



IDIPRON

CÓD: A-GDO-FT-016 VR.12 – 04/10/2022

2500 –
Bogotá, D.C., 03 de enero de 2024

Señor
ANONIMO
Ciudad

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2024EE9 O 1 Fol:1 A
ORIGEN: Origen: GERENCIA ADMINISTRATIVA/GUZMAN ARENAS ALE.
DESTINO: Destino: /ANONIMO
ASUNTO: Asunto: RESPUESTA AL RADICADO IDIPRON2023ER4256 QUE
Obs: Fec.Radic:03/01/2024 11:20:12. Obs.:

Asunto: Respuesta a radicado IDIPRON 2023ER4256 del 13/12/2023 - "queja buzón unidad de protección Santa Lucia".

Cordial saludo,

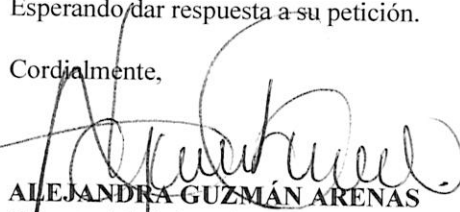
En atención a la queja presentada anónimamente registrado en el buzón de sugerencias con numero 2023ER4256, y en virtud del cual se presentó unas inconformidades en el servicio de vigilancia privada prestada en la unidad de protección de Santa Lucia, nos permitimos informarle que la Gerencia Administrativa como encargada del servicio de vigilancia del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, dio traslado de su queja a la empresa de vigilancia para que realice las investigaciones correspondientes y tome las medidas que requiere el caso, para su tranquilidad y la de todos los que asisten a la UPI santa Lucia.

En la respuesta suscrita por la empresa de vigilancia UT VISE -ACOSTA, declara que se realizó visita y entrevista a los guardas de seguridad y educadores de la unidad sin encontrar veracidad en el relato del escrito y por contrario exaltan labor del guarda de seguridad.

Como acción de mejora realizara capacitación mensual del grupo de guardas sobre servicio al usuario y como brindarlo excepcionalmente.

Esperando dar respuesta a su petición.

Cordialmente,


ALEJANDRA GUZMÁN ARENAS
Gerente Administrativa
e-mail: gerenciaadministrativa@idipron.gov.co

anexo: informe suscrito por la empresa de vigilancia en dos (2) folios.

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, dando Clic al botón:



	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Jhon Alexander Arroyo Santamaria		03/01/2024
Revisó:	Ivon Lorena Gutiérrez Aldana – CPS 274-2023		03/01/2024
Aprobó:	Alejandra Guzmán Arenas – Gerente Administrativa		03/01/2024
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.			





VISE

UNIÓN TEMPORAL VISE LTDA – VIGILANCIA ACOSTA LTDA.



Bogotá D.C., 02 de enero de 2024

Doctora

ALEJANDRA GUZMAN ARENAS

Supervisora contrato de Vigilancia

Gerencia Administrativa

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud

gerenciaadministrativa@idipron.gov.co

Ciudad.

Asunto: *Respuesta queja buzón UPI Santa Lucia radicado 2023ER4256.*

Respetada Doctora Alejandra.

Reciba un especial y caluroso saludo, deseando que sus labores se ejecuten de manera satisfactoria, me permito dar respuesta a lo solicitado según el asunto en referencia por PQR en contra del Señor POLO PALACIO ROBERTO ANTONIO funcionario de Vigilancia Acosta Ltda., y quien opera como Vigilante en la UPI Santa Lucia – IDIPRON.

Se efectúa visita a la UPI Santa Lucia con el fin de efectuar las respectivas averiguaciones correspondientes al caso, me entrevisto con la Señorita ANGIE LIZETH GONZALEZ – Psicosocial la cual me manifiesta que por parte del personal asignado a esta Área no se presenta observación alguna.

De igual manera por parte de esta Coordinación y en compañía de la Funcionaria ANGIE GONZALEZ se efectúa charla con los jóvenes que allí permanecen los cuales aportan comentarios positivos. Por otra parte, se conversa con varias jóvenes las cuales mencionan que en ningún momento se han sentido irrespetas Señor POLO ROBERTO.

➤ **Acción de mejora.**

Capacitar al personal en servicio al usuario y cómo brindarlo de forma excepcional.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente;

CARLOS TRONCOSO GUTIERREZ

Director Contrato - IDIPRON

Vigilancia Acosta Ltda.

ctroncoso@vigilanciaacosta.com.co

Celular: 3102161628



INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	
IDIPRON	
Cite Este Nr.: 2023EE 4410 O 1 Fol:	
ORIGEN:	Origen: GERENCIA ADMINISTRATIVA/GUZMAN ARENAS ALE.
DESTINO:	Destino: VISE-ACOSTA/CARLOS TRONCOSO 12 - 04/10/2022
ASUNTO:	Asunto: SOLICITUD INVESTIGACION QUEJA BUZON SANTA LU
Obs:	Fec.Radic:20/12/2023 01:58:48. Obs.:

2500 -

Bogotá, D.C. 20 de diciembre de 2023

Señor

CARLOS TRONCOSO

Coordinador de contrato vigilancia UT VISE-ACOSTA

Teléfono 320.2740966

Correo electrónico ctrancoso@vigilanciaacosta.com.co

Asunto: Solicitud investigación queja buzón santa lucia radicado 2023ER4256.

Cordial saludo

En atención a la solicitud presentada buzón PQRS de la unidad de santa lucia, de manera atenta me permito solicitar se realice una investigación de la posible conducta no apropiada que manifiesta la peticionaria en contra del guarda de seguridad POLO PALACIO ROBERTO ANTONIO.

Cabe resaltar que el resultado de la investigación deberá ser entregada antes del 27 de diciembre de 2023 con el fin dar contestación en los términos establecidos en la ley.

Lo anterior para conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

ALEJANDRA GUZMÁN ARENAS

Supervisora contrato 0418/2023

e-mail: gerenciaadministrativa@idipron.gov.co

anexo: Copia de la PQRS con numero de radicado 2023ER4256

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyecto:	Jhon Alexander Arroyo Santamaria		20/12/2023
Reviso:	Ivon Iorena Gutiérrez Aldana -CPS 274-2023		20/12/2023
Aprobó:	Alejandra Guzmán Arenas - Gerente Administrativa		20/12/2023
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.			

2023ER4256.pdf

↓ Descargar 🖨️ Imprimir 📁 Guardar en OneDrive 📧 Mostrar correo electrónico ☑️

donde en varias ocasiones
hace comentarios inapropiados
hacia los niños, en las ocasiones
donde hay actividades de be-
bida con morbos y dice que
de manera muy morbosa.

Solicitamos sea atendida la
solicitud para poder sentirse
cómodo en la unidad.

BUZÓN SANTA LUCÍA

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y L

2023ER4256 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: Origen: ANONIMO

DESTINO: Destino: GERENCIA ADMINISTRATIVA/GUZMA

ASUNTO: Asunto: QUEJA "BUZÓN SANTA LUCÍA" --

Obs: Fec Radio: 13/12/2023 10:37:16 Obs.