ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL FORMATO REGISTRO DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	Código: FOR-PSS-570 Versión: 1 Fecha: Memo I2022016490 – 13/05/2022 Pagina: 1 de 2

1. Servicio Social/Modalidad/Estrategia: Comunidad de Cuidado ____ 1.1. Unidad Operativa/Lote/Zona: La Fortuna __

1.2 Localidad: NO APLICA

2. Linea: Participación

2.1. Fecha de Ejecución:

7	O6	2024	al	7	O6	2024

2.2. Nombre del encuentro: Socializacion uso de Buzón de Sugerencias

2.3. Acompañante social a cargo de la digitación: Angela Johana Parra Bello

3. DESARROLLO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar y promover el uso efectivo del buzón de sugerencias dentro de la Comunidad de Cuidado La Fortuna, específicamente entre las Personas Mayores, con el propósito de elevar la percepción del servicio y la calidad de atención ofrecida.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Lograr que Personas Mayores de la comunidad de cuidado La Fortuna utilicen el buzón de sugerencias , para expresar sus opiniones y sugerencias sobre el servicio y la atención recibida.

3.3. METODOLOGÍA

3.3.1 MOMENTO INICIAL	El 7 de junio de 2024 a las 10:30 AM, se llevó a cabo una significativa socialización dirigida a las Personas mayores de la Comunidad de Cuidado La Fortuna. Durante este encuentro, se anunció la implementación de un buzón de sugerencias que será instalado próximamente en un lugar destacado dentro de la sala de actividades. Este buzón, junto con el formato "Yo Opino", permitirá a todos los residentes depositar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) con el objetivo primordial de mejorar la calidad del servicio y la atención proporcionada. La iniciativa tiene como propósito fomentar un diálogo participativo y asegurar respuestas efectivas y oportunas a todas las observaciones y necesidades identificadas.
3.3.2. MOMENTO CENTRAL	Durante la socialización, se enfatizó que el buzón de sugerencias y el formato "Yo Opino" representan una herramienta esencial para empoderar a los residentes mayores de la Comunidad de Cuidado La Fortuna. Se destacó que todas las sugerencias, quejas, reclamos y peticiones depositadas en este buzón serán canalizadas directamente hacia la Secretaría de Integración Social (SDIS). Esta entidad se compromete a gestionar de manera diligente cada reporte recibido, asegurando una respuesta efectiva y oportuna a cada situación identificada. Este proceso no solo facilita una comunicación directa entre los residentes y las autoridades responsables, sino que también garantiza que todos los problemas y necesidades sean abordados con seriedad y compromiso, promoviendo así un entorno de cuidado y atención continua en La Fortuna.
3.3.3. MOMENTO FINAL	Finalmente, se hizo un llamado enérgico a la participación activa de todos los residentes mayores para que utilicen el buzón de sugerencias de manera responsable y constructiva. Se reiteró que este mecanismo está diseñado como una vía abierta y transparente de comunicación, donde cada voz cuenta y cada opinión es valorada. Con esta iniciativa, se pretende fortalecer el ambiente de cuidado y convivencia en La Fortuna, promoviendo una cultura de mejora continua y una atención centrada en las necesidades reales de los residentes mayores. Esta estrategia busca no solo mejorar la calidad de vida de los residentes mayores, sino también fortalecer la comunidad en su conjunto, fomentando un ambiente donde la participación y el bienestar son prioridades fundamentales."

3.4.RECURSOS

Físicos	Humanos
1.Buzón de Sugerencias: 2.Formato "Yo Opino	1. Personas Moyores 2. Trabajadora social

4. EVALUACIÓN DEL ENCUENTRO

Se evaluará la cantidad de residentes mayores que asistieron a la socialización y su nivel de comprensión sobre el propósito y funcionamiento del buzón de sugerencias. Un alto nivel de participación y una comprensión clara indicarán una buena recepción inicial del concepto.
Se debe evaluar la implementación práctica del buzón de sugerencias en términos de accesibilidad, visibilidad y facilidad de uso. Observar si los residentes están utilizando activamente el buzón y depositando sus PQRS según lo anunciado.
A través de estas evaluaciones, se podrá determinar la efectividad y el éxito de la socialización del buzón de sugerencias en la comunidad, así como identificar áreas para ajustes o mejoras adicionales si es necesario.

Firma: Teresa Rodriguez

María Teresa Rodriguez Valero:

C.C:41,498,932

Fecha de evaluación del encuentro: 7 DE JUNIO 2024

Nombre del profesional que evalúa: LADY JOHANNA ESCOBAR

SOCIALIZACIÓN USO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS



