



SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN Folios: 2
Anexos: No
No. Radicación: 2-2024-02815 No. Radicado Inicial:
XXXXXXXXXX
No. Proceso: 2307764 Fecha: 2024-01-17 12:07
Tercero: anonimo
Dep. Radicadora: Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Clase Doc: Salida Tipo Doc: Oficio de salida Consec:

Bogotá, D. C., 17 de enero de 2024

Señor/a:
ANÓNIMO BOGOTÁ TE ESCUCHA
Bogotá D.C.,

Radicado: SDP 1-2023-87671, 2-2023-126416, 2-2023-126418.

IDIPRON: 2023ER4551, 2024EE239.

Asunto: Respuesta emitida por la entidad Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON - BOGOTA TE ESCUCHA - 5557712023.

Respetado/a señor/a:

Desde la Secretaría Distrital de Planeación como le informamos sobre su reclamo interpuesto en punto de atención de la Red Cade y de acuerdo con los trámites administrativos internos de la entidad, le indicamos que su requerimiento fue atendido por el INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON, a través del cual se tienen vinculados los informadores para los puntos de atención de los trámites y servicios relacionados con la Encuesta Sisbén, respuesta que ponemos a su disposición.

“El Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud – IDIPRON y la Secretaría Distrital de Planeación - SDP, acusa recibido de su reclamación mediante radicado del asunto en el cual nos informa su inconformidad sobre la actitud del informador en la prestación del servicio brindado en el punto de atención CADE CANDELARIA, en relación con los trámites y servicios relacionados con la encuesta SISBÉN.

En atención a lo anterior, la Secretaría Distrital de Planeación -SDP y 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:

a. Revisión de la situación particular con el informador y la coordinación del Convenio Interadministrativo No 578/2023, identificando las causas de la situación y de ello establecer estrategias que agilicen los tiempos de atención.

b. 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.

c. Intervención social por parte del IDIPRON para fortalecer competencias de servicio al cliente en los informadores que hacen parte Convenio Interadministrativo No 578/2023 y de esta manera cumplir con los estándares mínimos de un buen servicio, 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.

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: 2
Anexos: No
No. Radicación: 2-2024-02815 No. Radicado Inicial:
XXXXXXXXXX
No. Proceso: 2307764 Fecha: 2024-01-17 12:07
Tercero: anonimo
Dep. Radicadora: Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Clase Doc: Salida Tipo Doc: Oficio de salida Consec:

- Atención digna
- Buen trato
- Respeto e información clara

d. Establecer compromiso individual con el informador que presencio la situación especifica, de manera que se pueda evidenciar una mejora continua en la prestación de su servicio en el marco del Convenio Interadministrativo No 578/2023.

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 SUPERCADES 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 13 (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, chat Bot (WhatsApp 3058101052) y la página web <https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/sisben/consultas>".

En ese orden, agradecemos 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 cuales se deben implementarse acciones correctivas o preventivas que se traducen en un mejor servicio.

Cordial saludo,

Jennyfert Johana Martinez Aranda
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Frey David Fernández Cortés

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.