ACTA N° 89

FECHA: 09 agosto 2024

HORA: 11:20 a 12:00

LUGAR: CENTRO COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA SANTA MARIA

TEMA: APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ASISTENTES: Diana Camila Varón Murcia (Psicóloga), Juan Carlos Rodríguez Bautista (Coordinador), Marina Niño Roa (testigo – persona mayor), Mónica Medina (Representante de SDIS del equipo de apoyo de la Supervisión).

ORDEN DEL DÍA:

1. Definición de objetivo de la actividad.
2. Descripción de la Introducción de la actividad.
3. Descripción de actividades desarrolladas.
4. Definición de materiales.
5. Definición de Compromisos.
6. Anexos

DESARROLLO:

1. Definición de objetivo de la actividad.

Identificar y tramitar las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de las personas mayores y/o referentes familiares de la Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María acorde con la apertura del buzón realizada el día 09 de agosto de 2024, realizada con la representante de SDIS del equipo de apoyo a la supervisión Mónica Medina, quien solicita informar las acciones ante las sugerencias, quejas y reclamos evidenciadas en el buzón de sugerencias.

2. Descripción de la Introducción de la actividad.

Se convoca a los participantes para la realización de la apertura del buzón y se explican las consideraciones al respecto de dicho procedimiento, así como la importancia del diligenciamiento de los formatos y demás requerimientos propios de la identificación y trámite de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

Descripción de actividades desarrolladas.

- Se informa que el buzón de sugerencias está destinado a recibir sus comentarios con el objetivo de mejorar los procesos, procedimientos y servicios de la comunidad de cuidado Hogar Casa Santa María. A través de este recurso, también se recibirán sus sugerencias, peticiones, observaciones y propuestas, ya sea relacionadas con áreas específicas o de manera general.

- Una vez abierto el buzón en presencia de los asistentes, se evidencia que en su interior se encuentran tres (3) documentos "Yo Opino", dos en formato yo opino y uno en hoja blanca. Se extraen los formatos por parte de la persona mayor Marina Niño Roa, se procede a dar lectura de los formatos, enviando soporte fotográfico a la funcionaria de la secretaria, encontrando dos (2) felicitaciones y una (1) queja. A continuación, se transcribe textualmente el contenido de los tres (3) formatos diligenciados.

Acciones a seguir:

1. De acuerdo con la queja presentada hacia la persona mayor Silvia Mendoza, se realiza actualización de estudio de caso, adjuntando soportes de quejas anteriores hacia la persona mayor recibidas por medio del buzón de sugerencias

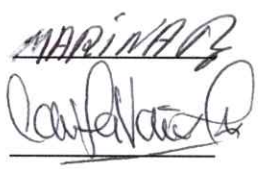
- Definición de materiales. Los materiales dispuestos para la actividad son sillas, mesa, buzón, candado, llaves, hojas de papel, cámara fotográfica.

- Definición de Compromisos.

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Próxima reunión: 16 agosto de 2024.

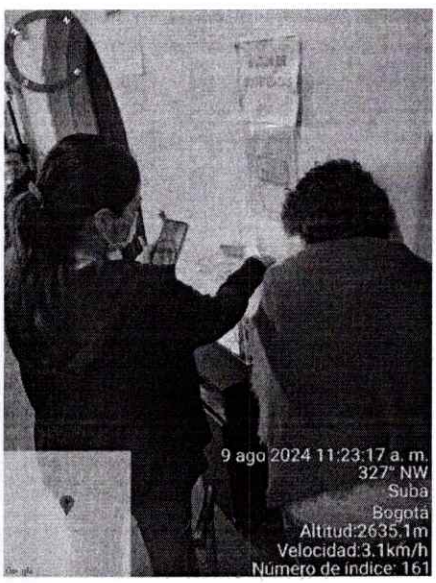
En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Marina Niño Roa	Persona Mayor	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	
Diana Camila Varón Murcia	Psicóloga	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	

Juan Carlos Rodríguez Bautista	Coordinador	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	
Mónica Medina	Equipo de apoyo de la Supervisión	SDIS	

Anexos: Captura de pantalla de respuesta a referente familiar y fotografías de apertura de buzón.





Elaboró: Diana Camila Varón Murcia – psicóloga