

Dosquebradas, septiembre 8 de 2021

Doctora
SANDRA LUCIA OSPINA
Secretaria de Planeación Municipal

MUNICIPIO DE
DOSQUEBRADAS
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

10 SEP 2021

HORA

RECIBIDO POR: Camila S.

FOLIOS TOTALES: 17

REGISTRACIÓN: TRAMITACIÓN DE DATOS: SI - NO: SI

ANÓNIMO.

Queja reclamo DERECHO DE PETICION anónimo sobre atención en el SISBEN

Es de su conocimiento que la gran mayoría de personas que solicitamos el SISBEN somos pobres vulnerables con muchas necesidades insatisfechas que como ciudadanos tenemos derecho a estar clasificados en el SISBEN para acceder a los diferentes programas del estado.

Es claro que hay una transición de la anterior metodología a la nueva versión del siben y que con la pandemia se ha dificultado el proceso, pero anteriormente años anteriores ha pasado nuevas versiones y se ha dado la atención por parte de funcionarios.

Pero desde más o menos un año hacia acá los nuevos funcionarios y quienes atienden ha desmejorado notoriamente la atención " funcionarios empezando por el director que no recuerdo el nombre que no atiende la gente que además atiende mal sin corazón persona que no debería tener cargo que tenga que ver con publico y menos con publico que somos pobre que no conocemos de la metodología que muchos no tenemos estudio no sabemos leer en algunos casos, que todo lo tomen como corrupción cuando lo requerimos que nos expliquen atiendan, nos dejan parados y ni siquiera preguntan que requiere"

Se requiere que quienes atiendan sean personas con don de gente que sepan que están tratando con personas sin conocimientos, una gran población se esta viendo afectada quedando por fuera de lo que tenemos derecho, se limitan a decir solo vea el papel a la entrada y por internet nunca hemos tenido un computador nos toca pagar en internet a ver.

Esto en cualquier momento explotara y la gente no se va a aguantar mas los malos tratos y la falta de empatía de esos funcionarios. Ojalá se tomen medidas que favorezcan la población que es el deber ser de la alcaldía. Agradezco su gestión doctora.

Anonimo

Copia alcalde

RECIBIDO
MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
SECRETARIA DE PLANEACION
FECHA: 13 SEP 2021 HORA:
FOLIOS: 1
FIRMA: PAUL PEREZ

2536



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
ADMINISTRACION SISBEN

EDICTO EMPLAZATORIO
(Artículo 108 C.G.P.)

LA OFICINA DEL SISBEN
CARRERA 19 No. 17 - 20 SANTA MÓNICA
TELÉFONO 3305345

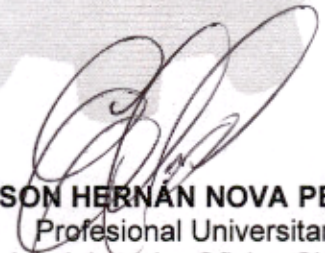
EMPLAZA:

Al (la) señor (a) ANONIMO(A), quien interpuso "Queja reclamo DERECHO DE PETICIÓN anónimo sobre atención en el SISBEN" con el fin de dar respuesta a la ID PQR 2536, en virtud que desconocen los datos de identificación y ubicación del (la) solicitante.

Se advierte que el **EMPLAZAMIENTO** se entenderá surtido al día siguiente de su desfijación de las carteleras públicas de la Oficina del Sisbén, así como de la Administración Municipal de Dosquebradas y quince (15) días después de publicada la información en la página web institucional de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas <https://www.dosquebradas.gov.co>.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 108 del Código General del Proceso, se fija el presente EDICTO -con oficio de respuesta anexo- en las carteleras públicas de la Oficina del Sisbén así como de la Administración Municipal de Dosquebradas y en la página web institucional de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas <https://www.dosquebradas.gov.co>, por el término de quince (15) días para dar aplicación al inciso sexto del artículo ibídem, toda vez que a la fecha no se ha podido dar con registro de ubicación del peticionario.

Dado el 24 de septiembre de 2021 en Dosquebradas - Risaralda.



EDISON HERNÁN NOVA PEDRAZA
Profesional Universitario
Administrador Oficina Sisbén



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

ADMINISTRACIÓN SISBÉN

lineamientos del Ministerio de Salud, así como de la Administración Municipal para evitar aglomeraciones y minimizar la propagación del SARS-CoV2 - COVID-19:

- Atendiendo lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, si cumple con caso prioritario (adulto mayor, mujer embarazada, menos de cinco años, residente del sector rural, víctima del conflicto y/o persona en condición de discapacidad), puede acercarse a la oficina Sisbén sin necesidad de agendar cita.
- Si no cumple con caso prioritario, debe solicitar turno de atención a través del formulario web para el agendamiento de cita presencial en la Oficina del Sisbén, al cual puede acceder dando clic en el botón SISBÉN tras ingresar a la página web www.dosquebradas.gov.co. Se cuenta con disposición de atención de 100 turnos, los cuales se habilitan a partir de las 10:00 a.m. de cada día hábil.
- De igual modo, pueden realizar la solicitud al correo electrónico sisben@dosquebradas.gov.co siempre y cuando remitan los documentos de identidad vigentes y legibles en pdf indicando nombre del jefe del hogar, teléfono y dirección completa del lugar de residencia.

No obstante lo anterior, y con el propósito de mejorar las acciones de atención al ciudadano en la Oficina del SISBÉN, es importante reiterar que cualquier trámite a realizarse es gratuito y no requiere de tramitador salvo en aquellos casos donde la ciudadanía necesita apoyarse en sus diferentes dignatarios comunales, ediles y demás representantes de la sociedad civil; quienes para la administración municipal son aliados estratégicos.

De igual modo, me permito aclarar que existe un alcance y competencia frente al cual ningún funcionario puede extralimitarse en razón al cumplimiento de las disposiciones y lineamientos del orden nacional y territorial; razón por la cual, no es competencia del administrador de esta oficina ni de ningún funcionario de tipo asistencial, técnico o directivo, la asignación, ajuste, cambio, modificación y/o alteración del resultado de la encuesta SISBÉN, dado que su alcance está limitado a la realización de encuestas, la actualización de información y envío de datos recolectados al Departamento Nacional de Planeación - DNP, en la ciudad de Bogotá D.C., donde se efectúa la clasificación de forma automática a través del software en los servidores informáticos de dicha entidad.

Si bien la fase de demanda exhorta a los usuarios y ciudadanos a que se acerquen al Sisbén para la solicitud de los diversos trámites, la Oficina Local del municipio de Dosquebradas ha dispuesto que esta fase sea complementada con estrategias interinstitucionales e intersectoriales que coadyuven en la búsqueda activa de aquellos usuarios que requieren de la Encuesta Sisbén IV con el fin de ser potenciales beneficiarios de los programas sociales del Estado que focalizan su inversión a través del gasto público social.

En Dosquebradas Empresa de Todos Trabajamos día a día por un servicio eficiente y eficaz para toda la comunidad. Cualquier inquietud, será atendida en caso de requerir más información.

Cordialmente,


EDISON HERNÁN NOVA PEDRAZA
Profesional Universitario
Administrador Oficina Sisbén

email: sisben@dosquebradas.gov.co

Carrera 19 N° 17 20 Barrio Santa Mónica - Edificio Antiguo Seguro Social Contiguo, Secretaria de Salud Dosquebradas)

Código Postal 661001

Teléfonos: (576)3116566 ext. 167, (576)3305345 Dosquebradas-Risaralda-Colombia



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
ADMINISTRACIÓN SISBÉN

Dosquebradas - Risaralda, 24 de septiembre de 2021

SPMD-281-2449

Señor(a)
ANONIMO(A)

Asunto: Respuesta QUEJA RECLAMO DERECHO DE PETICIÓN ANÓNIMO SOBRE
ATENCIÓN EN EL SISBÉN

Se dirige ante usted, **EDISON HERNÁN NOVA PEDRAZA**, mayor de edad, vecino de Dosquebradas, obrando como profesional Universitario, de la Secretaría de Planeación del **MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS RISARALDA**, a fin de pronunciarme respecto a los hechos y peticiones de la solicitud allegada a la oficina del Sisbén el 08 de septiembre de 2021.

En ese orden de ideas, se pretende exponer el alcance y competencia de la Oficina del SISBÉN del municipio de Dosquebradas Risaralda frente a los hechos que se invocan de la citada acción constitucional, indicándose lo siguiente:

Respecto a la falta de conocimiento sobre el Sisbén IV por parte de los usuarios y ciudadanía en general, me permito informarle que la Administración Municipal ha diseñado y puesto en marcha un Plan de Medios para la Oficina del Sisbén mediante el cual se hace la respectiva divulgación en redes sociales y otros medios de comunicación acerca de los diferentes aspectos asociados con la nueva metodología.

De igual modo, se están desarrollando jornadas 'Sisbén en tu barrio y en tu vereda', iniciativa que propende por llegar a todos los sectores del área urbana y rural del municipio, a través del trabajo mancomunado con los Presidentes de Juntas de Acción Comunal, ediles y líderes que contribuyen con acciones de difusión y alistamiento para llevar a cabo la recolección de documentos para Encuesta Nueva y el desarrollo de acciones pedagógicas en torno al nuevo Sisbén.

Frente a las inconformidades de la población en razón a la atención al usuario y al ciudadano, me permito dar a conocer que la Oficina del SISBÉN del municipio de Dosquebradas Risaralda ha realizado 3.579 encuestas de satisfacción obtenido una calificación favorable, dentro de las cuales el 93% son se encuentran dentro del rango excelente (68%) y bueno (25%):

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO FEBRERO - JULIO 2021



De igual modo, la Oficina del Sisbén del municipio de Dosquebradas ha dispuesto de los siguientes canales de atención al usuario y al ciudadano, en corresponsabilidad con los

email: sisben@dosquebradas.gov.co

Carrera 19 N° 17 20 Barrio Santa Mónica - Edificio Antiguo Seguro Social Contiguo, Secretaria de Salud Dosquebradas)
Código Postal 661001

Teléfonos: (576)3116566 ext. 167, (576)3305345 Dosquebradas-Risaralda-Colombia