**ACTA N°134 CENTRO COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA SANTA MARIA-2023**

FECHA: Bogotá, marzo 31 de 2023

HORA: 3:30 p.m. a 4:00 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), Elisenia Tafur (testigo – persona mayor).

**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 31 de marzo 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.
- Definición de materiales.

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

- Definición de Compromisos.

| Compromisos | Responsables | Fecha de Ejecución |
|---|---|---|
| | | |

CONVOCATORIA. Próxima reunión abril 5 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 | |
| Elisenia Tafur. | Persona Mayor | Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María | |

Anexo:

