

5000
Bogotá D.C, 04 de septiembre de 2024

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	
Al Contestar Cite Este Nr.:2024EE2890 O 1 Fol:	
ORIGEN:	Origen: SUBDIRECCIÓN PARA LAS OPORTUNIDADES/HIGUER
DESTINO:	Destino: /ANONIMO
ASUNTO:	Asunto: RESPUESTA A SU DERECHO DE PETICIÓN, CON RAD
Obs:	Fec.Radic:06/09/2024 04:29:55, Obs.:

Señor(a)
ANONIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta a su derecho de petición, con radicado de ingreso de la **SDP No 1-2024-44688, Registro Bogotá Te escucha 3846182024** y con radicado de ingreso al **IDIPRON No 2024ER2721** en el marco de la ejecución de Convenio Interadministrativo 359/2024 (SDP – IDIPRON).

Respetado ciudadano(a) anónimo,

Reciba un cordial saludo, el Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud – IDIPRON, acusa recibido de su reclamo, mediante radicado del asunto en el cual nos informa su inconformidad sobre la actitud de la informadora en la prestación del servicio brindado en el punto de atención **CADE LOS LUCEROS**.

En atención a lo anterior, el Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud -IDIPRON vienen tomando medidas necesarias y pertinentes en busca de la mejora continua y así evitar este tipo de situación presentada al momento de brindar el servicio a la ciudadanía como son:

- a. Revisión de la situación particular con el informador y la coordinación del Convenio Interadministrativo No 359/2024, identificando las causas de la situación y de ello establecer estrategias que agilicen los tiempos de atención.
- b. Revisar las recomendaciones y protocolos de atención que la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Planeación reportan al IDIPRON, como acciones de mejora para brindar la atención adecuada en calidad y tiempos para nuestra ciudadanía que demanda el servicio Sisbén en la Redcade.
- c. Intervención social por parte del IDIPRON para fortalecer competencias de servicio al cliente en los informadores que hacen parte Convenio Interadministrativo No 359/2024 y de esta manera cumplir con los estándares mínimos de un buen servicio, como son:
 - Atención digna
 - Buen trato
 - Respeto e información clara
- d. Establecer compromiso individual con el informador que presencio la situación específica, de manera que se pueda evidenciar una mejora continua en la prestación de su servicio en el marco del Convenio Interadministrativo No. 359/2024.

Ahora bien, el equipo de informadores dentro de sus actividades apoya las labores de filtro, la cual tiene por objeto, adelantar la revisión de la documentación de los ciudadanos que se presentan a los SUPERCADÉS y CADE con el propósito de garantizar que la atención del trámite en modulo sea efectivo; no obstante, en los casos que no cuente con los requisitos de documentación, se le debe informar al ciudadano de manera respetuosa el procedimiento y de esta manera puedan acceder a realizar el trámite pertinente; de igual manera para una mayor información y en mejora de los diligenciamientos de los trámites ciudadanos, se pueden acercar a la Red Cade (7 Supercades) y 11 (Cades) en los diferentes puntos de la ciudad y así mismo también puede consultar los diferentes canales de atención con los que cuenta la Secretaría Distrital de Planeación, línea 195 y la página web <https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/sisben/consultas>.

Finalmente en el marco de Convenio Interadministrativo 359-2024 el Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud- IDIPRON, agradece a la ciudadanía por la manifestación de las diferentes inquietudes y sugerencias, que nos permiten generar mejoras continuas en la prestación del servicio en nuestra Entidad y en el Distrito Capital, ya que los aportes ciudadanos son muy importantes para identificar aquellos aspectos institucionales en los cuales, se deben implementar acciones correctivas o preventivas que se traduzcan en un mejor servicio a la ciudadanía.

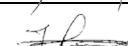
Cordialmente,



MIRNA ESTER HIGUERA BOHORQUEZ
Subdirectora Técnica de Oportunidades (E)
Mirna.higuera@idipron.gov.co

Copia:

Subdirección de Oportunidades - oportunidades@idipron.gov.co
Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad gerenciaestrategiascorresponsabilidad@idipron.gov.co
Francy Lizeth Angel Chinchilla francyl.angel@idipron.gov.co
Cecilia Roa croa@sdp.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Leonardo Benítez Romero – Coordinador Convenio SDP		04//09/2024
Reviso	Mirna Ester Higuera Bohórquez – Gerente Código 039 Grado 01		04/09/2024
Aprobó:	Mirna Ester Higuera Bohórquez – Gerente Código 039 Grado 01		04/09//2024
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y portanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos a firma.			