

5000
Bogotá D.C., 28 de junio de 2023

Señor(a)
ANONIMA
Correo electronico:
Ciudad

INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD
Al Contestar Cite Este Nr.:2023EE2069 O 1 Fol:
ORIGEN: Origen: SUBDIRECCIÓN PARA LAS OPORTUNIDADES/MONTE
DESTINO: Destino: /ANONIMA
ASUNTO: Asunto: RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN INTERPUESTO
Obs: Fec.Radic:30/06/2023 01:46:49. Obs.:

Asunto: Respuesta al derecho de petición interpuesto por Usted con radicado de ingreso de la Secretaría Distrital de Planeación No. **1-2023-48998** y con radicado de entrada en el Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud- IDIPRON No. **2023ER1867** en el marco de la ejecución de Convenio Interadministrativo 578/2023.

Respetado(a) Señor(a),

Reciba un cordial saludo, el Instituto Distrital para la Niñez y la Juventud – IDIPRON y la Secretaría Distrital de Planeación - SDP, acusa recibo de su reclamo mediante radicado del asunto, en el cual nos informa su inconformidad sobre la Actitud del informador en la prestación del servicio brindado en el punto de atención **SUPERCADÉ ENGATIVA**, en relación con los trámites y servicios relacionados con la encuesta SISBÉN.

En atención a lo anterior, la Secretaría Distrital de Planeación -SDP y 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 578/2023, 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 578/2023 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 578/2023.

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.

Finalmente en el marco de Convenio Interadministrativo 578-2023 suscrito entre la Secretaría Distrital del Planeación y 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 implementarse acciones correctivas o preventivas que se traducen en un mejor servicio a la ciudadanía

Cordialmente,



ADRIANA MONTEALEGRE RIAÑO

Subdirectora Técnica Código 068, Grado 02

Gerente Proyecto de Inversión 7726

Supervisora del Convenio Interadministrativo 578-2023

adriana.montealegre@idipron.gov.co

Copia:

Yolanda Calderón - ycalderon@sdp.gov.co

Jennyfert Martinez jmartineza@sdp.gov.co

Subdirección de Oportunidades - oportunidades@idipron.gov.co

Gerencia Estrategias de Corresponsabilidad gerenciaestrategiascorresponsabilidad@idipron.gov.co

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Leonardo Benítez Romero – Coordinador Convenio SDP-CPS 1295/2023		28/06/2023
Revisó	Alejandra Buitrago Cortes – CPS 0333/2023		28/06/2023
Aprobó:	Mirna Ester Higuera Bohórquez – Gerente Código 039 grado 01		28/06/2023
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.			