

7000

Bogotá, D.C. Septiembre 23 de 2020

Señor(a)
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta **SDQS No. 2198112020** de fecha 28 de Agosto de 2020

Cordial Saludo.

En respuesta a su queja en la que menciona: *“Díganle a la ingeniera Rocío que deje la gritadera nos tiene aburridas, estamos mamadas de su amenasadera se cree la jefe no sabe mandar la muy atrevida por lo visto nos toca aguantar que esa abusiva nos trate como las patas que mal director que lo permita ellas saca a las compañeras que si no le asen caso es mucho el maltrato esperamos visita de los de control para decir que seguimos en los mismo y ahora con su otra ingeniera que no sabe donde está parada una isterica y la otra despalomada nos jodieron”*. Nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Es necesario aclarar que 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 dialogo.

Durante el acompañamiento técnico la profesional de calidad dialoga con cada auxiliar de cocina según encargadurías, 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 realiza 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.

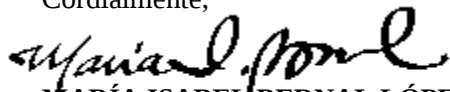
Por lo anterior, nuevamente se invita al personal que labora en los servicios alimentarios, hacer uso de los mecanismos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para manifestar todas sus quejas, peticiones, reclamos o sugerencias y así tomar las acciones correctivas de forma inmediata, pues

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 todas 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.

Atenta a haber dado respuesta a su queja, para próximas peticiones quiero manifestar 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 he habilitado el canal de comunicación a través de la dirección de correo: mariabl@idipron.gov.co, a partir del cual, puede si así lo prefiere, mantener el anonimato y manifestar abierta, clara y respetuosamente su petición.

Espero de esta forma haber atendido a su comunicación.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "María Isabel Bernal López".

MARÍA ISABEL BERNAL LÓPEZ

Subdirectora Operativa

Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON

submetodosoperativo@idipron.gov.co

Proyectó: Yvonne Alejandra Aguilar Charry – Área de Salud

Revisó: Mabel Castillo Hernández- Contratista Subdirección de Métodos Educativos y Operativa 
Bibiana Andrea Villota Estrada - Profesional Subdirección de Métodos Educativos y Operativa 

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.