ACTA N° 1111 CENTRO COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA SANTA MARIA-2023

FECHA: Bogotá, 27 de enero de 2023

HORA: 4:00 p.m.- 4:30 p.m.

LUGAR: Centro comunidad de cuidado Hogar Casa Santa María

TEMA: Apertura del buzón de sugerencias

ASISTENTES: Mary Luz Fernández Moreno (Trabajadora Social), Juan Camilo Salas Castro (Psicólogo), Víctor Manuel Romero Cifuentes (Gerontólogo), Danna Moreno (Ciudadano), Ramiro Calderón (Persona Mayor Participante) y Juan Carlos Rodríguez Bautista (Coordinador).

ORDEN DEL DÍA:

ORDEN DEL DÍA:

1. Definición de objetivo de la actividad.
2. Descripción de la Introducción de la actividad.
3. Descripción de actividades desarrolladas.
4. Definición de materiales.
5. Definición de Compromisos.
6. Anexos

DESARROLLO:

1. Definición de objetivo de la actividad.

Identificar y tramitar las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de las personas mayores del Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María acorde con la apertura del buzón realizada el día 27 de enero de 2023.

2. Descripción de la Introducción de la actividad.

De manera introductoria se convoca a los distintos participantes para la realización de la apertura del buzón y se explican las consideraciones al respecto de dicho procedimiento, así como la

importancia del diligenciamiento de los formatos y demás requerimientos propios de la identificación y trámite de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

3. Descripción de actividades desarrolladas.

- Estando presentes los asistentes descritos en la presente acta se realiza apertura del buzón de sugerencias del Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María. De esta manera se realiza la introducción y se explica sobre el objeto y el alcance de la actividad a desarrollar y que comprende la apertura del buzón.

- En complemento de lo anterior, se socializa que la finalidad del buzón de sugerencias es recibir sus comentarios para mejorar los procesos, procedimientos y servicios en el centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María. Así mismo, se plantea que a través de este recurso son recepcionadas de igual manera sus sugerencias, peticiones, observaciones, propuestas a nivel de las distintas áreas y procesos o de manera general.

- Una vez abierto el buzón en presencia de los asistentes, se evidencia que en su interior no hay ningún formato "Yo Opino" diligenciado por parte de las personas mayores. En consecuencia, se proyecta conjuntamente con los integrantes del equipo psicosocial, la realización de actividades de sensibilización a las personas mayores sobre la importancia del uso de buzón de sugerencias. Lo anterior, invitándolos de manera periódica a que expresen sus opiniones e iniciativas frente a las situaciones que se presentan en el centro comunidad de cuidado hogar casa Santa María, recordando que esta actividad la pueden realizar de manera anónima si es su deseo.

- Se reitera a los participantes que el buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que las personas mayores, referentes familiares, sociales o personal de apoyo para que puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo.

4. Definición de materiales.
Los materiales dispuestos para la actividad son sillas, mesa, buzón, candado, llaves, hojas de papel, cámara fotográfica.

5. Definición de Compromisos.

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Próxima reunión febrero 03 de 2023

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Ramiro Calderón	Participante	Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	Ramiro
Humberto Cardona	Participante	Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	
Danna Moreno	Ciudadano	Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	
Mary Luz Fernández	Trabajadora Social	Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	
Juan Camilo Salas Castro	Psicólogo	Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	

Víctor Manuel Romero Cifuentes	Gerontólogo	Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	
Juan Carlos Rodríguez Bautista	Coordinador	Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	

Anexos



Elaboró: Víctor Manuel Romero Cifuentes (Gerontólogo)