Lugar	Reunión virtual – Plataforma Microsoft TEAMS
Fecha	11/06/2025
Tema	Cualificación apertura buzón de sugerencias.
Desarrollo	Siendo las 02:00 p.m. del día 11 de junio de 2025 se llevó a cabo una reunión virtual, mediante Plataforma Microsoft TEAMS, para la Comunidad de Cuidado Casa Santa María, la Comunidad de Cuidado Golondrinas, la Comunidad de Cuidado Bosque popular, Comunidad de Cuidado Corazón Inmaculado de María y para la Comunidad de Cuidado Nazareth Chinauta sobre la apertura del buzón de sugerencias ubicado en estas unidades operativas. Inicialmente se presentó el orden del día: • Procedimiento apertura de buzón de sugerencias • Socialización de los canales de interacción • Organización de las aperturas • Reporte Drive • Números de requerimiento pendientes para incluir en los FOR-ATC-009 **PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS** A manera de recordatorio, se repasaron las actividades relacionadas con el buzón de sugerencias, las cuales son: • Verificar la disponibilidad de formatos “yo opino” en los buzones de sugerencias. • 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. • Diligenciar en su totalidad el Formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009). • 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. • Las unidades operativas deben entregar mensualmente el Formato Apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) completamente diligenciado. Lo anterior, para cumplir con lo establecido en el Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003). Ahora bien, se informó a los profesionales que, a partir de la fecha, el acompañamiento en la apertura del buzón de sugerencias estará a cargo de Alejandra Montilla y Stephanie Lascarro, a partir de hoy. El equipo de apoyo a la supervisión ya no continuará desempeñando esta función. En este sentido, se

continuará trabajando de manera virtual, a través de la plataforma TEAMS.

Se señaló que, durante las aperturas del buzón, los escritos encontrados no deben ser leídos por la persona mayor encargada de abrirlo, ni por los profesionales en presencia de dicha persona.

Posteriormente, se proyectó el formato de apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009), recordando que su fecha de actualización es 21/12/2023. Durante la sesión, se socializaron las últimas instrucciones para su correcto diligenciamiento. Para esto, se presentó un ejemplo del formato completado, en caso de encontrar o no escritos en las aperturas. Se enfatizó que no debe dejarse ningún espacio en blanco.

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: NO APLICA

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

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
02	05	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: SERGIO SÁNCHEZ	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: SU FIRMA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	Se realizó apertura mediante plataforma TEAMS con Stephanie Lascarro, profesional del Servicio Comunidad de Cuidado. El delegado del 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 ___ PETICION ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): JUAN PEREZ	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): SU FIRMA	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
09	05	2025	4	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: DIANA CASTILLO	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: SU FIRMA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS: JENNYFER PAOLA MURILLO LOZANO Correo: JPMURILLO@SDIS.GOV.CO Tel: 305 751 7695	Se realizó apertura mediante plataforma TEAMS con Stephanie Lascarro, profesional del Servicio Comunidad de Cuidado. El delegado del SDQS se encuentra en Nivel Central. En la apertura se encontraron 2 quejas, 1 felicitación, 1 petición
				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 _X_ RECLAMO ____ FELICITACIÓN _X_ SUGERENCIA ___ PETICION _X_ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): JUAN PEREZ	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): SU FIRMA	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS: 1111112025, 2222222025, 3333332025, 4444442025	

En caso de no encontrarse escritos durante la apertura del buzón, el formato debe diligenciarse conforme con el primer ejemplo presentado. En la casilla “No. Escritos encontrados” debe registrarse el número 0.

Por el contrario, si se encuentran escritos, el formato debe diligenciarse siguiendo el segundo ejemplo. La persona designada del SDQS es Jennyfer Murillo, y se debe registrar su nombre completo, correo electrónico y número de teléfono, tal como se muestra en el ejemplo. Siempre que se designe un nuevo profesional del SDQS, esta información deberá ser actualizada en el formato. En la casilla de “tipología del requerimiento” se debe marcar una X, no se deben usarse números.

Para ambos casos, en el campo que corresponde a la firma del servidor público, se

debe diligenciar: “ver asistencia TEAMS”. La única casilla que deberá permanecer

vacía es “número de requerimiento en el SDQS”, hasta tanto la persona designada del SDQS asigne el número a la petición encontrada.

Finalmente, en la casilla de observaciones, deberá registrarse la información exactamente como aparece en los ejemplos presentados.

Una vez realizada la apertura del buzón, en caso de encontrar escritos, estos deben ser enviados el mismo día a los correos electrónicos de Camila Alejandra Montilla: (cmontillam@sdis.gov.co) y Stephanie Lascarro (slascarro@sdis.gov.co). Se solicita que el envío se realice a ambos correos.

En caso de que una persona mayor radique una petición directamente a un profesional o a la coordinación del centro, esta debe contar con una fecha de recibido y, posteriormente, ser enviada a los correos electrónicos ya mencionados. Lo mismo aplica para las peticiones verbales, las cuales deben formalizarse como peticiones escritas para garantizar una respuesta formal.

Otro de los cambios implementados para la presentación de esta información fue la eliminación de la ayuda de memoria y los registros fotográficos de la apertura. Esta decisión se tomó debido a que la información contenida en la ayuda de memoria y en el Formato FOR-ATC-009 era la misma. Esta información era solicitada para la revisión por parte del equipo de apoyo a la supervisión; sin embargo, tras confirmarse con ellos que ya no era necesaria, se decidió eliminar este requisito.

Siendo así, en el correo electrónico, se debe enviar un solo archivo en formato PDF que incluya:

- Formato FOR-ATC-009
- Asistencia de TEAMS
- Escrito(s) encontrado(s) durante la apertura

Además, en el cuerpo del correo electrónico que se envíe debe contener la siguiente información: Nombre completo y cédula de la persona mayor, dirección física o electrónica, descripción de la petición (en caso de no ser de fácil entendimiento).

Para el caso de las felicitaciones: En caso de que el centro no envíe el escrito el mismo día, deberá dar respuesta a la solicitud. La respuesta debe enviarse en formato PDF al peticionario por correo electrónico y, simultáneamente, enviarse también a la SDIS. Además, la respuesta deberá subirse al Drive correspondiente para su registro.

Entonces, cuando la unidad operativa abra el buzón y encuentre escritos, el centro debe enviar la información a Alejandra Montilla o a Stephanie Lascarro. Posteriormente, las profesionales responderán a ese correo con el número de

requerimiento y su número de respuesta. Excepto las felicitaciones, las cuales solo llevarán el número de requerimiento SDQS.

- El número de requerimiento es el número con el que se registra la petición en el SDQS. Se identifica porque comienza con varios números y termina con la vigencia actual; por ejemplo, 123456**2025**.
- El número de salida es el número de respuesta de esa petición. Se reconoce porque comienza con la letra S, seguida de la vigencia actual, y termina con varios números; por ejemplo: **S2025**123456.

Se recordó la organización que deben tener los centros de la gestión de las aperturas del buzón, relacionados a continuación:

- Carpeta 1: formatos ayudas de memoria y sus respectivos formatos de apertura de buzón.
- Carpeta 2: todos escritos encontrados de buzón (anónimos, quejas de familiares, quejas de talento humano).
- Carpeta 3: felicitaciones encontradas en buzón.

Nota: Las PQRS que hayan sido interpuestas por algún participante de la Comunidad de Cuidado, deben ir archivadas en la historia social de la persona mayor. Los números de salida van puestos en lápiz en la petición que puso la persona mayor.

Por último, se mostró un ejemplo de cómo presentar la asistencia de TEAMS, la cual debe llevar un título, los nombres de los participantes, la hora de inicio y finalización.

SOCIALIZACIÓN DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN

Seguidamente, se mostró a los profesionales que, entre enero y abril de 2025, solo un centro envió el formato que indica que la unidad operativa está realizando la socialización de los canales de interacción a las personas mayores participantes del Servicio Comunidad de Cuidado.

ORGANIZACIÓN DE LAS APERTURAS

Teniendo en cuenta que el acompañamiento en la apertura del buzón de sugerencias estará a cargo solamente de Alejandra Montilla y Stephanie Lascarro, se estableció que las aperturas se realizarán los jueves y viernes en la jornada de la tarde, destinando un lapso de 15 minutos para cada unidad operativa.

Siendo así, Alejandra Montilla acompaña la apertura de los siguientes centros:

	PROFESIONALES	CORREOS	DÍA APERTURA	HORA APERTURA
CAMINOS DE VIDA	LUZ ADRIANA ORTIZ TELLEZ (PS) VIVIANA PAOLA DIAZ (TS)	cdcpsicologiacaminos@gmail.com psicologiacaminos2025@hotmail.com	JUEVES	2:00PM
CLARITA SANTOS	JOHANNA YANES (TS)	cc-hogarclaritasantos-9582@outlook.es	JUEVES	2:15PM
NAZARETH CHINAUTA	DIANA RUIZ (TS) JIMENA QUEVEDO (PS) NANCY BRITEL (PS) NICOL PEREZ (TS)	psicologiahn2@tecnologicodelsur.edu.co tsocialhn2@tecnologicodelsur.edu.co gerontologiahn@tecnologicodelsur.edu.co	JUEVES	2:30PM
EL BOSQUE	LUZ AIDA CONTRERAS (GERO) NYDIA GARCIA	gerontologiabosquepopular@outlook.com psicologiaccbosque@hotmail.com	JUEVES	2:45PM
FUNZA	DIEGO MARTINEZ (PS) MYRIAM ROMERO (TS) DAYANNA XX (GERO)	comunidadcuidadocorazoninmaculadofunza9579@hotmail.com	JUEVES	3:00PM
GOLONDRINAS	DANIELA CRISTANCHO (TS) NANCY ROJAS (PS)	trabajosocialgolondrina@gmail.com psicologiagolondrina1@gmail.com	JUEVES	3:15PM
LA FORTUNA	JOHANNA PARRA (TS)	cclafortuna8133@gmail.com	JUEVES	3:30PM
FRANCISCO Y CLARA	PAOLA ACOSTA (TS) JENNY FARIAS (TS) BLANCA NUÑEZ (TS)	trabajosocialhfc@gmail.com	VIERNES	2:00PM
TIERRA DEL SOL	OSCAR GUILLEN (TS) RINA MILENA CASTILLO (PS)	ccctierradelsol@gmail.com	VIERNES	2:15PM

Por su parte, Stephanie Lascarro acompaña la apertura de los siguientes centros:

	PROFESIONALES	CORREOS	DÍA APERTURA	HORA APERTURA
CASA SANTA MARIA	CAMILA RIVERA (TS) CAMILA VARON (PS) MYRIAM CANTOR (GERO)	CAMILA (PS) camilavaron1704@gmail.com CAMILA (TS) camilarivera.ts@gmail.com MYRIAM cantorcortesmyriam@gmail.com	JUEVES	2:00-2:14PM
CHIPAQUE	KAREN CAPERA (TS) TATIANA RODRIGUEZ (GERO) JENNYFER SAAVEDRA (PS)	remapaztschipaque@gmail.com gerontologiachipaque@gmail.com chipaquepsicologia@gmail.com	JUEVES	2:15-2:29PM
MACARENA	ESTELA RUBIANO (TS)	lamacarenatrabajosocial@gmail.com	JUEVES	2:30-2:44PM
ROBLES	TATIANA NOMESQUI (TS) LIZETH CERQUERA (GERO) DIKSON TORRES (PS)	cc-losrobles-9664@hotmail.com gerontologa94@gmail.com psicologiaintegralhumana@hotmail.com	JUEVES	2:45-2:59PM
CASA NOSTRA	YADIRA MARTINEZ (TS) JENNYFER VELASQUEZ (GERO) LEDI CASTRILLON	tsocialcn@tecnologicodelsur.edu.co gerontologiacn@tecnologicodelsur.edu.co psicologiacn@tecnologicodelsur.edu.co	JUEVES	3:00-3:14PM
BELLO HORIZONTE	GLORIA GUERRERO (GERO) SERGIO SANCHEZ (PS) DIANA CASTILLO (TS)	GLORIA: glogue1003@gmail.com SERGIO: sergiosanchezpsicologo@outlook.com DIANA: dcastillov@sdis.gov.co	VIERNES	2:00-2:14PM
BRISAS	ALEJANDRA GARRIDO (TS) ANDREA MENGUAL (PS)	tscafami@gmail.com cc-lasbrisas9666@hotmail.com	VIERNES	2:15-2:29PM
SAISAMA	MIGUEL CAÑÓN (TS) MARIA FERNANDA VILLAMIZAR (PS) MARIA ADELAIDA VELOZA (GERO)	cc-hogarsanjosesasaima-9580@outlook.com	VIERNES	2:30-2:44PM
SAN JOSE	JOHANNA MESA (PS) ZULAY ROJAS (TS)	mesacameloj@gmail.com sanjosepsicologia02@gmail.com sanjosetrabajosocial@gmail.com	VIERNES	2:45-2:59PM
SARAMITA	EDUIN AYALA (PS) DIANA CARVAJAL (COORD.)	cc-sanjosesaramita-9581@outlook.com psicosaramita@gmail.com	VIERNES	3:00-3:14PM

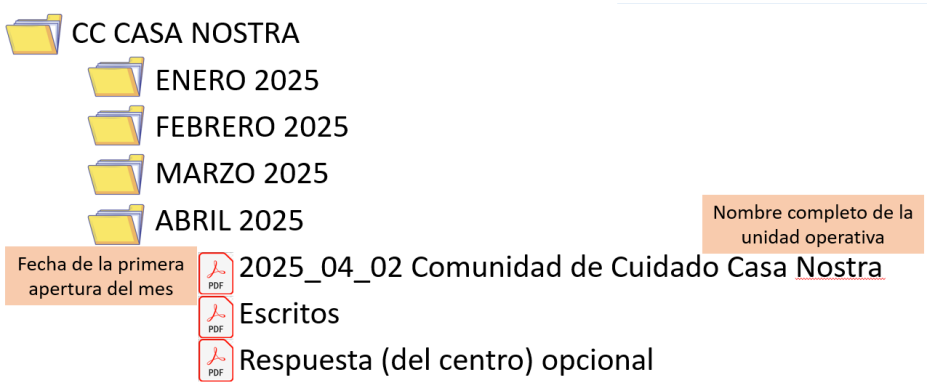
A partir de junio, solo se recibirán correos por parte del centro cuando se evidencie un escrito en las aperturas del buzón.

REPORTE DRIVE

A continuación, se informó sobre el cambio del drive hacia un drive institucional. Se estableció que el cargue de los FOR-ATC-009 y sus asistencias de TEAMS debe

realizarse como fecha máxima hasta el 5 día del mes.

La información cargada en Drive debe presentarse de la siguiente manera:



Además, se presentó a los profesionales el reporte de la revisión a los formatos de apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) cargados en el drive respectivo.

ESCRITOS REGISTRADOS EN LOS FORMATOS APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS VIGENCIA 2025

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
CAMINOS DE VIDA	0	0	0	0	0
CLARITA SANTOS	1	0	0	1	2
CHINAUTA	2	0	0	1	3
EL BOSQUE	5				5
FRANCISCO Y CLARA	0	0	0	0	0
FUNZA	1	0	1	0	2
GOLONDRINAS	1	1	1	1	4
LA FORTUNA	0	1	1	1	3
TIERRA DEL SOL	0	1	0	1	2
BELLO HORIZONTE	0	0	0	0	0
BRISAS	2	9	3	0	14
CASA NOSTRA	1	0	0	5	6
CASA SANTA MARIA	4	0	2	2	8
CHIPAQUE	1	1	0	2	4
MACARENA	0	0	4	1	5
ROBLES	0	0	0	3	3
SAISAMA	1	0	0	1	2
SAN JOSE	0	0	0	0	0
SARAMITA	2	4	1	0	7
	21	17	13	19	70

Evidencia para informe mensual para el equipo de apoyo a la supervisión:

Cuando se cargue la información al drive (mes a mes), el centro debe enviar un

correo (desde el correo institucional) de la siguiente manera:

PARA: cmontillam@sdis.gov.co y slascarro@sdis.gov.co
ASUNTO: CONSOLIDADO APERTURAS MES XXX DE 2025 CC XXX
CUERPO DEL CORREO:
Me permito informar que el consolidado de los formatos FOR-ATC-009 de las aperturas del buzón de sugerencias del mes XXX de 2025 de la Comunidad de Cuidado XXX se encuentran cargados en el drive correspondiente.
Quedamos atentos a las observaciones.
PANTALLAZO DEL DRIVE

Nombre y perfil del profesional que reporta.

De esta manera, Alejandra y Stephanie, según la distribución realizada, deberán responder el correo (por orden de llegada) indicando que la información cargada se encuentra correctamente diligenciada o si es necesario ajustarla.

La trazabilidad de estos correos será la evidencia enviada al equipo de apoyo a la supervisión.

Se anexa la planilla de asistencia de la Plataforma Microsoft TEAMS y captura de pantalla de la reunión virtual.

Siendo las 02:55 p.m. se da por finalizada la reunión del día de hoy.

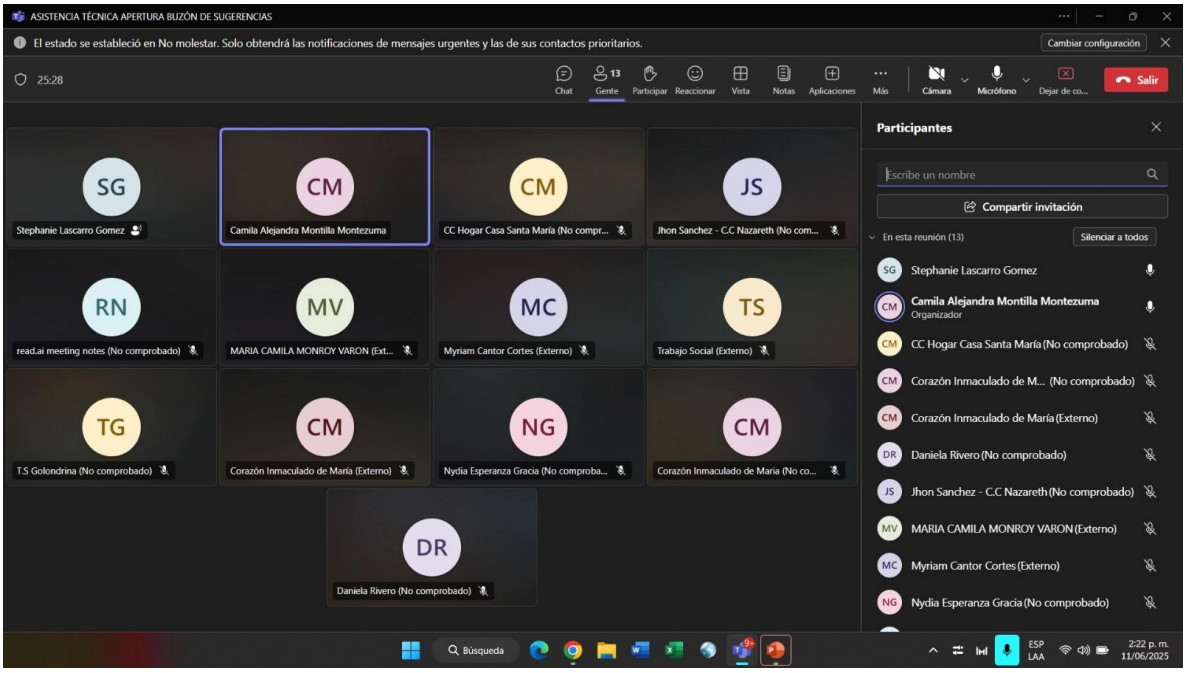
Asistentes

Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
Camila Alejandra Montilla	Contratista	Subdirección para la vejez
Stephanie Lascarro	Contratista	Subdirección para la vejez
Camila Varon	Psicóloga	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María
Myriam Cantor	Gerontóloga	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María
Camila Rivera	Trabajadora social	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María
Ximena Quevedo	Psicóloga	Comunidad de Cuidado Nazareth Chinauta
Diana Ruíz	Trabajadora social	Comunidad de Cuidado Nazareth Chinauta
Nicole Pérez	Trabajadora social	Comunidad de Cuidado Nazareth Chinauta
Jhon Sánchez	Gerontólogo	Comunidad de Cuidado Nazareth Chinauta
Daniela Cristancho	Trabajadora social	Comunidad de Cuidado Golondrinas
Nancy Rojas	Psicóloga	Comunidad de Cuidado

			Golondrinas
	Dayana Albarán	Gerontóloga	Comunidad de Cuidado Corazón Inmaculado de María
	Nydia García	Psicóloga	Comunidad de Cuidado El Bosque
	Daniela Rivero	Apoyo administrativo	Comunidad de Cuidado El Bosque

Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite
	No aplica.	No aplica.	No aplica.
Próxima reunión	No aplica.		
Elaboró	Camila Alejandra Montilla y Stephanie Lascarro		

CAPTURA DE PANTALLA DE LA REUNIÓN



ASISTENCIA TEAMS

1. Resumen						
Título de la reunión	ASISTENCIA TÉCNICA APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS					
Participantes que asistieron	15					
Hora de inicio	6/11/25, 1:56:33 PM					
Hora de finalización	6/11/25, 2:55:19 PM					
Duración de la reunión	58 min 45s					
Tiempo medio de asistencia	41 min 2s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de	Correo electrónico	Id. de partici	Rol
Camila Alejandra Montilla Montezuma	6/11/25, 1:58:50 PM	6/11/25, 2:55:19 PM	56 min 28s	cmontillam@sdis.gov.co	cmontillam@	Organizador
Stephanie Lascarro Gomez	6/11/25, 2:00:07 PM	6/11/25, 2:55:19 PM	55 min 11s	slascarro@sdis.gov.co	slascarro@s	Moderador
CC Hogar Casa Santa María (No comprobado)	6/11/25, 2:00:18 PM	6/11/25, 2:55:16 PM	54 min 58s			Moderador
read.ai meeting notes (No comprobado)	6/11/25, 2:00:18 PM	6/11/25, 2:55:19 PM	55 min			Moderador
Jhon Sanchez - C.C Nazareth (No comprobado)	6/11/25, 2:00:18 PM	6/11/25, 2:55:12 PM	54 min 53s			Moderador
MARIA CAMILA MONROY VARON (Externo)	6/11/25, 2:01:05 PM	6/11/25, 2:55:19 PM	54 min 13s	maria.monroy@reuvenschool.edu.co	maria.monro	Moderador
Myriam Cantor Cortes	6/11/25, 2:01:10 PM	6/11/25, 2:55:19 PM	54 min 8s			Moderador
Trabajo Social	6/11/25, 2:02:43 PM	6/11/25, 2:55:12 PM	52 min 29s			Moderador
T.S Golondrina (No comprobado)	6/11/25, 2:07:09 PM	6/11/25, 2:55:16 PM	48 min 6s			Moderador
Corazón Inmaculado de María (No comprobado)	6/11/25, 2:09:07 PM	6/11/25, 2:19:00 PM	9 min 52s			Moderador
Corazón Inmaculado de María	6/11/25, 2:11:30 PM	6/11/25, 2:27:26 PM	15 min 55s			Moderador
Nydia Esperanza Gracia (No comprobado)	6/11/25, 2:18:15 PM	6/11/25, 2:55:19 PM	35 min 27s			Moderador
Corazón Inmaculado de Maria (No comprobado)	6/11/25, 2:20:47 PM	6/11/25, 2:55:09 PM	34 min 22s			Moderador
Daniela Rivero (No comprobado)	6/11/25, 2:21:49 PM	6/11/25, 2:55:13 PM	33 min 24s			Moderador
Corazón Inmaculado de María Funza (No comprobado)	6/11/25, 2:30:06 PM	6/11/25, 2:31:12 PM	1 min 5s			Moderador