

Bogotá D.C., 29 de abril de 2025

Señor/a  
ANÓNIMO

Publicar en la página WEB de la Secretaría Distrital de Planeación  
Ciudad

**Radicado:** 1-2025-18464

**Registro Bogotá te Escucha:** 1678072025

**Medio de Ingreso:** 4101-Central de Peticiones – Distrito Capital – Secretaría General

**Asunto:** Remisión de respuesta relacionada con la inconformidad por el servicio – Feria a tu Servicio Localidad Usme 4 de abril de 2025

Desde la Secretaría Distrital de Planeación, nos permitimos brindar respuesta a su inconformidad relacionada con la atención recibida en la Feria a tu servicio localidad de Usme. 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 4 de abril del año en curso, a través de la herramienta Bogotá Te Escucha 1678072025 se brinda respuesta con base a lo que indica en su registro.

*“Con respecto a la atención brindada el día 04 de abril de 2025 en la Feria a tu Servicio Localidad Usme por parte de la Secretaría Distrital de Planeación, el trato brindado por los funcionarios no fue el más adecuado y no me atendieron porque ya se iban a ir y el rango de tiempo es hasta las 4.00 p.m. y me presente a las 3:30 p.m”.*

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.

En cumplimiento del Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho de Petición, la Secretaría Distrital de Planeación – SDP implementa medidas para mejorar continuamente la atención a la ciudadanía. Nuestro objetivo es garantizar un servicio digno, eficiente, oportuno y transparente, facilitando el acceso a la información y la prestación de trámites a través de la Red CADE (Super CADE, Cades y Ferias Móviles).

En revisión con el equipo asignado para la Coordinación de la participación de la entidad en Ferias de Servicio, se revisó los temas de programación y prestación del servicio que de acuerdo con los compromisos con la Secretaría General se establecieron para la participación de la entidad en FERIAS DE SERVICIO en la Localidad de Usme para el día

**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](http://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](http://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.*

04 de abril.

Cómo usted lo menciona la FERIA fue programada hasta las 4.00 p.m., el equipo asignado a la Feria para el día 04 de servicio de acuerdo con la demanda y características de la prestación del servicio entregó pretornos de acuerdo con la capacidad operativa (cantidad de personas que se puede atender por hora de acuerdo con la cantidad de informadores), con el fin de garantizar la gestión de trámites y servicios de la encuesta SISBEN, para ello el usuario debe llevar documentación soportes para trámites como son (inclusiones, solicitud de encuesta, actualización de documentación).

Debido a que el soporte tecnológico de INTERNET lo suministra la SECRETARÍA GENERAL, la Secretaría Distrital de Planeación debe contemplar un período antes del cierre definitivo para garantizar registros de trámites y generación de estadísticas totales generadas por los sistemas de información, para esta actividad se contempla un período de 20 a 30 minutos.

Durante la Feria y previo al cierre el personal de apoyo a la misma, garantiza información general para que en los puntos de atención más cercanos el usuario pueda gestionar el trámite en los casos que no cuenta con información.

Debido a que este es un reclamo anónimo no contamos con datos específicos del usuario y la necesidad del trámite específico, le recomendamos acercarse a cualquier de los 18 puntos en los que la Secretaría Distrital de Planeación presta los servicios y trámites relacionados con la Encuesta Sisbén (solicitud de encuesta, actualización, información de la clasificación, inclusión de personas o retiros de personas o hogares).

Los puntos de atención más cercanos a USME son: Cade Yomasa, Cade Santa Lucía, Cade Candelaria y Supercade 20 de Julio. Para consultar las direcciones y horarios de atención, puede ingresar al siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/servicios/cades>.

Lo relacionado con los beneficios de los programas sociales el usuario debe acercarse a las entidades responsables como Secretaría de Integración Social, Secretaría de Salud entre otras.

Así mismo, reafirmamos nuestro compromiso de brindar capacitaciones periódicas al talento humano que opera en la Red CADE (Super Cades, Cades y Ferias Móviles). Estas capacitaciones están orientadas a fortalecer el cumplimiento de los manuales de Servicio a la Ciudadanía (GSC-MA-001) y a consolidar el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, promoviendo una atención eficiente, transparente y alineada con los más altos estándares de calidad.

Cordialmente,

**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](http://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](http://www.sdp.gov.co)  
Código Postal: 1113111



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



**Juan Sebastian Gacharna Bello**  
**Dirección de Servicio a la Ciudadanía**

Proyectó: Yolanda Calderón Saavedra  
Revisó: César Polo.

**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](http://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](http://www.sdp.gov.co)  
Código Postal: 1113111



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**