidades públicas y privadas, para hacer procesos de verificación, validación y actualización de la información auto reportada. La información de registros administrativos que actualice alguna de las variables de la ficha de caracterización socioeconómica de los hogares, será incluida dos veces al año de acuerdo con la resolución emitida por el DNP, para que los ciudadanos tengan la oportunidad de rectificar y/o aceptar su información con las actualizaciones correspondientes (ver procesos de rectificación). Derivado de esta actualización es posible que se presente un cambio en la clasificación de los hogares.

4.5.2.1 NOTIFICACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN POR REGISTRO ADMINISTRATIVO

La información susceptible de ser actualizada por registros administrativos será informada a los hogares durante el mes siguiente luego de la actualización a través de los siguientes medios:

Inicialmente las notificaciones serán a través:

- Reporte publicado en la oficina Sisbén del municipio.
- Notificación por parte de la oficina Sisbén del municipio que se remitirá a cada domicilio registrado.

Posteriormente se implementarán los siguientes canales:

- Correo electrónico o mensaje de texto al celular registrado en la ficha.
- Consulta web (portal ciudadano)

Una vez notificado de la actualización, el ciudadano tendrá 3 meses a partir de la fecha para actualizar y/o corregir la información. Pasado este tiempo, la nueva clasificación derivada de la actualización será publicada.

Las oficinas municipales del Sisbén tendrán la responsabilidad de garantizar que los ciudadanos sean informados de la actualización de información a través de los medios anteriormente descritos para que el ciudadano pueda verificarla y realizar el trámite que corresponda.

4.5.2.2 RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Los ciudadanos que no estén de acuerdo con la actualización de información de su ficha de caracterización socioeconómica por registro administrativo por considerar que no refleja la realidad de su situación actual, (p.e, actualización del nivel educativo de una persona con información reportada por el Ministerio de Educación que no corresponda con el nivel educativo que realmente tiene la persona), debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- a) Acercarse a la oficina del Sisbén del municipio con el soporte que indica que la información actualizada no corresponde (p.e., en el caso de nivel educativo debe presentar el certificado de la institución educativa) y demostrar cuál es la información real.
- b) El documento aportado por el ciudadano para rectificar el dato será remitido a la entidad competente para validar dicha información.
- c) Mientras la entidad hace las respectivas validaciones, el registro del hogar será marcado como caso en rectificación, tiempo en el que se mantendrá la información sin actualización, hasta tanto la entidad competente determine e informe al Sisbén la veracidad de la información reportada por el ciudadano y determine el dato que debería estar en el registro.



- d) La decisión de la entidad y su aplicación en la clasificación del Sisbén será informada por la oficina municipal del Sisbén a través de los mecanismos de comunicación ya mencionados en el apartado anterior.

4.6 ¿CÓMO SE CLASIFICA LA POBLACIÓN EN EL SISBÉN?

La versión IV del índice de focalización individual se enmarca en un enfoque de bienestar centrado en ingresos que busca aproximarse al nivel de recursos de los hogares y ordenarlos de acuerdo con este criterio. Por lo tanto, la metodología propuesta para ordenar los hogares, en esta nueva versión del Sisbén, consiste en un modelo de presunción de recursos económicos (Proxy Means Test o PMT por sus siglas en inglés) que busca predecir la capacidad de generación de ingresos de los hogares en un periodo de tiempo a partir de sus características socioeconómicas.

Para la implementación del nuevo modelo de focalización se usó la información de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), la cual tiene desagregación con validez estadística a nivel departamental. Teniendo en cuenta que la GEIH no alcanza a tener representatividad por zona geográfica al interior de los departamentos, se generó una base agregando las muestras de dos años consecutivos, alcanzando un tamaño de 450 mil hogares aproximadamente, para hacer estimaciones de parámetros a nivel de los dominios departamento y zona.

Al ser un modelo de presunción de ingresos, el valor estimado permite la clasificación cardinal continua de los hogares y las personas que lo conforman, y permite determinar puntos de corte para cada uno de los dominios considerados. Con esto, cada entidad podrá definir potenciales beneficiarios de los programas sociales.

Cabe destacar que dentro de la metodología se toma como base el ingreso per cápita estimado. Este ingreso se expresa en términos de la línea de indigencia (LI) asociada al respectivo municipio de residencia del hogar, y de esta manera se logra estandarizar la capacidad adquisitiva del hogar en términos de la canasta básica alimentaria de su lugar de residencia. Lo anterior, facilita una única definición de puntos de corte a nivel nacional, y evita tener que definir puntos de corte por dominio de estudio debido a las diferencias regionales existentes en los niveles de ingresos.

Posteriormente, se conforman los grupos de Sisbén con los cuales se define la focalización de los programas sociales, dependiendo del resultado de este ordenamiento.

5 ESTRUCTURA FUNCIONAL PARA LA OPERACIÓN DEL SISBÉN

La estructura organizacional del Sisbén se compone de cuatro actores del nivel nacional, el Departamento Nacional de Planeación (DNP)³ y las entidades que ejecutan programas sociales; y del nivel territorial las Gobernaciones y las Alcaldías como entidades con competencias en la operación del Sisbén y como ejecutoras de programas sociales.

En el Decreto 441 de 2017, que modifica el Decreto 1082 de 2015, se definen los actores responsables del Sisbén y las funciones asociadas de acuerdo con su competencia. De forma general, la consolidación, control de calidad y publicación de la información es responsabilidad del DNP. El uso para la asignación de beneficios es competencia de cada una de las entidades que administran los programas sociales. La recolección y actualización de datos corresponde al municipio; y la entrega de información veraz y actualizada corresponde al ciudadano.



En
están las principales funciones de cada uno de los actores:

Tabla 2. Funciones de los actores que participan en la operación del Sisbén IV

| Actor | Funciones |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DNP | <ul style="list-style-type: none">• Diseñar el componente metodológico del Sisbén• Emitir los lineamientos metodológicos, de operación, tecnológicos, de imagen y comunicaciones de la herramienta.• Administrar la base nacional garantizando la calidad de los datos a través de cruces con registros administrativos.• Determinar los casos en verificación de acuerdo con los procesos de calidad.• Publicar la base certificada del Sisbén para su uso.• Capacitar y asistir técnicamente a las entidades territoriales en su funcionamiento.• Supervisar la operación del Sisbén.• Definir acciones de mejora en su funcionamiento.• Asistir técnicamente a las entidades nacionales y territoriales ejecutoras de programas sociales en su utilización en los procesos de focalización. |
| Entidades nacionales y territoriales ejecutoras de programas sociales | <ul style="list-style-type: none">• Definir los enlaces responsables y técnicos que tendrán contacto con los temas relacionados con el Sisbén• Registrar sus programas sociales en el Portafolio de Programas Sociales para acceder al Sisbén y definir reglas de intercambio de información.• Intercambiar información con el Sisbén para su actualización y validación.• Definir los criterios de entrada y salida de sus programas con base en el Sisbén.• Reportar al DNP inconsistencias de la información (diferencias entre la información registrada frente a la observada en el territorio).• Promover la actualización de la información del Sisbén periódicamente como condicionalidad para permanecer en programas sociales. |
| Alcaldía | <ul style="list-style-type: none">• Asignar un funcionario que ejerza funciones de Administrador del Sisbén.• Disponer de la infraestructura física, tecnológica y el recurso humano para el funcionamiento de la oficina del Sisbén municipal.• Administrar el Sisbén de su municipio siguiendo los lineamientos emitidos por el DNP.• Atender a los ciudadanos para la recepción de solicitudes (nueva encuesta, actualización y rectificación de la información).• Reportar las novedades de la información del Sisbén al DNP de acuerdo con los lineamientos definidos.• Resolver los casos en verificación identificados por el DNP.• Promover el uso de la herramienta en los procesos de focalización y como fuente para el diseño de política pública. |
| Gobernación | <ul style="list-style-type: none">• Asignar al funcionario que ejerza funciones de Coordinador del Sisbén. |



| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">• Disponer de la infraestructura tecnológica y el recurso humano para cumplir con las funciones requeridas para el funcionamiento del Sisbén en los municipios.• Asistir técnicamente a sus municipios frente a la implementación del Sisbén.• Capacitar a los municipios de acuerdo con los contenidos producidos por el DNP.• Supervisar la operación del Sisbén en sus municipios.• Reportar al DNP casos que requieren supervisión.• Promover el uso de la herramienta en los procesos de focalización y como fuente para el diseño de política pública. |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Elaboración SPSCV-DNP.

A continuación, se destacan unos lineamientos básicos (mínimos) para la operación del Sisbén por parte de las entidades territoriales.

5.1 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO EN LOS MUNICIPIOS Y DISTRITOS

Los municipios deben designar un administrador municipal del Sisbén. El administrador llevará a cabo las funciones relacionadas con el Sisbén incluidas en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Los municipios y distritos, según su tamaño, capacidad y autonomía administrativa y financiera pueden disponer de personal adicional al administrador(a) para la adecuada operación del Sisbén.

Como sugerencia frente a la conformación del equipo de Sisbén en los municipios es ideal que se cuente con un equipo mínimo de trabajo permanente, conformado por:

- i) Administrador del Sisbén
- ii) Equipo encargado de atender las solicitudes
- iii) Encuestadores

Es necesario que las personas encargadas del Sisbén en el territorio tengan las competencias y conocimientos para manejar las herramientas del Sisbén. Esto podrá garantizar la calidad de la información y orienten de la mejor manera las solicitudes de los ciudadanos.

5.2 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO EN LOS DEPARTAMENTOS

Los departamentos deben designar un coordinador(a) municipal del Sisbén. Estos actores apoyarán a las entidades territoriales en el cumplimiento de las funciones relacionadas con el Sisbén incluidas en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

6 ESQUEMA DE SUPERVISIÓN EN SISBÉN

Debido a que en el Sisbén participan diferentes actores con distintas competencias y compromisos, se hace necesario establecer un esquema de supervisión para su adecuado funcionamiento, donde participe tanto el DNP como las entidades territoriales, buscando asegurar que los procesos de uso y administración del Sisbén se estén realizando de acuerdo con los lineamientos emitidos.

Con este propósito, se conformará un plan nacional de supervisión que será alimentado por la programación que realicen las coordinaciones departamentales de Sisbén y el DNP a nivel nacional. Para esto, cada



coordinación deberá remitir por oficio al DNP su plan de supervisión departamental al finalizar el primer trimestre del año.

Para la definición de los planes departamentales, se deberán contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Descripción de la organización de los municipios del departamento para llevar a cabo la administración del Sisbén.
- Realización de los procesos de actualización de la base (aplicación de las encuestas, modificación de registros, exclusión o inclusión de personas) de acuerdo con los lineamientos vigentes.
- Calidad de la información incluida en la base a través de los casos en verificación.
- Posibles irregularidades en el manejo de la oficina municipal de Sisbén

El DNP por su parte, elaborará y definirá un plan nacional de supervisión que incluirá los diferentes planes de supervisión departamental, e incluirá en este su propio plan de supervisión. Este plan será informado mediante comunicado a las diferentes coordinaciones departamentales de Sisbén al finalizar el cuarto mes del año.

7 ATENCIÓN DE SOLICITUDES EN MUNICIPIOS

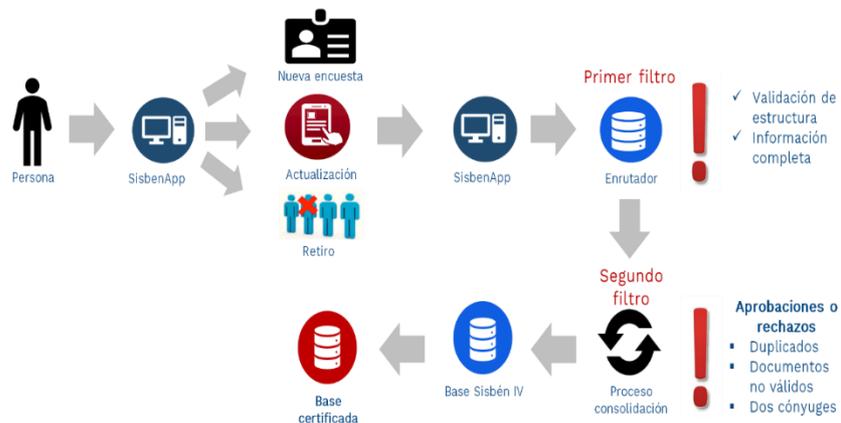
7.1 SISTEMAS Y FLUJO DE INFORMACIÓN

Para facilitar el trámite de solicitudes de los ciudadanos y responderlas oportunamente, se desarrolló y ajustó el proceso de envío, recepción y control de calidad de estas solicitudes para que en un mismo momento se puedan registrar y transmitir.

Como resultado de este ajuste se disminuirán los tiempos de respuesta durante el flujo de la información para su publicación. Las solicitudes serán registradas desde la aplicación local, para luego ser transmitidas a DNP para su análisis, aprobación o rechazo en el momento en que son registradas por el administrador municipal.

En la Ilustración 1 se muestra el flujo de la información y el proceso de calidad que se surte una vez es registrada la solicitud del ciudadano. El primer paso del flujo consiste en registrar el tipo de solicitud de acuerdo con lo que el ciudadano requiera, esta solicitud puede generar una de tres acciones: una encuesta nueva, una novedad de actualización o un retiro.

Ilustración 1. Flujo de la información en demanda y control de calidad



Fuente: Elaboración SPSCV-DNP.



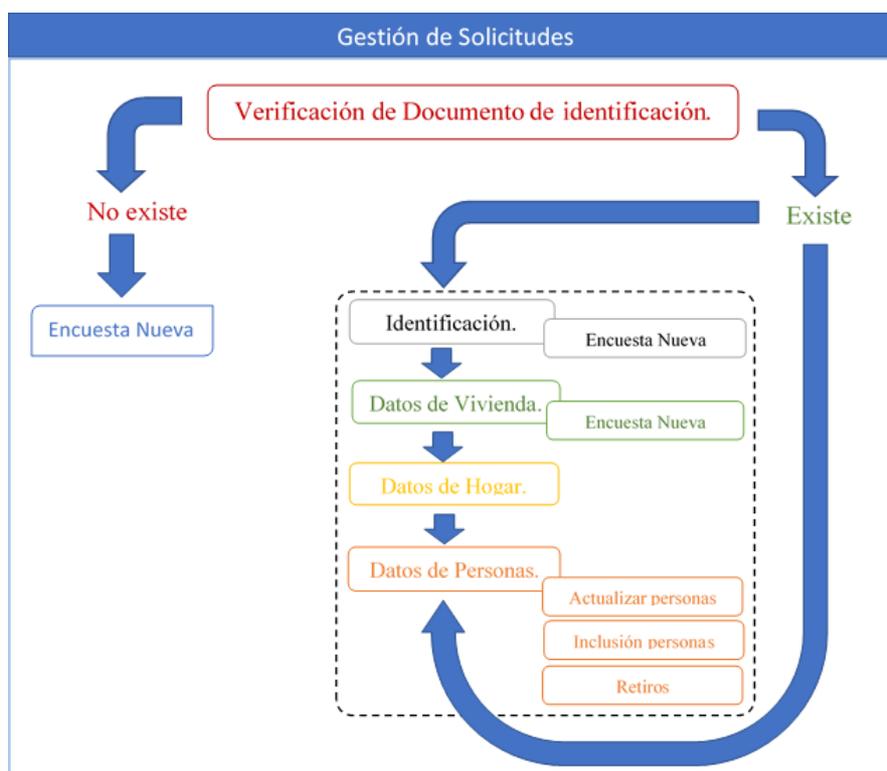
Una vez realizada la solicitud se debe realizar el trámite. Mediante la asignación de las solicitudes al DMC, estas serán tramitadas a través de la aplicación SisbenAPP móvil. Si la solicitud es de nueva encuesta, esta se realizará en la vivienda; si es modificación de personas podrá realizarse desde el módulo de digitación de solicitudes de SisbenAPP Local. La calidad de la información se garantiza desde el momento de la captura, pues los aplicativos cuentan con la lógica de negocio implementada y no permiten la digitación de inconsistencias. Ver procedimiento **PT-GI-05 Procesamiento y consolidación de información**.

Una vez culminado este proceso, se notifica a través de la aplicación a la administración municipal el resultado del proceso con la aprobación o rechazo de la solicitud y su motivo. Acto seguido se procede a realizar las validaciones con fuentes externas para luego publicar la información certificada en máximo 6 días.

7.2 ATENCIÓN DE SOLICITUDES

Todas las solicitudes deben ser realizadas en una oficina municipal del Sisbén. Para hacer una solicitud frente al Sisbén el ciudadano debe presentar su documento de identificación, con el propósito de que en la oficina del Sisbén puedan hacer la correspondiente verificación y definir el trámite a gestionar. Para estos casos, se habilitó el escaneo del documento como cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad que evita errores de digitación y garantiza la precisión de los datos personales capturados. En la Ilustración 2 se describe el flujo de este proceso.

Ilustración 2. Diagrama de gestión de solicitudes





Fuente: Elaboración SPSCV-DNP.

En lo relacionado con la validación y registro de documentos de identificación de personas extranjeras en la base del Sisbén, tanto en el trámite de nueva encuesta como en el de inclusión de personas a un hogar ya registrado en la base de datos, se deben seguir los lineamientos establecidos en la guía de registro de extranjeros (Anexo 2).⁴

7.2.1 ENCUESTA NUEVA

La encuesta nueva se aplica en los casos en que ninguno de los miembros del hogar que realizan la solicitud se encuentren registrados en la base de datos del Sisbén. En los casos de cambio de domicilio, también se debe generar una solicitud de encuesta nueva.

Para el registro de hogares nuevos se genera el proceso de ingreso de un nuevo hogar, en donde un informante calificado debe acercarse de forma presencial en la oficina municipal del Sisbén, presentando el original o copia legible de los documentos de identificación de las personas miembros del hogar, para que posteriormente la administración municipal verifique en la base Sisbén si existe algún registro de las personas del hogar. De no encontrar ningún dato se procede a generar el trámite de la solicitud para realizar la encuesta nueva en la vivienda.

En el momento de solicitar el trámite el administrador del Sisbén o el funcionario a cargo entregará a la persona una copia de la solicitud, en la cual queda relacionada la persona solicitante y los integrantes del hogar que se registren en la base del Sisbén. Posterior a eso, la administración municipal del Sisbén debe programar la visita de un encuestador a la vivienda para realizar la encuesta.

7.2.2 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

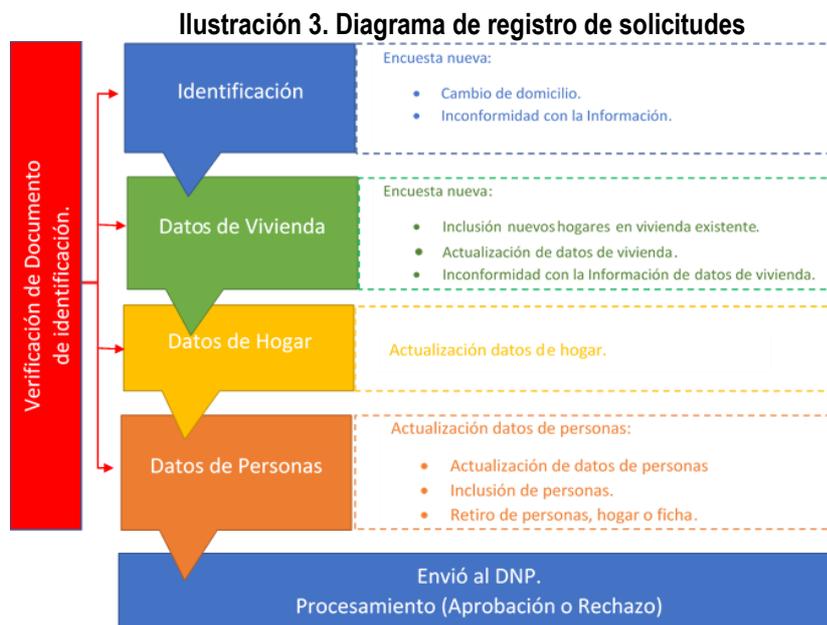
Los procedimientos que se realizan para la actualización de la información corresponden a todos aquellos trámites que son requeridos por los ciudadanos residentes en cada uno de los municipios para mantener actualizada la base de datos Sisbén.

La realización de la solicitud debe hacerse de forma presencial en la oficina municipal del Sisbén presentando el documento de identificación, el cual es verificado en el sistema con el fin de confirmar la dirección de residencia del hogar al cual pertenece la persona solicitante y para definir e identificar la solicitud a realizar por el mismo.

A partir de la verificación del documento de identificación es necesario por parte de la administración municipal tener claridad sobre el motivo por el cual se realizará la solicitud debido a que el sistema definirá el tipo de solicitud dependiendo del capítulo de la ficha de caracterización socioeconómica sobre el cual se requiera modificar:

- i. Identificación
- ii. Datos de vivienda
- iii. Datos de hogar
- iv. Datos de personas

Cada solicitud contiene protocolos y lineamientos propios donde se definen ciertas condiciones específicas a cumplir con cada trámite. Estas condiciones se encuentran relacionadas de una manera directa y escalonada, como se muestra en la Ilustración 3 a continuación:



Fuente: Elaboración SPSCV-DNP.

7.2.2.1 IDENTIFICACIÓN DE VIVIENDA.

Los procedimientos que se agrupan dentro del capítulo de "Identificación" estarán asociados a todos aquellos trámites donde los ciudadanos pueden haber solicitado cambios de domicilio, ingreso de nuevos hogares a la vivienda o solicitud de inconformidad con la información recolectada en una encuesta ya registrada.

- a) Cambio de domicilio: En los casos en que sea una solicitud directa de cambio de dirección de vivienda o la dirección de la vivienda actual reportada en la solicitud del ciudadano no corresponda a la que aparece en la base de datos Sisbén y se encuentre en el mismo municipio, se generará un trámite de encuesta nueva para aplicar la encuesta en la actual dirección de la vivienda donde reside y a la que pertenece el hogar o los hogares.
- b) Inconformidad con la información de los datos recolectados en la encuesta: En los casos en que la persona o ciudadano manifieste no estar conforme con la información registrada en la ficha Sisbén podrá solicitar la realización de una nueva encuesta. La administración municipal debe informar al ciudadano que como resultado de esta nueva encuesta y de acuerdo con la recolección de la información, se efectúa el proceso de ordenamiento según la metodología establecida. Si el ciudadano manifiesta nuevamente su inconformidad con la información registrada en la nueva encuesta, solo podrá solicitar una actualización trascurridos seis (6) meses como se menciona en el Artículo 2.2.8.3.1. del Decreto 441 del 2017.

En esta solicitud, todas las personas del hogar que solicitan la actualización deben residir en el municipio y en la misma dirección de residencia que aparece registrada en la base de datos del Sisbén. Para la realización de la encuesta nueva por inconformidad con la información registrada, el solicitante puede contar con el acompañamiento de la Personería Municipal o Distrital para garantizar la adecuada aplicación del procedimiento establecido.

Al finalizar el trámite de las solicitudes será necesario entregar a las personas una copia de la solicitud, en la cual queda relacionada la persona solicitante y los integrantes del hogar que se registrarán o actualizarán en la base del Sisbén.



7.2.2.2 DATOS DE VIVIENDA.

Los procedimientos que se agrupan dentro del capítulo de “Datos de vivienda” estarán asociados a todos aquellos trámites donde los ciudadanos pueden haber solicitado inconformidad con la información de datos de vivienda, actualización de datos de vivienda o inclusión de hogares a la vivienda.

- a) Inconformidad con la información de los datos de vivienda: En los casos en que la persona o ciudadano manifieste no estar conforme con la información registrada en el módulo de vivienda podrá solicitar la realización de una nueva encuesta. La administración municipal debe informar al ciudadano que como resultado de esta nueva encuesta y de acuerdo con la recolección de la información, se efectúa el proceso de ordenamiento según la metodología establecida. Si el ciudadano manifiesta nuevamente su inconformidad con la información registrada en la nueva encuesta, sólo podrá solicitar una actualización trascurridos seis (6) meses como se menciona como se menciona en el Artículo 2.2.8.3.1. del Decreto 441 del 2017.

En esta solicitud, todas las personas del hogar que solicitan la actualización deben residir en el municipio y en la misma dirección de residencia que aparece registrada en la base de datos de Sisbén. Para la realización de la encuesta nueva por inconformidad con la información registrada, el solicitante puede contar con el acompañamiento de la Personería Municipal o Distrital para garantizar la adecuada aplicación del procedimiento establecido.

- b) Actualización de datos de vivienda: En los casos en que sea requerido el realizar una actualización de alguna de las preguntas pertenecientes a la sección de datos de vivienda, se generará el trámite de encuesta nueva para recolectar y poder validar presencialmente los datos de las preguntas de vivienda, además permitirá generar una actualización general del hogar o los hogares que hacen parte de la vivienda.
- c) Inclusión de hogares a la vivienda: En los casos en que sea requerido realizar una actualización por nueva conformación de un hogar dentro de la misma vivienda se generará el trámite de encuesta nueva para recolectar los datos del hogar existente y del nuevo hogar o nuevos hogares registrados al momento de realizar la encuesta en la vivienda, esto con el fin de mantener la información lo más actualizada posible.

Al finalizar el trámite de las solicitudes será necesario entregar a las personas una copia de la solicitud, en la cual queda relacionada la persona solicitante y los integrantes del hogar que se registrarán o actualizarán en la base del Sisbén.

7.2.2.3 DATOS DE HOGAR

El procedimiento que se realiza en este tipo de solicitudes se refiere a trámites relacionados con la actualización o corrección de los datos del hogar, es decir, se efectuarán las preguntas relacionadas al hogar especificadas en la sección C de la ficha socioeconómica del Sisbén IV, y de forma escalonada se continuará con las siguientes secciones las cuales permiten realizar la actualización de los datos de las personas miembros del hogar.

Una vez realizado el trámite de la solicitud hecha por el ciudadano siempre será necesario entregar a la persona una copia de la solicitud, en la cual queda relacionada la persona solicitante y los integrantes del hogar que se registrarán o actualizarán en la base del Sisbén.



7.2.2.4 DATOS DE PERSONAS.

Los procedimientos que se clasifican dentro de este tipo de solicitudes se refieren a trámites relacionados con:

- a) Actualización de personas: En los casos en que la persona o ciudadano requiera realizar corrección o actualización de datos básicos, como un cambio en el documento de identidad, tipo de identificación, nombres y/o apellidos, empleo, nivel de educación o cualquier novedad que sufran las preguntas dentro de las secciones de personas y que puedan ser demostradas, se debe efectuar una solicitud de modificación de datos de personas con la presentación del documento de identidad y una copia como soporte. Secciones D, E, F, G y H.
- b) Inclusión de personas: En los casos en que la persona o ciudadano requiera tramitar el ingreso de uno o varios nuevos miembros para el hogar se debe efectuar una solicitud de modificación de datos de personas, presentando los documentos de identificación. Es importante tener presente que se puede solicitar la inclusión de máximo dos (2) personas. Al solicitar la inclusión de tres (3) o más personas el trámite que se generará es una encuesta nueva, que permitirá validar el cambio que ha generado en el hogar el incluir estos nuevos miembros. Secciones D, E, F, G y H.
- c) Retiro de personas, hogar o ficha: En los casos en que la persona o ciudadano requiera tramitar el retiro de una persona miembro del hogar, del hogar por completo o de la ficha, la solicitud debe ser presentada por un informante calificado residente habitual del hogar, anexando su documento de identidad. Para el retiro de personas mayores de 18 años se solicita que la persona que se va a retirar de la ficha lo haga personalmente en la oficina del Sisbén, de no ser posible entonces que haga llegar una autorización firmada de su retiro con uno de los miembros del hogar mayor de 18 años. Con esto se evita que se realicen retiros no deseados al interior de los hogares.

Según el trámite de las solicitudes será necesario entregar a las personas una copia de la solicitud, donde se relaciona a la persona solicitante y los integrantes del hogar que se registrarán o actualizarán en la base del Sisbén.

7.3 CONTROL DE CALIDAD

El control de calidad de la información se realiza en dos momentos, un primer momento se da en la captura de la información desde el DMC (SisbenAPP Móvil) o desde el módulo de digitación de solicitudes del sistema local, que será luego transmitida por el territorio al DNP, y un segundo momento en DNP al realizar el proceso de consolidación de la base nacional, depuración y certificación de los registros. Los aspectos evaluados en cada uno y los tiempos de respuesta son diferentes:

7.3.1 LOCAL

Primer filtro: en este primer momento se evalúa la consistencia de la información, su completitud y estructura. Una vez es transmitida la solicitud y en los casos en los que se encuentre algún problema en los aspectos antes mencionados, se notifica automáticamente al administrador sobre el problema encontrado. De no encontrarse ninguno, la solicitud continúa en el flujo para el proceso de consolidación en donde se aplica el segundo filtro. Ver procedimiento **PT-GI-05 Procesamiento y consolidación de información**.



7.3.2 NACIONAL

Segundo filtro: Se da en el DNP al momento de consolidar la información en la base nacional, se realizan validaciones a la información en diferentes aspectos como consistencia de la información, identificación, entre otros. Como resultado de este proceso se aprueban o se rechazan las solicitudes que fueron registradas desde el territorio.

Todas las solicitudes que son rechazadas por el proceso de consolidación de la base de datos Sisbén IV, deben ser tramitadas nuevamente de acuerdo con el motivo del rechazo de tal manera que este sea corregido y se evite una nueva devolución. Es importante aclarar que cuando la solicitud supere la evaluación del segundo filtro, ya no será devuelta o rechazada en ninguna de las etapas posteriores del flujo.

Depuración y certificación: Una vez la solicitud de información supera este segundo filtro, inicia el proceso de depuración y certificación del registro. Durante el proceso de depuración, se identifican los casos duplicados, conformando de esta manera una base con registros únicos que será sobre la que se apliquen las validaciones y actualizaciones de información por registros administrativos. En este proceso se identifica a la población fallecida, y se establecen los registros que estarán en verificación. El resultado de todo el flujo de información es la certificación del registro y la publicación de la información certificada. Ver **PT-GI-05 Procesamiento y consolidación de información.**

7.4 DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN

La disposición de la información se realiza de manera anonimizada o a nivel de microdato dependiendo de los actores mediante diferentes canales que el Sisbén ha establecido para este fin. En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se presenta el canal y el formato mediante el cual los diferentes actores pueden acceder a la información de la base de datos Sisbén.

Tabla 3. Canal de acceso a la información Sisbén

| Actor | | Anonimizada | No Anonimizada |
|-------------------------------|-------------|-------------|------------------------------------------|
| Ciudadano | | Portal Web | Portal Web |
| Entidad | Nacional | | Portal Web Batch Acceso directo BD |
| | Territorial | | Portal Web Batch |
| Académicos/ Investigadores | | Portal Web | |

Adicionalmente, mediante el portal web de Sisbén se dispondrán diferentes reportes y estadísticas que permitirán contar con información agregada. Para acceder a cada uno de estos portales, es necesario que cada uno de los actores se registre en el portal correspondiente:

Ciudadanos: Los ciudadanos que quieran consultar la información que tiene Sisbén registrada, así como adelantar tramites de actualización o modificación de información, deberán registrarse en el "Portal Ciudadano" de Sisbén, en donde se les asignará un usuario y una contraseña de acceso.



Entidades Nacionales: Las entidades nacionales que quieran acceder a información Sisbén deberán registrarse y realizar el proceso de validación en el portal “Portafolio de Programas”. Se le asignará un usuario y contraseña a cada uno de los delegados de la entidad, para que una vez entre en vigencia la oferta, se pueda acceder a la información.

Entidades Territoriales: La información requerida por las entidades territoriales deberá canalizarse por la administración municipal de Sisbén, quien contará con un usuario y contraseña para el ingreso al “Portal Territorial” de Sisbén, en el que podrá realizar solicitudes de información, contar con material técnico/operativo sobre el Sisbén y consultar acerca de lineamientos, procedimientos y normatividad existentes para el Sisbén.

Académicos / Investigadores: los académicos y/o investigadores que quieran acceder a información Sisbén, contarán con el portal “Estadísticas Sisbén” para disponer de información agregada. En este portal estarán disponibles bases anonimizadas del Sisbén de distintos años a las cuales se puede acceder previo registro de la persona, en donde se asignará un usuario y contraseña para la descarga de información.

8 CASOS EN VERIFICACIÓN SISBÉN IV

Para mejorar la consistencia y calidad de la información de la base de datos del Sisbén IV es necesario que se lleven a cabo procesos de validación y controles de calidad desde el DNP, mediante la interoperabilidad con otras bases de datos certificadas, así como la revisión periódica de los cambios en la información reportada por los ciudadanos, mediante análisis de la base de datos.

En este sentido, se plantea identificar aquellos registros o casos sujetos a verificación en el Sisbén IV, que de acuerdo con el artículo 2.2.8.1.4. inciso C del Decreto 441 de 2017, se definen como aquellos registros que por los procesos de validación y controles de calidad no reúnen los requisitos para ser validados desde el DNP.

La verificación en el territorio será un componente clave para lograr el objetivo de contar con información congruente a nivel de hogares, pues se podrán hacer validaciones en sitio ante inconsistencias, por ejemplo, en temas concernientes a vivienda. Esta verificación consiste en que un representante del Sisbén del municipio se acerque a una determinada vivienda para revisar y contrastar la información que aparece en la ficha socioeconómica reportada con las condiciones actuales del hogar.

Cabe resaltar que, si bien la interoperabilidad con otros registros administrativos permitirá en ciertos casos la actualización de los datos de los hogares de forma automática (como documento de identificación, edad o educación), también será una herramienta clave para la identificación de información sujeta a verificación.

A continuación, se describen algunas situaciones que pueden dar paso a la necesidad de verificación de registros en el Sisbén:

- En verificación por denuncia: el Sisbén IV conserva el canal ciudadano de denuncias de inconsistencias de la información reportada en la ficha socioeconómica del hogar. Una vez obtenida la denuncia se procede a analizar el caso desde el DNP y, en la medida que sea necesario, se pasa a verificar la información en el territorio mediante la aplicación de una nueva encuesta. Dependiendo del resultado, el DNP procede a validar el registro o a excluirlo (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).
- En verificación por ingresos altos: Para el Sisbén IV será necesario definir un umbral de ingresos de los hogares que les permita ser potenciales beneficiarios de subsidios. Aquellos hogares que sobrepasen este umbral deberán ser sujetos a verificación, pues cuentan con los ingresos suficientes para suplir



sus necesidades. De este modo, se asegurará que los receptores de subsidios sean los hogares más pobres tanto por condiciones de vida como por ingresos. La interoperabilidad con bases de datos como la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales (UGPP) permitirán dar seguimiento a las dinámicas de los ingresos de los hogares a nivel mensual.

- En verificación por calidad del registro: Aquellas novedades en la base de datos del Sisbén que reflejen desmejoras en la información del hogar frente a lo reportado inicialmente en la ficha socioeconómica serán puestas en verificación. Aspectos de la vivienda como materiales de pisos y paredes, o el tipo de vivienda, se espera que mejoren en el tiempo, no lo contrario. Una vivienda reportada como casa y que en registros administrativos más recientes aparezca como apartamento o cuarto será sujeta de verificación.
- En verificación por inconsistencia de la información de acceso a servicios públicos: El Sisbén IV representa una oportunidad para hacer uso de herramientas de Big Data e innovar en la generación de datos; en este aspecto, se destaca el ejercicio de “Análisis de vecinos cercanos”, una herramienta de aprendizaje automático que puede ser útil en el ejercicio de casos de verificación, pues, dado que el Sisbén IV permite la georreferenciación de los hogares encuestados, se puede verificar la información de servicios públicos, y de esta forma encontrar datos atípicos, susceptibles de ser verificables en el territorio. Si en un barrio o localidad todos tienen servicio de alcantarillado, por ejemplo, sería atípico que un hogar no tuviese acceso al servicio, lo cual requeriría una visita a la vivienda para verificar la información reportada en la ficha socioeconómica del Sisbén.
- En verificación por cambio de domicilio: Aquellas personas que cambien de forma permanente su residencia dentro del mismo municipio o se trasladen a otro deberán actualizar su información y solicitar la aplicación de una nueva encuesta en la oficina del Sisbén del territorio, de acuerdo con lo reglamentado en el artículo 2.2.8.3.2. del Decreto 441 de 2017. Mediante la interoperabilidad del Sisbén IV con otras bases de datos se podrán identificar estos casos, cuya verificación estará sujeta a que actualicen la información de habitabilidad en la nueva vivienda.
- En verificación por inclusiones recurrentes de personas en la ficha socioeconómica del hogar y solicitudes frecuentes: Identificado en la Mesa de Ayuda del Sisbén IV, donde en un municipio con el fin de evitar el proceso de realización de una nueva encuesta se incluyen menos de tres personas en el hogar, y al poco tiempo de haber llevado a cabo este procedimiento se realiza una nueva inclusión de personas en el hogar. En el Sisbén IV será necesario establecer plazos razonables entre solicitudes y verificar aquellos hogares que realizan solicitudes de forma frecuente, especialmente en cuanto a inclusión de personas en la ficha socioeconómica del hogar.
- En verificación por número de personas en la vivienda: Es importante establecer un umbral de cantidad de personas según características de la vivienda (tipo de vivienda, número de cuartos, etc.), con el fin de identificar datos atípicos de número de personas. Existen lugares especiales de alojamiento (LEA) que son edificaciones en donde vive –duerme– un grupo de personas, por lo general no parientes, que participan de una vida en común por razones de estudio, trabajo, culto religioso, disciplina militar, procesos de rehabilitación carcelaria o carencia de un hogar, entre otras; en los cuales no se aplica la encuesta del Sisbén y tampoco se caracterizan como un tipo de vivienda (DNP, 2018). La verificación haría posible revisar si se están dando casos donde los LEA son tratados como vivienda en la base del Sisbén.

Desactualización de la información: Una vez puesto en marcha el Registro Social, se debería entrar a verificar aquellos hogares que se comprometían a actualizar su información y no lo realicen en el tiempo acordado. Sería necesario definir plazos para tales actualizaciones.



Tabla 4. Procedimiento para casos de verificación

| Paso | Actividad | Información asociada | Quién realiza la actividad |
|------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1 | Recibir los casos para efectos de verificación | Pueden provenir de PQRSD o por el proceso de control de calidad del DNP | DNP |
| 2 | Analizar los casos | Se determina si se cuenta con la información necesaria para identificar a una persona y poder iniciar el proceso de verificación (nombres, apellidos y documento de identidad registrados en el Sisbén). | DNP |
| 3 | Cambiar el estado de los registros a “en verificación” | Una vez realizado el análisis de los casos, para los que se determina el inicio del proceso de verificación, se cambia el estado de estos registros en la base de datos. El DNP podrá solicitar a los programas sociales información sobre los beneficios recibidos por las personas del hogar en el corte posterior a la denuncia. | DNP |
| 4 | Enviar los casos a las oficinas municipales para su verificación | En los casos de denuncia, previamente el DNP da respuesta al denunciante informando el inicio del proceso de verificación. | DNP |
| 5 | Comunicar a las personas del inicio de la actuación | La comunicación se realiza por los medios que el municipio considere pertinentes. | Oficina municipal Sisbén |
| 6 | Ejercer derecho a defensa | Las personas pueden ejercer defensa aportando soportes o anexando pruebas (hasta 30 días después de la comunicación). | Ciudadano |
| 7 | Verificar los casos | Se realiza la verificación y validación de los casos. | Oficina municipal Sisbén |
| 8 | Declarar validación o exclusión | Se declara la validación o exclusión del caso dependiendo de la información obtenida en la verificación. | Oficina municipal Sisbén |
| 9 | Apelar la decisión | Si el recurso se realiza frente al mismo funcionario que realizó la verificación es una apelación. Si se realiza frente a un funcionario superior, es una reposición. | Ciudadano |
| 10 | Evaluar los recursos o apelaciones recibidas | | Oficina municipal Sisbén |
| 11 | Ratificar o reversar la decisión | | Oficina municipal Sisbén |
| 12 | Remitir la decisión a DNP | Se enviará al DNP un informe con la decisión. | Oficina municipal Sisbén |
| 13 | Excluir o validar los casos | Se excluye o valida los casos de acuerdo con el informe remitido por la oficina municipal Sisbén. | DNP |
| 14 | Comunicar a los programas sociales | Se informará a los programas sociales la decisión adoptada. | DNP |

Fuente: Elaboración SPSCV-DNP.



9 CONSIDERACIONES PARA GRUPOS POBLACIONALES ESPECIALES

9.1. EXTRANJEROS

De acuerdo con el artículo 2.2.1.11.4 del Decreto 1743 de 2015, se denomina como extranjero a la persona que no es nacional de un Estado determinado, incluyéndose el asilado, el refugiado, el trabajador migrante y el apátrida. Migración Colombia es el organismo que tiene la función de ejercer el control migratorio en el territorio colombiano y llevar el registro de identificación de las personas extranjeras.

En este sentido, existen tres documentos válidos que se solicitan dado un caso determinado para poder ingresar a Colombia:

- i. Cédula de extranjería: Documento de identificación expedido por Migración Colombia, que se otorga a los extranjeros titulares de una visa superior a 3 meses y a sus beneficiarios con base en el registro de extranjeros (Decreto 1743 de 2015).
- ii. Salvoconducto: Es un documento de carácter temporal que expide la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia al extranjero que así lo requiera. Los salvoconductos serán otorgados para salir (SC1) o permanecer (SC2) en el país en las circunstancias descritas en el artículo 38 del Decreto 0834 de 2013. El término de duración de un Salvoconducto puede ir de 15 días hasta por 90 días calendario, prorrogables en ciertos casos.
- iii. Permiso Especial de Permanencia (PEP): Aplica únicamente para ciudadanos venezolanos. Busca regularizar la situación migratoria de la población que ingresó al país por los puntos de control autorizados (Conpes 3950 de 2018).

El procedimiento para el ingreso de las personas extranjeras al Sisbén es el mismo que para los ciudadanos colombianos, siempre y cuando cuenten con alguno de los documentos válidos relacionados en la Tabla 5, y además presenten el documento de identidad de su país de origen.

Tabla 5. Documentos que deben presentar las personas extranjeras para su registro en Sisbén IV

| Edad | Tipo de documento |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mayor de 7 años | 1. Cédula de extranjería 2. Salvoconducto SC2 en condición de refugiado o asilado 3. Permiso Especial de Permanencia, en el caso de venezolanos |
| Menor o igual 7 años | 1. Pasaporte 2. Documento nacional de identidad del país de origen 3. Permiso Especial de Permanencia, en el caso de venezolanos |

Fuente: Elaboración SPSCV.

- 1) En el momento en que se aplique la encuesta socioeconómica del Sisbén, el municipio debe imprimir y diligenciar el archivo de "Relación de Extranjeros" con la siguiente información de la persona:
 - Departamento y municipio
 - Ficha
 - Hogar
 - Orden
 - Nombres y apellidos



- Tipo y número de documento
- Historial Extranjero
- Nacionalidad
- Lugar y fecha de expedición del documento de identidad
- Fecha de vencimiento del documento si aplica
- Tipo y número de documento adicional (Pasaporte, Documento nacional de identidad, PEP)
- Fecha de modificación del documento adicional si aplica

El tiempo de respuesta a las personas extranjeras es el mismo que para todos los colombianos que se registren en el Sisbén, el cual depende de la fecha de transmisión de la solicitud al DNP por parte del municipio.

9.2 POBLACIÓN VÍCTIMA

La población víctima del conflicto armado, como todas las personas residentes en el país, pueden ser registradas en el Sisbén en caso de solicitarlo, y por este medio ser potenciales beneficiarios de la oferta que se focaliza por este medio. La población víctima es identificada mediante listado censal que es el Registro Único de Víctimas – RUV, el cual se encuentra a cargo de la Unidad para las víctimas. Al respecto, se pueden revisar la Ley 1448 de 2011 y el Decreto 4800 de 2011 compilado por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social 1084 de 2015. Sin embargo, esta población podrá ser registrada en el Sisbén en caso de solicitarlo.

Si bien la encuesta de Sisbén no tiene una pregunta para identificar a la población víctima, esta población si será identificada en el Sisbén. Por otro lado, la Unidad para las Víctimas utiliza la información registrada en el Sisbén así como de otros registros administrativos para apoyar los procesos de focalización de oferta y caracterización de hogares. Es importante resaltar que la permanencia en el Sisbén no es excluyente con la entrega de ayudas humanitarias, o del acceso a oferta institucional en general destinada a la población víctima, pues este es simplemente un criterio de focalización de oferta social del cual se recolecta información por parte de la Unidad para las Víctimas.

9.3 POBLACIÓN INDÍGENA

El acceso de esta población a programas sociales se da mediante listado censal realizado por el Resguardo y/o Cabildo respectivo y remitido a la Administración Municipal y/o Distrital y posteriormente al Ministerio del Interior. Sin embargo, esta población podrá ser registrada en el Sisbén en caso de solicitarlo.

9.4 HABITANTES DE CALLE

El habitante de la calle, también llamado indigente o persona sintecho, dada su condición socioeconómica se constituye en una población discriminada, estigmatizada y marginada dentro de la sociedad, que carece de las condiciones necesarias para obtener el desarrollo que les permita vivir dignamente, lo cual los convierte en personas que deben obtener la atención y protección especial del Estado.

Frente a este hecho, el artículo 13 de la Constitución Política determina que “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la



igualdad sea real y efectiva, y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”

Así mismo, la Corte Constitucional, en la Sentencia T-4543736 de 2015, define al habitante de calle como “...todo aquel que, sin distinción de sexo, raza o edad, hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria, y no cuenta con la totalidad de los elementos para solventar las necesidades básicas de un ser humano”.

Son múltiples las causas por las que una persona termina habitando en la calle, las cuales están relacionadas con la presencia de dificultades económicas, por el consumo de sustancias psicoactivas o alcohólicas, por las malas elecciones, por disfuncionalidades familiares, por situaciones de abusos, maltrato o abandono, entre otros.

En este sentido, el artículo 10 de la Ley 1641 de 2013 referente a focalización de los servicios sociales estableció que:

“Las personas habitantes de la calle se incluirán dentro del proceso de focalización de los servicios sociales, establecido en los artículos 366 de la Constitución Política y 24 de la Ley 1176 de 2007...”. Por tanto, se les “...permitirá el acceso a los programas, subsidios y servicios sociales del Gobierno Nacional y de las entidades territoriales”.

De acuerdo a lo anterior y con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la ley, la Dirección de Desarrollo Social del Departamento Nacional de Planeación (DNP), ha construido un sitio web que le permitirá a cada uno de los entes territoriales efectuar el registro de las personas consideradas habitantes de calle que hacen parte de su comunidad.

Al sitio web se podrá acceder por los diferentes entes territoriales a través de un usuario que se brindará a cada uno de los administradores del Sisbén.

La página Web de Registro de Habitantes de Calle les permitirá a los usuarios debidamente autenticados realizar las siguientes acciones:

- Creación de registros nuevos: los administradores del Sisbén podrán incluir a nuevas personas en condición de habitante de calle en cualquier momento.
- Edición de registros: el usuario autenticado podrá realizar modificaciones de los registros existentes.
- Depuración de registros: en cualquier momento los administradores del Sisbén que hayan incluido habitantes de calles en sus registros, podrán eliminarlos del aplicativo previa verificación de su cambio de condición.
- Consulta al detalle de los registros: los registros de habitantes de calle estarán disponibles para la consulta de los administradores del Sisbén en todo momento.

Fecha aprobación: 26/02/2021

Elaboró y Revisó:

ORIGINAL FIRMADO

GERMAN DAVID BRICEÑO VILLALOBOS
Subdirector Promoción Social y Calidad de Vida



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

MANUAL OPERATIVO SISBEN

CÓDIGO: M-GI-02

Página 28 de 28
VERSIÓN: 0

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

LAURA PABON ALVARADO
Director (a) Dirección de Desarrollo Social