# ACTA N° 025

**FECHA:** Bogotá, abril 14 de 2023.

**HORA:** 16:20 – 16:40.

**LUGAR:** Espacio común (comedor).

**TEMA:** Segunda apertura al buzón de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

**ASISTENTES**: Planilla de asistencia.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Apertura del buzón de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.
2. Diligenciamiento del Formato ATC-009.

**DESARROLLO:**

1. El servicio Centro Comunidad de cuidado, se define como un espacio integro, seguro, de acceso y permanencia voluntaria donde se ofrece alojamiento, alimentación, estimulación física y cognitiva, apoyo y orientación psicosocial, así como gestión en trámites y procesos médicos, así mismo espacios de participación sectorial con actores públicos y privados, con el fin de aportar en la reducción de la marginación, la segregación social, laboral, económica de las personas mayores y la vulneración de sus derechos fundamentales apuntando al mejoramiento de su calidad de vida.

Por esto, se plantea el uso del buzón de sugerencias que en aras de garantizar el ejercicio pleno de los derechos en cada uno de los participantes, un óptimo desarrollo de las rutinas y un mantenimiento de calidad en el servicio ofrecido, se ha acordado mantener un buzón de sugerencias ubicado en un lugar visible (Lado izquierdo del televisor ubicado en el área común donde las personas mayores pasan mas tiempo) que fomente el uso de la estrategia como un



Powered by CamScanner

método democrático de abordar aquellas temáticas y situaciones que las personas mayores puedan reportar con completa tranquilidad y de forma anónima, si así lo desea.

El buzón de sugerencias el cual se socializó durante el primes mes de apertura a la unidad operativa, debe contar con una apertura periódica (semanalmente) que junto a un funcionario público o contratista siguiendo los siguientes lineamientos compartidos en el instructivo de canales de interacción para atención de la ciudadanía.

| ACTIVIDAD |
|---|
| Realizar obligatoriamente una vez por semana la apertura del buzón en presencia de un servidor público o contratista y un ciudadano/a que actuará como testigo. |
| Diligenciar en su totalidad el formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009). |
| Entregar las peticiones encontradas en el buzón de sugerencias al/la designado(a) de la operación del SDQS para que realice el cargue y trámite correspondiente. |
| En las Subdirecciones Locales, los/las designados(as) para la apertura del buzón de sugerencias serán los/las responsables de los puntos SIAC. |
| Los/as responsables del SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitarios deben cargar mensualmente el formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) completamente diligenciado en la carpeta virtual del SIAC nivel central. |
| Las unidades operativas que dependen de las Subdirecciones Locales deben enviar mensualmente el formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) completamente diligenciado al designado del SDQS. |
| El/la designado(a) de la operación del SDQS, acopiará y entregará mensualmente al SIAC nivel central, vía correo electrónico, los formatos apertura de buzón de sugerencias, escaneados. |
| El jefe de las unidades operativas que dependan de las Subdirecciones Técnicas asignará el/la responsable de la apertura del buzón de sugerencias, quien a su vez entregará los escritos encontrados al/ la designado(a) de la operación del SDQS para el cargue y trámite correspondiente. |
| Las unidades operativas que dependan directamente de las Subdirecciones Técnicas deberán entregar mensualmente al designado de operar el SDQS en estas Subdirecciones, el formato de apertura de buzón de sugerencias completamente diligenciado. |
| En el formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) se registrarán las cuatro aperturas realizadas por mes, no deben registrarse varios meses. |
| Cumplir con lo establecido en el procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003). |

Se realiza la segunda apertura del mes de abril 2023, sin evidenciarse participaciones o escritos en formato oficial o no oficial, en el buzón de sugerencias por parte del talento humano o las personas mayores, por lo que al no existir escritos ni preguntas de las personas que presencian la apertura, se procede a levantar la sesión y realizar el debido diligenciamiento del formato de apertura en compañía de la persona mayor (Humberto Oliveira Bautista), un contratista (Profesional de apoyo a la supervisión – Milena Afanador) que de manera virtual presencia y acompaña la apertura junto a los profesionales Diego Nova Psicólogo y gerontóloga Angela Rico.



Powered by CamScanner

Compromisos:

| Compromisos | Responsables | Fecha de Ejecución |
|---|---|---|
| No se establece ningún compromiso debido a que no existen participaciones al momento de la apertura. | No aplica. | No aplica. |

CONVOCATORIA. Se establece una nueva reunión para el día 21 de mes abril de 2023.

En constancia de lo anterior firman:

| Nombres/Apellidos | Cargo o Tipo de vinculación | Dependencia | Firma |
|---|---|---|---|
| Disneyla Diaz | Coordinadora | Comunidad de Cuidado Gratitud | |
| Diego Nova | Psicólogo | Comunidad de Cuidado Gratitud | |

Anexos: Registro Fotográfico.

Elaboró: Diego Andrés Nova Díaz.



Powered by CamScanner

| FECHA: 14 DE ABRIL, 2023. | NOMBRE DEL ENCUENTRO: “SEGUNDA APERTURA AL BUZON DE SUGERENCIAS” | RESPONSABLE: DIEGO NOVA |
|---|---|---|




