ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL FORMATO REGISTRO DEL DESARROLLO DE ACTIVIDADES SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	Código: FOR-PSS-570 Versión: 1 Fecha: Memo I2022016490 – 13/05/2022 Pagina: 1 de 1

1. Servicio Social/Modalidad/Estrategia: COMUNIDAD DE CUIDADO

1.1. Unidad Operativa/Lote/Zona: Comunidad de Cuidado Hogar Casa Nostr

1.2 Localidad: Tunjuelito

2. Línea: Participación

2.1. Fecha de Ejecución:

1	4	2026	al	30	4	2026

2.2. Nombre del encuentro:

1. Comparto mi opinión
2. Apropiándonos del Plan de Atención Institucional PAI

2.3. Acompañante social a cargo de la digitación: Yadira Martínez - Trabajadora Social.

3. DESARROLLO

3.1. OBJETIVO GENERAL

1. Promover la participación activa de las personas mayores dentro de la comunidad de cuidado, fortaleciendo el uso adecuado de los canales de comunicación disponibles, como el buzón de sugerencias y otros espacios de diálogo con la SDIS. De esta manera, podrán expresar de forma participativa y democrática sus opiniones y necesidades, así como presentar solicitudes, quejas, reclamos y reconocimientos relacionados con la calidad del servicio y los procesos comunitarios, asegurando respuestas claras, oportunas y dentro de los plazos establecidos.

2. Establecer un espacio de seguimiento y evaluación de las acciones desarrolladas en el PAI (Plan de Atención Individual y Familiar), con la participación activa de las personas mayores. En este espacio se tendrán en cuenta sus opiniones y aportes, así como sus intereses, gustos y necesidades particulares, con el fin de garantizar que las acciones implementadas sean pertinentes y efectivas.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar una jornada de formación para fortalecer el uso correcto del buzón de sugerencias y de los demás medios de comunicación con la SDIS. Esta actividad busca proporcionar a las personas mayores las herramientas necesarias para ejercer su derecho a la participación, permitiéndoles expresar de forma libre y responsable sus solicitudes, quejas, recomendaciones, reclamos y reconocimientos sobre los servicios y procesos ofrecidos. Con ello, se pretende fortalecer una cultura de participación permanente y mejora continua.

2. Establecer un espacio para el seguimiento y la evaluación de las acciones desarrolladas en el PAI (Plan de Atención Individual y Familiar), asegurando la participación activa y protagónica de las personas mayores. En este espacio se recogerán y analizarán sus aportes y sugerencias, teniendo en cuenta sus intereses, gustos y necesidades particulares, con el objetivo de garantizar que las intervenciones respondan de manera adecuada y efectiva a su contexto y realidad.

3.3. METODOLOGÍA

3.3.1 MOMENTO INICIAL

Actividad 1: Comparto mi opinión 09/04/2026

1. Se invita a las personas mayores a participar en una actividad que se realizará en un espacio del Hogar que sea accesible y confortable. El lugar se dispone de manera que favorezca la interacción y la participación, teniendo en cuenta las capacidades, habilidades y destrezas de cada persona mayor.
2. Se exploran las ideas y percepciones de las personas mayores sobre el tema, promoviendo un espacio de conversación grupal. Además, se abordan conceptos fundamentales relacionados con la participación, tales como la participación ciudadana, el uso del buzón de sugerencias, la expresión de opiniones y retroalimentación, la formulación de sugerencias y propuestas, la presentación de quejas, reclamos, peticiones y solicitudes, así como las felicitaciones y reconocimientos, junto con la comunicación, la interacción y los distintos canales disponibles para ello.
3. Propósito del Buzón de Sugerencias: Recopilar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos relacionados con los servicios y procesos de la comunidad de cuidado, asegurando respuestas oportunas y eficaces dentro de los tiempos establecidos.
4. Canales de participación: Incluyen medios virtuales (como la página web de la SDIS y correos electrónicos), atención presencial, contacto telefónico, asignación de citas, sistema de PQR y uso de código QR.

Actividad 2: Apropiándonos del PAI 16/04/2026

1. Conformación del grupo: Inicialmente, se selecciona a las personas mayores que poseen los conocimientos y habilidades necesarias para participar en el proceso de seguimiento y evaluación del Plan de Atención Institucional (PAI).
2. Organización del espacio: Luego, se habilita un lugar apropiado que facilite la expresión libre de ideas y fomente la participación activa de todos los integrantes.
3. Explicación de la actividad: Por último, se presenta de manera clara el objetivo de la actividad y la metodología que se desarrollará.

3.3.2 MOMENTO CENTRAL

Actividad 1:

1. Presentación del Buzón de Sugerencias: Explicar a las personas mayores, de forma clara y pedagógica, qué es el buzón de sugerencias, dónde se encuentra ubicado y cómo funciona como un mecanismo de participación ciudadana.

2. Divulgación del SIAC y canales de atención: Socializar la información sobre el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) y los diferentes canales y medios de atención e interacción que dispone la SDIS para facilitar el acceso a información pública de interés.

Actividad 2:

1. Se realiza un proceso de consulta con las personas mayores con el fin de conocer su perspectiva sobre su participación en el desarrollo de las actividades del convenio. En esta fase, se escuchan y registran cuidadosamente sus comentarios, sugerencias, opiniones y recomendaciones.

2. La información recopilada permitirá ajustar la metodología actual y tenerla en cuenta en futuras implementaciones, asegurando que las acciones sean más pertinentes y eficaces.

3.3.3. MOMENTO FINAL	**Actividad 1:** 1. La actividad finaliza con un espacio de retroalimentación dirigido a las personas mayores, con el objetivo de valorar y reforzar la comprensión de los temas tratados durante la jornada. En este momento se enfatiza la importancia del buzón de sugerencias como un medio fundamental para promover la participación democrática, la libre expresión de ideas y la comunicación abierta dentro de la comunidad del Hogar Casa Nostra. 2. Además de revisar los conceptos abordados, se promueve el intercambio de experiencias y la resolución de inquietudes, lo cual contribuye al fortalecimiento de la confianza y la autonomía de las personas mayores. 3. Este proceso de retroalimentación no solo permite consolidar los aprendizajes, sino que también motiva a los participantes a utilizar el buzón de sugerencias de forma consciente y efectiva, reconociendo su papel activo en la mejora de los servicios y procesos de la comunidad. **Actividad 2:** 1. Satisfacción y motivación de las personas mayores: Las personas mayores manifiestan sentirse contentas y satisfechas con el desarrollo de las actividades del PAI. Resaltan de manera especial su interés por las salidas extramurales, ya que estas les permiten disfrutar de espacios naturales, relacionarse con otros entornos y vivir experiencias diferentes fuera del hogar. 2. Síntesis y reflexión: Se realiza una recapitulación de los temas abordados durante la sesión y se reflexiona sobre la relevancia de la participación activa de las personas mayores en el seguimiento y evaluación del PAI, destacando cómo su involucramiento contribuye a mejorar la pertinencia, eficacia y calidad de las acciones implementadas. 3. Agradecimiento y reconocimiento: Se expresa un reconocimiento especial a las personas mayores por su participación y aportes significativos, resaltando que su experiencia, saberes y puntos de vista son esenciales para el desarrollo exitoso del PAI. 4. Próximas acciones: Se explican de forma clara los siguientes pasos del proceso de seguimiento y evaluación del PAI, invitando a las personas mayores a continuar participando activamente y asegurándoles que sus opiniones y sugerencias seguirán siendo consideradas. 5. Evaluación y retroalimentación: Se recopilan las opiniones de los participantes sobre la actividad realizada y se analiza su desarrollo. Esta información servirá para ajustar y mejorar futuras intervenciones, garantizando que respondan de manera más adecuada a sus necesidades, intereses y expectativas.

3.4 RECURSOS	
Profesional en Trabajo Social	buzón de sugerencias en caja de cartón, cartelera
Personas mayores	cinta de enmascarar
	sillas y mesas
	Sonido micrófono

4. EVALUACIÓN DEL ENCUENTRO

Actividad 1:
La retroalimentación constante durante la actividad pedagógica permite que las personas mayores se vayan familiarizando progresivamente con el buzón de sugerencias y con los distintos canales de comunicación y participación que brinda la SDIS. Mediante este proceso, los participantes adquieren habilidades prácticas para utilizar adecuadamente estos mecanismos, fortaleciendo así su comprensión de la participación democrática y su rol en la toma de decisiones dentro de la comunidad.
De igual forma, el encuentro impulsa el empoderamiento de las personas mayores, motivándolas a expresar de manera clara y efectiva sus opiniones, sugerencias y necesidades. Este acompañamiento permanente no solo refuerza su confianza y autonomía, sino que también promueve un uso responsable y consciente de las herramientas disponibles para relacionarse con la SDIS, favoreciendo una participación más activa, significativa y transformadora en los procesos comunitarios.

Actividad 2:
La actividad brinda un espacio valioso para recopilar la retroalimentación y los aportes de las personas mayores respecto a la implementación del PAI. Este ejercicio permite identificar con mayor claridad sus necesidades, intereses y expectativas, asegurando que las acciones desarrolladas respondan de manera adecuada a aquello que consideran pertinente y significativo.
La participación activa de las personas mayores ha sido clave, ya que sus opiniones, observaciones y sugerencias han contribuido de manera importante al fortalecimiento y ajuste del PAI. Su involucramiento garantiza que sus perspectivas sean consideradas de forma integral, favoreciendo una atención más cercana, pertinente y centrada en la población beneficiaria. Así mismo, este proceso fortalece su sentido de participación y compromiso dentro de la comunidad de cuidado.

NOTA ACLARATORIA: El registro fotográfico original reposa en DRIVE de la comunidad de cuidado.

En constancia de lo anterior firman:

Virginia Robledo Amórtegui
CC: 42496715
Persona mayor

Libardo Ortegón Gutiérrez
CC: 19196402
Persona mayor

Adriana del Pilar Amórtegui
CC 52506519
Coordinadora

Fecha de evaluación del encuentro: 30/04/2026

Nombre del profesional que evalúa: Yadira Martínez CC 52741627

COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA NOSTRA CONVENIO 9577/2024

REGISTRO FOTOGRÁFICO COMPARTO MI OPINION 09/04/2026







COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA NOSTRA CONVENIO 9577/2024

REGISTRO FOTOGRÁFICO APROPIANDONOS DEL PAI 16/04/2026





