

Bogotá, D. C., 12 de mayo de 2025

Señor (a)
Anónimo
No aporta correo electrónico
31971196523
Ciudad

Radicado: 1-2025-24900 BTE 2222902025
Medio de Ingreso: Buzón Punto SUPERCADÉ AMERICAS
Tipología: Queja
Asunto: Remisión de respuesta relacionada con la inconformidad por el servicio.

Respetado ciudadano,

Desde la Secretaría Distrital de Planeación, nos permitimos brindarle respuesta a su inconformidad relacionada con la atención recibida. Entendemos la importancia de ofrecer un servicio eficiente y de calidad, por lo que hemos revisado su caso con el objetivo de atender su solicitud de manera adecuada y brindarle una solución oportuna.

De acuerdo con su solicitud instaurada el 7 de mayo del año en curso, a través del buzón físico en el punto de atención con registro de petición en la herramienta Bogotá Te Escucha 222902025 en base a lo que menciona en su petición:

"...Bogotá 7 de mayo 2025 señores alcaldía la chica del sisben la gordita - karen no sabe atender es muy grosera. miren si solicitan el cambio de personal ya que es del sisben y llega mucha persona de tercera edad "grosera, altanera maleducada. "nelly" tel 3197496523...."

En primer lugar, lamentamos los inconvenientes ocasionados, su caso fue atendido por el Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud -IDIPRON para identificar la causa del problema y tomar las medidas correctivas y así prevenir futuras situaciones similares. Agradecemos su paciencia, comprensión y confianza en nuestros procesos.

En atención a lo anterior, el Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud -IDIPRON vienen tomando medidas necesarias y pertinentes en busca de la mejora continua y así evitar este tipo de situación presentada al momento de brindar el servicio a la ciudadanía como son:

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.

1. Revisión de la situación particular con el informador y la coordinación del Convenio Interadministrativo, identificando las causas de la situación y de ello establecer estrategias que agilicen los tiempos de atención.
2. Revisar las recomendaciones y protocolos de atención que la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Planeación reportan al IDIPRON, como acciones de mejora para brindar la atención adecuada en calidad y tiempos para nuestra ciudadanía que demanda el servicio Sisbén en la Redcade.
3. Intervención social por parte del IDIPRON para fortalecer competencias de servicio al cliente en los informadores que hacen parte Convenio Interadministrativo y de esta manera cumplir con los estándares mínimos de un buen servicio, como son;
 - Atención digna
 - Buen trato
 - Respeto e información clara
4. Establecer compromiso individual con el informador que presencio la situación específica, de manera que se pueda evidenciar una mejora continua en la prestación de su servicio en el marco del Convenio Interadministrativo.

Ahora bien, el equipo de informadores dentro de sus actividades apoya las labores de filtro, la cual tiene por objeto, adelantar la revisión de la documentación de los ciudadanos que se presentan a los SUPERCADDES y CADE con el propósito de garantizar que la atención del trámite en modulo sea efectivo; no obstante, en los casos que no cuente con los requisitos de documentación, se le debe informar al ciudadano de manera respetuosa el procedimiento y de esta manera puedan acceder a realizar el trámite pertinente; de igual manera para una mayor información y en mejora de los diligenciamientos de los trámites ciudadanos, se pueden acercar a la Red Cade (7 Supercades) y 11 (Cades) en los diferentes puntos de la ciudad y así mismo también puede consultar los diferentes canales de atención con los que cuenta la Secretaría Distrital de Planeación, línea 195 y la página web <https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/sisben/consultas>.

Dicho lo anterior, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía le informa que se tienen otros medios por los cuales la ciudadanía puede instaurar sus trámites o verificar información relacionados con la encuesta Sisbén, estos son:

Correo electrónico Institucional de la Secretaría Distrital de Planeación, servicioalciudadano@sdp.gov.co en este medio la ciudadanía puede realizar sus solicitudes detallando el trámite y/o servicio que requiere, en lo relacionado con la encuesta Sisbén.

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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.

Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999.



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN Folios: 3
Anexos: No
No. Radicación: 2-2025-25903 No. Radicado Inicial: 1-2025-24900
No. Proceso: 2520230 Fecha: 2025-05-12 15:55
Tercero: ANOMINO BOGOTÁ TE ESCUCHA
Dep. Radicadora: Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Clase Doc: Salida Tipo Doc: Oficio de salida Consec: XXXXXX-XXXXX

Página WEB de la Secretaría Distrital de Planeación, para las personas que no tienen encuesta en la ciudad de Bogotá podrán hacer la solicitud de forma virtual en el siguiente enlace <https://sisbensol.sdp.gov.co>

Cualquiera que sea su elección es importante adjuntar los documentos en formato PDF legibles de todas las personas que hacen parte del hogar.

- ✓ Carta solicitando su nueva encuesta, indicando número de contacto, correo electrónico, barrio y localidad.
- ✓ Copia del recibo de servicio público (agua o luz) no mayor a tres meses, este, con él fin, de verificar que aún es residente habitual en la vivienda.
- ✓ Copia de los documentos de identidad Cedula de Ciudadanía mayores de edad.
- ✓ Copia Tarjeta de Identidad y del Registro Civil de Nacimiento menores de edad.

Para agilizar el proceso de forma presencial, se recomienda al ciudadano que verifique previamente los horarios de atención en los puntos de la Red CADE y Super CADE a través del siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios>.

Finalmente la Secretaría Distrital de Planeación dentro del marco de Convenio Interadministrativo 452-2025 el Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud- IDIPRON, 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 en el Distrito Capital, ya que los aportes ciudadanos son muy importantes para identificar aquellos aspectos institucionales en los cuales, se deben implementar acciones correctivas o preventivas que se traduzcan en un mejor servicio a la ciudadanía.

Cordial saludo,

Juan Sebastian Gacharna Bello
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Proyecto: Jenyfer Juez Hermida
Reviso: Norberto Muñoz Morera

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.

Este documento es una versión impresa del original que fue generado digitalmente.

Es válido legalmente al amparo del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley 527 de 1999.