Lugar	Comunidad de Cuidado San José
Fecha	27/12/2024 10:00 am. a 10:40 am
Tema	Encuesta percepción buzón de sugerencias
Desarrollo	**ORDEN DEL DÍA:** **1**. Objetivo de la actividad **2**. Introducción de la actividad **3.** Metodología **4**. Materiales para el desarrollo de la actividad **1. Objetivo de la actividad** Aplicar encuestas de percepción sobre del buzón de sugerencias en concordancia con lo estipulado en la jornada de fortalecimiento técnico, garantizando la disposición de este canal de comunicación para las personas mayores. 2. **Introducción de la actividad** Con el presente ejercicio se busca identificar conocimientos sobre canal presencial del buzón de sugerencias, el cual está ubicado en el lugar más visible en un área común al alcance de las personas mayores de la Comunidad de Cuidado ya que este es un espacio para la participación de todos incluyendo cuidadores y redes sociales, que acompañan el desarrollo del proceso en la vida institucional, con el fin de garantizar el derecho a libre expresión. **3. Metodología**

El día 27 de diciembre del 2024, se invitó a algunas personas mayores concentradas en la zona social a participar en el diligenciamiento de una encuesta de percepción sobre el servicio, del buzón de sugerencias como mecanismo de libre expresión a través de escritos en los cuales pueden expresar situaciones de inconformidad, sugerencia o felicitaciones depositando formato YO OPINO en el buzón de sugerencias para personas mayores o cualquier miembro de la comunidad que libremente expresen sus opiniones.

El desarrollo de la presente actividad se ejecutó el 27 de diciembre del 2024, en donde participo el profesional de psicología, en compañía siete personas mayores con procesos cognitivos conservados de la comunidad de cuidado.

4. Materiales para el desarrollo de la actividad

- Formatos encuesta de percepción del servicio comunidad de cuidado.
- Esfero.

Anexos:
Formatos FOR-PSS-584
Formato planilla asistencia FOR-GD-023

	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
Asistentes	Yennifer Tatiana Murcia	Coordinadora	C.C San José
	Johanna Mesa Camelo	Psicóloga	C.C San José

	Actividad	Responsable	Fecha límite
Compromisos	*N/A*	*N/A*	*N/A*
Próxima reunión	*N/A*		
Elaboró	*Johanna Mesa Camelo*		

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES FORMATO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO COMUNIDAD DE CUIDADO	Código: FOR-PSS-584 Versión: 1 Fecha: Memo I2023036946 – 28/11/2023 Página: 1 de 1

FECHA	27	12	2024	Unidad Operativa: San Jose

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción de las personas mayores frente a la disposicion del buzon de sugerencias como medio de expresion para las personas mayores con el fin de brindar un servicio con calidad y oportunidad para las personas mayores dentro de la Comunidad de Cuidado san Jose.

Por lo anterior, lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:

CALIFICACIÓN	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO
¿CÓMO CALIFICA USTED?			
BUZON DE SUGERENCIAS			
1. ¿ El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un espacio visible y de fácil acceso?	X		
2. ¿Cómo es el espacios donde se encuentra ubicado el buzon de sugerencias?	X		
3. ¿Cómo le parece la organización de la apertura del buzon?	X		
4. ¿El buzon de sugerencias es un metodo que permite expresar libremente opiniones?	X		
5. ¿ Le parece que la caja del buzon cuenta con buena seguridad?	X		
6. ¿ Los formatos YO OPINO son de fácil acceso?	X		
7. ¿Cómo le parece la atención y el trato del funcionario que realiza la apertura de buzón?	X		
8. ¿Le parece que el buzón de sugerencias es un método eficaz para la recepción de opciones?	X		
9. ¿Conoce cada cuanto se realiza la apertura del buzón de sugerencias ?			

Obsrevaciones	

Powered by CamScanner

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES FORMATO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO COMUNIDAD DE CUIDADO	Código: FOR-P33-584 Versión: 1 Fecha: Memo I2023036946 – 28/11/2023 Página: 1 de 1

FECHA	27	12	2024	Unidad Operativa: San Jose

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción de las personas mayores frente a la disposicion del buzon de sugerencias como medio de expresion para las personas mayores con el fin de brindar un servicio con calidad y oportunidad para las personas mayores dentro de la Comunidad de Cuidado san Jose.

Por lo anterior, lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:

CALIFICACIÓN	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO
¿CÓMO CALIFICA USTED?			
BUZON DE SUGERENCIAS			
1. ¿ El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un espacio visible y de fácil acceso?	X		
2. ¿Cómo es el espacios donde se encuentra ubicado el buzon de sugerencias?	X		
3. ¿Cómo le parece la organización de la apertura del buzon?	X		
4. ¿El buzon de sugerencias es un metodo que permite expresar libremente opiniones?	X		
5. ¿ Le parece que la caja del buzon cuenta con buena seguridad?	X		
6. ¿ Los formatos YO OPINO son de fácil acceso?	X		
7. ¿Cómo le parece la atención y el trato del funcionario que realiza la apertura de buzón?	X		
8. ¿Le parece que el buzón de sugerencias es un método eficaz para la recepción de opciones?	X		
9. ¿Conoce cada cuanto se realiza la apertura del buzón de sugerencias ?	X		

Obsrevaciones	

Powered by CamScanner

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES FORMATO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO COMUNIDAD DE CUIDADO			Código: FOR-PSS-584 Versión: 1 Fecha: Memo 20223000946 – 28/11/2023 Página: 1 de 1
FECHA	27	12	2024	Unidad Operativa: San Jose

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción de las personas mayores frente a la disposicion del buzon de sugerencias como medio de expresion para las personas mayores con el fin de brindar un servicio con calidad y oportunidad para las personas mayores dentro de la Comunidad de Cuidado san Jose.

Por lo anterior, lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:

CALIFICACIÓN	3 BUENO 	2 REGULAR 	1 MALO 
¿CÓMO CALIFICA USTED?			
BUZON DE SUGERENCIAS			
1. ¿ El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un espacio visible y de fácil acceso?	X		
2. ¿Cómo es el espacios donde se encuentra ubicado el buzon de sugerencias?	X		
3. ¿Cómo le parece la organización de la apertura del buzon?	X		
4. ¿El buzon de sugerencias es un metodo que permite expresar libremente opiniones?	X		
5. ¿ Le parece que la caja del buzon cuenta con buena seguridad?	X		
6. ¿ Los formatos YO OPINO son de fácil acceso?	X		
7. ¿Cómo le parece la atención y el trato del funcionario que realiza la apertura de buzón?	X		
8. ¿Le parece que el buzón de sugerencias es un método eficaz para la recepción de opciones?	X		
9. ¿Conoce cada cuanto se realiza la apertura del buzón de sugerencias ?	X		

Obsrevaciones	

Powered by CamScanner

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES FORMATO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO COMUNIDAD DE CUIDADO	Código: FOR-PSS-584 Versión: 1 Fecha: Memo I2023036946 – 28/11/2023 Página: 1 de 1

FECHA	27	12	2024	Unidad Operativa: San Jose

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción de las personas mayores frente a la disposicion del buzon de sugerencias como medio de expresion para las personas mayores con el fin de brindar un servicio con calidad y oportunidad para las personas mayores dentro de la Comunidad de Cuidado san Jose.

Por lo anterior, lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:

CALIFICACIÓN	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO
¿CÓMO CALIFICA USTED?			
BUZON DE SUGERENCIAS			
1. ¿ El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un espacio visible y de fácil acceso?	✓		
2. ¿Cómo es el espacios donde se encuentra ubicado el buzon de sugerencias?	✓		
3. ¿Cómo le parece la organización de la apertura del buzon?	✓		
4. ¿El buzon de sugerencias es un metodo que permite expresar libremente opiniones?	✓		
5. ¿ Le parece que la caja del buzon cuenta con buena seguridad?	✓		
6. ¿ Los formatos YO OPINO son de fácil acceso?	✓		
7. ¿Cómo le parece la atención y el trato del funcionario que realiza la apertura de buzón?	✓		
8. ¿Le parece que el buzón de sugerencias es un método eficaz para la recepción de opciones?	✓		
9. ¿Conoce cada cuanto se realiza la apertura del buzón de sugerencias ?	✓		

Obsrevaciones	

Powered by CamScanner

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES FORMATO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO COMUNIDAD DE CUIDADO	Código: FOR-P33-584 Versión: 1 Fecha: Memo I2023036946 – 28/11/2023 Página: 1 de 1

FECHA	27	12	2024	Unidad Operativa: San Jose

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción de las personas mayores frente a la disposicion del buzon de sugerencias como medio de expresion para las personas mayores con el fin de brindar un servicio con calidad y oportunidad para las personas mayores dentro de la Comunidad de Cuidado san Jose.

Por lo anterior, lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:

CALIFICACIÓN	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO
¿CÓMO CALIFICA USTED?			
BUZON DE SUGERENCIAS			
1. ¿ El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un espacio visible y de fácil acceso?	✓		
2. ¿Cómo es el espacios donde se encuentra ubicado el buzon de sugerencias?	✓		
3. ¿Cómo le parece la organización de la apertura del buzon?			
4. ¿El buzon de sugerencias es un metodo que permite expresar libremente opiniones?	✓		
5. ¿ Le parece que la caja del buzon cuenta con buena seguridad?	✓		
6. ¿ Los formatos YO OPINO son de fácil acceso?	✓		
7. ¿Cómo le parece la atención y el trato del funcionario que realiza la apertura de buzón?	✓		
8. ¿Le parece que el buzón de sugerencias es un método eficaz para la recepción de opciones?	✓		
9. ¿Conoce cada cuanto se realiza la apertura del buzón de sugerencias ?	✓		

Obsrevaciones	

Powered by CamScanner

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES FORMATO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO COMUNIDAD DE CUIDADO	Código: FOR-PSS-584 Versión: 1 Fecha: Memo I2023036946 – 28/11/2023 Página: 1 de 1

FECHA	27	12	2024	Unidad Operativa: San Jose

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción de las personas mayores frente a la disposicion del buzon de sugerencias como medio de expresion para las personas mayores con el fin de brindar un servicio con calidad y oportunidad para las personas mayores dentro de la Comunidad de Cuidado san Jose.

Por lo anterior, lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:

CALIFICACIÓN	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO
¿CÓMO CALIFICA USTED?			
BUZON DE SUGERENCIAS			
1. ¿ El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un espacio visible y de fácil acceso?	X		
2. ¿Cómo es el espacios donde se encuentra ubicado el buzon de sugerencias?	X		
3. ¿Cómo le parece la organización de la apertura del buzon?	X		
4. ¿El buzon de sugerencias es un metodo que permite expresar libremente opiniones?	Si		
5. ¿ Le parece que la caja del buzon cuenta con buena seguridad?	Si		
6. ¿ Los formatos YO OPINO son de fácil acceso?	Si		
7. ¿Cómo le parece la atención y el trato del funcionario que realiza la apertura de buzón?	Si		
8. ¿Le parece que el buzón de sugerencias es un método eficaz para la recepción de opciones?	Si		
9. ¿Conoce cada cuanto se realiza la apertura del buzón de sugerencias ?	VIERNES		

Obsrevaciones	

Powered by CamScanner

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES FORMATO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO COMUNIDAD DE CUIDADO	Código: FOR-PSS-584 Versión: 1 Fecha: Memo I2023036946 – 28/11/2023 Página: 1 de 1

FECHA	27	12	2024	Unidad Operativa: San Jose

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar la percepción de las personas mayores frente a la disposicion del buzon de sugerencias como medio de expresion para las personas mayores con el fin de brindar un servicio con calidad y oportunidad para las personas mayores dentro de la Comunidad de Cuidado san Jose.

Por lo anterior, lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:

CALIFICACIÓN	3 BUENO	2 REGULAR	1 MALO
¿CÓMO CALIFICA USTED?			
BUZON DE SUGERENCIAS			
1. ¿ El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un espacio visible y de fácil acceso?	X		
2. ¿Cómo es el espacios donde se encuentra ubicado el buzon de sugerencias?	X		
3. ¿Cómo le parece la organización de la apertura del buzon?	X		
4. ¿El buzon de sugerencias es un metodo que permite expresar libremente opiniones?	X		
5. ¿ Le parece que la caja del buzon cuenta con buena seguridad?	X		
6. ¿ Los formatos YO OPINO son de fácil acceso?	X		
7. ¿Cómo le parece la atención y el trato del funcionario que realiza la apertura de buzón?	X		
8. ¿Le parece que el buzón de sugerencias es un método eficaz para la recepción de opciones?	X		
9. ¿Conoce cada cuanto se realiza la apertura del buzón de sugerencias ?	X		

Obsrevaciones	

Powered by CamScanner

Formato Reporte cuantitativo y cualitativo
Aplicación Encuesta de Satisfacción del Servicio
Modalidad Comunidad de Cuidado
Servicio Bienestar y Cuidado

Orientaciones generales para la aplicación

Antes de la aplicación de la Encuesta, se recomienda leer detenidamente el contenido de la misma, las preguntas y el Instructivo adjunto de esta.
Es aconsejable disponer de un espacio adecuado para la aplicación de la Encuesta con la persona mayor, preferiblemente en lugar cerrado, comodo y agradable.
Antes de empezar la aplicación, socialice con la persona mayor el objetivo de la Encuesta, y el alcance de la misma, indicando de manera general cuales son los temas relacionados con la prestación del servicio que se van a abordar (buzon de sugerencias).
Resalte la importancia de contar con su opinión y sentir sobre la atención que se brinda en el Centro, ya que esa información sera de ayuda invaluable para mejorar la calidad del Servicio.
Invite a la persona mayor a responder la Encuesta sin reservas, expresando abiertamente lo que piensa de la atención brindada.

Información cuantitativa

N° de encuestas aplicadas	7				Numero de encuestas sin aplicar		93	
Buzon de sugerencias	N° Respuestas según valoración							
	Bueno	100	Porcentaje: 100%	Regular	0	Porcentaje: 0%	Malo	0	Porcentaje: 0%

Información cualitativa

Las preguntas fueron de facil comprensión para las personas mayores?	Frente a la ejecucion de la encuestas se logra observar, que para algunas de las personas mayores no fue facil la comprension en algunas de las preguntas, por su deterioro cognitivo.
En general, cual fue la actitud de las personas mayores frente a la Encuesta(participativa, aprehensiva, indiferente, molestia, inconforme)	Durante la aplicación de la encuesta se observa, que las personas mayores se muestran participativas.
Registre las principales observaciones recogidas durante la aplicación de las Encuestas	Algunas de las personas mayores por su deteriro cognitivo no logran participar en la encuesta
Cual fue el componente del servicio con calificación mas desfavorable por parte de las personas mayores	Dentro de la aplicación de la encuesta no se encontro calificacion desfavorable.
Cual fue el componente del buzon que más recibió la calificación de regular	Se identifica que dentro del Componente de Nutricion se encontro dos calificaciones con respuesta regular.
Cuales son las acciones de mejora mas relevantes que surgen de la aplicación de la Encuesta	No se evidencian acciones de mejora realizar

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

Código: FOR-GD-023
Versión: 2
Fecha: Memo 20240189963 - 12/07/2024
Página: 1 de 1

1. Tema: Encuesta percepción buzon 2. Lugar o Localidad o Sede: San Jose 3. Fecha y hora: 27 - 12 - 2024 10 am 10:40
4. Nombre responsable: Johanna Mesa 5. Dependencia responsable: Psicologia

6. Ítem	7. Nombres y Apellidos	8. Documento de identidad		9. Entidad / Dependencia	10. Rol / Cargo	11. Planta / Contratista	12. Correo electrónico	13. Teléfono y Ext. / Celular	14. Firma
		8.1 Tipo	8.2 Número						
1	Johanna Mesa Camelo	CC	35251620	CC San Jose	Psicologa	Contrato	Sanjosepsicologia2@gmail.com	3138475161	
2	Yenni Tatiana Murcia B	CC	1088249812	CC San José	Coordinadora	Contratista	Sanjose@gmail.com	3194241638	
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Tratamiento de datos personales:"En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, me fue informado que la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, es la responsable del tratamiento de mis datos personales recolectados y podrá realizar operaciones sobre los mismos para las finalidades establecidas en su Política de tratamiento de datos personales, disponible en la página web de la entidad. Entiendo que tengo derecho a entregar o no datos sensibles, que son aquellos que afectan mi intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación.
Por lo anterior, autorizo expresamente a la Secretaría Distrital de Integración Social para tratar los datos personales que se recolectarán mediante este registro. Entiendo que para revocar o modificar esta autorización, así como para consultar los datos allí almacenados, debo dirigirme a la SDIS a través de sus canales de atención a la ciudadanía"

Toda actividad realizada de pausa saludable debe ser reportada al Proceso Gestión de Talento Humano – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Powered by CamScanner