Lugar	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra
Fecha	29/11/2024 2:30 p.m
Tema	Encuentro de sugerencias
Desarrollo	ORDEN DEL DÍA: 1. Introducción 2. Objetivo 3. Metodología 4. Recursos **Introducción:** 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:** Revisar las sugerencias diligenciadas en los formatos y depositadas en el buzón de sugerencias, para evaluar si son procedentes como quejas, sugerencias o felicitaciones. Se debe enviar semanalmente acta y formato de apertura buzón de sugerencias a Secretaria Distrital de Integración Social y ellos darán respuesta en un término no superior de quince (15) días hábiles, informando por oficio a los acudientes o beneficiarios, del direccionamiento de su queja, sugerencia o felicitación. Termina con la respuesta dada al ciudadano o comunidad, que formuló la sugerencia, queja, felicitaciones u otros . **Metodología** • Inicialmente se identifica una persona mayor que sirva como testigo de la apertura de buzón de sugerencias, que cuente con las habilidades básicas y que voluntariamente decida colaborar en la actividad. • Previamente se explica a la persona mayor seleccionada para tal fin el rol de testigo de la apertura del buzón de sugerencias que va a desempeñar y la importancia de su presencia para verificar el contenido del mismo. • Posteriormente se realiza video llamada al supervisor Jimy Darío Cárdenas Sánchez, supervisor de la Secretaria Distrital de Integración Social y se presenta a la persona mayor que realizara el acompañamiento.

	• Se procede a realizar la apertura de buzón de sugerencias con la participación del Supervisor, la Trabajadora Social y la persona mayor que para esta oportunidad es: Luz Alba González González, Identificada con CC: 29914978 • Luego se verifica el buzón de sugerencias evidenciando que no se encuentra ninguna petición, queja, reclamo o felicitación. • Finalmente se diligencia y firma el formato de apertura de buzón de sugerencias FOR-ATC-009 y se toma registro fotográfico como evidencia del cumplimiento de la actividad. **Recursos:** Buzón de sugerencias, celular, internet, computador, formato y ésfero. **Anexos:** Registro fotográfico y formato FOR-ATC-009		
Asistentes	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
	Se anexa formato: FOR-ATC-009		
Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite
	Realizar semanalmente el Encuentro de sugerencias	Yadira Martínez	06/12/2024
Próxima reunión	06/12/2024		
Elaboró	Yadira Martínez		

COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA NOSTRA CONVENIO 8145/2024

REGISTRO FOTOGRÁFICO ENCUENTRO DE SUGERENCIAS 29 /11/2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 1 Fecha: Memo I2023039730 – 21/12/2023 Página: 1 de 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: Tunjuelito.

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nazaret.

FECHA DE APERTURA			No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
D	M	A					
02	11	2024	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Yadies Herrera.	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	En apertura de buzón de sugerencias, resultado el 02/11/2024. No se evidencia ningún PQR ni Felicitación.
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Jimy Cardenas S.	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO 0 Ninguno.	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Elsa Lia Bottorff	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): Elsa Bohorquez S.	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS 0.	
08	11	2024	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Yadies Herrera	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	En apertura de buzón de sugerencias resultado el 08/11/2024. No se evidencia ningún PQR ni Felicitación.
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Jimy Cardenas S.	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO 0 Ninguno.	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Segundo Gutierrez.	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): Segundo Gutiérrez	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS 0.	

Powered by CamScanner

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	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 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE: Tunjuelito.

NOMBRE DEL LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nosira.

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
15	11	2024	1.	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: Yadires Moreno.	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	En apertura de buzón de sugerencias realizado el 15/11/2024. Se encontró (1). Un PQR.
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: Jiny Cordenas	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA 1. RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ___ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Ana Gladys León	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): Ana Gladys L	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS: 1.	
22	11	2024	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: Yadires Moreno	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	En apertura de buzón de sugerencias realizado el 22/11/2024. No se encontró ningún PQR ni Felicitación
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: Jiny Cordenas.	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ___ PETICIÓN ____ OTRO 0	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Virginia Rubiano.	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): Virginia Rubiano	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS: 0	

Powered by CamScanner

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	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 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE: TUNJUELITO.

NOMBRE DEL LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: COMEDOR DE CUIDADO HOGAR CASA MADRES.

FECHA DE APERTURA			No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
D	M	A					
29	11	2024	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Yadira Moreno	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	En apertura de Buzon de Sugerencias realizado el 29/11/2024, no se evidencia ninguna PQR o Felicitación
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Jimmy Cordenas S.	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO 0 Ninguno.	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Lya Alba Gonzalez.	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): Lya Alba Gonzalez	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS 0	
				NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A):	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	

Powered by CamScanner