Lugar	Reunión virtual – Plataforma Microsoft TEAMS
Fecha	31/10/2024
Tema	Cualificación apertura buzón de sugerencias.
Desarrollo	Siendo las 11:15 a.m. del día 31 de octubre de 2024 se llevó a cabo una reunión virtual, mediante Plataforma Microsoft TEAMS, para el talento humano de la Comunidad de Cuidado La Fortuna y la Comunidad de Cuidado San José sobre la apertura del buzón de sugerencias ubicado en esta unidad operativa. En dicha reunión estuvo presente Camila Alejandra Montilla y Stephanie Lascarro, profesionales del equipo técnico del Servicio Comunidad de Cuidado. Se dio inicio con el saludo y presentación de las profesionales. Posteriormente, se procedió a proyectar la presentación y se socializaron los temas de la cualificación, comenzando con la guía para ubicar los formatos oficiales de la entidad en el mapa de procesos de la SDIS. Luego, se socializó el Instructivo "Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía" (INS-ATC001), destacando los diferentes medios de atención disponibles: presencial, virtual y telefónico. Con respecto al canal presencial, se hizo énfasis en la apertura del buzón de sugerencias, detallando el procedimiento correspondiente, incluyendo los siguientes puntos clave: • Verificar semanalmente la disponibilidad de los formatos "Yo Opino". • Realizar la apertura del buzón de manera sistemática y diligenciar el formato FOR-ATC-009 en su totalidad. • Entregar las peticiones recolectadas en el buzón al SDQS o remitirlas a los correos electrónicos cmontillam@sdis.gov.co y slascarro@sdis.gov.co, con el fin de asegurar una respuesta oportuna teniendo en cuenta los tiempos establecidos. • Las peticiones encontradas deben allegarse a más tardar dos días posteriores a la apertura de buzón realizada. Seguidamente, se socializaron las instrucciones para el diligenciamiento del formato de apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009 de fecha 21/12/2023), de la siguiente manera: 1. Registrar el nombre de la unidad operativa y la fecha de la apertura. 2. Registrar el número de escritos encontrados en el buzón, o especificar si no se encontraron. 3. Nombre y firma del responsable de la apertura (profesional designado por la Comunidad de Cuidado). 4. Nombre y firma del servidor público o contratista que acompañe la apertura del buzón (profesional designado por el equipo de apoyo a la supervisión del contrato o convenio) 5. Nombre y firma de una persona mayor que acompañe el procedimiento; se recomienda que esta persona varíe en cada apertura. 6. Especificar el tipo de escrito encontrado: queja, reclamo, solicitud, sugerencia o felicitación. 7. Añadir observaciones, si las hubiera. También se aclaró que todas las personas responsables de la apertura del buzón

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">deben estar familiarizadas con el proceso y con el correcto diligenciamiento del formato. Además, se solicitó a los profesionales que deben elaborar un registro de cada apertura, con el formato ayuda de memoria FOR-GD-040, en el cual se consigne cómo se realizó el proceso, anexando el formato de apertura del buzón, los registros fotográficos de la apertura e incluyendo los escritos encontrados (si aplica).

Finalmente, con el fin de fortalecer el uso y conocimiento de los diferentes canales de atención, se solicitó a la Comunidad de Cuidado La Fortuna y a la Comunidad de Cuidado San José realizar la socialización de los mismos durante el mes de noviembre.

Se anexa la planilla de asistencia de la Plataforma Microsoft TEAMS y captura de pantalla de la reunión virtual.

Siendo las 12:05 p.m. se da por finalizada la reunión del día de hoy.</td></tr>
<tr><td rowspan="7">Asistentes</td><td>Nombre</td><td>Cargo/Rol</td><td>Dependencia</td></tr>
<tr><td>Camila Alejandra Montilla</td><td>Contratista</td><td>Subdirección para la Vejez</td></tr>
<tr><td>Stephanie Lascarro</td><td>Contratista</td><td>Subdirección para la Vejez</td></tr>
<tr><td>Fabián Garzón</td><td>Psicólogo</td><td>Comunidad de Cuidado La Fortuna</td></tr>
<tr><td>Ángela Johanna Parra</td><td>Trabajadora social</td><td>Comunidad de Cuidado La Fortuna</td></tr>
<tr><td>Johanna Mesa</td><td>Psicóloga</td><td>Comunidad de Cuidado San José</td></tr>
<tr><td>Zulay Rojas</td><td>Trabajadora social</td><td>Comunidad de Cuidado San José</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Compromisos</td><td>Actividad</td><td>Responsable</td><td>Fecha límite</td></tr>
<tr><td>Realizar envío de la ayuda de memoria de la cualificación de hoy.</td><td>Camila Alejandra Montillla, Stephanie Lascarro.</td><td>Noviembre 2024</td></tr>
<tr><td>Realizar socialización canales de interacción con las personas mayores de cada unidad operativa.</td><td>Comunidad de Cuidado La Fortuna y Comunidad de Cuidado San José</td><td>Noviembre 2024</td></tr>
<tr><td>Próxima reunión</td><td colspan="3">No aplica.</td></tr>
<tr><td>Elaboró</td><td colspan="3">Camila Alejandra Montillla, Stephanie Lascarro.</td></tr>
</table>

Planilla de asistencia Plataforma Microsoft TEAMS

1. Resumen						
Título de la reunión	ASISTENCIA TÉCNICA APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS					
Participantes que asistieron	6					
Hora de inicio	10/31/24, 11:14:16 AM					
Hora de finalización	10/31/24, 12:05:05 PM					
Duración de la reunión	50 min 49s					
Tiempo medio de asistencia	41 min 33s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
Camila Alejandra Montilla Montezuma	10/31/24, 11:14:24 AM	10/31/24, 12:03:34 PM	49 min 9s	cmontillam@sdis.gov.co	cmontillam@sdis.gov.co	Organizador
Stephanie Lascarro Gomez	10/31/24, 11:15:26 AM	10/31/24, 12:03:36 PM	48 min 9s	slascarro@sdis.gov.co	slascarro@sdis.gov.co	Moderador
johanna mesa (No comprobado)	10/31/24, 11:21:04 AM	10/31/24, 12:03:37 PM	42 min 32s			Moderador
ts san jose (No comprobado)	10/31/24, 11:23:33 AM	10/31/24, 12:05:05 PM	41 min 32s			Moderador
CC La Fortuna (No comprobado)	10/31/24, 11:25:24 AM	10/31/24, 12:03:36 PM	38 min 12s			Moderador
CC LA FORTUNA (No comprobado)	10/31/24, 11:35:03 AM	10/31/24, 12:04:47 PM	29 min 43s			Moderador
3. Actividades de la reunión						
Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol	
Camila Alejandra Montilla Montezuma	10/31/24, 11:14:24 AM	10/31/24, 12:03:34 PM	49 min 9s	cmontillam@sdis.gov.co	Organizador	
Stephanie Lascarro Gomez	10/31/24, 11:15:26 AM	10/31/24, 12:03:36 PM	48 min 9s	slascarro@sdis.gov.co	Moderador	
johanna mesa (No comprobado)	10/31/24, 11:21:04 AM	10/31/24, 12:03:37 PM	42 min 32s		Moderador	
ts san jose (No comprobado)	10/31/24, 11:23:33 AM	10/31/24, 12:05:05 PM	41 min 32s		Moderador	
CC La Fortuna (No comprobado)	10/31/24, 11:25:24 AM	10/31/24, 12:03:36 PM	38 min 12s		Moderador	
CC LA FORTUNA (No comprobado)	10/31/24, 11:35:03 AM	10/31/24, 12:04:47 PM	29 min 43s		Moderador	

Captura de pantalla de la reunión virtual



