ACTA N° 48

FECHA: Bogotá, enero 29 de 2023

HORA: 10:00 a.m. – 10:30 a.m.

LUGAR: Plataforma Teams

TEMA: Cualificación en buzón de sugerencias CCC Caminos de Vida y Francisco y Clara

ASISTENTES: Planilla de asistencia.

ORDEN DEL DÍA:

1. Información de la apertura del buzón en los CCC, Socialización del Instructivo Canales de interacción para atención de la ciudadanía INS-ATC- 001
2. Socialización Formato Apertura buzón de sugerencias FOR-ATC-009
3. Compromisos

DESARROLLO:

1. Se inicio la reunión con el saludo y presentación de las profesionales. Seguidamente Alejandra informa que los formatos se encuentran en el mapa de procesos, a continuación, presenta:
    - Canales de atención: presencial, virtual y telefónico contáctenos y por video llamada.
    - Se indica que la apertura del buzón se debe realizar semanalmente, y se debe diligenciar el formato en su totalidad, se debe contar con tres personas a la hora de la apertura, una persona mayor consiente de lo que se está haciendo, el profesional del centro y un apoyo de nivel central que para el caso de ustedes es el padrino del centro.
    - Entregar las peticiones encontradas en el buzón al SDQS o al correo camontilla@sdis.gov.co, para que se les brinde respuesta oportuna, cabe aclarar que cuando son tramites por convivencia los cuales se pueden solucionar en el centro se debe realizar allí; así mismo se resalta que dichas peticiones, solicitudes, quejas o

reclamos, no son motivo de recriminación para las personas mayores ya que nosotros somos prestadores y garantes de un servicio de calidad. Si la persona mayor no cuenta con teléfono o correo electrónico para recibir la respuesta, esta será enviada al correo del centro y ustedes deben brindarle esta información a la persona mayor.

Es importante enviar el escrito que se encuentre en el buzón, aun cuando haya sido respondida por el centro para conocimiento de nosotros.

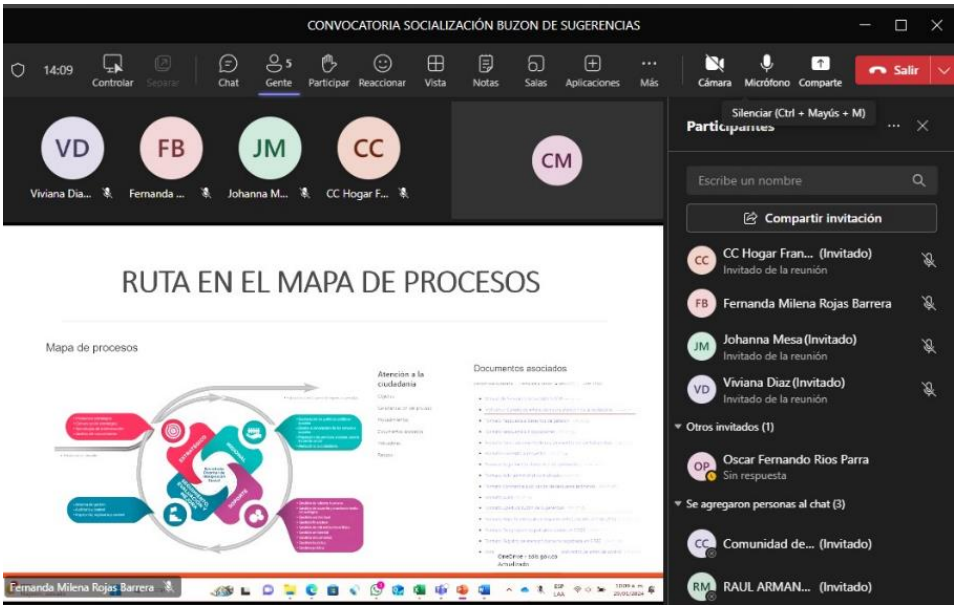
2. Socialización Formato Apertura buzón de sugerencias FOR-ATC-009, Fernanda informa como diligenciarlo:

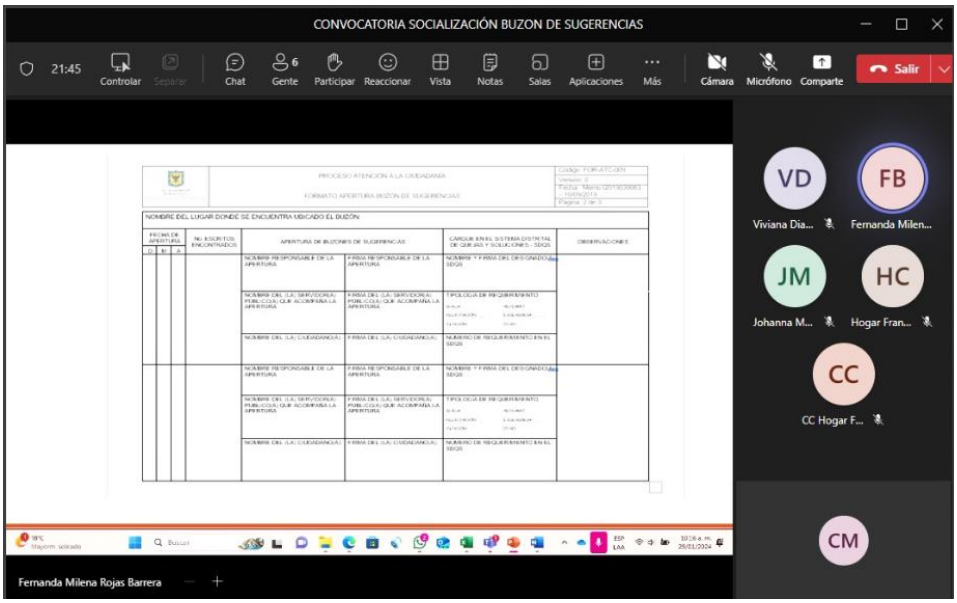
   • Relacionar el número de escritos que se encontraron en el buzón, o si no se encontraron igual diligenciarlo.
   - Diligenciar el nombre del responsable de la apertura ya sea el trabajador social, el contratista o servidor público es el apoyo a la supervisión con su respectiva firma.
   - Nombre y firma del servidor público o contratista que acompaña la apertura del buzón.
   - Nombre y firma de la persona mayor que acompaña la apertura del buzón, en lo posible no sea siempre la misma persona
   - Fecha y lugar donde se encuentra el buzón
   - Especificar el tipo de escrito encontrado: queja, reclamo, solicitud, sugerencia, felicitación.
   - Observaciones si las hay.
   - Importante que el formato que se diligencie sea uno por mes, dado que se requiera otro se debe añadir.

Alejandra informa que, para el mes de febrero de 2024, se debe realizar la socialización de los canales de comunicación que tiene la SDIS a las personas mayores con el fin de que lo conozcan, y solicita enviar la evidencia de esta socialización a través de correo electrónico a cmontilla@sdis.gov.co y fmrojas@sdis.com.co, debe contener el acta, listado y/o fotos de la socialización.

3. Compromisos:
   - Para el mes de febrero cada uno de los centros debe realizar la socialización del instructivo a las personas mayores, el acta producto de la actividad debe contener registro fotográfico como evidencia, y se debe enviar a los correos cmontilla@sdis.gov.co y fmrojas@sdis.com.co a más tardar el día 25 de febrero de 2023.

- Una vez culminado el mes, los centros deben hacer él envió de las actas de apertura del buzón de todo el mes a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente, con los respectivos formatos diligenciados a los correos cmontilla@sdis.gov.co y fmrojas@sdis.com.co.







Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

Socialización de los canales de comunicación a las personas mayores por parte de cada uno de los centros en este mes de febrero	CCC asistentes a esta reunión	Febrero
Envió actas de apertura del buzón del mes anterior, durante los siguientes 5 días hábiles del mes	CCC Caminos de Vida y Francisco y Clara	Todos los meses

CONNVOCATORIA. N/A

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Camila A. Montilla	Contratista	Sub. Vejez	
Fernanda Milena Rojas	Contratista	Sub. Vejez	

Elaboró: Fernanda Milena Rojas – Profesional Subdirección para la Vejez.