ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL FORMATO REGISTRO DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	Código: FOR-PSS-570 Versión: 1 Fecha: Memo I2022016490 – 13/05/2022 Pagina: 1 de 2

1. Servicio Social/Modalidad/Estrategia: Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores

1.1. Unidad Operativa/Lote/Zona: Centro comunidad de cuidado Tierra del Sol

1.2 Localidad: Usaquen

2. Linea: Participacion

2.1. Fecha de Ejecución:

19	9	2022	al	19	9	2022

2.2. Nombre del encuentro: Mecanismos de participacion Buzon de sugerencias

2.3. Acompañante social a cargo de la digitación: Rina Milena Castillo Pardo

3. DESARROLLO

3.1. OBJETIVO GENERAL

ESTABLECER ESTRATEGIAS MULTIDIMENCIONALES E INTEGRALES QUE ESTÉN ORIENTADAS A LA SUPERACIÓN DE CONDICIONES PARTICULARES DE LAS PERSONAS MAYOR CÓN EL PROPÓSITO DE PROMOVER EL DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA MANTENER Y FORTALECER LA AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA DE ESTA MANERA APORTAR A LA REALIZACIÓN ECOBIOPSICOSOCIALES DENTRO DEL MARCO DE DERECHOS Y RECONOCIMIENTO DE SU DIGNIDAD INDIVIDUAL, FAMILIAR Y SOCIAL.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar jornada de reconocimiento de los mecanismos de exigibilidad de derechos haciendo enfasis en la ubicación del buzon de sugerencias

3.3. METODOLOGÍA

Como parte del proceso establecido desde el eje Familia, participacion y redes, desde la linea de participacion, y dando respuesta al anexo tecnico con relacion a los procesos de exigibilidad de derechos en las personas mayores de modalidad severa, se requiere de la formulacion de estrategias en la que las personas mayores logren hacer un proceso de identificacon del buzon como la alternativa de dar a conocer sus quejas, reclamos y sugerencias.

3.3.1 MOMENTO INICIAL	Inicialmente se realiza una reflexion con las personas mayores en el que ellos como beneficiarios del servicio social, pueden dar a conocer sus inconformidades, quejas, reclamos e incluso dar a conocer los aciertos dentro de la prestacion del mismo. Teniendo en cuenta la modalidad en la que las personas mayores se encuentran segun su severidad por las patologias y antecedentes, se hace enfasis especialmente en la ubicación geografica del buzon de sugerencias dentro de las instalaciones de la comunidad de cuidado.
3.3.2. MOMENTO CENTRAL	La jornada se realiza el dia lunes 19 de septiembre dentro de las instalaciones de la comunidad de cuidado. Se inicia con un reflexion en el que las personas mayores pueden expresar que situaciones generan inconformidad con relacion a la prestacion de servicios dentro de la comunidad de cuidado. Se invita para que las personas mayores puedan expresar de manera libre y espontanea estas situaciones, permitiendose la participacion activa. Posteriormente se comenta con las personas mayores, cuales son los mecanismos de exigibilidad de derechos a los que puede acudir cualquier ciudadano Colombiano, dentro de ellos se contemplan el derecho de peticion, la accion de tutela, la accion popular, la accion de grupo, entre otros mecanismos, todos ellos se establecen como herramienta en la proteccion y garantia de los derechos de los ciudadanos y al que podemos acceder sin ningun tipo de barrera de acceso. Estando contemplado en el derecho al acceso a la justicia definido en la dmencion vivir sin humillaciones de la politica publica social para el envejecimento y la vejez.
3.3.3. MOMENTO FINAL	Finalizando el proceso de reflexion y teniendo en cuenta las condiciones especiales de las personas mayores de la comunidad de cuidado en el que el ejercicio de comprension es de muy pocos actores, se enfatiza en la ubicación geografica del buzon de sugerencias como alterativa de participacion y herramienta para dar a conocer su sentir frente a la prestacion del servicio dentro de las instalaciones de la comunidad. Este momento tambien permite identificar que a pesar de la comprension de algunas de las personas mayores, no es de facil uso esta herramienta teniendo en cuenta que la mayor parte de ellos no leen, ni escriben o quienes lo hacen presentan algun tipo de limitacion que impide poder hacer uso del mismo.

3.4.RECURSOS

Buzon de sugerencias	

4. EVALUACIÓN DEL ENCUENTRO

La actividad se realiza en un espacio de tranquilidad, adecuado y ambientado para el proceso, cerca al lugar en donde se ubica el buzon de sugerencias dentro de las instalaciones de la comunidad de cuidado.

Una minoria de los asistentes a la actividad, reconocen los distintos mecanismos de exigibilidad y proteccion de los derechos.

Se enfatiza en que el buzon a pesar de ser una herramienta identificada dentro de las instalaciones de la comunidad, no es de facil acceso para las personas mayores, ya que muchos no leen, ni escriben o en el caso de otras sus limitaciones fisicas impiden hacer uso del mismo. por lo que se minimiza la importancia del uso del buzon de sugerencias.

Se recalca que el buzon de sugerencias se convierte en la herramienta mas importante dentro de la comunidad de cuidado como estrategia de exigibilidad de derechos, algunas personas mayores, consideran de mayor importancia que se logre dar respuesta a las inconformidades al ser expresadas de forma verbal, sin necesidad de hacer uso del buzon, por las condiciones anteriormente expuestas.

Fecha de evaluación del encuentro: 19 de Septiembre de 2022

Nombre del profesional que evalúa: Rina Milena Castillo Pardo

EXIGIBILIDAD DE DERECHOS – BUZON DE SUGERENCIAS





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA	Código: FOR-GD-023 Versión: 0 Fecha: Memo I2020035152 – 17/12/2020 Página: 1 de 2

Tema: Mecanismos Exigibilidad de derechos Lugar: Tierra de Sol Fecha y hora: (18/09/2022)/19/09/2022
Buzon de sugerencias

Ítem	Nombres y Apellidos	Documento de identidad	Entidad o Dependencia	Rol / Cargo	Correo electrónico	Teléfono y Ext. / Celular	Firma
1	Ester Anzola.	21116690	CCC Tierra de Sol	Participante			Ester
2	Clara Ines Diaz	41430645	CCC Tierra de Sol	Participante			
3	Beatriz Moreno	41510046	CCC Tierra de Sol	Participante			
4	Sol Rocio Cuenca	1032411850	CCC TierradeSol	Coordinadora	comunidad ciudadelaterradesol@gmail.com	3016222	
5.	Rina Mitenciths	37625973	CCC Tierra de Sol	Portera	rmcastlp76@gmail.com	3132124720	

Tratamiento de datos personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de la SDIS no divulgar información alguna en propósito diferente a la de este registro so pena de las sanciones legales a que haya lugar de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.