

6000

Bogotá, D.C., enero de 2021

Señor(a)

ANONIMO

Dirección: No registra

Correo electrónico: No registra

Teléfono: No registra

Bogotá D.C

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD

Al Contestar Cite Este Nr.:2021EE246 O 1 Fol:2 Anex:**ORIGEN:** Origen: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DESARROLLO HUMANO.**DESTINO:** Destino: /ANONIMO**ASUNTO:** Asunto: RESPUESTA RADICADO IDIPRON NO. 2020ER2797**QBS:** Fec.Rad:25/01/2021 09:22:30. Obs.:

Asunto: Respuesta Radicado IDIPRON No. 2020ER2797
Radicados Transmilenio Nos. 2020EE17600 y 2020ER37670
Radicado Personería de Bogotá No. 2020EE0342583
Traslado queja ciudadana SINPROC No. 118673
Radicado SDQS No. 3454412020

Respetado(a):

En atención al asunto de la referencia, correspondiente al traslado por competencia hecho por Transmilenio S.A. al Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, a través de oficio con radicado No. 2020ER2797 de fecha diciembre 21 de 2020, respecto su queja ciudadana anónima con número 11873 y presentado ante la Personería de Bogotá, consistente en el "(...) *MAL MANEJO DE CONTROL DE HIGIENE POR PARTE DE LA ENCARGADA DEL BAÑO PUBLICO DEL PORTAL EL DORADO*", de manera atenta, me permito dar respuesta en los siguientes términos:

Previo a dar respuesta de fondo a la queja, es importante aclarar que el IDIPRON es el encargado de la administración de los baños públicos en portales y estaciones de Transmilenio, de acuerdo al Convenio Interadministrativo No. 407 de 2019 suscrito entre ambas entidades en mención, en el cual este Instituto vincula jóvenes sujetos de atención, para sean quienes presenten sus servicios como operarios del servicio de baño al interior del sistema de transporte público en mención.

De igual manera, es importante resaltar que estos jóvenes son personas en condición de vulnerabilidad, que han recibido una atención por parte del Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud, a través de su modelo pedagógico, basado en los principios de afecto y libertad, con la finalidad de prevenir el riesgo de habitar la calle en estas circunstancias, que desarrolla y potencializa sus capacidades para que sean reconocidos como sujetos transformadores y ciudadanos que ejercen sus derechos y deberes para alcanzar una vida digna y feliz.

Por otra parte, es importante resaltar que el IDIPRON dentro de sus procedimientos institucionales contempla el adecuado uso y manejo de los elementos de aseo, entre estos el papel higiénico, también de los elementos de protección personal, es decir los guantes de látex y tapabocas, que es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y contratistas de la entidad, más aún cuando se trata de prestar servicios de

atención al ciudadano, como para el caso en concreto en la operación de los baños públicos, que hay contacto constante con la ciudadanía.

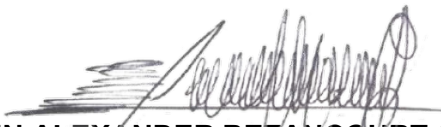
Hechas las anteriores aclaraciones, la entidad procedió a hacer la respectiva verificación de la persona que se encontraba prestando el servicio de atención al usuario, en el baño público del portal del dorado de Transmilenio, con fecha noviembre 27 de 2020 en la hora indicada en su queja, identificando a la joven Paula Andrea Cortes Roa, como la operaria encargada en ese momento.

En este sentido, se procedió a requerir a la joven en mención para que no se volviera a presentar la situación objeto de su queja, y de esta forma mejorar la atención al usuario de la prestación de servicio de baño público. Así mismo, la contratista y el IDIPRON, hace una extensiva disculpa a la quejosa, por las incomodidades que se pudieran generar por la deficiencia en la atención y reiterar el compromiso humano e institucional para su no repetición.

Teniendo en cuenta que la queja presentada por usted, no registro dirección para notificar la presente respuesta, se dará aplicación al artículo 69 de la ley 1437 de 2011, segundo inciso, en el sentido de publicarla en la página web del Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud – IDIPRON.

A la espera de haber dado solución a su inquietud.

Cordialmente,



EDWIN ALEXANDER BETANCOURT GÓNGORA

Subdirector Técnico de Desarrollo Humano

Gerente del Proyecto de Inversión 7726

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

Proyectó: Javier Aldana Silva. Profesional de apoyo Componente Baños Públicos.

Revisó: Aris Miguel Murgas Morón. Coordinador de Baños Públicos.

Revisó: Javier Orlando Cortes Gómez CPS 1537 – 2020

Aprobó: Gerardo Bernal Gamboa – Abogado Asesor – CPS 1513/2020

C.C. Nubia Quintero Hernández – Directora Técnica de Modos Alternativos y Equipamiento Complementario TRANSMILENIO S.A. - Avenida el Dorado No. 69 – 76 correo electrónico: radicacion@transmilenio.gov.co

C.C. Álvaro José Giraldo Cadavid - Personero Delegado para los Sectores Planeación y Movilidad – Carrera 7 No 21-24 – Conmutador 3820450/80- Código Postal 110311 – correo electrónico: institucional@personeriabogota.gov.co

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: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2RzC5LwqrSMvexF089RzeSphA4LkvN6LsuFBcCdSCXY9Jig/viewform>