

2000

Bogotá, D.C. 08 de abril de 2024

Señor
ANDRES APONTE
colparentscol@gmail.com

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2024EE1148 O 1 Fol
ORIGEN: Origen: SECRETARÍA GENERAL/ACUÑA DIAZ MILDRED CONS
DESTINO: Destino: /ANDRES APONTE
ASUNTO: Asunto: RESPUESTA A PETICIONES NO: 1813532024-1813192024
Obs: Fec.Radic:09/04/2024 09:13:02. Obs.:

Asunto: Respuesta a peticiones No. 1813532024 – 1813192024 – 1813722024 – 1813662024 - 1813312024 – 1813602024 Sistema Distrital Para la Gestión de peticiones Ciudadanas SDQS – Bogotá Te Escucha
Radicado Cordis No. 2024ER895

Cordial saludo señor Aponte:

En atención a las peticiones recibidas en esta entidad mediante los radicados mencionados en el asunto, se remite la respuesta en los siguientes términos:

De manera atenta le informamos que una vez revisado el requerimiento con asunto “*EN VARIAS OCASIONES ME HE ENCONTRADO INDAGANDO A LAS DIFERENTES ENTIDADES DEL DISTRITO CUAL ES EL PAPEL QUE REALMENTE ESTAN CUMPLIENDO LOS DIFERENTES DEFESORES CIUDADANOS (...)*”, se indica que la petición ya fue recibida en la entidad mediante Bogotá te Escucha con los requerimientos No. 1813532024 – 1813192024 – 1813722024 – 1813662024 -1813312024 – 1813602024. Por tal motivo y en aras de garantizar una respuesta de fondo unificada y de conformidad con el Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 que regula las peticiones reiterativas, el IDIPRON informa que sus peticiones No. 1813532024 – 1813192024 – 1813662024 -1813312024 – 1813602024 se finalizan por ser peticiones duplicadas y le daremos respuesta de la petición No. 1813722024.

Ahora bien, frente a la petición se da respuesta de la siguiente manera:

I. “CUAL PERSONA ES LA ENCARGADA DE CUMPLIR ESTE ROL IMPORTANTE”

Respuesta. De acuerdo con lo contemplado en el Artículo 13 del Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “*En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.*”; en el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, el rol del defensor del ciudadano está a cargo de la Secretaria General, con el objetivo de velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía.

En la entidad, la defensora al ciudadano atiende y gestiona las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la interacción y comunicación con la ciudadanía, los cuales se mencionan a continuación:

Atención presencial: Calle 61 No. 7 – 78 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Correo electrónico: defensorciudadano@idipron.gov.co

Línea de atención: 601 3779997

WhatsApp: +57 1 2112287

Chat de Facebook IDIPRON

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS

2. *“¿QUIEN ESTA HACIENDO CONTROL CLARO DE LOS FUNCIONARIOS QUE CUMPLEN EL ROL DE DEFENSOR DEL CIUDADANO?”*

Respuesta. De acuerdo con lo contemplado en el Artículo 13 del Decreto 847 de 2019 citado en la respuesta anterior, y por tratarse de un servidor público, corresponde a las Oficinas de Control Interno vigilar las acciones realizadas por el defensor del ciudadano en el marco de sus funciones, las cuales están contempladas en el Artículo 14 del Decreto 847 de 2019.

3. *“¿COMO ESTA SIENDO EL CONTROL ANTE ESTOS FUNCIONARIOS?”*

Respuesta.

En el marco de las funciones de la Oficina de Control Interno, se indica que semestralmente dicha oficina realiza auditoría interna a las actividades desarrolladas por el proceso Servicio a la Ciudadanía y en responsabilidad de la defensora al ciudadano.

4. *“COMO PUEDE SABER EL CIUDADANO LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DIARIAS, SEMANALES, QUINCENALES, MENSUALES Y TRIMESTRALES QUE ESTA REALIZANDO CONTINUAMENTE EL DEFENSOR DE CADA ENTIDAD NOMBRADA ANTERIORMENTE Y LAS DEMAS QUE COMPOEN EL ORGANIGRAMA DISTRITAL SIN NECESIDAD DE ESPERAR AL REPORTE SEMESTRAL?”*

Respuesta.

En cada uno de los canales de atención a la ciudadanía se atienden, se reciben y se tramitan las peticiones de la ciudadanía, velando porque se dé respuesta al ciudadano en los tiempos establecidos. Así mismo, la defensora al ciudadano realiza el respectivo seguimiento y reporte de las acciones desempeñadas mediante los informes mensuales, trimestrales y semestrales que se publican en la página web de la entidad y que se pueden consultar en la siguiente ruta <https://www.idipron.gov.co/atencion-a-la-ciudadana>, los mismos se remiten a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital para efectos del cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

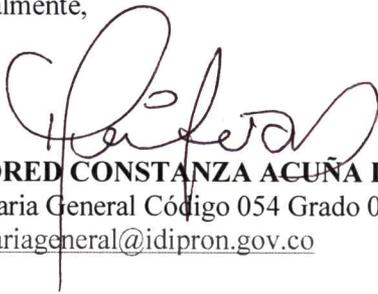
5. *“¿QUE PLAN DE TRABAJO TIENE TRAZADO CADA UNO DE LOS DEFENSORES DEL CIUDADANO?”*

Respuesta.

Frente al plan de trabajo se indica que, la defensora al ciudadano realiza la formulación de las acciones a desarrollar durante la vigencia para el proceso Servicio a la Ciudadanía, las cuales quedan contempladas en el plan de acción institucional y que pueden ser consultado en la siguiente ruta: <https://www.idipron.gov.co/transparencia-432-plan-de-accion>.

Quedamos atentos a cualquier solicitud y/o requerimiento desde cualquiera de los canales de atención dispuestos a su servicio.

Cordialmente,



MILDRED CONSTANZA ACUÑA DÍAZ
Secretaria General Código 054 Grado 02
secretariageneral@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Karen Viviana Rojas Perez – CPS Servicio a la Ciudadanía		05/04/2024
Revisó:	Adriana Marcela Quintero Álvarez - Profesional universitario 219 Grado 03		05/04/2024
Aprobó:	Mildred Constanza Acuña Díaz – Secretaria General Código 054 grado 02		05/04/2024
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.			

