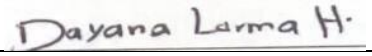
Fecha:	AA	MM	DD	Hora	Inicio	Terminación
	2026	06	17		10:20AM	10:30AM
Convoca:	Área Psicosocial			Modera:	Daniela Londoño Montoya	
Asunto:	APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS					

Lugar:	RECEPCION CEVI-OP									
Tipo de reunión:	Junta		Comité		Inducción		Capacitación		Otro	x
Se autoriza Grabación de:	Audio		Video		Fotografías	x	Ninguno			

PARTICIPANTES		
Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Daniela Londoño Montoya	Trabajadora social	
Dayana Lerma	Trabajadora social	
Gustavo Norbey Toro	USUARIO CEVI-OP	
Ver registro de asistencia		

ORDEN DEL DÍA

APERTURA DEL BUZON SOCIALIZACION

DESARROLLO DE LOS TEMAS

En el marco de los lineamientos de participación social y mejora continua contemplados dentro del Programa Centro Vida, orientado al fortalecimiento del bienestar integral de las personas adultas mayores, el día 17 de junio del año 2026 se llevó a cabo la apertura oficial del buzón de sugerencias. Este mecanismo ha sido dispuesto con el fin de consolidar un canal directo, respetuoso, accesible y confidencial, que permita a los usuarios del programa expresar de manera libre sus opiniones, propuestas, inquietudes y recomendaciones respecto a los servicios prestados, en concordancia con los principios de escucha activa, corresponsabilidad y construcción colectiva.

La jornada tuvo lugar en las instalaciones del Centro Vida y contó con la participación activa de la profesional Dayana Lerma y del usuario Gustavo Norbey Toro, quienes acompañaron el proceso con el propósito de garantizar la transparencia, legitimidad y trazabilidad de la actividad, fortaleciendo a su vez la confianza institucional frente a los mecanismos de participación implementados.

El proceso inició con la socialización de la finalidad del buzón de sugerencias, destacando su importancia como una herramienta fundamental de diálogo e interacción entre las personas adultas mayores y el

Fecha:	AA	MM	DD	Hora	Inicio	Terminación
	2026	06	17		10:20AM	10:30AM
Convoca:	Área Psicosocial			Modera:	Daniela Londoño Montoya	
Asunto:	APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS					

equipo humano que hace parte del programa, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y promover la participación activa de los usuarios en la construcción de entornos más favorables para su bienestar.

Posteriormente, se realizó la apertura del buzón, encontrándose un total de tres comunicaciones, entre quejas y sugerencias. La primera de ellas expuso tres situaciones puntuales. En primer lugar, se manifestó una inconformidad relacionada con la alimentación, indicando que la usuaria Miriam Polanía ingresa alimentos en bolsas plásticas, situación que es percibida de manera desfavorable por algunos usuarios debido a las condiciones en las que se transportan dichos alimentos. En segundo lugar, se señaló que la usuaria Orfilia ingresa de manera recurrente a las 2:00 p. m., pese a que el horario de ingreso establecido corresponde a la 1:00 p. m., resaltando la importancia de garantizar el cumplimiento de las normas, responsabilidades y compromisos institucionales por parte de todos los asistentes. Asimismo, se expresó la percepción de que esta conducta no ha sido objeto de llamados de atención por parte del equipo profesional. Finalmente, se manifestó preocupación frente a la situación de la usuaria Edelmira, indicando que presenta escasa participación en las actividades físicas, bajo consumo de alimentos, incumplimiento en el uso del uniforme institucional y asistencia frecuente con ropa de calle. Adicionalmente, se evidenció que algunos usuarios omiten expresar sus inconformidades durante los espacios grupales por temor a generar conflictos, limitando una comunicación abierta y asertiva.

La segunda queja estuvo relacionada con el uso de los uniformes institucionales, señalando que algunos usuarios cuentan con esta dotación y no la utilizan de manera adecuada, mientras que existen otras personas que aún no disponen del uniforme y manifiestan interés en acceder a él y hacer uso del mismo.

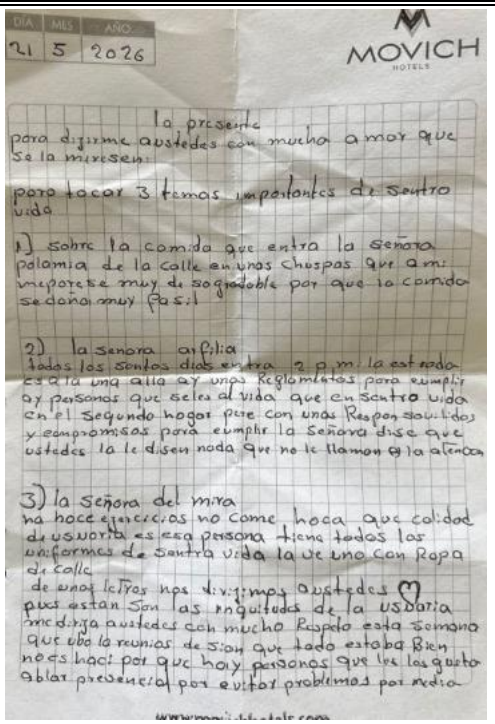
Por último, la tercera sugerencia estuvo orientada al servicio de alimentación, manifestándose inconformidades respecto a la consistencia de las sopas, las cuales son percibidas como muy líquidas, así como sobre la presentación y temperatura de algunas ensaladas, que en determinadas ocasiones llegan congeladas. Según lo expresado por los usuarios, esta situación favorece el desperdicio de alimentos y genera insatisfacción, debido a que algunas personas consideran que las porciones consumidas no son suficientes para satisfacer sus necesidades alimentarias.

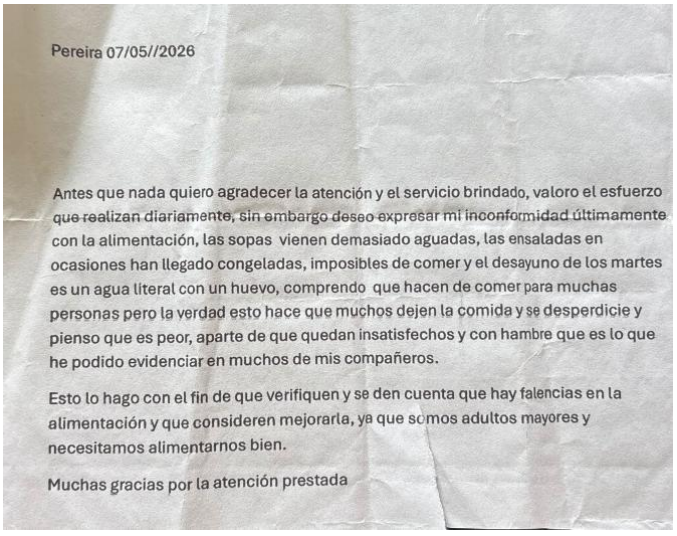
Finalmente, se dejó constancia de todas las observaciones, quejas y sugerencias presentadas, con el propósito de remitirlas a las instancias correspondientes para su respectivo análisis, seguimiento y formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la convivencia, el cumplimiento de los acuerdos institucionales y la calidad de los servicios ofrecidos a la población beneficiaria del Programa Centro Vida.

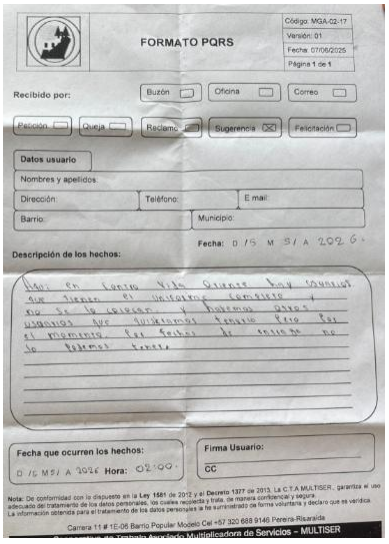
REGISTRO FOTOGRAFICO

Fecha:	AA	MM	DD	Hora	Inicio	Terminación
	2026	06	17		10:20AM	10:30AM
Convoca:	Área Psicosocial			Modera:	Daniela Londoño Montoya	
Asunto:	APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS					









COMPROMISOS

Fecha:	AA	MM	DD	Hora	Inicio	Terminación
	2026	06	17		10:20AM	10:30AM
Convoca:	Área Psicosocial			Modera:	Daniela Londoño Montoya	
Asunto:	APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS					

Asunto	Responsable	Plazo
Realizar el acta de la apertura del buzón	Daniela Londoño Montoya	5 días a la fecha de la apertura

Cláusula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y Cooperativa MULTISER no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de Ley 1581 de 2012. La firma de los Listados de Asistencia se considera como evidencia de la firma de los responsables de los compromisos adquiridos por los asistentes en la presente acta.