

5000

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2026EE3325 O 1 Fol:1 Anex:0
Origen: SUBDIRECCIÓN PARA LAS OPORTUNIDADES/ACOSTA JUAN F
Destino: /ANONIMO
Asunto: RESPUESTA QUEJA RADICADO NO. 2026ER3350 DEL 10/08/
Fec.Radic:13/08/2026 09:59:56. Obs.:

Bogotá D.C., 12 de agosto de 2026

Señor (a)
ANONIMO

Ciudad. Bogotá D, C

ASUNTO: Respuesta Queja Radicado No. 2026ER3350 del 10/08/2026 con requerimiento plataforma Bogotá Te Escucha No. 5379672026

Cordial saludo,

En atención a la queja presentada por usted bajo radicado No. 2026ER3350 del 10/08/2026 con requerimiento plataforma Bogotá Te Escucha No. 5379672026, en la cual manifiesta que “*siendo las 5:06 p.m. del día 31 de julio de 2026, se comunica la ciudadana de manera anónima a la línea Bogotá te escucha para interponer una solicitud a la entidad correspondiente. Hechos: la ciudadana presenta una reclamación formal debido a la constante falta de acceso a los baños del portal el dorado de Transmilenio. Manifiesta que el día de hoy, alrededor de las 5:06 p. m., los baños se encontraban cerrados, una situación recurrente que se presenta a lo largo de la jornada, incluso desde las 6:00 a. m. la usuaria recalca que el acceso a este servicio es vital y de primera necesidad para miles de personas que transitan a diario por el portal, afectando de manera crítica a poblaciones vulnerables como adultos mayores y niños. Señala además que esta privación del servicio no solo genera demoras y pérdidas de tiempo injustificadas en los desplazamientos, sino que también representa un riesgo real de afectación a la salud de los usuarios. por lo anterior, solicita a Transmilenio y a las entidades encargadas revisar de manera urgente el caso, garantizar la disponibilidad continua del servicio de baños e independizar o asignar el personal necesario para su atención permanente, asegurando así un servicio digno y oportuno para la ciudadanía..*”, de manera atenta me permito dar respuesta en los siguientes términos:

Es importante aclarar que el Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud – IDIPRON, es la entidad que, a través de un modelo pedagógico basado en los principios de afecto y libertad, atiende las dinámicas de la calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de fragilidad social, desarrollando sus capacidades para que se reconozcan como sujetos transformadores y ciudadanos que ejercen sus derechos y deberes para alcanzar una vida digna y feliz.

Así mismo, el IDIPRON a través del Proyecto de inversión 7967, tiene como estrategia la suscripción de convenios, que permitan a través de unión de esfuerzos institucionales la postulación y vinculación a los jóvenes objeto de atención del mismo y de esta manera promover el desarrollo de sus capacidades y la ampliación de oportunidades para su inclusión social y productiva, además estimula las diversas formas de generación de ingresos.

En este sentido, el Instituto Distrital para Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON y Transmilenio S.A. – suscribió el convenio 0407 de 2019 cuyo objeto es: “*Aunar esfuerzos entre TRANSMILENIO S.A. y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, para la prestación del servicio de los baños públicos asociados a Transmilenio, como estrategia de inserción laboral de población vulnerable vinculada al IDIPRON*”; por lo tanto, las personas que operan los baños públicos, son jóvenes población vulnerable objeto de atención de nuestra entidad, que son vinculados a través de contrato de prestación de servicios para ejecutar actividades de atención al ciudadano y recaudo.

De acuerdo a lo anterior, le informo que en el marco de la ejecución del Convenio en mención el IDIPRON presta servicios de atención a la ciudadanía para el uso del baño en el Portal Dorado en un horario de 06:00 am a 10:00 pm de lunes a sábado y los días domingos y festivos de 7 am a 9 pm, franjas en las cuales al personal contratado por la entidad se le brinda un espacio de 20 a 30 minutos como pausa activa, que permite promover acciones de bienestar humano.

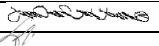
Así mismo, se aclara que por protocolos de salubridad entre la 1:30 pm y 2:00 pm, se procede a realizar el respectivo aseo de los sitios donde operan los baños públicos, y posteriormente se procede hacer el cambio de la persona que continua con la atención al usuario, ya que la jornada del día se divide en dos franjas; sin embargo, se impartirá una sensibilización al personal en general, para que no se vuelvan a presentar novedades de no atención por fuera de los horarios mencionados, con el ánimo de garantizar un servicio de calidad en todos sus aspectos

Finalmente, le ofrecemos excusas por la incomodidad presentada en el momento en el cual usted necesitaba el servicio y le invitamos a continuar haciendo uso de estos, en los tiempos anteriormente descritos.

Esperamos haber dado respuesta a satisfacción.

Cordialmente,


JUAN FELIPE ACOSTA PARRA
 Subdirector Técnico de Oportunidades
 Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON
 Email: juanf.acosta@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Estefanny Paola Rodríguez – Coordinadora Convenio Baños Públicos		11/08/2026
Revisó:	Javier Orando Cortes Gómez – Abogado Contratista STO		12/08/2026
Aprobó:	JUAN FELIPE ACOSTA PARRA- Subdirector Técnico de Oportunidades		12/08/2026

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos a firma.