Fecha de ejecución:	05	09	2025	
Unidad Operativa:	Cuidado Transitorio Samper Mendoza.			
Componente de Atención:	Participación y Redes.			
Línea de Atención:	Participación		Profesional a cargo:	Paola Forero –Trabajadora Social
Nombre de la actividad:	Socialización Buzón de sugerencias.			

DESARROLLO DEL TEMA

OBJETIVO GENERAL

Promover la participación activa y el sentido de pertenencia de las personas mayores mediante la socialización del buzón de sugerencias, como herramienta de comunicación que les permita expresar sus opiniones, necesidades e ideas para la mejora continua del entorno y los servicios que reciben en el Centro de Cuidado Transitorio Samper Mendoza.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Informar a las personas mayores sobre la existencia, finalidad y funcionamiento del buzón de sugerencias como una herramienta para expresar sus opiniones, inquietudes y propuestas de mejora.

2. Desarrollar confianza y sentido de pertenencia, promoviendo un ambiente en el que las personas mayores se sientan escuchadas, valoradas y partícipes en la toma de decisiones relacionadas con la unidad operativa.

METODOLOGÍA

MOMENTO INICIAL	El Buzón de Sugerencias es un sistema de retroalimentación constante el cual nos permite conocer las opiniones, quejas, reclamos o felicitaciones de las personas mayores. La información allí obtenida se utiliza como elemento enriquecedor para el talento humano que ejerce las diferentes funciones asignadas de acuerdo a su perfil profesional pues permite evaluar o verificar como se están realizando algunos de los procesos para ir planteando soluciones, modificar acciones, aclarar dudas o realizar el trámite si es necesario en el menor tiempo posible.
MOMENTO CENTRAL	Se realiza actividad brindándole información a las personas mayores acerca de hacerle un buen uso de este mecanismo de justicia, se les aclara acerca del significado de Petición, Queja, Reclamo y Sugerencias, explicándole las diferencias en cada uno de los casos: Petición: Se utiliza para obtener información, realizar consultas. Quejas: Se utiliza cuando se tiene una atención inadecuada de parte de algún servidor público, o alguien de la entidad en general. Reclamo: Se utiliza cuando hay inconformidad con la prestación de un servicio o cuando hay ausencia de algún servicio. Sugerencias: Se realiza cuando se realizan cambios o mejoras a los trámites y a los servicios prestados. Felicitaciones: Se utiliza para agradecer por los servicios prestados y por la atención recibida.

MOMENTO FINAL	Se invita a las personas mayores a que además de las PQRS que realizan también es importante recibir felicitaciones, se motiva para que lo realicen, y a que hagan el correcto uso del buzón de sugerencias, además de informarles que este mecanismo se utiliza en varias entidades y que es muy importante para que la entidad genere plan de mejora, se le informa que en la institución se realiza la apertura frente a un referente de Integración Social, y junto a una persona mayor y guarda de seguridad, con el fin de que se verifique cada semana y poder darles respuesta lo más pronto posible, se les informa que esta apertura se realiza todos los viernes y que Secretaria de Integración Social debe dar respuesta a sus requerimientos.

RECURSOS	
* Personas mayores.	* Televisor.
* Talento Humano.	* Profesional en Trabajo Social.

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Las personas mayores participaron activamente de la actividad realizada, sensibilizándolos acerca del buen uso del buzón de sugerencias, se les refiere que también son importantes las felicitaciones ya que es reconocer de alguna forma nuestro trabajo como talento humano en la prestación del servicio.

Como resultados tenemos que del 100% de las personas mayores que asistieron al servicio del Centro Cuidado Transitorio Samper Mendoza, en la actividad Participó el 100%, lo que corresponde a 38 personas de 38 asistentes al servicio. Se usa el medio de evaluación donde s e observa que el 100% de las personas mayores refieren agrado, interés y motivación por el desarrollo de la actividad.

Logros: Se logró sensibilizar e involucrar activamente a las personas mayores en el uso del buzón de sugerencias, evidenciando un aumento en su participación y en la expresión de opiniones constructivas, lo que refleja una mayor apropiación del espacio y confianza en los canales de comunicación ofrecidos.

Dificultades: No se evidencian dificultades en el desarrollo de la actividad.

Registro Fotográfico	Nombre de la actividad
Responsable: Paola Forero Fecha: 05/09/2025	Socialización Buzón de Sugerencias.
	
	

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

FORMATO LISTADO INGRESO AL SERVICIO Y ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES

Nombre Unidad Operativa: CUIDADO TRANSITORIO DIA- NOCHE SAMPER MENDOZA — Fecha: 05-09-2025

Nombre del coordinador: IVON ANDREA CAMPOS REY — Jornada: Día: X Noche:

Nombre de quien registra el ingreso: Daniela Trujillo Cuellar.

ITEM	INGRESO A LA UNIDAD OPERATIVA						ASISTENCIA ACTIVIDADES			
	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION		NOMBRES	APELLIDOS	FIRMA	OBSERVACIONES	Nombre del Profesional: Hernando ortiz	Nombre del Profesional: Daniela trujillo	Nombre del Profesional: Daisa Cajamarca	Nombre del Profesional: Pedro Forero
	TIPO	NUMERO					ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4
							LINEA: Buenos Prácticas del cuidado	LINEA: Fortalecimiento de vínculos	LINEA: Movilizando Artística	LINEA: Participación
1	CC	19738704	Carlos Guillermo	Callejas Fuentes			NO	SI	SI	SI
2	CC	17804441	Salomon	Arevalo Vargas			NO	NO	SI	SI
3	CC	6496835	Guillermo	Betancourt Jepulveda			NO	SI	SI	SI
4	CC	19325658	Henry Urbano	Lopez.			NO	NO	NO	SI
5	CC	20296709	Maria Dolores del Carmen	Martin Novoa.			SI	NO	SI	SI
6	CC	19375947	Jorge Arturo	Veloza			SI	SI	SI	SI
7	CC	19178431	pablo Antonio	Garcia Forero			SI	SI	SI	SI
8	CC	8305010	Jaime de Jesus	Tirado Garcia			SI	SI	SI	SI
9	CC	19070938	Ernesto	Aponte Neira			SI	NO	SI	SI
10	CC	19165305	Carlos Alberto	Amaya Ramirez			SI	NO	SI	SI
11	CC	267320	Shuan Echang	Li			SI	SI	NO	SI
12	CC	13835307	Bernardo	Silva Lopez			SI	SI	SI	SI
13	CC	7522474	Jose Audrubal	Montenegro Peña			SI	NO	NO	SI
14	CC	6760729	Omar del Carmen	Calcedo			NO	NO	SI	SI
15	CC	19294091	Orlando	Osorio Toca.			SI	SI	SI	SI
16	CC	19365913	German Mauricio	Quintero Quintero			SI	NO	SI	SI
17	CC	12093676	Usondro	Aya Macias			NO	SI	NO	SI
18	CC	13447850	Luis Fernando	Hernandez Vera			SI	NO	SI	SI
19	CC	6655263	Jorge Eliecer	Peña Arenas			NO	NO	NO	SI
20	CC	19087125	Jesus Narciso	Rodriguez Portocarrero			NO	NO	NO	SI
21	CC	19417268	Luis Fernando	Moreno Sanchez			SI	NO	NO	SI
22	CC	19273572	Vidal Alberto	Rocha			SI	SI	SI	SI
23	CC	19277392	Fabio	Londoño		CC 19277392	SI	SI	SI	SI
24	CC	19176889	Gustavo Alfredo	Cabrales Restrepo			NO	SI	SI	SI
25	CC	10161055	Manuel Antonio	Cabrera Rubio		CC 10161057	NO	NO	SI	SI

Powered by CamScanner

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

FORMATO LISTADO INGRESO AL SERVICIO Y ASISTENCIA A LAS ACTIVIDADES

Código: FOP.PSS.525
Versión: 2
Fecha: Memo Memo 20240183223 05/07/2024
Página 1 de 1

Nombre Unidad Operativa: CUIDADO TRANSITORIO DIA- NOCHE SAMPER MENDOZA
Fecha: 05-09-2024
Nombre del coordinador: IVON ANDREA CAMPOS REY
Jornada: Día: X Noche:
Nombre de quien registra el ingreso: Daniela Trujillo - Lorena Giraldo

ITEM	INGRESO A LA UNIDAD OPERATIVA						ASISTENCIA ACTIVIDADES			
	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION		NOMBRES	APELLIDOS	FIRMA	OBSERVACIONES	Nombre del Profesional: Hernando Ortiz	Nombre del Profesional: Daniela Trujillo	Nombre del Profesional: Dalia Cajamarca	Nombre del Profesional: Fredy Forero
	TIPO	NUMERO					ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4
							LINEA: Buenas Prácticas del Envejecimiento	LINEA: Fortalecimiento Autonomía	LINEA: Movilizando Artísticamente	LINEA: Participación
26	CC	3020686	Jose waldo	Avila Muñiz			NO	SI	SI	SI
27	CC	19410225	Luis Alberto	Plaza Marin			NO	NO	NO	SI
28	CC	8667853	Jairo Gregorio	Padilla Pereira			NO	SI	SI	SI
29	CC	11337016	Marco Antonio	olaya lopez			SI	SI	SI	SI
30	CC	6158168	Jorge Eliecer	Garcia			NO	NO	SI	SI
31	CC	14959577	Jose Dolores	Lopez Gomez			SI	NO	SI	SI
32	CC	18390779	Isaias	Ramirez Morales			NO	SI	NO	SI
33	CC	93200631	Jose Agapito	Rodriguez Barreto			SI	SI	NO	SI
34	CC	70083602	Gustavo Alonso	Restrepo Perafan			NO	NO	SI	SI
35	CC	5013123	Ramon	Torres Cuellar	No firma		NO	NO	NO	SI
36	CC	2909611	Ramon Alfonso	Grobar Oviedo			NO	NO	SI	SI
37	CC	13876879	Luis Mariano	Zuñiga Gomez			NO	NO	NO	SI
38	CC	70055481	Dario enrique	Jimenez Bedoya			NO	NO	NO	SI
39	CC									
40	CC									
41	CC									
42	CC									
43	CC									
44	CC									
45	CC									
46	CC									
47	CC									
48	CC									
49	CC									
50	CC									

Powered by CamScanner