



**ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA**



Al contestar por favor cite estos datos:

2023122000590911

San José de Cúcuta, 07 de Junio de 2023

Señor(a):
ANONIMO
Ciudad

Referencia: Contestación Derecho de Petición
Respuesta al radicado no. 2023122000349604 de Orfeo con fecha de 20 de Mayo de 2023

RAUL FERNANDO CLARO TOLOZA, identificado con cédula de ciudadanía No. 88.248.695 expedida en Cúcuta, actuando como Jefe(E) de la Oficina de Caracterización Socioeconómica – SISBÉN del municipio de san José de Cúcuta según Resolución No. 0221 del 02 de junio del 2023 *“por la cual se hace una asignación de funciones”*; por medio de la presente y de la manera más atenta y respetuosa me permito dar respuesta a solicitud recibida por esta dependencia el día 08 de mayo del 2023 de la siguiente manera:

EN CUANTO A LOS HECHOS:

De acuerdo a lo presentado por el solicitante de manera anónima en el cual manifiesta:

“INCORFORMIDAD CON LA ATENCION DE LOS ASESORES DE LA SEDE CUCUTA DEL COLEGIO CLAUDIA MARIA PRADA YA QUE LA INFORMACION QUE DAN LOS SEÑORES ES INCOMPLETA ADEMAS DE CUANDO SE LLEGA LA HORA DE ATENDER SOLO DESPACHAN A LO USUARIOS CON UNA MEDIOCRIDAD Y LA INFORMACION DEL SISTEMA DEL SISBEN ES DEFICIENTE.”

DE LA PRETENSIÓN EN CONCRETO:

De acuerdo a lo manifestado, por parte de esta oficina solicitamos, si ha presentado alguna inconformidad en cuanto a la atención brindada por parte de alguno de los usuarios de la oficina Sisbén del municipio de Cúcuta, solicitamos por favor identifique el nombre de dicho colaborador o funcionario, a efectos de realizar las acciones pertinentes para esclarecer dicha situación, y así siempre



ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA



poder garantizar un servicio idóneo, del cual se sienta a gusto de acuerdo al servicio que solicite.

Aunado a lo anterior, me permito informarle que, si que deseen realizar su solicitud de manera virtual, pueden hacerlo en el Portal Ciudadano a través del siguiente enlace:

<https://portalciudadano.sisben.gov.co/>

Ahora bien, de acuerdo con lo que concierne a los grupos asignados en las fichas socioeconómica de los diferentes usuarios, el suscrito se permite comunicar a la hoy peticionaria que la Oficina de Caracterización Socioeconómica – SISBÉN del municipio de San José de Cúcuta es tan solo es responsable de la caracterización de cada ciudadano y en este caso es el **Departamento Nacional de Planeación - DNP** el encargado de consolidar y publicar en la base nacional certificada, en la cual se valida el grupo asignado a cada persona registrada en el Sisbén.

De igual manera, es menester indicar que el SISBÉN es un **instrumento de focalización individual** adscrito al Departamento Nacional de Planeación DNP que **identifica** los hogares, las familias o los individuos más pobres y vulnerables, este, puede ser solicitado por cualquier persona sin discriminación alguna al Municipio donde reside, siendo el SISBÉN independiente en cada municipio.

Nos permitimos informar que deberá inicialmente registrarse a través de nuestro portal ciudadano del Sisbén <https://portalciudadano.sisben.gov.co/>, el cual las personas interesadas tendrán la posibilidad después de registrarse de realizar los trámites de:

- ✓ Solicitud de inclusión
- ✓ Actualización de datos
- ✓ Solicitud de encuesta nueva por cambio de domicilio en el mismo municipio
- ✓ Solicitud de encuesta nueva por cambio de domicilio en otro municipio
- ✓ Cambio en las características de la vivienda
- ✓ Solicitud de inclusión de más de tres personas

SE DEJA CLARIDAD A LOS USUARIOS, QUE LOS TRAMITES DE INCLUSION Y MODIFICACION DE PERSONAS MAYORES DE 6 AÑOS SE ENCUENTRAN TEMPORALMENTE SUSPENDIDOS POR MEDIO DEL PORTAL CIUDADANO, PARA REALIZAR CUALQUIER SOLICITUD DE ESTE TIPO POR FAVOR DIRIGETE A LA OFICINA DEL SISBEN DE TU MUNICIPIO O CIUDAD.

RECUERDE QUE EL HORARIO AUTORIZADO PARA REALIZACION DE SOLICITUDES ATRAVEZ DE PORTAL CIUDADANO ES DE 6:00 AM A 6:00 PM



ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA



De manera virtual a través del portal ciudadano-Sisbén podrá incluir hasta 3 personas en su núcleo de hogar o actualizar la información de los miembros del hogar.

Además, si ya te encuentras registrado en el portal ciudadano podrás:

- Consultar tu ficha y clasificación en el Sisbén
- Reporte completo de la ficha
- Información de la encuesta
- Información de la vivienda

Recuerda que estar registrado en el portal ciudadano no es lo mismo que estar registrado en el Sisbén, y de igual manera le recordamos que al momento de diligenciar la información en el portal ciudadano debe suministrar la dirección de su vivienda de manera correcta para poder proceder de manera conforme a sus solicitudes.

De igual forma ponemos a su conocimiento el paso a paso para ingresar al portal ciudadano- Sisbén.

1. Ingrese a www.sisben.gov.co
2. Haga CLIC en el botón “portal ciudadano” y Regístrese.
3. Si aún no está registrado en el Sisbén le aparecerá la opción “Solicitar una encuesta”
4. Al hacer CLICK le pedirá completar la información de las personas de su hogar, tenga en cuenta que NO puede incluir a personas que ya se encuentren registradas en otros hogares o que tengan alguna solicitud en curso.
5. Una vez complete la información de todos los miembros, el sistema le pedirá que identifique al jefe del hogar y su parentesco con los demás miembros.
6. Cuando termine la solicitud esta se enviará a la oficina local del municipio que será la encargada de realizar la encuesta.

Se allega en el siguiente instructivo a través del presente link: <https://blogsibencucuta.wixsite.com/tramitesenlinea>, donde podrá encontrar videos instructivos donde paso a paso se ilustra cómo acceder al portal, registrarse y acceder a las diferentes tramites habilitados de manera virtual a los usuarios.



**ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA**



Tramites que no se pueden realizar por el portal ciudadano-Sisbén:

1. Al momento de registrarse el ciudadano NO puede utilizar el correo de otra persona que ya esté registrada. Por eso, el Portal indicará si el correo ya está registrado en otro usuario.
2. No se podrá conocer la información de la encuesta de otros hogares. El usuario solo puede acceder a la información de la ficha de su hogar.
3. Si el hogar cambió de residencia dentro del mismo municipio o se fue a otro no podrá actualizar la información, sino que deberá solicitar la realización de una nueva encuesta.
4. Si las características de la vivienda cambian, no podrá actualizar la información, sino que deberá solicitar la realización de una nueva encuesta
5. Si hay alguna persona de la ficha del hogar que ya no pertenece a ella, no podrá retirarlo. Este trámite se requiere hacerlo en la oficina local, la cual estará habilitada a partir del mes de febrero del año 2022.

Ponemos en conocimiento a la peticionaria los puntos de atención **PRESENCIAL** que se encuentran ubicados en las siguientes direcciones así:

DE LUNES A JUEVES

- Colegio INEM, Calle 4N # 11E-121 Barrio Guaimaral
 - **HORARIO: 12:30 M. A 5:00 PM. CON PICO Y CÉDULA**
- Colegio Claudia María Prada Ayala: calle 2 #7-44 Barrio niña Ceci
- Casa de Justicia y Paz: Calle 18 # 11-61 Barrio La Libertad (frente a la iglesia la sagrada familia).
- Corregimiento de Aguaclara: Calle 9 # 5-03 Barrio Pueblo Nuevo.
- Cancha Burrito González: Calle 16 y 17 entre Avenidas 49 y 50 Barrio Antonia Santos.

HORARIO: 7:00 A.M. A 12:00 PM. CON PICO Y CÉDULA

- Centro Regional de Atención Y Reparación a Víctimas (CRAV): Calle O No 12-17 Barrio Comuneros

HORARIO: 7:00 A.M. A 4:00 P.M. CON PICO Y CÉDULA

Para más información se pueden comunicar a las líneas de atención al usuario **WhatsApp 3165301875, CallCenter 3202269311 – 3133974545 – 3108808611 - 3165301875.**



ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA



Todo esto con el fin de brindar a sus usuarios e interesados mayor practicidad y calidad de atención. Cabe recordarle que los trámites del Sisbén no generan ningún costo, ya que es un **servicio público gratuito**.

Es de poner en conocimiento a la solicitante que por lineamientos internos del Departamento Nacional de Planeación – DNP, la oficina del Sisbén de Cúcuta no pretende vulnerar ningún derecho a sus usuarios, por el contrario, nuestra intensión se enfoca en prestar un mejor servicio de manera gratuita y sin intermediarios. De igual manera, es menester indicar que el SISBÉN es un *instrumento de focalización individual* adscrito al Departamento Nacional de Planeación DNP que **identifica** los hogares, las familias o los individuos más pobres y vulnerables, este, puede ser solicitado por cualquier persona sin discriminación alguna al Municipio donde reside, siendo el SISBÉN independiente en cada municipio.

En razón a lo expuesto anteriormente, esta oficina considera que ha dado respuesta conforme a nuestra competencia.

Esperando que la respuesta dada sea de gran ayuda,

Cordialmente,

RAUL FERNANDO CLARO TOLOZA
Jefe (E) de la Oficina de Caracterización Socioeconómica – SISBÉN

Elaboró: María Alejandra Lel Toloza
Revisó: Javier Leonardo Villasmil Munar Abogado externo SISBÉN

