

3200

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Ai Contestar Cite Este Nr.:2025EE3668 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: GERENCIA OPERATIVA/ILLIDGE BENJUMEA LORENA
DESTINO: Destino: /ANONIMO
ASUNTO: Asunto: QUEJA – RESPUESTA CORDIS 2025ER3321 - BOGOTÁ
Obs: Fec.Radici:25/09/2025 12:31:54. Obs.:

Bogotá, D.C., 25 de septiembre del 2025

SEÑOR/A.
ANONIMO**Asunto:** Queja – Respuesta Cordis 2025ER3321 - Bogotá Te Escucha 3186392025

Cordial saludo,

El Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud — IDIPRON, es una Entidad adscrita a la Secretaría Distrital de Integración Social, de orden Distrital descentralizada y con autonomía administrativa, creada mediante el Acuerdo No. 80 de 1967, del Concejo de Bogotá, y transformada por rediseño institucional aprobado mediante Acuerdo No 009 del 2022; que atiende a niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) entre los 6 y 28 años 11 meses y 29 días de edad, y que tiene como misión: “Formar ciudadanos creativos e innovadores con oportunidades, desde un modelo pedagógico basado en los principios de afecto, alegría y libertad y un talento institucional que apropia la vocación de servicio y liderazgo para construir proyecto y sentido de vida en los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en habitabilidad en calle, en riesgo de habitarla o en condiciones de fragilidad social de la Ciudad.”

De conformidad a la solicitud realizada a través del radicado del asunto, la Subdirección Técnica Poblacional, y la Gerencia Operativa, en el marco de sus funciones del acuerdo 009 de 2022; Proyectar, responder y hacer seguimiento oportunamente a las peticiones, solicitudes y requerimientos de lo ciudadanía, niñas, niños, jóvenes, adolescentes y jóvenes, entidades públicas o privadas en lo relacionado con los procesos a su cargo y de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye con título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, y demás normas concordantes, respecto de las preguntas concernientes a su competencia, nos permitimos dar respuesta de fondo y en término relacionado con:

...(...)“en la unidad de perdomo donde nos atienden a los jovenes que pedimos servicio, se encuentra laborando una señora llamada johana es de la parte administrativa es auxiliar y esa muchacha es grosera y muy atrevida con nosotros los que tenemos el servicio de la unidad, nos responde de mala manera es irrespetuosa y se burla de nuestra condicion, nos discrimina por ser de una situacion vulnerable, ademas trata a los transgenero, no con el nombre con que ellos quieren identificarse si no les dice el nombre segun el sexo...

En el IDIPRON como entidad pública, nos corresponde dar cumplimiento a la normativa que rige la administración pública; velando por que nuestros colaboradores, como servidores públicos o particulares que prestan un servicio público, brinden un "trato digno al usuario", definido este como un derecho de todo ciudadano a ser atendido con respeto, igualdad y consideración, suministrando información clara y oportuna, protegiendo su privacidad y dando trato preferencial en casos de vulnerabilidad o atención diferencial, para garantizar una atención de calidad.

Para el caso en particular referido, por parte de esta Gerencia, se adelantaran las investigaciones correspondientes, resaltando que todos los colaboradores que tienen presencia en las Unidades, en caso de evidenciar algún conflicto entre usuarios, que ponga en riesgo la integridad de estos, está

obligado a intervenir, garantizando un trato imparcial, objetivo y respetuoso, buscando la solución más adecuada para todas las partes involucradas, explicando los motivos de las decisiones tomadas y estableciendo canales de diálogo para gestionar la situación.

No obstante, agradecemos que, en caso de haberse presentado alguna situación en particular de maltrato por parte de la contratista Johanna Heno, esta sea informada de manera clara y precisa por parte del o la afectado (a), con el fin de contar con los elementos necesarios para adelantar las actuaciones pertinentes, ya que esto nos permitirá tomar las acciones correspondientes, sin perjuicio de informarle, que incentivaremos en nuestros colaboradores la importancia de fortalecer practicas asertivas en la atención al usuario.

Es importante resaltar, que, así como los niños, niñas adolescentes y jóvenes que recibe nuestros servicios, deben dar cumplimiento al Manual y Pacto de Convivencia Institucional, los funcionarios y contratistas también debemos dar cumplimiento a las disposiciones normativas y como tal somos sujetos de investigaciones disciplinarias, penales, administrativas y fiscales, por cuanto lo invitamos a brindar mayor información sobre la situación expuesta en su comunicación.

Finalmente, reiteramos nuestra total disposición para atender cualquier requerimiento que usted presente, con el fin de seguir colaborando por una Bogotá que Camina Segura, en beneficio de todos los habitantes de la ciudad.

Cordialmente,



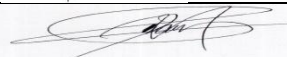

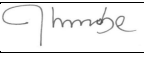
LORENA CECILIA ILIDGE BENJUMEA

Gerente Operativa

Subdirección Técnica Poblacional

e-mail: lorenac.illidge@idipron.gov.co



	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyecto:	Daniel Felipe Conto - Administrativo		25-09-2025
Revisó:	Darwin Mosquera Lozano – Abogado Subdirección Técnica Poblacional		25-09-2025
Reviso:	Olga Mireya Quinche – Subdirectora Técnica Poblacional		25-09-2025
Aprobo:	Lorena Illidge Benjumea – Gerente Operativas		25-09-2025
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.			