Lugar	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra
Fecha	15/05/2025 10:10 A 10:20 AM.
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 Jimy Darío Cárdenas, 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 Melchor Vergara Sinisterra, identificada con CC: 12796338.

- 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	Ledi Anyeli Castrillón Martínez	22/05/2025
Próxima reunión	22/05/2025		
Elaboró	Ledi Anyeli Castrillón Martínez		


Diagonal 52B Sur 26-62
110611
Bogotá
Colombia


15/05/2025, 10:11:10 a.m.
Diagonal 52B Sur 26-72
110611
Bogotá
Colombia


Diagonal 52B Sur 26-72
110611
Bogotá

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 D	M	A	No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
15	05	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: Ledi Argeli Castrillon	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: Jimy Dario Cordenas	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: Listado Teams	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Melchor Vergara Sinisterra	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
22	05	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: Yadira Yepmes.	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA:	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	Se realizó apertura mediante plataforma TEAMS con Stephanie Lascarro, Profesional del Servicio Comunidad de Cuidado. El delegado des SDQS se encuentra en nivel Central.
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: Stephanie Lascarro	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: Ver asistencia TEAMS	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Elsa Lia Bohorquez Villareal.	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	

1. Resumen

Título de la reunión	APERTURA BUZON CASA NOSTRA 15/05/2025
Participantes que asistieron	1
Hora de inicio	5/15/25, 4:58:07 PM
Hora de finalización	5/15/25, 5:02:55 PM
Duración de la reunión	4 min 47 s
Tiempo medio de asistencia	4 min 44 s

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
Jimy Dario Cardenas Sanchez	5/15/25, 4:58:11 PM	5/15/25, 5:02:55 PM	4 min 44 s	jcardenass@sdis.gov.co	jcardenass@sdis.gov.co	Organizador

3. Actividades de la reunión

Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol
Jimy Dario Cardenas Sanchez	5/15/25, 4:58:11 PM	5/15/25, 5:02:55 PM	4 min 44 s	jcardenass@sdis.gov.co	Organizador