Lugar	Centro día El Bosque
Fecha	15/04/2026
Tema	Asistencia técnica en buzón de sugerencias.
Desarrollo	Siendo las 09:00 a.m. del día 15 de abril de 2026 se llevó a cabo la asistencia técnica en canales de interacción a la ciudadanía con los profesionales psicosociales de 18 Comunidades de Cuidado en compañía de la profesional Stephanie Lascarro. Orden del día: • Socialización ruta del mapa de procesos de la Entidad. • Socialización de los canales de interacción a la ciudadanía y alertas. • Procedimiento de la apertura del buzón de sugerencias. **1. SOCIALIZACIÓN RUTA DEL MAPA DE PROCESOS DE LA ENTIDAD** Inicialmente, se socializa el uso del mapa de procesos de la Entidad para descargue de los documentos oficiales que se deben implementar en las Comunidades de Cuidado. Específicamente para la atención a la ciudadanía, la Entidad cuenta con dos formatos: - **Instructivo Canales de interacción para atención de la ciudadanía INS-ATC-001**. Este instructivo se utiliza para identificar los medios por los cuales se atiende a la ciudadanía. Cabe señalar que este instructivo se encuentra en proceso de actualización. - **Formato Apertura buzón de sugerencias FOR-ATC-009**. Este formato se implementa actualmente para diligenciar la información posterior a cada apertura de buzón realizada. **2. SOCIALIZACIÓN DE LOS CANALES DE INTERACCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ALERTAS** Seguidamente, se informó a los profesionales sobre los canales de interacción para la ciudadanía con los que cuenta la Entidad, los cuales deben ser socializados de manera mensual con las personas mayores de cada centro y enviar la evidencia que soporte dicha actividad. Estos canales son: • Medio de atención presencial: la Entidad dispone del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, ubicado en las oficinas de Nivel Central y en las Subdirecciones Locales. En estos puntos, la ciudadanía puede presentar peticiones, quejas, reclamos o denuncias,

las cuales son radicadas a través de la oficina de correspondencia. Adicionalmente, se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en las Unidades Operativas de los servicios y en las Subdirecciones Locales.

- Medio de atención telefónico: se dispone de líneas telefónicas habilitadas para la atención a la ciudadanía, así como de una línea específica para la recepción de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción.

- Medio de atención web: la ciudadanía puede presentar sus solicitudes a través de los correos electrónicos institucionales destinados para la atención al ciudadano o mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

- Asimismo, se cuentan con dos códigos QR los cuales permiten agendar la atención de manera virtual.

Con respecto a las socializaciones, se informó las alertas encontradas:

- No se envía la información dentro de los tiempos establecidos (el cual debe ser los 5 primeros días del mes-calendario)
- No se está socializando la totalidad de los canales de interacción a la ciudadanía.
- Solo se está socializando el buzón de sugerencias.
- En determinadas ocasiones, la actividad no da cuenta de la socialización.

3. PROCEDIMIENTO DE LA APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Posteriormente, se especificaron las actividades relacionadas con el buzón de sugerencias, las cuales son:

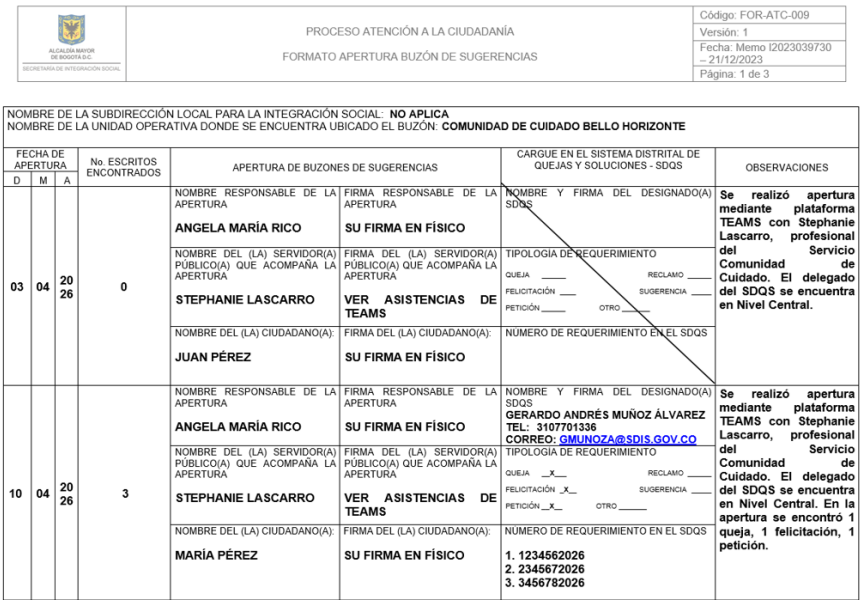
- **Verificar la disponibilidad de formatos “yo opino” en los buzones de sugerencias**. Este documento debe ser impreso y ubicado al lado de los buzones de sugerencias.

- **Realizar obligatoriamente una vez por semana la apertura del buzón en presencia de un servidor público o contratista y un ciudadano/a que actúa como testigo**. Las aperturas se realizan en compañía de Stephanie Lascarro y Alejandra Montilla, de acuerdo con la distribución establecida. Estas pueden realizarse de forma presencial o virtual (través de la plataforma TEAMS).

  Se señaló que, durante las aperturas del buzón, los escritos encontrados no deben ser leídos por la persona mayor encargada de

abrirlo.

- **Diligenciar en su totalidad el Formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009)**. Para esto, se proyectó el formato de apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009), recordando que su fecha de actualización es 21/12/2023. Durante la sesión, se socializaron las últimas instrucciones para su correcto diligenciamiento. Para esto, se presentó un ejemplo del formato completado, en caso de encontrar o no escritos en las aperturas. Se enfatizó que no debe dejarse ningún espacio en blanco. Además, se recordó que debe ser un formato por mes.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 1 Fecha: Memo I2023039730 – 21/12/2023 Página: 1 de 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: **NO APLICA**
NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: **COMUNIDAD DE CUIDADO BELLO HORIZONTE**

FECHA DE APERTURA D	M	A	No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
03	04	2026	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA **ANGELA MARÍA RICO**	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA **SU FIRMA EN FÍSICO**	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	**Se realizó apertura mediante plataforma TEAMS con Stephanie Lascarro, profesional del Servicio Comunidad de Cuidado. El delegado del SDQS se encuentra en Nivel Central.**
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA **STEPHANIE LASCARRO**	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA **VER ASISTENCIAS DE TEAMS**	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): **JUAN PÉREZ**	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): **SU FIRMA EN FÍSICO**	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
10	04	2026	3	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA **ANGELA MARÍA RICO**	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA **SU FIRMA EN FÍSICO**	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS **GERARDO ANDRÉS MUÑOZ ÁLVAREZ** **TEL: 3107701336** **CORREO: GMUNOZA@SDIS.GOV.CO**	**Se realizó apertura mediante plataforma TEAMS con Stephanie Lascarro, profesional del Servicio Comunidad de Cuidado. El delegado del SDQS se encuentra en Nivel Central. En la apertura se encontró 1 queja, 1 felicitación, 1 petición.**
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA **STEPHANIE LASCARRO**	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA **VER ASISTENCIAS DE TEAMS**	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA _X_ RECLAMO ____ FELICITACIÓN _X_ SUGERENCIA ____ PETICIÓN _X_ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): **MARÍA PÉREZ**	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): **SU FIRMA EN FÍSICO**	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS **1. 1234562026** **2. 2345672026** **3. 3456782026**	

En caso de no encontrarse escritos durante la apertura del buzón, el formato debe diligenciarse conforme con el primer ejemplo presentado. En la casilla “No. Escritos encontrados” debe registrarse el número 0.

Por el contrario, si se encuentran escritos, el formato debe diligenciarse siguiendo el segundo ejemplo. En este momento, la persona designada del SDQS es Gerardo Andrés Muñoz Álvarez, y se debe registrar su nombre completo, correo electrónico y número de teléfono, tal como se muestra en el ejemplo. Siempre que se designe un nuevo profesional del SDQS, esta información deberá ser actualizada en el formato. En la casilla de “tipología del requerimiento” se debe marcar una X, no se deben usarse números.

En el campo que corresponde a la firma del servidor público, se debe diligenciar: “ver asistencia TEAMS” si la apertura se realizó virtual; en caso de ser presencial, el profesional que acompaña debe firmar el documento. La única casilla que deberá permanecer vacía es “número de requerimiento en el SDQS”, hasta tanto la persona designada del

SDQS asigne el número a la petición encontrada.

Finalmente, en la casilla de observaciones, deberá registrarse la información exactamente como aparece en los ejemplos presentados.

- **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**. Una vez realizada la apertura del buzón, en caso de encontrar escritos, estos deben ser enviados el mismo día al correo electrónico de Stephanie Lascarro (slascarro@sdis.gov.co) y Alejandra Montilla (cmontillam@sdis.gov.co).

  En caso de que una persona mayor radique una petición directamente a un profesional o a la coordinación del centro, esta debe contar con una fecha de recibido y, posteriormente, ser enviada al correo electrónico ya mencionado.

  Siendo así, en el correo electrónico se debe enviar **un solo archivo en formato PDF** que incluya: 1) Formato FOR-ATC-009, 2) Asistencia de TEAMS y 3) Escrito(s) encontrado(s) durante la apertura.

  Además, en el cuerpo del correo electrónico que se envíe debe contener la siguiente información: Nombre completo y cédula de la persona mayor, dirección física o electrónica, y la transcripción de la petición.

  Posteriormente, Stephanie Lascarro y Alejandra Montilla responden a ese correo con el número de requerimiento y su número de respuesta. Excepto las felicitaciones, las cuales solo llevarán el número de requerimiento SDQS.

  El número de requerimiento es el número con el que se registra la petición en el SDQS. Se identifica porque comienza con varios números y termina con la vigencia actual; por ejemplo, 123456**2026**. Por su parte, el número de salida es el número de respuesta de esa petición. Se reconoce porque comienza con la letra S, seguida de la vigencia actual, y termina con varios números; por ejemplo: **S2026**123456.

  Nota: Cabe señalar que cada centro debe custodiar tres carpetas relacionadas con la gestión de las aperturas del buzón, relacionados a continuación:

  - Carpeta 1: formatos de apertura de buzón y sus asistencias de TEAMS.
  - Carpeta 2: todos escritos encontrados de buzón (anónimos, quejas de familiares, quejas de talento humano).
  - Carpeta 3: felicitaciones encontradas en buzón.

  Por su parte, los escritos que hayan sido presentados por algún

participante del centro deben ir archivadas en la historia social de la persona mayor. Los números de salida van puestos en lápiz en la petición original que puso la persona mayor.

- **Las unidades operativas deben entregar mensualmente el Formato Apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) completamente diligenciado**. Este reporte debe ser enviado por correo electrónico los 5 primeros días del mes (calendario) y será contestado por Stephanie Lascarro y Alejandra Montilla conforme al día establecido para la revisión de dichos formatos, en el que se informará el visto bueno de la información recibida. Este reporte será la evidencia para el informe de supervisión frente a las aperturas realizadas.
- **Cumplir con lo establecido en el Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003)**. Se informa que todo lo anterior se realiza conforma al procedimiento establecido por la entidad para atender los requerimientos de los ciudadanos/participantes.

Finalmente, se presentó la totalidad de los escritos encontrados en las aperturas del buzón de sugerencias en la primera vigencia del año, para un total de 45 escritos. Adicionalmente, se actualizaron los contactos de los profesionales psicosociales que continúan liderando las aperturas del buzón.

Como compromiso, los centros que no han presentado la información de la socialización de los canales de interacción deben realizar su envío de manera prioritaria.

Siendo las 11:00 a.m. se da por finalizada la reunión del día de hoy.

Asistentes	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
	Se adjunta planilla de asistencia		

Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite
	Envío de la socialización de canales de interacción	Comunidad de Cuidado	15 de abril 2026.

Próxima reunión	No aplica.
Elaboró	Stephanie Lascarro – Subdirección para la Vejez.

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 I2024018963 - 12/07/2024
Página: 1 de 1

1. Tema: Asistencia técnica en buzón de sugerencias 2. Lugar o Localidad o Sede: Centro día El Bosque 3. Fecha y hora: 15/04/2026 - 9:00 am.

4. Nombre responsable: Stephanie Larcamo 5. Dependencia responsable: Subdirección para la Vejez.

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	Cristhian Ricardo Mesa	CC	1000[illegible]	CC Hogar Santa Maria	Psicologo	Contratista	psicologia.sanjose@fundacionmaria.org	3195143235	
2	Edwin Johan Ramirez.	CC.	1078437516	CC Hogar Nuevo Sol	Psicologo	Planta	psicologia2@tecnologicodelsur.edu.co	3158439429	
3	Oscar Cullen C.	CC	1018511761.	CC Terminal Sur.	T. Social	Contratista	CC Terminal Sur. @gmail.com	3203638295	
4	Jenny Farias Gómez	CC	52939139	CC Hogar Ecoaldea	T. Social	Contratista	trabajosocial1@gmail.com	3108145233	
5	Johana Yanes	CC	1023875370	CC Hogar Caritas Jesus	Trabajador Social	Contratista	Johanna.yanes.suarez@gmail.com	3125658815	
6	Lizeth Carpera	CC	1124860156	CC Hogar Bobles	Gerontologa	Contratista	gerontologa94@gmail.com	3103901941	
7	Juan Diego Boada	CC	1019145592	CC Golondrinas	Trabajo Social	contratista	trabajosocial.golondrinas@gmail.com	3142802252	
8	Fanel Martin Cardona Guzman	CC	1069742387	CC San José	Psicólogo	Contratista	psicologiasanjosecc@gmail.com.	3127035475	
9	Viviana Paola Diaz	CC.	1069720851	CC. Caminos de vida.	Psicologa.	Contratista	adcpsicologiacaminos@gmail.com	3203310974	
10	Luz Adriana Ortiz	CC	1069755603	CC caminos de vida	Psicologa	Contratista	adcpsicologiacaminos@gmail.com	3213968978	Luz Ortiz
11	Nathaly Porras Gutierrez	CC	1012432105	CCHCN	Gerontologia	Contratista	gerontologiacronicos@tecnologicodelsuroriente.edu.co	3222187823	Nathaly P.
12	Nydia Baca	CC	52526488	CC El Bosque	Psicologa	contratista	Psicologiacentrodiabosque@hotmail.com	3132473091	
13	Karen Cabrera Lopez	CC	1019186259	CC San José Chipaque	Trabajo Social	Contratista	remagaztochipaque@gmail.com	3137079907	
14	Sergio Sánchez	CC	1082387758	CC Bello H	psicologo	Contrato	ssanchez2802x4@gmail.com	3006361779	
15	Miguel Cañón Blanco	CC	1031158907	CC San José Sasaima	T. Social	Contratista	mrgel@gmail.com	3203620803	
16	Yaneth Moreno	CC	52.741.627	CC Hogar Casa Nuevo	Trabajadores Social	Contratista	tsocial@tecnologicodelsur.edu.co	3115232971	
17	Stephanie Larcamo.	CC	1140857456	SDIS Vejez	profesional	contratista	slarcamo@sdis.gov.co	3015721577.	
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.

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 I2024018963 - 12/07/2024
Página: 1 de 1

1. Tema: Asistencia Técnica en buzón de sugerencias. 2. Lugar o Localidad o Sede: Centro día el barque 3. Fecha y hora: 15/04/2026 - 9:00 am

4. Nombre responsable: Stephanie Lascarro. 5. Dependencia responsable: Subdirección para la vejez.

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	Alejandro Gomez	CC	1016026495	Colsubsidio	T. Social	N/A	alejandrogomez24@gmail.	3213690403	
2	Angela Johana Parra	CC	39.726.301	Ecla fortuna	T. social	N/A	ecla.fortuna66@hotmail	3112609532	Johana Parra.
3	Edwin Ayala C	CC	92515742	Ecs San José Sam'ta	Psicologo	Contratista	Psicosaragrita Gmail.com	3147276413	
4	Diego Marian Martinez	CC	76322944	CC Corazón Inmaculado	Psicologo	contratista	diegosagi@outlook	3125893586	
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.