ACTA No 477

FECHA: Cogua 22 de diciembre de 2023

HORA: 14:15 a 14:20

LUGAR: Comunidad de Cuidado Hogar Nazareth Zipaquirá

TEMA: Apertura buzón de sugerencias

ASISTENTES: Virtual: Dr. Milena Afanador representante del Equipo de apoyo a la Supervisión de la Secretaría Distrital de Integración Social, persona mayor Isabel Huérfano la Trabajadora Social Estela Rubiano.

ORDEN DEL DÍA:

1. Objetivo de la actividad
2. Introducción
3. Actividad a desarrollar
4. Materiales
5. Compromisos
6. Anexos

DESARROLLO

1. **OBJETIVO**: Recoger sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamosformulados por las personas mayores y referentes familiares o sociales, sobre el funcionamiento y servicios brindados por la Comunidad de Cuidado con el fin de llevar a cabo acciones de mejora.

Actividad realizada el día 22 de diciembre de 2023 de 14:15 a 14:20

INTRODUCCIÓN: En este espacio se le invita a las personas mayores, referentes familiares, sociales y cuidadores de la institución a expresar de forma escrita, sugerencias, felicitaciones, quejas o reclamos formulados sobre el funcionamiento y servicio brindado por la Comunidad de Cuidado.

Powered by CamScanner

2. ACTIVIDADES:

El día 22 de diciembre de 2023, con la presencia del representante del Equipo de apoyo a la Supervisión de la Secretaría Distrital de Integración Social, Persona mayor y Trabajadora Social, se realizó apertura del buzón y se encontraron tres (3) PQRS.

1. Anónima: solicitan mejorar el aseo en manos y pies, expresan en la PQRS que observaron las uñas largas y con materia de la persona mayor.
2. Yury Bejarano: es referente de la persona mayor Adelmo Bejarano quien expresa en la PQRS inconformidad sobre el aseo de su padre, ya que lo ha encontrado con mal olor en su mano inmovilizada debido a su hemiplejia, con caspa y lagañas en sus ojos.
3. Anónima: expresan inconformidad acerca de la entrega de alimentos sin pago entre funcionarios de la institución.

Se da respuesta de forma formal y oficial a las 3 PQRS después de dar a conocer al área de coordinación, se adjunta respuestas. Ver anexos.

3. MATERIALES:

-Computador, internet, Hojas, Esfero.

COMPROMISOS:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución
Continuar promoviendo el uso del buzón y dar apertura del mismo cada 8 días.	Área Trabajo Social – Equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaria Distrital de integración Social.	Enero 2024

Powered by CamScanner

Anexos: Fotos y formato apertura de buzón.Por lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Milena Afanador	Equipo de apoyo a la supervisión	SDIS	Milena Afanador R
Isabel Huérfano	Persona mayor	Hogar Nazareth	Isabel Huérfano
Camila Benavides	Trabajadora social	Hogar Nazareth	

Elaboró: Camila Benavides.

Powered by CamScanner



Powered by CamScanner

Fecha: 17-12-2023

Hora: 12-431 a.m. p.m. X

Lugar donde fue atendido

Servicio utilizado

Registre aquí su sugerencia ó inquetud:

Señores Nadera
le damos Gracias por dar
la oportunidad de Cuidar
ami Suegra y alas Cuidadoras
Su inmenso amor par ellos
hoy tengo una observacion
para dar y es el aseo en los
pies y manos de ella estavan
Con materia y las uñas
demaciado largas. dejo esto
Como una peticio para todos
ellos Gracias Dios le bendiga

Datos personales

No.

Nombre(s) Y Apellido(s)

Documento de Identidad

Dirección

Teléfono(s) de residencia

Barrio / Ciudad / Municipio

E-mail

SIAC
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | BOGOTÁ

Fecha: 20-12-2023

Hora: a.m. p.m.

Lugar donde fue atendido

Servicio utilizado

Registre aquí su sugerencia ó inquetud:

Buenos tardes por medio de la
Piecente quiero poner mi
inconformidad ante el aseo
general del señor adelmo
Bejarano en Varias ocaciones
Su corte Y Su mano que se
encuentra inmovilizada. tiene
mal olor y con desagradlo
con caspa Sus ojitos con lagañas
Y los oidos muy sucios cuento con
las fotos en los diferentes dias.

Datos personales

Yuly Bejarano
Nombre(s) Y Apellido(s)

No. 1023001181
Documento de Identidad

Dirección

Teléfono(s) de residencia
3143635663

Barrio / Ciudad / Municipio

E-mail

SIAC
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | BOGOTÁ

Fecha:

Hora: a.m. p.m.

Lugar donde fue atendido

Servicio utilizado

Registre aquí su sugerencia ó inquetud:

Soy presentado cosas con las que no estamos deacuerdo la ley es para todos por que nosotros no nos dan ni un vaso de agua ni almuerzo sin boleta pero los profesionales si el shef manda a echar desayuno almuerzo ensalada de frutas tarta/ en desechables para la señora leon y a nosotras de servicios y enfermeria si nos trata mal por pedir un jugo el jamon y el queso es para las tortas de ella la ley es para todos si los profesionales son los que mas ganan ya es hora que hagan algo.

Datos personales

echen ojo

Nombre(s) Y Apellido(s)

No. Documento de Identidad

Dirección

Teléfono(s) de residencia

Barrio / Ciudad / Municipio

E-mail

SIAC
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | BOGOTÁ

Fundación Hogar San Francisco de Asís

FUNDACION HOGAR SAN FRANCISCO DE ASIS
HOGAR NAZARETH

Cogua 29 de Diciembre 2023

Señora
YULY BEJARANO
C.C 1023001181
Tel 3143635663

Ref: Respuesta a PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia)

Respetada señora

En atención a su solicitud realizada a través de nuestro buzón de sugerencias con fecha 20 de diciembre 2023, donde manifiesta:

*"Buenas tardes por medio de la presente quiero poner mi inconformidad ante el aseo general del señor **Adelmo Bejarano** en varias ocasiones su corte y su mano que se encuentra inmovilizada tiene mal olor y con desagrado, con caspa, sus ojitos con lagañas y los oídos muy sucios. Cuento con las fotos en los diferentes días"*

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) para nosotros es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros beneficiarios, para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Teniendo en cuenta su inconformidad le informamos que se reforzará la supervisión por parte de enfermería, garantizando la implementación de actividades diarias para una adecuada limpieza e higiene que aporten a mejorar su calidad de vida de las personas mayores y del señor **ADELMO BEJARANO** y en los casos en que se requiera, se coordinará la respectiva valoración por medicina general.

Atentamente,

ROSA HELENA GÓMEZ
Enfermera Jefe Comunidad de
Cuidado Hogar Nazareth Cogua

ADRIANA RODRIGUEZ BERNAL
Enfermera Jefe Comunidad de
Comunidad de Cuidado Hogar Nazareth

OLGA PATRICIA PARRA AREVALO
Coordinadora Comunidad de
Cuidado Hogar Nazareth Cogua

Elaboró L.A.B Aprobó O.P.P.

Dirección: Kilómetro 5 Vía Zipaquirá - Nemocón Teléfono: 3138891984/81
E - mail: nazarethzipa@yahoo.com

Fundación Hogar San Francisco de Asís

Cogua 29 de Diciembre 2023

A QUIEN INTERESE

Ref: Respuesta a PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia)

En atención a la solicitud realizada a través de nuestro buzón de sugerencias con fecha 17 de diciembre 2023 hora 12:43, donde refieren:

"Señores Nazareth, le damos gracias por dar la oportunidad de cuidar a mi suegra y a los cuidadores, su inmenso amor por ellos. Hoy tengo una observación para dar y es el aseo en los pies y manos de ella, estaba con materia y las uñas demasiado largas, dejo esto como una petición para todos ellos, gracias. Dios les bendiga"

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) para nosotros es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros beneficiarios, para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Teniendo en cuenta su inconformidad se reforzará la supervisión por parte de enfermería, garantizando la implementación de actividades diarias para una adecuada limpieza e higiene que aporten a mejorar su calidad de vida de las personas mayores y en los casos en que se requiera, se coordinará la respectiva valoración por medicina general.

Atentamente,

ROSA HELENA GÓMEZ
Enfermera Jefe Comunidad de
Cuidado Hogar Nazareth Cogua

Adriana Rodriguez.

ADRIANA RODRIGUEZ BERNAL
Enfermera Jefe Comunidad de
Comunidad de Cuidado Hogar Nazareth

Olga P.

OLGA PATRICIA PARRA
Coordinadora Comunidad de
Cuidado Hogar Nazareth Cogua

Elaboró L.A.B Aprobó O.P.P.

Dirección: Kilómetro 5 Vía Zipaquirá - Nemocón Teléfono: 3138891984/81
E - mail: nazarethzipa@yahoo.com

Fundación Hogar San Francisco de Asís

FUNDACION HOGAR SAN FRANCISCO DE ASIS
HOGAR NAZARETH

Cogua 29 de Diciembre 2023

A QUIEN INTERESE

Ref: Respuesta a PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia)

En atención a la solicitud realizada a través de nuestro buzón de sugerencias de la semana del 18 al 22 de diciembre, donde refiere:

"Se ha presentado cosas con las que no estamos de acuerdo le ley es para todos porque a nosotros no nos dan ni un vaso de agua, ni almuerzo sin boleta, pero los profesionales si, el chef manda a echar desayuno, almuerzo, ensalada de frutas, tamal en desechables para la señora Ivonne y a nosotros de servicios y enfermería si nos tratan mal por pedir un jugo. El jamón y el queso es para las tortas de ella. La ley es para todos, si los profesionales son los que más ganan ya es hora de que hagan algo, echen ojo "

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) para nosotros es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros beneficiarios y personal interno, para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

De acuerdo la queja anónima interpuesta en la semana del 18 al 22 en el buzón de sugerencias, atentamente nos permitimos informar que en la Comunidad de Cuidado Hogar Nazareth Zipaquirá se brinda un refrigerio al personal donde se ha implementó un horario para la entrega del mismo, para el cual se tiene un horario establecido, el cual se encuentra publicado en físico en el área de comedor de los colaboradores.

Cabe aclarar que conforme al lineamiento establecido por la Secretaría Distrital de Integración social en el subcomponente de nutrición y salubridad y buenas prácticas de manufactura de alimentos/ suministro de alimentos, establece que todo el personal que intervenga de manera directa u ocasional en cualquiera de las etapas del proceso de operación de los servicios de alimentación debe contar con las medidas de protección.

Dirección: Kilómetro 5 Vía Zipaquirá - Nemocón Teléfono: 3138891984/81
E - mail: nazarethzipa@yahoo.com

Fundación Hogar San Francisco de Asís

FUNDACION HOGAR SAN FRANCISCO DE ASIS
HOGAR NAZARETH

De ninguna manera pueden ingresar al área del servicio de alimentos personas que no cumplan con las condiciones para ello. De igual manera de acuerdo a su solicitud se han reforzado algunas medidas; como la restricción del ingreso a personal no autorizado al servicio de alimentos. Seguimiento y control frente al suministro de otros alimentos al personal diferentes al refrigerio o almuerzo autorizado entre ellos profesionales.

Atentamente,

NUBIA ESPERANZA ARENAS G.
Nutricionista Comunidad de
Cuidado Nazareth Zipaquirá

PAULINA BARACALDO
Nutricionista Comunidad de
Comunidad de Cuidado Nazareth

JUAN CARLOS RUIZ MORA
Gastrónomo Comunidad de
Cuidado Nazareth Zipaquirá

OLGA PATRICIA PARRA
Coordinadora Comunidad de
Cuidado Nazareth Zipaquirá

Elaboró L.A.B Aprobó O.P.P.

Dirección: Kilómetro 5 Vía Zipaquirá - Nemocón Teléfono: 3138891984/81
E - mail: nazarethzipa@yahoo.com