

7000

Bogotá, D.C. Septiembre 24 de 2020

Señor(a)
ANÓNIMO
 Ciudad

Asunto: Respuesta **SDQS No.** 2113692020 de fecha 28 de Agosto de 2020

Cordial Saludo.

En atención a la queja recibida en esta dependencia y en la que manifiesta: *“No me gusta como Rocío Mora trata a las tías de cocina, les levanta la voz formando discusiones fuertes con ellas, no sabe manejar el personal y eso es malo por que hoy por hoy no quieren hacer caso están aburridas y sin ganas de cumplir nada de los que se les dice, por tanta amenazadera y maltrato. Por favor tengan en cuenta la opinión de las tías frente al acoso y maltrato que has reportado de las personas que les toca tan duro de ellas depende el resultado de las visitas de personería que nos dicen que tendremos”*.

Es necesario aclarar que desde el área de salud, las profesionales de Calidad Alimentaria realizan visitas periódicas verificando lo dispuesto en la Resolución 2674 de 2013 emanada del Ministerio de Salud y Protección Social y cuyo objeto es *“establecer los requisitos sanitarios según las Buenas Prácticas de Manufactura que se deben cumplir durante las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos y materias primas de alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas”*. El objetivo de realizar las visitas de acompañamiento técnico a los servicios de alimentación es contribuir en la implementación de mejoras enfocadas a las buenas prácticas higiénicas, se busca concientizar, corregir y reforzar protocolos de ser necesario en un ambiente cordial, donde prevalezca el respeto y el diálogo.

Durante el acompañamiento técnico la profesional de calidad dialoga con cada auxiliar de cocina según encargadurías, verifica el cumplimiento de los protocolos establecidos según normatividad sanitaria vigente y consigna fortalezas y debilidades en el *“Acta Visita de Acompañamiento y Asesoría Técnica en Buenas Prácticas de Manufactura a los Servicios de Alimentación M-MSD-FT-019”*. Se realiza retroalimentación con todo el equipo de cocina, se dan recomendaciones técnicas, con responsables, tiempos y porcentaje de cumplimiento. Al finalizar, se socializa el acta con el encargado de sede o líder administrativo. La profesional, indica tanto al personal de servicios alimentarios como al encargado de sede, si tuviese alguna inconformidad, pueden dejar registro en acta; y hasta el momento no se ha presentado alguna novedad.

De igual forma, las ingenieras Rocío Mora o Natalia Ortega recomiendan reuniones periódicas en todos los servicios alimentarios donde realizan su acompañamiento técnico, donde participe el profesional responsable de la Casa de Cuidado o de Acogida o del líder administrativo con el personal de cocina para abordar novedades que se presentan al interior de los equipos de trabajo.


Por lo anterior, nuevamente se invita al personal que labora en los servicios alimentarios, hacer uso de los mecanismos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para manifestar todas sus quejas,




peticiones, reclamos o sugerencias y así tomar las acciones correctivas de forma inmediata, pues desde la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa, se han favorecido siempre todos los canales de comunicación habilitados a nivel institucional, para que se tramiten en el marco del respeto y de ser posible con las evidencias necesarias, estas preocupaciones que por supuesto no son respaldadas y tampoco corresponden al sentir, proceder y actuar del IDIPRON, apoyando en todo sentido a sus colaboradores y con mayor especialidad a quienes día a día a través de un alimento, ofrecen cariño y respeto a nuestros niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Atenta a haber dado respuesta a su queja, para próximas peticiones quiero sí resaltar la importancia de mantener un lenguaje **claro y respetuoso** y que en el marco de una comunicación efectiva, puedan aportarse mayores elementos para el tratamiento y respuesta de fondo de las dificultades aquí mencionadas y nuevamente recordar que de forma directa he habilitado el canal de comunicación a través de la dirección de correo: mariabl@idipron.gov.co, a partir del cual puede si así lo prefiere mantener el anonimato y manifestar abierta, clara y respetuosamente su petición.

Espero de esta forma haber atendido a su comunicación.

Cordialmente,


MARIA ISABEL BERNAL LÓPEZ
Subdirectora Operativa
Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON
submetodosoperativo@idipron.gov.co

Proyectó: Yvonne Alejandra Aguilar Charry – Área de Salud 
Revisó: Mabel Castillo Hernández- Contratista Subdirección de Métodos Educativos y Operativa 
Bibiana Villota Estrada – Abogada STMEO 

Estimado Ciudadano, su opinión es muy importante para el mejoramiento del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud. Por favor califique su satisfacción con respecto a la respuesta a su requerimiento, ingresando a la página del instituto <http://www.idipron.gov.co/>; en la parte inferior de la misma.