Lugar	Reunión virtual – Plataforma Microsoft TEAMS
Fecha	31/10/2024
Tema	Cualificación apertura buzón de sugerencias.
Desarrollo	Siendo las 10:00 a.m. del día 31 de octubre de 2024 se llevó a cabo una reunión virtual, mediante Plataforma Microsoft TEAMS, para el talento humano de la Comunidad de Cuidado La Fortuna sobre la apertura del buzón de sugerencias ubicado en esta unidad operativa. En dicha reunión estuvo presente Camila Alejandra Montilla y Stephanie Lascarro, profesionales del equipo técnico del Servicio Comunidad de Cuidado. Se dio inicio con el saludo y presentación de las profesionales. Posteriormente, se procedió a proyectar la presentación y se socializaron los temas de la cualificación, comenzando con la guía para ubicar los formatos oficiales de la entidad en el mapa de procesos de la SDIS. Luego, se socializó el Instructivo "Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía" (INS-ATC001), destacando los diferentes medios de atención disponibles: presencial, virtual y telefónico. Con respecto al canal presencial, se hizo énfasis en la apertura del buzón de sugerencias, detallando el procedimiento correspondiente, incluyendo los siguientes puntos clave: • Verificar semanalmente la disponibilidad de los formatos "Yo Opino". • Realizar la apertura del buzón de manera sistemática y diligenciar el formato FOR-ATC-009 en su totalidad. • Entregar las peticiones recolectadas en el buzón al SDQS o remitirlas a los correos electrónicos camontilla@sdis.gov.co y slascarro@sdis.gov.co, con el fin de asegurar una respuesta oportuna teniendo en cuenta los tiempos establecidos. • Las peticiones encontradas deben allegarse a más tardar dos días posteriores a la apertura de buzón realizada. Seguidamente, se socializaron las instrucciones para el diligenciamiento del formato de apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009 de fecha 21/12/2023), de la siguiente manera: 1. Registrar el nombre de la unidad operativa y la fecha de la apertura. 2. Registrar el número de escritos encontrados en el buzón, o especificar si no se encontraron. 3. Nombre y firma del responsable de la apertura (profesional designado por la Comunidad de Cuidado). 4. Nombre y firma del servidor público o contratista que acompañe la apertura del buzón (profesional designado por el equipo de apoyo a la supervisión del contrato o convenio) 5. Nombre y firma de una persona mayor que acompañe el procedimiento; se recomienda que esta persona varíe en cada apertura. 6. Especificar el tipo de escrito encontrado: queja, reclamo, solicitud, sugerencia o felicitación. 7. Añadir observaciones, si las hubiera. También se aclaró que todas las personas responsables de la apertura del buzón deben estar familiarizadas con el proceso y con el correcto diligenciamiento del formato. Además, se solicitó a los profesionales que deben elaborar un registro de

	cada apertura, en el cual se consigne cómo se realizó el proceso, anexando el formato de apertura del buzón, los registros fotográficos de la apertura e incluyendo los escritos encontrados (si aplica). Finalmente, con el fin de fortalecer el uso y conocimiento de los diferentes canales de atención, se solicitó a la Comunidad de Cuidado La Fortuna realizar la socialización de los mismos durante el mes de noviembre. Siendo las 10:50 a.m. se da por finalizada la reunión del día de hoy.

	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
Asistentes	Camila Alejandra Montilla	Contratista	Subdirección para la Vejez
	Stephanie Lascarro	Contratista	Subdirección para la Vejez
	Fabián Garzón	Psicólogo	Comunidad de Cuidado La Fortuna
	Ángela Johanna Parra	Trabajadora social	Comunidad de Cuidado La Fortuna

	Actividad	Responsable	Fecha límite
Compromisos	Realizar envío de la ayuda de memoria de la cualificación de hoy.	Camila Alejandra Montillla, Stephanie Lascarro.	Noviembre 2024
	Realizar socialización canales de interacción con las personas mayores de cada unidad operativa.	Comunidad de Cuidado La Fortuna	Noviembre 2024

Próxima reunión	No aplica.
Elaboró	Camila Alejandra Montillla, Stephanie Lascarro.

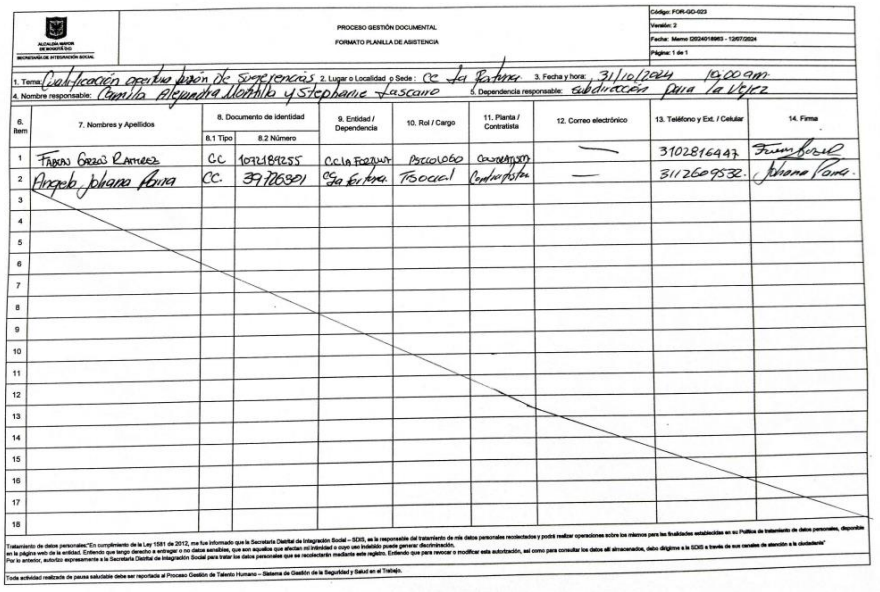
Anexos: Captura de pantalla de la cualificación virtual y planilla de asistencia.

Captura de pantalla de la cualificación virtual.





Planilla de asistencia.



PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL
FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

Código: FOR-GD-023
Versión: 2
Fecha: Memo I2024016963 - 12/07/2024
Página: 1 de 1

1. Tema: Cualificación apertura buzón de sugerencias 2. Lugar o Localidad o Sede: CC La Fortuna 3. Fecha y hora: 31/10/2024 10:00 am
4. Nombre responsable: Camila Alejandra Montilla y Stephanie Lascarro 5. Dependencia responsable: Subdirección para la Vejez

6. Ítem	7. Nombres y Apellidos	8. Documento de identidad		9. Entidad / Dependencia	10. Rol / Cargo	11. Planta / Contratista	12. Correo electrónico	13. Teléfono y Ext. / Celular	14. Firma
		8.1 Tipo	8.2 Número						
1	Fabian Grezo Ramirez	CC	1072189255	CC la Fortuna	Psicologo	Contratista	—	3102816947	
2	Angela Johana Mesa	CC.	39706301	CC La Fortuna	T.Social	Contratista	—	3112609532	
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									

Tratamiento de datos personales:"En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, me fue informado que la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, es la responsable del tratamiento de mis datos personales recolectados y podrá realizar operaciones sobre los mismos para las finalidades establecidas en su Política de tratamiento de datos personales, disponible en la página web de la entidad. Entiendo que tengo derecho a entregar o no datos sensibles, que son aquellos que afectan mi intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación. Por lo anterior, autorizo expresamente a la Secretaría Distrital de Integración Social para tratar los datos personales que se recolectarán mediante este registro. Entiendo que para revocar o modificar esta autorización, así como para consultar los datos allí almacenados, debo dirigirme a la SDIS a través de sus canales de atención a la ciudadanía"

Toda actividad realizada de pausa saludable debe ser reportada al Proceso Gestión de Talento Humano – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.