ACTA N°038

FECHA: Bogotá, 22 de abril de 2023

HORA: 02:30pm- 03:00pm

LUGAR: Comunidad de Cuidado Tierra del Sol

TEMA: Eje de atención: “Familia, participación, redes y convivencia”, Línea de atención “Participación”, Títulode la actividad: Socialización buzón de sugerencias.

ASISTENTES:

Planilla de asistencia.

ORDEN DEL DÍA:

1. Introducción
2. Objetivos
3. Metodología
4. Materiales
5. Retroaliment

   ación

DESARROLLO:

1. **Introducción:** Se desarrollan espacios con las personas mayores donde se hace importante socializar las normas que regulan la prestación del servicio social dentro de la Comunidad de Cuidado Tierra del Sol, dentro de estas normas se encuentra la línea para PQRSD de la secretaria de integración social a través de la línea yo opino, sistema que permite a las personas mayores a través de diferentes canales dar a conocer dudas inquietudes y necesidades de su proceso de vida institucional, así mismo dar a conocer situaciones especificas que afectan su tranquilidad y dignidad como ser humano.

2. Objetivos:

- Socializar con las personas mayores la funcionalidad del buzón de sugerencias el cual se encuentra en el ingreso de la Comunidad de cuidado.
- Generar un espacio de dialogo y conversación donde las personas mayores puedan reconocer a través de la socialización el instructivo canales de interacción para la atención de la ciudadanía.

3. Metodología:

Se convoca a las personas mayores de la comunidad de cuidado al espacio de la sala de televisión en donde se trabajo el tema relacionado al buzón de sugerencias, formato de apertura de buzón y el instructivo canal de interacción para la atención a la ciudadanía (formato yo opino).

Se inicia la actividad reuniendo a las personas en la sala de televisión, organizándolas a manera de salón de clases, realizando en un primer momento una dinámica lúdica que permitiera involucrar a las personas mayores en el espacio de socialización, la actividad desarrollada se llama movimientos de gimnasia cerebral el cual consiste en una serie de movimientos articulados que benefician el mantenimiento cognitivo de las personas mayores.
En la actividad central se explica a todas las personas presentes la importancia de reconocer las rutas de atención con las que cuenta la Secretaria Distrital de Integración Social a fin de conocer cada una de las necesidades de las personas atendidas dentro de la comunidad y la ciudadanía en general.

Dentro de las temáticas abordadas se socializa a las personas mayores el formato de apertura de buzón de sugerencias, indicando y explicando la forma de diligenciamiento y los actores que intervienen en el mismo a fin de garantizar la transparencia y el correcto uso de los protocolos; para complementar esta socialización del formato se informa a las personas mayores la ubicación de l buzón de sugerencias, los formatos que tienen (formato yo opino) y los diferentes proceso llevados a cabo para la radicación de PQRSD, así mismo se hacen las recomendaciones de rutas que permitan abordar situaciones problemas dentro de la comunidad de cuidado.

Para finalizar se socializa el instructivo canal de interacción para la atención de la ciudadanía, comenzando desde el glosario con sus diferentes términos entre los que se encuentran los siguientes:

Canal, calidez, centro de relevo, ciudadano/a, claridad, coherencia, consulta, dependencia, derecho de petición, derecho de petición de interés particular, designados, felicitación, petición entre otros términos que componen los PQRSD, adicionalmente se explican los canales de atención que pueden utilizar los ciudadanos a fin de dar a conocer sus opiniones:

- Canales presenciales
- Telefónico
- Medio escrito
- Medio verbal
- Medio buzón de sugerencias
- Medio centro de relevo

Al finalizar la socialización se informa a las personas mayores que todas las que deseen manifestarse a través de estos canales pueden solicitar la información, ayuda y asistencia para los mismos de parte del personal de la comunidad, siempre y cuando se realice un proceso pertinente y adecuado.

4. Materiales:

Los materiales utilizados para el desarrollo de la actividad fueron el espacio de la sala de televisión, sillas, mesas, personas mayores, recurso humano, formato apertura de buzón de sugerencias, instructivo canales, formato yo opino, ubicación del buzón con sus respectivos elementos.

5. Retroalimentación:

Este proceso de socialización con las personas mayores, permitió un ejercicio bastante interesante donde los participantes lograron referiré algunas situaciones especificas en relación a la prestación de los servicios dentro de la comunidad, entre algunas opiniones se encuentras las siguientes:

- Algunas personas mayores mencionan sentirse agradecidos con la SDIS por la atención prestada.
- Personas mayores manifiestan su interés por radicar felicitaciones.
- Otras personas mayores refieren el deseo de que algunos alimentos tengan más contenido de sal.
- En general las personas asistentes al espacio de socialización reconocen la función del buzón de sugerencias dentro de la comunidad.

Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución
Continuar garantizando espacios con las personas mayores que permitan apropiarse de conceptos en relación a conocer dudas, inquietudes y necesidades.	Oscar Guillen C.	Durante el proceso.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
OSCAR GUILLEN CARDONA	TRABAJADOR SOCIAL	CCC TIERRA DE SOL	Oscar Guillen C.
RAQUEL PINTO SANCHEZ	COORDINADORA	CCC TIERRA DE SOL	

Anexos: Fotografías, listado de asistencia.

Elaboró: Oscar Ivan Guillen Cardona

Powered by CamScanner

SOCIALIZACIÓN BUZÓN DE SUGERENCIAS.
22 DE ABRIL DE 2023





