

ACTA N° 1160 CENTRO COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA SANTA MARIA-2023

FECHA: Bogotá, febrero 24 de 2023

HORA: 3:00 p.m. a 3:30 p.m.

LUGAR: CENTRO COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA SANTA MARIA

TEMA: APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

ASISTENTES: Juan Camilo Salas Castro (Psicólogo), Juan Carlos Rodríguez Bautista (Coordinador), Yolanda Porras Molina (testigo – persona mayor), Mary Luz Fernández Moreno (Trabajadora Social), Víctor Manuel Romero Cifuentes (ciudadano).

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 24 de febrero 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 se encuentra una queja del señor Manuel Gómez Cedeño dirigida al señor Fabio Carranza, en la cual menciona lo siguiente: "el señor Fabio Carranza se levanta el 19 de febrero del 2023 y apaga el televisor. Un compañero le solicita que lo dejara prendido t.v, se rehúsa y sale en ese momento. Yo Manuel le enciendo la tv porque él también tiene derecho a ver tv. Luego Don Fabio me agrede verbalmente, de la manera más vulgar con todas las palabras soeces, que está acostumbrado, yo le conteste, que no tratara mal en presencia del enfermero Jairo.

El señor desde hace muchos meses no ha dejado de decirme indirectas y disociar a toda hora, eso lo hace con todo el mundo, es una persona que vive inconforme, nada le gusta, todo le fastidia. Se deja esta constancia con testigos (Jairo, Alejandra) auxiliares de enfermería. Desde que llegó a esta fundación, siempre me ha dado maltrato. Sin yo haberlo irrespetado. Porque no es mi estilo de vida, hasta me desafiado a pelear con golpes. Sin recibir respuesta mía"

Teniendo en cuenta dicha queja se hará el respectivo trámite por parte de coordinación de enviar la queja escaneada a los referentes técnicos de la secretaría de integración social para dar respuesta oportuna. Del mismo modo se han establecido estrategias directas con el equipo psicosocial con las personas implicadas en el conflicto.

Evidenciando que no se han cumplido con los acuerdos, estrategias y mecanismos de conciliación propuestos. Por tal motivo, se le indicará a cada una de las personas mayores cuáles son las acciones y directrices correspondientes que tienen que llevar a cabo con los entes territoriales para establecer las denuncias acordes.

- 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. Del mismo modo se les vuelve a indicar cuál es su nuevo sitio designado; al costado izquierdo de la entrada principal de la comunidad de cuidado Santa María.

4. Definición de materiales.

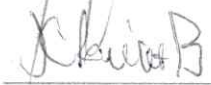
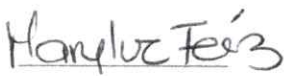
Los materiales dispuestos para la actividad son sillas, mesa, buzón, candado, llaves, hojas de papel, cámara fotográfica.

5. Definición de Compromisos.

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Próxima reunión marzo 10 de 2023

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Juan Camilo Salas Castro	Psicólogo	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	
Juan Carlos Rodríguez Bautista	Coordinador	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	
Yolanda Porras Molina	Persona Mayor	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	
Víctor Manuel Romero Cifuentes	Gerontólogo	Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	
Mary Luz Fernández	Trabajadora Social	Centro Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	

Anexo:

