

Bogotá D.C., 21 de abril de 2023

Señor(a)
ANONIMO
PUBLICAR EN BOGOTA TE ESCUCHA
Ciudad

Radicado: 1-2023-24243

Asunto: **Respuesta reclamo por atención en puntos de atención Bogotá te escucha 1427552023 Inconformidad con Prestación de Servicios- Trámites y Servicios relacionados con la encuesta SISBEN– Supercade Américas**

Reciba un cordial saludo:

Reciba un cordial saludo, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación - SDP, acusa recibió de su reclamo mediante radicado de la referencia, por medio del cual usted nos manifiesta su inconformidad, respecto a la actitud de la Informadora del punto de atención SUPERCADÉ AMERICAS, que brinda atención sobre los trámites y servicios relacionados con la encuesta SISBÉN.

En atención a lo anteriormente citado, la Secretaría Distrital del Planeación le informa que se han tomado las medidas necesarias y pertinentes, para tratar de evitar este tipo de situaciones que se presentan al momento de prestar el servicio a la ciudadanía como son; a) revisión con la informadora y el equipo de la Coordinación del Convenio 837/2022 mediante el cual está vinculada, con el fin de identificar las posibles causas de la situación manifestada en su reclamo; b) Revisar las recomendaciones y protocolos de atención que la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Planeación, acciones que se adelantan con el apoyo de un equipo de profesionales que realizan el seguimiento a los estándares del servicio, en todos y cada uno de nuestros puntos de atención al ciudadano, para tomar decisiones con el análisis sobre la situación manifestada.

Con estas intervenciones la Secretaría Distrital del Planeación, busca mejorar la experiencia del servicio de la ciudadanía. Y viene coordinando acciones para fortalecer las competencias en los informadores de los puntos de atención, para así poder cumplir con los estándares mínimos de un buen servicio, como son; una atención digna, buen trato, respeto e información clara, y sobre todo la sensibilización a la atención diferencial y sin ningún tipo de discriminación para de esta manera poder brindar una orientación clara y un servicio eficiente sobre los trámites y servicios de la Secretaría Distrital del Planeación.

La Secretaría Distrital del Planeación, agradece a la ciudadanía por la manifestación de las diferentes inquietudes y sugerencias, que nos permiten generar mejoras continuas en la prestación del servicio en nuestra entidad y el Distrito Capital, toda vez que, los aportes ciudadanos son muy importantes para identificar aquellos aspectos institucionales en los **EVITE ENGAÑOS:** *Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.*

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP
Cra 21 N°69B-80 ext. 9014-9018

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

cuales, se deben implementarse acciones correctivas o preventivas que se traducen en un mejor servicio a la ciudadanía.

Esperamos que la próxima oportunidad que se acerque a nuestros puntos de atención su experiencia en la prestación del servicio por parte de los informadores o profesionales en punto de atención sea satisfactoria.

Cordialmente,



Jennyfert Johana Martinez Aranda
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Yolanda Calderón Saavedra

EVITE ENGAÑOS: Todo trámite ante esta entidad es gratuito, excepto los costos de reproducción de documentos. Verifique su respuesta en la página www.sdp.gov.co link "Estado Trámite". Denuncie en la línea 195 opción 1 cualquier irregularidad.

Cra. 30 N° 25 -90
pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP
Cra 21 N°69B-80 ext. 9014-9018

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.