

7000

Bogotá, D.C. Septiembre 24 de 2020

Señor(a)
ANÓNIMO
 Ciudad

Asunto: Respuesta **SDQS No. 2279622020** de fecha 28 de Agosto de 2020

Cordial Saludo.

En atención a la queja recibida en la Subdirección Técnica de Métodos Educativos y Operativa y en la que ha manifestado: *“Me siento maltratada por la Ing. Rocío, esta muy grosera con las tías cada día es peor de matratadora y explosiva, son años de aguantar que nos trate mal y que quiera que le corramos cuando ella llega por que es la que manda, que la bajen a su show de poderosa de las cosinas ella no es nadie para venir a gritarnos y menos a mandarnos de esa manera tan grosera, merecemos que nos respeten el trabajo cuando llegue la visita vamos a soltar toda la sopa en contra de lo que hace con las tías que nadie ayuda a que le baje a su maltrato, esa es una resentida y se desquita en la cocina”*.

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 diálogo.

Durante el acompañamiento técnico la profesional de calidad dialoga con cada auxiliar de cocina según encargadurias, 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 realizan 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 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 sí resaltar 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,



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 Villota Estrada – Abogada STMEO 

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.