

7000

Bogotá, D.C. Septiembre 23 de 2020

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta **SDQS No. 2135002020** de fecha 28 de Agosto de 2020

Cordial Saludo.

En atención a su petición en la que menciona: *“Quiero pedir respeto así no tenga el bachillerato me merezco eso y no lo recibo de Rocío Mora Ingeniera de Alimentos, soy vieja pero con fuerzas para trabajar, no como ella me dice que mis hijos me mantengan por que ya no sirvo pa nada, cuando se enoja es ofensiva y grita muy feo, la considero maltratadora y no me parece que tantos años ella la gente se queja y no pasa nada esa señora es una grosería de mujer ya no la aguantan en las cocinas, nos fatidia solo verla cuando llega a jodernos y asernos llorar”*.

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 dialogo.

Durante el acompañamiento técnico la profesional de calidad dialoga con cada auxiliar de cocina según encargadurias, 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, la ingeniera Rocío Mora recomienda reuniones periódicas en todos los servicios alimentarios donde realiza 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 todas 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 todos 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,


MARÍA 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 Chary – Área de Salud

Revisó: Mabel Castillo Hernández- Contratista Subdirección de Métodos Educativos y Operativa 

Bibiana Andrea Villota Estrada - Profesional Subdirección de Métodos Educativos y Operativa 

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.