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: Comunidad de Cuidado 1.1. Unidad Operativa/Lote/Zona: Centro Comunidad de Cuidado Tierra del Sol

1.2 Localidad: Usaquén

2. Linea: Convivencia

2.1. Fecha de Ejecución:

12	2	2026	al	27	2	2026

2.2.1 Nombre del encuentro: PUENTES DE PAZ Y RESOLUCION

2.2.2 Nombre del encuentro: ALIANZA POR EL BUEN TRATO

2.2.3 Nombre del encuentro: TEJIENDO ACUERDOS Y FORTALECIENDO LA CONVIVENCIA

2.3. Acompañante social a cargo de la digitación: LUISA FERNANDA LEON-OSCAR GUILLEN-RINA MILENA CASTILLO

3. DESARROLLO

3.1. OBJETIVO GENERAL

3.1.1 Fortalecer procesos de sana convivencia, orientados a la prevención de violencias, a través la resolución de conflictos.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.2.1 PUENTES DE PAZ Y RESOLUCIÓN
Promover en las personas mayores el desarrollo de habilidades de comunicación, razonamiento y diálogo para afrontar y resolver conflictos dentro del ambiente institucional.

Fortalecer las habilidades socioemocionales relacionadas con el buen trato, la autoestima y la compasión, promoviendo relaciones empáticas, respetuosas y solidarias entre las personas mayores de la comunidad.

3.2.2. ALIANZA POR EL BUEN TRATO: Realizar el espacio de comite de convivencia orientado a definir estrategias en buen trato y analizar situaciones especificas en convivencia presentadas en el ultimo trimestre dentro de la comunidad de cuidado.

3.2.3. TEJIENDO ACUERDOS Y FORTALECIENDO LA CONVIVENCIA Fortalecer la participación democrática de las personas mayores dentro de la institución, promoviendo el conocimiento y la apropiación del pacto de convivencia, así como garantizar un proceso transparente y respetuoso para la elección del nuevo integrante del Comité de Convivencia.

3.3. METODOLOGÍA

3.3.1 MOMENTO INICIAL

3.3.1. PUENTES DE PAZ Y RESOLUCIÓN:

12 de febrero de 2026: Se da la bienvenida a las personas, en la sala de televisión se introdujo el tema del buen trato y la importancia de resolver los conflictos desde el respeto y la empatía. Posteriormente, se presentó el cuento “La Olla de Lorenzo”, explicando que a través de esta historia se reflexionaría sobre las cargas que cada persona lleva y la manera como la sociedad puede elegir entre señalar las dificultades o acompañar con comprensión.

27 de febrero de 2026: Se llevó a cabo el taller “Sembrando Compasión, Cosechando Buen Trato”, orientado al fortalecimiento socioemocional de las personas mayores y a la promoción de una convivencia basada en el respeto y la empatía. La actividad contó con la participación de ocho asistentes, quienes se vincularon de manera activa y comprometida durante toda la jornada.
El taller inició con una dinámica de apertura enfocada en fortalecer la autoestima y la conexión emocional entre los participantes. Como ejercicio rompehielo, se invitó a las personas mayores a abrazarse, expresarse palabras de cariño, manifestar cuánto se aprecian y compartir gestos afectivos como muestra de reconocimiento mutuo. Este primer momento permitió crear un ambiente cálido, cercano y de confianza, favoreciendo la disposición emocional del grupo y preparando el espacio para el desarrollo del tema central.

3.3.2. ALIANZA POR EL BUEN TRATO:

13 DE FEBRERO DE 2026: Se realiza reunion de comite de convivencia a pesar de la periodicidad establecida por anexo tecnico, esta reunion tiene el fin de analizar las funciones del comite de convivencia, el reconocimiento del nuevo delegado nombrado en el mes de enero de 2026 por el fallecimeinto de uno de los miembros, se recuerda el perfil que segun pacto de convivencia debe tener los miembros del comite y por ultimo se exponen casos especificos de convivencia dentro de la unidad operativa. Para ello se organiza la reunion en oficina de coordinacion, la profesional en Psicologia y las personas mayores miembros del comite, se inicia con el agradecimeinto a la asistencia.

3.3.3. TEJIENDO ACUERDOS Y FORTALECIENDO LA CONVIVENCIA

17 y 25 DE FEBRERO DE 2026: La actividad se desarrolla en dos sesiones en el que socializan puntos claves del pacto de convivencia, se hace lectura exacta de lo definido como faltas leves, graves y muy graves y una segunda sesion en donde se conversa sobre las consecuencias relacionadas con dichas faltas, para ello se convoca y organiza a las personas mayores en la sala de TV, se hace alistamiento del documento y se proyecta en el televisor de la unidad operativa.

3.3.1. PUENTES DE PAZ Y RESOLUCIÓN

12 de febrero de 2026: se realizó la proyección del cuento, promoviendo la escucha activa y analizando cada parte del video. Al finalizar, se abrió un espacio de diálogo donde las personas mayores compartieron sus reflexiones sobre el significado de “la olla” como símbolo de las dificultades o limitaciones que cada ser humano puede tener, se enfatizó en la importancia de no centrarse en las deficiencias, evitar la queja constante y aprender a reconocer las cualidades y fortalezas de los demás. Asimismo, se dialogó sobre estrategias para resolver conflictos desde la paciencia, la comunicación asertiva y la comprensión, fortaleciendo el buen trato dentro de la comunidad.

27 de febrero de 2026: Se abordó el contenido principal del taller, promoviendo la reflexión sobre la importancia del buen trato dentro de la convivencia institucional. A través de preguntas orientadoras y el uso de tarjetas con palabras alusivas al respeto, la empatía, la paciencia y la solidaridad, los participantes compartieron experiencias personales y situaciones cotidianas en las que el acompañamiento comprensivo y el diálogo asertivo son fundamentales. Durante este espacio, se evidenció una actitud participativa, comunicación fluida y apertura al intercambio de ideas.
La metodología empleada facilitó un ambiente de escucha activa y respeto mutuo. Los participantes demostraron cohesión grupal, sensibilidad frente a las vivencias compartidas y disposición para fortalecer prácticas de buen trato en su entorno diario. Se observó expresión emocional positiva, interacción espontánea y un clima armónico durante toda la actividad.

3.3.2. ALIANZA POR EL BUEN TRATO:

13 DE FEBRERO DE 2026: Como parte central de la reunion se analizan situaciones que se han presentado dentro de la unidad operativa y adicional se realiza el analisis de situaciones presentadas entre el talento humano con las personas mayores por lo que se considera que estas estan relacionadas con la labor cotidiana por lo que se requiere fortalecer el proceso de humanizacion en el servicio, situaciones especificas a las que se les realizara seguimiento y evaluacion de las situaciones presentes para definir procesos de mejora. Por otro lado se analiza la situacion que se ha venido presentando con la persona mayor William Diaz quien segun las personas mayores del comite ha venido presentando situaciones reactivas que afectan las relaciones con otros participantes.

3.3.2. MOMENTO CENTRAL

3.3.3. TEJIENDO ACUERDOS Y FORTALECIENDO LA CONVIVENCIA

17 DE FEBRERO DE 2026: Como parte principal de la actividad se explica cada uno de los puntos relacionados con:

INCUMPLIMIENTO FRENTE A LOS ACUERDOS DE CONVIVENCIA

Teniendo en cuenta que dentro de los procesos cotidianos pueden presentarse desavenencias se hace necesario definir la respuesta frente al incumplimiento del Pacto de convivencia y las consecuencias que acarrea dicho comportamiento. Para ello se activará el comité de convivencia quienes definirán estrategias de tratamiento individual y que correspondan con las características particulares del participante involucrado.
FALTAS LEVES:
Son aquellas que no afectan directamente a otros, a los bienes de la comunidad de cuidado o a cualquiera de sus integrantes, ni lesionan la honra o el respeto del otro; generalmente ocurren por descuido, falta de previsión o anticipación de consecuencias, pero necesitan ser corregidas para permitir una convivencia en armonía. Corresponde a los conflictos manejados inadecuadamente, situaciones esporádicas que inciden negativamente en la convivencia y que en ningún caso genera daño a la integridad de cualquier miembro de la Comunidad de cuidado.
A no tratar de manera respetuosa al compañero, funcionarios y personal de apoyo.
No respetar la palabra del otro.
A no Seguir las indicaciones según protocolos para la presentación del servicio y desarrollo de actividades.
No seguir las recomendaciones realizadas por el equipo Profesional y técnico de la Unidad Operativa.
Manejo inadecuado de conflictos a través de la agresión verbal y física que no genere daños a la salud física y mental.

FALTAS GRAVES:
Son aquellos comportamientos que comprometen las normas básicas del pacto de convivencia y afectan de manera significativa a la institución o a cualquier integrante de
la comunidad de cuidado causándole daño físico y emocional o ponen en peligro la vida de cualquier integrante de la comunidad.
Incurrir hasta dos o más veces en una misma falta leve.
Agredir Verbal o físicamente a compañeros, funcionarios y personal de apoyo de manera sistemática.
Propiciar y/o promover peleas, grescas o riñas dentro y fuera de la Comunidad de Cuidado.
Promover y/o participar en acciones violentas y amenazas, a través de cualquier medio.
Inventar situaciones para difamar a cualquier integrante de la comunidad
Ser reiterativo en el No cumplimiento de protocolos y recomendaciones brindadas por el equipo profesional y técnico.
Discriminar a compañeros, funcionarios y personal de apoyo, por su condición de raza, religión, o política.
Dañar o hacer mal uso de las instalaciones y elementos del servicio.
Realizar transacciones, negocios, prestamos con otros miembros de la Comunidad de Cuidado.
Hablar mal sobre otros afectando la honra y el buen nombre de cualquier miembro de la comunidad de cuidado, incluyendo la institución.
Presentar actitud irrespetuosa frente a las observaciones de cualquier integrante de la comunidad.
Obstaculizar o tergiversar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad de cuidado.
Agredir psicológica y/o emocionalmente por género u orientación sexual a cualquier integrante de la comunidad de cuidado.
El incumplimiento de los deberes de la persona mayor y sus familias estipulados en el presente pacto de convivencia.

FALTAS MUY GRAVES
Son aquellas que atentan directamente contra los derechos humanos, la integridad física, psicológica, moral y sexual de cualquier miembro de la Comunidad de cuidado. Corresponden a situaciones que constituyen presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual (ley 599 de 2000)
Incurrir nuevamente en falta grave
Incumplir con los compromisos registrados en faltas graves
Promover o participar en actividades de hurto o estafa.
Ingresar a la Comunidad de cuidado bajo efectos de sustancias psicoactivas, incluido alcohol.
Afectar con algún comportamiento la integridad sexual de cualquier miembro de la comunidad de cuidado.
Intimidar o amenazar personalmente o por medio de familiares o personas ajenas a cualquier integrante de la comunidad de cuidado.
Promover comentarios que afecte la imagen, la integridad, la honra y el buen nombre de cualquier integrante de la comunidad incluyendo la institución.
Incurrir en cualquier otra conducta que constituya contravención o infracción penal, según la Legislación Colombiana vigente.

25 DE FEBRERO DE 2026:

PROTOCOLOS DE ATENCION SEGÚN EL TIPO DE FALTA:

FALTAS LEVES:
Llamado de atención verbal de manera privada, con establecimiento de compromisos, hasta en tres oportunidades sobre la misma falta. (Consignar en formato de seguimiento individual).
Realizar actividad de mediación del conflicto y determinar formas de solución y acuerdos entre las partes involucradas. (Consignar en formato ayuda de memoria).
Desarrollar una actividad propia en el que se restablezca los derechos de quien fue agredido o de ser el caso definir una estrategia para resarcir el daño. (Consignar en formato ayuda de memoria).
Seguimiento
FALTAS GRAVES:
Garantizar la atención inmediata en salud de los afectados y remitir a entidades competentes.
Desarrollar una actividad propia en el que se restablezca los derechos de quien fue agredido o de ser el caso de resarcir el daño.
Adoptar medidas para proteger a los involucrados evitando la revictimización.
Activar el Comité de convivencia realizar el análisis del caso para definir estrategias de intervención.
Cuando el evento de dificultades en la convivencia es reiterativo, esta se convertirá en causa para solicitar el cambio de unidad operativa.
Aplicar acciones restaurativas y procurar la reparación y la reconciliación.
Seguimiento

3.3.3. MOMENTO FINAL	**3.3.1. PUENTES DE PAZ Y RESOLUCIÓN** **12 de febrero de 2026:** se realizó una reflexión colectiva resaltando que todas las personas tienen capacidades, talentos y aspectos positivos que deben ser valorados, finalmente, se agradeció la participación y se reafirmó la importancia de construir un entorno donde predominen la comprensión y el acompañamiento mutuo. **27 de febrero de 2026:**En el espacio de retroalimentación final, los participantes manifestaron sentirse contentos, valorados y escuchados. Expresaron que la actividad les permitió recordar la importancia de los gestos sencillos de afecto y reconocer que pequeñas acciones cotidianas pueden transformar el ambiente dentro de la comunidad. Se evidenció apertura emocional, fortalecimiento del vínculo grupal y disposición para continuar participando en espacios formativos similares.
	3.3.2. ALIANZA POR EL BUEN TRATO: **13 DE FEBRERO DE 2026:** Se hace cierre de la actividad agradeciendo a los participantes del comite por su trabajo y colaboracion y se deja como tarea la intervencion individual hacia la persona mayor William Diaz para buscar estrategias de mejora con relacion a las dificultades que presenta en convivencia.
	3.3.3. TEJIENDO ACUERDOS Y FORTALECIENDO LA CONVIVENCIA **17 y 25 de Febrero de 2026:** Las sesiones de socializacion del Pacto de convivencia finalizan respondiendo preguntas y dudas de las personas mayores, al igual se escuchan las opiniones frente a las tematicas tratadas. Se retroalimenta cada una de las tematicas enfatizando en las faltas y el protocolo de atencion frente a situaciones de convivencia que impliquen dichas faltas.

3.4.RECURSOS	
3.4.1. PUENTES DE PAZ Y RESOLUCIÓN	Televisor, video, personas mayores cartulina, marcadores, tarjetas con palabras clave relacionadas con el buen trato y sillas organizadas en círculo
3.4.2. ALIANZA POR EL BUEN TRATO	Talento humano, computador.
3.4.3. TEJIENDO ACUERDOS Y FORTALECIENDO LA CONVIVENCIA	Talento humano, televisor, pacto de convivencia

4. EVALUACIÓN DEL ENCUENTRO

4.1. PUENTES DE PAZ Y RESOLUCIÓN

12 de febrero de 2026: La actividad permitió reflexionar sobre la importancia del buen trato y la empatía en la convivencia diaria, reconociendo que cada persona enfrenta sus propias dificultades. A partir del cuento “La Olla de Lorenzo”, se fortaleció el compromiso de valorar las cualidades de los demás, evitar la queja constante y resolver los conflictos desde el respeto y la comprensión mutua.

27 de febrero de 2026: El taller cumplió con el objetivo propuesto, destacándose la participación activa de los ocho asistentes, la interacción espontánea y la expresión verbal y emocional positiva. La estrategia metodológica resultó adecuada al grupo etario y al contexto institucional, favoreciendo procesos de cohesión, bienestar emocional y fortalecimiento de valores.

En constancia firman:
Personas mayores participantes

MARIA ANTONIA MOLANO CC 35489602 NO FIRMA

4.2. ALIANZA POR EL BUEN TRATO

13 de Febrero de 2026: Se realizó la primera reunion del comite de convivencia del año 2026, se aclararon funciones y perfiles de quenes deben ser parte del comite, en esta oportunidad asisiteron la Coordinacion de la Comunidad de cuidado, las cinco personas mayores del comite y la profesional en Psicologia En este espacio se analizaron situaciones especificas relacionadas con el servicio y se buscaron estrategias con relacion a la situacion puntual de la persona mayor William Diaz.

En constancia firman:
Personas mayores participantes

ANA ISABEL BLANCO DE HENAO C.C. 20074586 NO FIRMA

4.3. TEJIENDO ACUERDOS Y FORTALECIENDO LA CONVIVENCIA

17 y 25 de Febrero de 2026: La actividad logra su objetivo evidenciándose una participación activa y respetuosa por parte de la mayoría de las personas mayores. Durante las sesiones los residentes demostraron comprensión del pacto de convivencia reconocen las faltas leves, graves y muy graves y las sanciones correspondientes a cada una de estas situaciones, se logra una asistencia de aproximadamente 80 personas mayores con una participacion activa de 22 de ellas quienes expresaron opiniones y preguntas de manera adecuada.

En constancia firman:
Personas mayores participantes

IGNACIO EDUARDO MOGOLLON C.C. 19239224 NO FIRMA

Fecha de evaluación del encuentro: ___12/02/2026 A 27/02/2026_____

Nombre del profesional que evalúa:_____RAQUEL PINTO SANCHEZ_____

ACTIVIDAD	FECHA	REGISTRO FOTOGRAFICO
PUENTES DE PAZ Y RESOLUCIÓN	12 de febrero de 2026 27/25/2026	  
ALIANZA POR EL BUEN TRATO	13/02/2026	 
TEJIENDO ACUERDOS Y	17/02/2026	 

FORTALECIENDO LA CONVIVENCIA	25/02/2026	 