ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL FORMATO AYUDA DE MEMORIA	Código: FOR-GD-040 Versión: 0 Fecha: Memo I2024016440 – 18/06/2024 Página: 1 de 2

Lugar	Centro cuidado transitorio Villa Kennedy
Fecha	12-03-2025 1:00 PM
Tema	Tiempo de escucha persona mayor María Cristina Medina Quintana
Desarrollo	Se realiza tiempo de escucha a la persona mayor María Cristina Medina Quintana en compañía de la coordinadora del servicio Marce Acosta Y la psicóloga en turno Stella García. El encuentro se hace necesario debido a que se han escuchado comentarios de inconformidad por parte de la señora Cristina en cuanto a lo que se le brinda desde el servicio, lo anterior hace relación a estar descontenta con el servicio de alimentos, el trato del talento humano, instalaciones. Además, se ha identificado que la persona mayor influye en otros participantes para que generen comentarios negativos en cuanto al servicio, adicionalmente durante el momento del almuerzo se dio una situación en la cual la coordinadora del servicio le solicita a la persona mayor que sobre la 1 de la tarde se acerque a su oficina ante lo cual la señora medina le responde de forma grosera gritándole ***"que si ahora la llama porque la va a echar".*** La coordinadora le manifiesta a la persona mayor que desde el servicio se le han brindado diferentes opciones para que haga las gestiones en relación a las visitas a su nieto, permisos para tramitar documentos, apoyo en su proceso de autocuidado, sin embargo, si la señora Cristina considera que no se encuentra satisfecha con el servicio puede acudir a de los demás servicios, Quiroga, Cundinamarca, Samper Mendoza, Memoria y saber. La persona mayor refiere que se encuentra agradecida con las facilidades que se le han brindado, y que pide disculpas por la forma en que contesto en la hora del almuerzo, se le recuerda a la señora Cristina que cuenta con el equipo de profesionales en caso de se presente algún tipo de inconformidad, además cuenta con el buzón de sugerencias en caso de que quiera manifestar alguna duda, queja, sugerencia o felicitación. Se finaliza el encuentro pidiendo a la persona mayor que tenga en cuenta los aspectos mencionados durante la reunión y que maneje una mayor discreción en cuanto a los comentarios que realiza con las demás personas mayores.

	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
Asistentes	Dora Stella García Rincón	Profesional en psicología	Centro cuidado transitorio villa Kennedy
	Cindy Marcela Acosta Pulido	Coordinadora del servicio	Centro cuidado transitorio villa Kennedy

Powered by CamScanner

	María Cristina Medina Quintana	Persona mayor beneficiaria del servicio	No aplica
Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite
	Realizar seguimiento al comportamiento de la persona mayor en relación a las recomendaciones brindadas.	Equipo profesional	Durante la vigencia del servicio.
Próxima reunión	No aplica		
Elaboró	Dora Stella García Rincón /profesional en psicología/ Centro cuidado transitorio Villa Kennedy		

Powered by CamScanner