

7000

Bogotá, D.C. Octubre 05 de 2020

Señor(a)

**ANÓNIMO**

Ciudad

**Asunto:** Respuesta **SDQS No. 2251752020** de fecha 28 de agosto de 2020

Cordial Saludo.

En atención a la queja presentada: *“Director Carlos buen día quiero hacerle llegar estas quejas de las ingenieras Rocío Mora y Natalia Ortega quienes nos visitan en las cocinas de las unidades por que nos sentimos ofendidas por ellas, nos mueven de un lado pal otro como si fuéramos cosas, nos llaman a media noche, nos hacen doblar turnos, nos amenazan, nos acosan y explotan laboralmente, muchas compañeras como yo estamos aburridas de como está la relación con las ingenieras, no logramos estar a gusto y a las malas como ellas quieren conseguir las cosas no vamos a permitirlo, pienso que esta saliendo de las manos los problemas de las cocina y en verdad que la inge Natalia no es de mucha ayuda, ella es del economato y se nota lo inexperta para esto, contrate una nueva persona por que con Rocío ya era solo problemas y ahora Natalia es muy joven y no sabe pobresita se ve muy envoltada, deje que la ingeniera Ingrid le siga enseñando por que está muy biche, contribuya por favor se lo pedimos de corazón las tías del IDPRON”.*

Damos respuesta en el siguiente sentido.

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 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, las ingenieras Rocío Mora o Natalia Ortega recomiendan reuniones periódicas en todos los servicios alimentarios donde n su acompañamiento técnico, donde participe el profesional

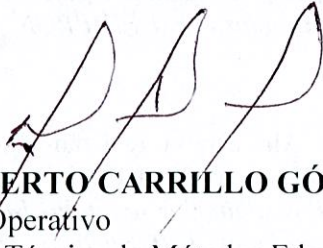
responsable de la Casa de Cuidado o de Acogida o del líder administrativo con el personal de cocina para abordar novedades que se presentan al interior de los equipos de trabajo.

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.

Atentos 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 el IDIPRON ha habilitado canales de comunicación a través de los cuales, puede igualmente mantener el anonimato y manifestar abierta, clara y respetuosamente su petición.

Espero de esta forma dar claridad y atención a su comunicación.

Cordialmente,



**HUGO ALBERTO CARRILLO GÓMEZ**  
Subdirector Operativo  
Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa (E)  
Gerente Proyecto de Inversión 7720 (E)  
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON  
[submetodosoperativo@idipron.gov.co](mailto:submetodosoperativo@idipron.gov.co)

Proyectó: Pablo Emilio Matallana – Profesional Área de Salud  
Revisó: Mabel Castillo Hernández- Profesional Subdirección de Métodos Educativos y Operativa *af*  
Bibiana Andrea Villota – Profesional Subdirección de Métodos Educativos y Operativa *BV*

LA INFORMACIÓN EXPRESADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO, ES EL RESULTADO DE LOS CONCEPTOS EMITIDOS POR LOS RESPONSABLES DE ÁREA Y PROFESIONALES RELACIONADOS EN DICHA COMUNICACIÓN.

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.