Lugar	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra
Fecha	27/02/2025 03:00 A 03:04 PM.
Tema	Apertura Buzón de sugerencias
Desarrollo	**Orden del día:** 1. Introducción 2. Objetivo 3. Metodología 4. Recursos 5. Anexos **Introducción:** El Buzón de Sugerencias es un sistema de retroalimentación constante que nos permite conocer las opiniones, quejas, reclamos o felicitaciones de las personas mayores. La información que se obtiene de este buzón se utiliza como un elemento enriquecedor para el talento humano que desempeña las diferentes funciones asignadas según su perfil profesional, ya que permite evaluar y verificar cómo se están llevando a cabo los procesos. Con esta retroalimentación, es posible plantear soluciones, modificar acciones, aclarar dudas o realizar los trámites necesarios en el menor tiempo posible. El proceso inicia con el diligenciamiento del formato de sugerencias, en el cual la persona mayor indicará si se trata de una queja, sugerencia, felicitación o cualquier 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, con el fin de evaluar si corresponden a quejas, sugerencias o felicitaciones. De acuerdo con este análisis, se enviará semanalmente un acta y el formato de apertura del buzón de sugerencias a la Secretaría Distrital de Integración Social, quienes se encargarán de dar respuesta en un término no superior a quince (15) días hábiles. Esta respuesta se informará mediante un oficio a los acudientes o beneficiarios, detallando el direccionamiento de la queja, sugerencia o felicitación. El proceso concluye con la respuesta final dada al ciudadano o comunidad que formuló la sugerencia, queja, felicitación u otros comentarios, asegurando que cada inquietud sea atendida de manera adecuada y oportuna. .

Metodología

- Inicialmente, se identifica a una persona mayor que pueda servir como testigo para la apertura del buzón de sugerencias. Esta persona debe contar con las habilidades básicas necesarias y, de manera voluntaria, decidir 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, detallando la importancia de su presencia para verificar el contenido del mismo.

- Posteriormente, se realiza una video llamada por Teams al supervisor Fredy Rincón, supervisor de la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de presentar a la persona mayor que llevará a cabo el acompañamiento durante el proceso.

- Se procede a realizar la apertura del buzón de sugerencias con la participación del Supervisor, la Psicóloga Ledi Anyeli Castrillón Martínez, y la persona mayor que, para esta oportunidad, es Ana Gladys León Bustos, identificado con CC: 53905869.

- Luego, se verifica el buzón de sugerencias, evidenciando que no se encuentra ninguna petición, queja, reclamo o felicitación.

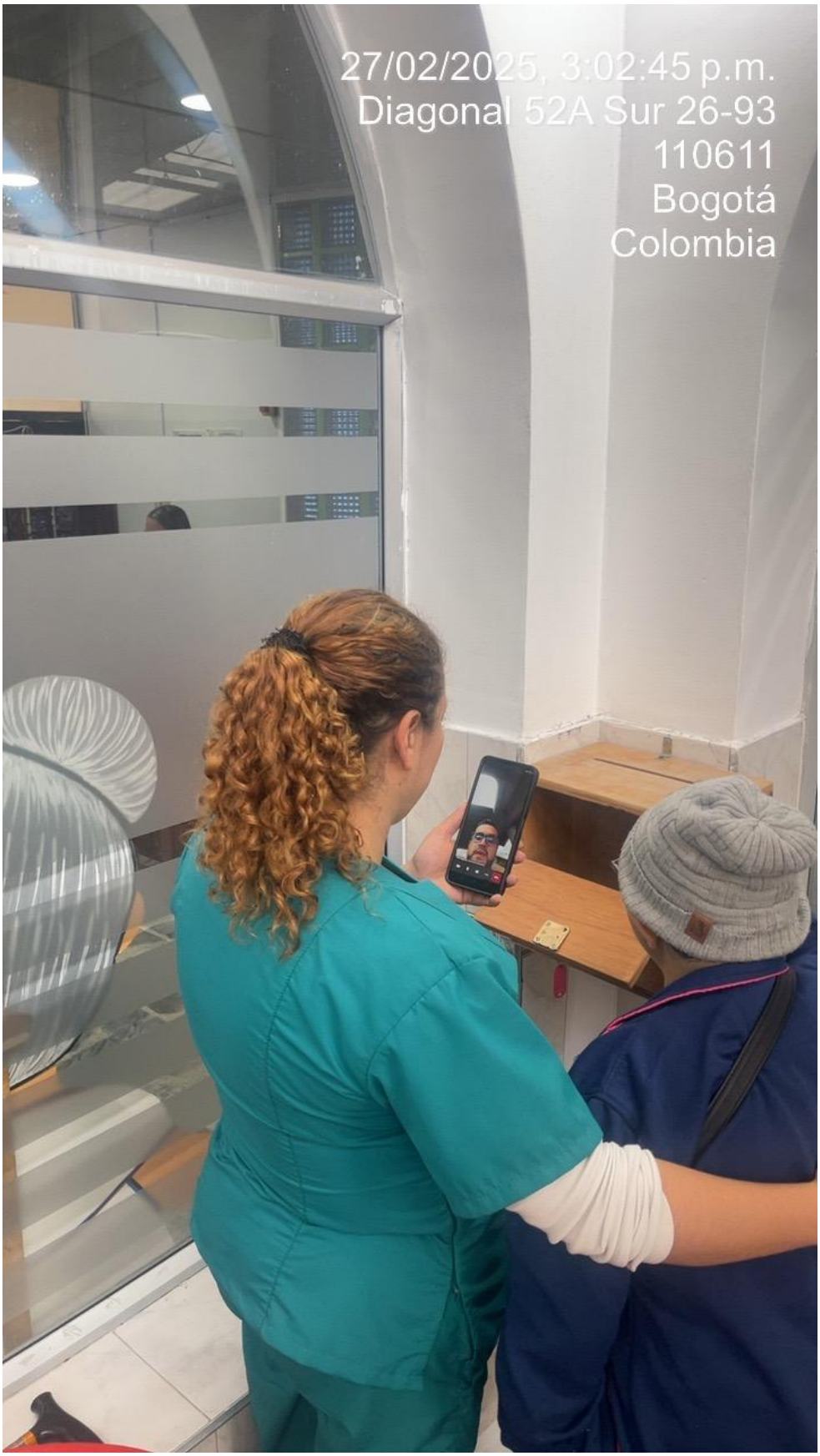
- Finalmente, se diligencia y firma el formato de apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009), y se toma un registro fotográfico como evidencia del cumplimiento de la actividad.

Recursos: Buzón de sugerencias, celular, internet, computador, formato y ésfero.

Anexos: Registro fotográfico, formato FOR-ATC-009, listado de asistencia de Teams.

Asistentes	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
	Se anexa formato: FOR-ATC-009, listado de asistencia Teams.		

Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite
	Realizar semanalmente el Encuentro de sugerencias	Yennifer Liseth Velásquez C	06/03/2025
Próxima reunión	06/03/2025		
Elaboró	Ledi Anyeli Castrillón Martínez		


27/02/2025, 3:02:45 p.m.
Diagonal 52A Sur 26-93
110611
Bogotá
Colombia

1. Summary

Meeting title	apertura de buzón del 27 del 2024
Attended part	2
Start time	2/27/25, 3:00:19 PM
End time	2/27/25, 3:04:09 PM
Meeting durat	3m 50s
Average atten	3m 8s

2. Participants

Name	First Join	Last Leave	In-Meeting Du	Email	Participant ID	Role
Fredy Alejand	2/27/25, 3:00	2/27/25, 3:04	3m 49s	frincono@sdis	frincono@sdis	Organizer
Psicología Cas	2/27/25, 3:01	2/27/25, 3:03	2m 26s	psicologiacn@	psicologiacn@	Presenter

3. In-Meeting Activities

Name	Join Time	Leave Time	Duration	Email	Role
Fredy Alejand	2/27/25, 3:00	2/27/25, 3:04	3m 49s	frincono@sdis	Organizer
Psicología Cas	2/27/25, 3:01	2/27/25, 3:03	2m 26s	psicologiacn@	Presenter

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: No aplica

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

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					
20	02	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Ledi Angeli Castrillon M	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA Ledi A. Castrillon M	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Fredy Rincon.	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Se anexa listado Teams	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Melchor. Vergara	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
				NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Ledi. Angeli Castrillon M	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA Led. A. Castrillon M.	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
27	02	2025	0	NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Fredy Rincón	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Se anexa listada Teams.	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Ana Gladys Leon Bustos	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): GLADYS	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	