ACTA N° 263

FECHA: Bogotá, Octubre 11 de 2024

HORA: 11:00 PM – 12:00 PM

LUGAR: Centro de Cuidado Transitorio Samper Mendoza

TEMA: Apertura Buzón de Sugerencias

ASISTENTES: Paola Andrea Forero Ceballos – Trabajadora Social / Nathalia Ruiz – Supervisión Secretaria Distrital de Integración Social.

ORDEN DEL DÍA:

1. Introducción de la actividad.
2. Objetivo de la actividad.
3. Desarrollo.
4. Compromisos.
5. Anexos

DESARROLLO:

Introducción de la actividad: El Buzón de Sugerencias es un sistema de retroalimentación constante el cual nos permite conocer las opiniones, quejas, reclamos o felicitaciones de las personas mayores. La información allí obtenida se utiliza como elemento enriquecedor para el talento humano que ejerce las diferentes funciones asignadas de acuerdo a su perfil profesional pues permite evaluar o verificar como se están realizando algunos de los procesos para ir planteando soluciones, modificar acciones, aclarar dudas o realizar el trámite si es necesario en el menor tiempo posible.

Inicia con el diligenciamiento del formato de sugerencias, allí la persona mayor indicara si es una queja, sugerencia o felicitación u otro comentario que desee dejar depositado en el buzón de sugerencias.

Objetivo de la actividad:

Revisar las sugerencias diligenciadas en los formatos y depositadas en el buzón de sugerencias, para evaluar si son procedentes como quejas, sugerencias o felicitación, se dará el respectivo direccionamiento de las quejas, sugerencias o felicitaciones. Termina con la respuesta dada al ciudadano o comunidad, que formuló la sugerencia, queja, felicitaciones u otros.

Desarrollo de la actividad:

En el mes de Octubre a la fecha de apertura del Buzón realizada el día 11 de octubre de 2024, en compañía por la supervisora Nathalia Ruiz de Secretaria de Integración Social y de la persona mayor Carlos Guillermo Tamayo Lombana, en la apertura se evidencian cinco quejas, 3 anonimas y 2 con remitentes.

Quejas Anónimas

1 Queja: Día 05 de octubre 2024, lo que dice esta queja es que en el servicio se está presentando problemas porque hay privilegios para dejar dormir de día a escondidas y hay personas enfermas que no pueden dormir de noche, informando que a los privilegiados si los dejan dormir en las dos jornadas.

2 Queja: 07 de octubre 2024, lo que se interpreta en esta queja es que en la noche del 6 de octubre ingresaron 53 personas mayores al servicio de la noche, dice que en complicidad con los funcionarios, ya que la persona que remite escribió que él fue uno de los 4 que no alcanzaron a tomar el cupo y que en horas de la mañana del día 7 de octubre vio a los otros tres saliendo del centro normalmente.

3 Queja: Día 08 de octubre 2024, lo que se interpreta en esta queja es: “Los funcionarios de este servicio son cómplices de las personas que generan agresiones a otros, con el fin de no prestarles el servicio a los demás, y que algunas personas puedan quedar por fuera del servicio, allí menciona que lleva 17 días sin poder ingresar al servicio en horas de la noche”

Quejas a nombre propio:

1 Queja: Día 07 de octubre de 2024, lo que dice esta queja es “La presente es con el fin de solicitar una sanción para el señor Carlos Méndez por irrespeto con la funcionaria Diana y van dos veces que lo hace, y con las empleadas de cocina lo mismo porque no le dan la cantidad de comida que requiere. Nosotros los usuarios debemos respetar a todos los funcionarios porque ellos son muy humanitarios con nosotros y nos tratan con cariño y

aprecio. No siendo más deseamos que nos haga el favor de tomar acciones para la persona nombrada. Firman las personas mayores: Ariel Ramos, Víctor Hernández, Omar Grisales, Rosa Rentería y Marco Aurelio Díaz.

2 Queja: Día 08 de octubre de 2024, lo que dice esta queja es “Yo José Francisco Acosta Mahecha me siento maltratado moralmente y psicológicamente por el señor Carlos Méndez dado que se expresa a mi como “El homosexual” sin haberle dado motivos hacia él ni hacia nadie, solo por que pertenezco a la población LGTBI. Me siento vulnerado de todas las formas causándome un trauma moral y psicológico.

Recursos: Cámara del celular.

Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

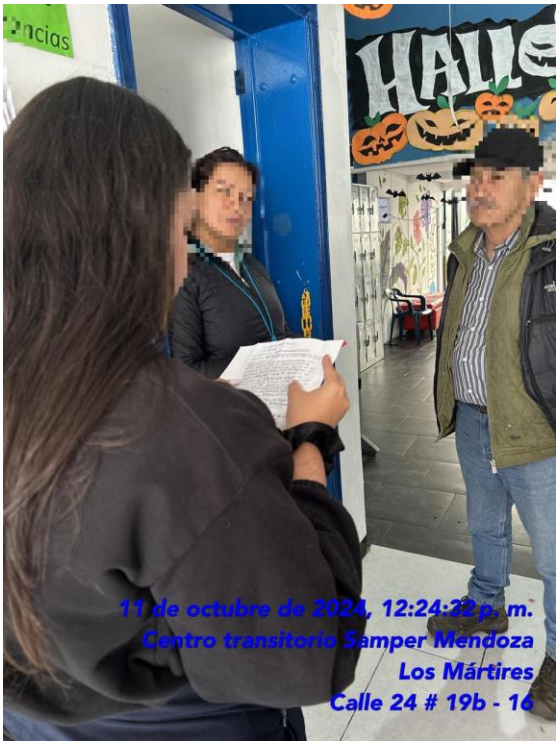
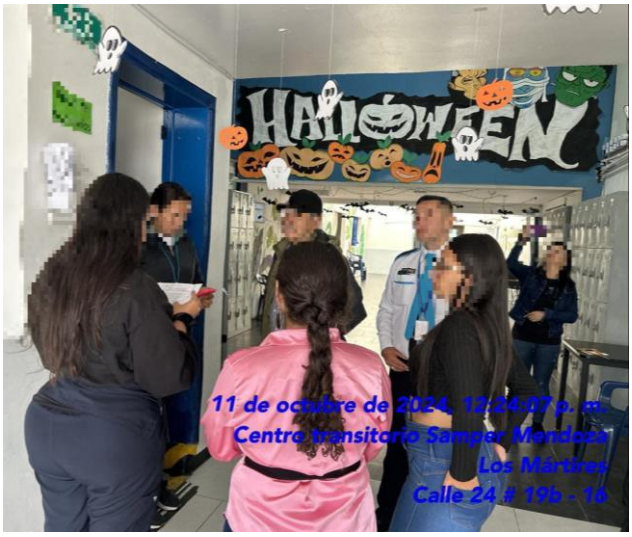
CONVOCATORIA: No aplica

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Carlos Tamayo M.	Persona mayor.	No aplica.	
Nathalia Gonzalez	Apoyo Super.	SDIS	
Ivon A Campos R	Coordinadora	CT Samper Mendoza	
Jhon Hernandez	Vigilante	CCT Samper Mendoza	
Paola Andrea Forero	Trabajadora Social	CCT Samper Mendoza	Paola A. Forero C.
Diana Ximena Pineda	Psicologa	CCT Samper Mendoza	Diana Pineda

Anexos: Registro fotográfico y Formato apertura buzón de sugerencias.

Elaboró: Paola Andrea Forero – Trabajadora Social.

Registro Fotográfico	Nombre de la actividad
Responsable: Paola Forero Fecha: 11/10/2024	Apertura Buzón de Sugerencias
	
	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS

Código	FOR-ATC-009
Versión	1
Fecha	Memo I2023039730 – 21/12/2023
Página	2 de 2

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE: Subdirección para la Vejez

NOMBRE DEL LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: Servicio Transitorio Día-Noche Samper Mendoza

FECHA DE APERTURA D	M	A	No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
04	10	2024	4	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: Diana Ximena Pineda	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: Diana Pineda	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	Durante la apertura del buzon de sugerencias se encuentran 4 documentos 3 correspondientes a quejas y 1 a sugerencia.
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: Ivon Andrea Campos	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO: QUEJA 3 RECLAMO ___ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA 1 PETICIÓN ___ OTRO ___	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Jorge Alfredo Higuera	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A)	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
11	10	2024	5	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: Paola Andrea Forero	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: Paola A. Forero C.	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	Durante la apertura del buzón de sugerencias se encuentran 5 quejas.
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: Natalia Rodriguez	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO: QUEJA 5 RECLAMO ___ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ___ PETICIÓN ___ OTRO ___	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Carlos Guillermo Tamayo	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A)	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	

Powered by CamScanner