# ACTA N° 372 - 2023

FECHA: Bogotá, Septiembre 29 de 2023

HORA: 10:00 AM – 11:00 AM

LUGAR: Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra

TEMA: Apertura Buzón de Sugerencias

ASISTENTES: Paola Andrea Forero Ceballos – Trabajadora Social / Adriana del Pilar Amórtegui – Coordinadora.

ORDEN DEL DÍA:

1. Introducción de la actividad.
2. Objetivo de la actividad.
3. Recursos
4. Compromisos.
5. Anexos

DESARROLLO:

**Introducción de la actividad:** 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.

Inicia con el diligenciamiento del formato de sugerencias, allí la persona mayor indicara si es una queja, sugerencia o felicitación u otro comentario que desee dejar depositado en el buzón de sugerencias.



Powered by CamScanner

**Objetivo de la actividad:**

Revisar las sugerencias diligenciadas en los formatos y depositadas en el buzón de sugerencias, para evaluar si son procedentes como quejas, sugerencias o felicitaciones. Se debe enviar semanalmente acta y formato de apertura buzón de sugerencias a Secretaria Distrital de Integración Social y ellos darán respuesta en un término no superior de quince (15) días hábiles, informando por oficio a los acudientes o beneficiarios, del direccionamiento de su queja, sugerencia o felicitación.

Termina con la respuesta dada al ciudadano o comunidad, que formuló la sugerencia, queja, felicitaciones u otros.

**Desarrollo de la actividad:**

En el mes de septiembre a la fecha de apertura del Buzón realizada el día 29 de septiembre de 2023, en compañía virtual por la supervisora Diana Marcela Ramírez Peña de Secretaria de Integración Social y de la ciudadana Cindy Fernanda Díaz se evidencian 2 documentos por parte del talento humano de la institución, se anexan dichos documentos a la presente acta.

**Recursos:** Cámara del celular, internet, correo electrónico.

**Compromisos:**

| Compromisos | Responsables | Fecha de Ejecución |
|---|---|---|
| | | |

CONVOCATORIA: No aplica



Powered by CamScanner

En constancia de lo anterior firman:

| Nombres y Apellidos | Cargo o Tipo de vinculación | Dependencia | Firma |
|---|---|---|---|
| Paola Andrea Forero Ceballos | Trabajo social | Hogar Casa Nostra | Paola A. Forero C. |
| Adriana del Pilar Amortegui | Coordinadora | Hogar Casa Nostra | |
| Diana Marcela Ramírez Peña | Supervisora | SDIS | Diana Ramirez |

Anexos: Registro fotográfico de apertura buzón de sugerencias y documentos encontrados.

Elaboró: Trabajo social.



Powered by CamScanner

**REGISTRO FOTOGRAFICO**






Bogotá, septiembre 26 de 2023

**Señores:**

Adriana del Pilar Amórtegui

Coordinadora Hogar Casa Nostra.

Padre, Abelardo serrano

Representante Legal Instituto Tecnológico del Sur

Señores SDIS

Buzón de mensajes

Me dirijo a ustedes a fin de dar claridad de las expresiones mencionadas en documentos anónimos que fueron colocados en el buzón de sugerencias de la Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra, en los que se me acusa de haberme referido al personal de auxiliares de enfermería como "inútiles" en el desarrollo de una actividad el día 15 de septiembre del presente año en horas de la tarde.

En reunión realizada el día 25 de septiembre con el grupo de auxiliares de enfermería que laboró en dicho turno, jefe de enfermería, gestor ambiental, fisioterapeuta y Coordinadora de la Comunidad de Cuidado, se socializaron los hechos ocurridos el día antes mencionado, frente a los cuales me negué a aceptar la acusación, ya que mi moral y respeto hacia quienes me acompañan en mi entorno laboral y/o familiar no me dan para denigrar, ni menospreciar de esa manera a los seres humanos.

Respeto los puntos de vista de quienes asistieron a la reunión al igual que la acusación que hace en mi contra el auxiliar de enfermería Manuel Vargas, quien me atribuye expresiones y conductas que a mi modo de ver son calumnias que realmente menosprecian la reputación de mi persona y denigran mi imagen.

Así mismo le hago saber a ustedes, que las directrices y orientaciones dadas en la reunión se acataran, en pro del bienestar de las personas mayores y el trabajo mancomunado de las diferentes áreas que conforman el grupo de talento humano de la Comunidad de Cuidado, a fin de promocionar la sana convivencia de las diferentes partes.

Sin otro particular me despido de ustedes agradeciendo su atención.

Cordialmente,

Claudia Esperanza Torres Sosa

Gerontóloga

T.P. 52047593

Powered by CamScanner

Bogotá D.C, septiembre 28 de 2023

Señores
**PADRE ABELARDO SERRANO**
Representante Legal Instituto Tecnológico del Sur
**TERESA GÓMEZ**
Coordinadora de Recursos Humanos
**ADRIANA DEL PILAR AMÓRTEGUI**
Coordinadora Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra
**SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL**
Buzón de Mensajes.

Señores un cordial saludo, esperando que todas sus cosas anden muy bien.

Quiero dirigirme a ustedes con el fin de hacer precisión a las comunicaciones que fueron dejadas por parte de personas anónimas en el buzón de sugerencias de la Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra, en los cuales me han acusado de malos tratos al personal en comentarios como "inútiles" al personal de enfermería que estuvieron en el turno del 15 de septiembre de 2023 en la jornada de la tarde.

En la reunión que se sostuvo el pasado 25 de septiembre con las personas que hicieron parte de este turno, jefe de turno, coordinadora, gestor ambiental y gerontóloga tuvimos la oportunidad de socializar lo ocurrido, a los cuales las justificaciones de este personal no fueron claras y contundentes para dar soporte a dichas afirmaciones dejadas en este buzón, para lo cual manifiesto mi inconformidad por dejar en un documento cosas a partir de suposiciones tratan de dañar mi imagen como profesional así como se quiso hacer con la gerontóloga a lo cual negamos de manera contundente lo sucedido.

Así mismo durante el desarrollo de la reunión, el personal de enfermería manifestó que han recibido de mi parte malos tratos en mi forma de expresarles las cosas cuando de manera cordial les he solicitado algo a lo que también me niego profundamente, ya que siempre me he dirigido a ellos con respeto sin que falte "un por favor". Para dar soporte a esto, se les preguntó durante este espacio en qué situaciones exactas había ocurrido esto a lo cual no dieron ninguna justificación de peso para lanzar dichas acusaciones. Dicho esto, pienso que por mi forma de ser, gesticular o hablar no se les está faltando al respeto. Creo que la forma de expresarse de una persona no debe ser juzgada, pues así me sentí durante este espacio.

Por lo anterior, ante todo lo ocurrido, creo que estas manifestaciones escritas no van con mi ética profesional y calidad humana que he tenido durante toda mi permanencia en el Hogar; me he caracterizado siempre por ser una profesional cordial, atenta y respetuosa con las personas que necesite de sus servicios, así como cuando requieren de mis servicios.
Finalmente, agradezco su atención y mi intención con todo esto es poder limpiar mi nombre y profesionalismo ante las directivas del Instituto Tecnológico del Sur, la Coordinadora de la Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostra y a la Secretaria de Integración social, frente a este tipo de manifestaciones sin ningún fundamento.

Cordialmente,

**Angélica Poblador Lizarazo**
Fisioterapeuta
T.P: 1032388478
Correo: ftangelika@gmail.com
Celular: 301 235 87 04

Powered by CamScanner