

Bogotá D.C., 28 de noviembre de 2019

Señora:
SILVIA CAROLINA PACHECO
CR 78G BIS A 49B 76
Teléfono: 3105856063 - 6020125
Ciudad.

Radicado: 1-2019-76100 -SDQS 2719852019
Asunto: Queja operativo de barrido Sisbén IV.

Respetada señora Silvia,

Hemos recibido su queja en la que manifiesta su inconformidad porque “el 09 de noviembre estuvo todo el día esperando la visita y cuando salió le preguntó a unos encuestadores si pasarían a su hogar y estos respondieron que si pero nunca pasaron”; frente a ello, amablemente le informamos lo siguiente:

Actualmente se adelanta el **operativo de barrido** para actualizar la base de datos con la nueva metodología **Sisbén IV**, por lo que **sólo se están aplicando encuestas bajo la modalidad de barrido según la programación** de cada sector.

En su caso, los reportes del avance del barrido al 26 de noviembre indican que **usted no contestó la encuesta**, y por otro lado, el sector “**Catalina**”, dónde reside según su dirección, en la Localidad de Kennedy, se terminó de visitar el 17 de noviembre.

Ahora bien, respecto a su inconformidad, aclaramos que el procedimiento establece que **previo a la encuesta se informan las fechas de visita aproximadas** y los documentos requeridos **para que el hogar se prepare para contestar** y posteriormente, se realizan hasta dos visitas para poder encuestar el hogar.

Sí en la **primera visita** y no es posible hacer la encuesta, se deja un sticker y otro volante programando una **segunda y última** visita, pero sí en ésta tampoco es posible aplicar la encuesta, se cierra el hogar marcando la letra “C” en el sticker y se continúa con el operativo.

Por lo tanto, el **sticker NO indica que el hogar haya sido encuestado, sino que ya fue visitado** y dependiendo del código, implica que hace falta otra visita “P” o que ya se cumplió con el operativo allí “C”, independientemente si éste contestó la encuesta.

Por lo tanto, teniendo en cuenta la información anterior, su queja se **trasladó al operador**

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.

Carrera 30 No. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 5, 8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Página 1 de 2

encargado de la zona para que verifique que el despliegue del operativo en su hogar haya cumplido con la metodología y se tomen las acciones pertinentes con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

Sin embargo, es pertinente mencionar, que los hogares NO registrados en el barrido, podrán ser encuestados una vez el Departamento Nacional de Planeación autorice el inicio de la **modalidad de demanda para Sisbén IV**, después de terminar el barrido en Diciembre, para lo cual deberán registrar una solicitud de visita en un punto de atención.

Cordialmente,



Helmut Menjura
Dirección de SISBEN

Elaboró: Paola Y Torres M.

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.

Carrera 30 No. 25 - 90
Código Postal 111311
Pisos 5, 8 y 13
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Info.: Línea 195



SC-CER259292



CO-SC-CER259292

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Página 2 de 2