Lugar	Comunidad de Cuidado El Bosque
Fecha	24/01/2025
Tema	Asistencia técnica en apertura de buzón de sugerencias

Desarrollo

Siendo las 09:30 a.m., del 24 de enero de 2025, se dio inicio a la reunión convocada para los profesionales psicosociales de las Comunidades de Cuidado, con el fin de brindar una tercera cualificación sobre el procedimiento de apertura de buzón de sugerencias. Durante la reunión estuvo presente Oscar Ríos, líder del Servicio Comunidad de Cuidado; Miguel Ángel Medina, líder del equipo de Apoyo a la Supervisión; Yolanda Sierra, responsable del Sistema de Gestión; y Julián Ariza, profesional de apoyo del Sistema de Gestión. Asimismo, se contó con la presencia del equipo de asistencia técnica.

Inicialmente se les comunicó a los profesionales psicosociales sobre la pertinencia de realizar esta cualificación directamente con los responsables de las aperturas del buzón de sugerencias, dados los errores presentados en los formatos apertura de buzón de sugerencias FOR-ATC-009 cargados en el drive sobre la vigencia 2024, así como el cargue extemporáneo cuando la información fue solicitada desde el mes de diciembre de 2024, y a la fecha, hay centros que no han presentado lo solicitado.

Frente a este punto, se proyectó la revisión realizada de este drive y se socializaron las observaciones al respecto, las cuales se relacionan a continuación:

	ESCRITOS REGISTRADOS EN LOS FORMATOS APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS VIGENCIA 2024												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CAMINOS DE VIDA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
FUNZA	0	0	2	0	0	X	X	0	0	0	1	0	3
GRATITUD	1	0	0	0	0	0	2	3	2	1	6	11	26
CASA NOSTRA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
CASA SANTA MARIA	1	1	4	4	6	15	1	4	4	1	2	13	56
CLARITA SANTOS	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
FCO Y CLARA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHIPAQUE	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3
SAISAMA	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	22
LA FORTUNA	X	X	X	X	X	2	3	3	1	1	2	1	13
LA MESA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
LIBERTAD	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3
ROBLES	0	0	2	5	2	0	4	2	0	0	2	0	17
CHINAUTA	1	1	0	0	1	2	0	1	2	0	2	1	11
SAN ANTONIO	1	1	3	2	1	2	4	0	0	2	0	0	16
SAN JOSE	X	X	X	X	X	0	0	0	0	0	0	0	0
SARAMITA	2	2	4	0	0	X	X	2	2	0	0	0	12
TIERRA DEL SOL	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3	6
	8	10	16	20	14	25	15	21	13	7	19	32	200

- Algunas Comunidades de Cuidado utilizaron el FOR-ATC-009 desactualizado.
- Algunas Comunidades de Cuidado no presentaron las 4 aperturas correspondientes en el mes.
- Algunas Comunidades de Cuidado presentaron las 4 aperturas de manera seguida, sin respetar el tiempo considerado para la misma (una vez a la semana).
- Se evidenciaron 200 peticiones en la vigencia 2024, sin embargo, la mayoría de las Comunidades de Cuidado no enviaron estos escritos y no fueron registrados ante la plataforma SDQS.
- La indicación al momento del cargue en el drive fue: cargar las 4 aperturas del buzón, y en un documento aparte subir los escritos y sus respectivas respuestas.
- Hogar Casa Santa María, Hogar San José Sasaima y Hogar Nazareth Chinauta no reportaron la información en los tiempos establecidos.

Posterior a presentar esta información, se proyectó la presentación en donde se socializaron los canales de interacción a la ciudadanía y, puntualmente, sobre el procedimiento de la apertura del

buzón de sugerencias. En vista de que algunos centros utilizaron el formato desactualizado, se indicó nuevamente la ruta en el mapa de procesos:

1. Ingresar al mapa de procesos de la Entidad.
2. Ingresar a “soporte”
3. Ingresar a “atención a la ciudadanía”
4. Ingresar en “documentos asociados”
5. Descargar “Instructivo Canales de interacción para atención de la ciudadanía INS-ATC-001” y “Formato Apertura buzón de sugerencias FOR-ATC-009”.

De acuerdo con las anteriores cualificaciones sobre esta temática, se había establecido como compromiso el envío por correo electrónico de la socialización a las personas mayores sobre los canales de interacción que tiene la Entidad para atender a la ciudadanía. No obstante, solo tres centros hicieron el envío de esta información. Por lo anterior, nuevamente se solicitó el envío de esta información y recordar que deben reportar en la línea de Participación del Plan de Atención Institucional – PAI. Cabe señalar que las aperturas semanales del buzón de sugerencias NO se reportan en el PAI.

Teniendo en cuenta que uno de los canales que tiene la Entidad con la ciudadanía, y sobre todo con sus beneficiarios, son los buzones de sugerencias ubicados en las unidades operativas, se debe verificar cómo se está realizando este procedimiento. Para ello, se debe tener presente:

1. **Verificar la disponibilidad de formatos “yo opino” en los buzones de sugerencias.** Este formato cuenta con todos los espacios necesarios para que la persona mayor reporte su petición y establezca por cual medio desea ser notificado: dirección física o electrónica. No obstante, si la persona mayor desea registrar su escrito en una hoja diferente, se debe realizar el mismo trámite que se realiza con el formato “yo opino”. Si el documento se presenta en media hoja carta, se debe pegar en una hoja carta u oficio.

   Cabe señalar que los tiempos para dar respuesta a la petición comienzan a transcurrir a partir de la fecha que reporta el centro como la apertura. Es decir, si el escrito tiene fecha de 22 de enero de 2025 pero la apertura se realizó el 24 de enero de 2025, los días para dar respuesta comienzan a partir del día 24 de enero de 2025.

2. **Realizar obligatoriamente una vez por semana la apertura del buzón en presencia de un servidor público o contratista y un ciudadano/a que actúa como testigo.** Se sugiere establecer un día específico de la semana para realizar la apertura, la cual debe estar acompañada de tres personas: el profesional designado por el centro para la apertura, una persona mayor como veedora, y un servidor público. Para los tercerizados acompañan el padrino de supervisión (padrino técnico o padrino financiero) y para los centros propios lo acompaña Camila Alejandra Montilla y Stephanie Lascarro.

   Las personas encargadas de hacer la apertura en los centros deben ser, preferiblemente, los profesionales psicosociales, pero si por alguna razón para el momento de la apertura no está alguno de ellos, lo puede hacer cualquier profesional como apoyo.

   Las aperturas se pueden realizar de manera presencial o virtual. Si se realiza virtual, se sugiere realizarla mediante plataforma Microsoft TEAMS, como canal oficial para las comunicaciones en la Entidad.

3. **Diligenciar en su totalidad el Formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009).** Se presenta un formato diligenciado en caso de encontrar o no escritos en las aperturas. Las instrucciones de diligenciamiento indican que no debe quedar ningún

espacio en blanco. Por tanto, si no aplica la información debe cerrarse con una línea trazada desde la esquina superior izquierda hacia la esquina inferior derecha.

	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: NO APLICA

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: COMUNIDAD DE CUIDADO BOSQUE

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
06	12	2024	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: ALIX RODRIGUEZ	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: AR	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: STEPHANIE LASCARRO	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: SL	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ___ PETICION ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): BELISARIO VARGAS	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): BV	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
13	12	2024	4	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: ALIX RODRIGUEZ	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: AR	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS: JENNYFER MURILLO	EN LA APERTURA SE EVIDENCIAN 3 QUEJAS, 1 FELICITACIÓN
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: STEPHANIE LASCARRO	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: SL	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA X RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ___ PETICION X OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): BELISARIO VARGAS	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): BV	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS: 1234562024	

En caso de no encontrar escritos en la apertura, el formato diligenciarse conforme con el primer ejemplo presentado. En la casilla “No. Escritos encontrados” debe diligenciarse el número 0; no debe ponerse palabras como “ninguno”.

En caso de encontrar escritos en la apertura, el formato debe diligenciarse conforme con el segundo caso presentado. La persona designada del SDQS es Jennyfer Murillo y en la casilla de “tipología del requerimiento” se debe poner una X, no se deben reportar números.

Las firmas del servidor público se solicitan al final de mes y el formato permanece en la Comunidad de Cuidado. La única casilla que va a permanecer vacía es “número de requerimiento en el SDQS”, hasta tanto la persona designada del SDQS asigne el número a la petición encontrada.

4. **Entregar las peticiones encontradas en el buzón de sugerencias al (la) designado(a) de la operación del SDQS para que realice el cargue y trámite correspondiente.** Todos los escritos encontrados en la apertura deben ser reportados ante la plataforma SDQS. Se debe enviar el mismo día de la apertura los correos electrónicos de Camila Alejandra Montilla: cmontillam@sdis.gov.co y Stephanie Lascarro: slascarro@sdis.gov.co. Se solicita que sea a ambos correos el envío.

   En este correo debe enviarse: ayuda de memoria de la apertura, la cual debe tener sus respectivos soportes (registros fotográficos de la actividad, FOR-ATC-009 y los escritos).

<table>
<tr><td></td><td>No se va a solicitar planilla de asistencia.
Nota: Si en la apertura no se evidencian escritos, no se debe enviar esta información.

5. Las unidades operativas deben entregar mensualmente el Formato Apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) completamente diligenciado. Para esto, se continuará utilizando el respectivo Drive para el cargue de la información a final de mes. Las cuatro aperturas deben estar todas en un solo archivo PDF. Si se encuentran escritos deben estar aparte, así: Escrito1, Escrito2, Escrito3, y así sucesivamente.

Finalmente, se explicó a los profesionales que en las Comunidades de Cuidado debe reposar la siguiente información:

1. Una carpeta en donde se encuentren las ayudas de memoria y sus respectivos FOR-ATC-009 (originales)
2. Una carpeta en donde se encuentren todos los escritos, que fueron depositados en el buzón de sugerencias por familiares, referentes sociales, anónimos, talento humano del centro (originales)
3. Una carpeta destinada solamente para las felicitaciones encontradas (originales)

Nota: los escritos encontrados de las personas mayores que son actualmente beneficiarias del Servicio Comunidad de Cuidado deben reposar en la historia social de esa persona mayor.

Se anexa planilla de asistencia de la reunión.</td></tr>
<tr><td>Asistentes</td><td>
<table>
<tr><th>Nombre</th><th>Cargo/Rol</th><th>Dependencia</th></tr>
<tr><td>Ver planilla de asistencia</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Compromisos</td><td>
<table>
<tr><th>Actividad</th><th>Responsable</th><th>Fecha límite</th></tr>
<tr><td>Envío de la socialización de los canales de interacción para las personas mayores.</td><td>Las 19 Comunidades de Cuidado</td><td>Enero de 2025</td></tr>
<tr><td>Corregir la información cargada y reportada en el drive vigencia 2024</td><td>Las 19 Comunidades de Cuidado</td><td>Enero de 2025</td></tr>
<tr><td>Cargar la información correspondiente a enero 2025 al finalizar el mes</td><td>Las 19 Comunidades de Cuidado</td><td>Enero de 2025</td></tr>
<tr><td>Enviar la ayuda de memoria de la reunión de hoy.</td><td>Stephanie Lascarro</td><td>Enero de 2025</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Próxima reunión</td><td>No aplica</td></tr>
<tr><td>Elaboró</td><td>Stephanie Lascarro</td></tr>
</table>

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

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

Código: FOR-GD-023
Versión: 2
Fecha: Memo I2024018963 - 12/07/2024
Página: 1 de 1

1. Tema: Asistencia técnica: Apertura de Buzón 2. Lugar o Localidad o Sede: CC Bosque 3. Fecha y hora: 24-01-2025 Hora: 9:00am

4. Nombre responsable: Oscar Ríos 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	Johanna Mesa Camelo	CC	35251620	CC San José	Psicologa	contrato	sanjosepsicologia@gmail.com	3139475161	
2	Luz Adriana Ortiz	CC	1069756605	CC caminos de vida	Psicologa	Contratista	cdcpsicologia.caminos@	3213968978	Luz Ortiz
3	Johanna Yanes	CC	1023875378	CC, Hogar Santa Santos	Trabajadora Social	Contratista	Johanna.Yanes.Sere@gmail.com	3125658815	
4	Estela Rubiano	CC	1075654986	CC La Macarena	Trabajadora Social	Planta	estelarubiano@gmail.com	3133219100	
5	Omaira Torres Cruz	CC	52049698	BELLO H.	TCAMBIOCASA	Contrato	Omairatc@gmail.com	3114300893	
6	Maria Fernanda Villamizar	CC	1094279863	CC Hogar San José Suscinne	Psicologa	Contratista	mafevillamizar@gmail	3007602398	
7	Diego Damián Martínez	CC	76322944	CC corazón inmaculado María	Psicologo			3125893816	
8	Alexandra Romero Muñoz	CC	53070116	CC CORAZÓN JUAN de María	T. SOCIAL	CONTRATISTA	am.romero@gmail.com	3115723416	
9	Erika Lorena Castellanos B	C.C	1079160930	CCC. Hogar San José Chip	T. Social	Planta	remapostschipaque@g.	3125698995	Erika Castellanos.
10	María Camila Rivera García	CC	1016034335	CCC Hogar Casa Santa María	Trabajo Social	Contratista	camilariverat.ts@gmail.	3228784208	
11	Myriam Cantor Cortes	CC	52095604	C.C. Casa Santa María	Gerontologa.	contratista.	cantorcortesmyriam@gmail.com	3115583418	Myriam Cantor C.
12	Edwin Agudelo.	CC	92515542	CC San José Santa	Psicólogo	Contratista	Psicosanitasquila	3147270113	
13	Ma Stefanía Jiménez Arias	CC	1026568771	CC Hogar la Colombina	Trabajo Social	Contratista	tsgolondrina@gmail	3133930788	
14	JULIAT. CANTECHO RUBIO	CC	20871965	CC BRUJAS	T. SOCIAL	CONTRATISTA	tscafam1@gmail	3123366511	
15	Jhon A. Sanchez M.	CC	1115082300	CC. Lazareth	Gerontólogo	Planta	gerontologiahogarlazareth.sdis.	3007299967	
16	Nancy Britel Ortega	CC.	52.159.506	CC 52159506	Psicologa	planta	nambritel@hotmail.com	3212089404	Nancy Britel
17	Diana Marcela Ruiz C.	CC.	53.047.408	CC Hogar Nazareth	Trabajadora	Planta	trabajadorasocialhogarlazareth@educ	3124165808	
18	Zaida Cortes	CC	52812598	Subvejez	Gerontologa	contrato	gerontologahogarpeces@outlook.com	3009810220	
19	Paola Acosta Jiménez	C.C	52710932	C.C Hogar Fronteras del Sur	Trabajadora Social	Contratista	trabajosocialhfc@gmail.com	3125378555	
20	Luisa Fernanda León M	C.C.	1030526655	CC Tierra de Sol.	Gerontologa.	Contratista	lfleonmercado@gmail.com	3108032848	

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.

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

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

Código: FOR-GD-023	
Versión: 2	
Fecha: Memo I2024018963 - 12/07/2024	
Página: 1 de 1	

1. Tema: Asistencia técnica: apertura Buzón 2. Lugar o Localidad o Sede: CC Bosque 3. Fecha y hora: 24-01-2025 Hora: 9:00am

4. Nombre responsable: Oscar Ríos 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	Yadira Moreno	CC	52.741.627	CC Hogar Casa Mosaico	Trabajadora Social	Contratista	tsocial en @ tecnologia del sur. edu. co.	311 523 2974	
2	Ledi Angela Castrillon M	CC	52198702	CC HCN	Psicóloga	Contratista	psicologia @ tecnologia del sur. edu. co	312-3090089	Ledi A. Castrillon M
3	Angela Johana Parra	CC.	39726391	CC. La Fortuna	T. Social	Contratista	ccfortuna@gmail.com	3112607532	Johana Parra
4	Jady Catalina Nemesqui G	CC	1024471371	CC Los Pobles	T. Social	Contratista	cc-losiobles-9660 hotmail.com	3212124548	
5	Patricia Rivera Triana	CC	52360228	Comunidad C. Bosque	Apoyo a coordinación	Contratista	apoyocoordmacianbas que @ outlook. com	3104646451	
6	Diana Cristina Rodriguez	CC	52783360	Subvejez	Profesional	Contratist.	dcrodriguez @ sdis.gov.co	3115715215	
7	Jessica Cabrera Sánchez	CC	23914516	Sub Vejez	Profesional	Contratista	jccaberas@sdis.gov.co	3173752350	
8	Jorge Gutierrez Rodriguez	C.C.	79625795	Sub. Vejez	Profesional	Contrato	jgutierrez@sdis.gov.co	3183504885	
9	Helena Tavera M	CC	1018411757	Sub Vejez	Profesional	Planta	mtavaldivia@sdis.gov.co	31-7512866	
10	Jose David Sanchez	CC	1032384638	Sub Vejez	Profesional	Contratista	jdsanchez@sdis.gov.co	3124996618	
11	Oscar Fernando Ríos	CC	14253495	Sub Vejez	Coordinador	Contratista	oriosa@sdis.gov.co	3124462340	
12	Miguel Angel Mateus	CC	80123331	Sub Vejez	Líder Sistematización	Contratista	mmedrucc@sdis.gov.co	3208948959	
13	Stephanie Lascarro	CC	1140857456	Sub. Vejez	profesional	contratista	slascarro@sdis.gov.co	3015121577	
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

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.