ACTA N° 270

FECHA: Bogotá, agosto 11 de 2023

HORA: 11:00 a.m. a 12:00 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), Luis Molina (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 18 de agosto 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 hay 3 hojas diligenciadas "Yo Opino" diligenciado por parte de las personas mayores. En las cuales se encontraron dos quejas. En una la persona mayor Elicenia Tafur pone queja mencionando que "controlen mejor los pacientes psiquiátricos porque nos están maltratando de todas las formas. Gracias". En la segunda queja se encuentra que esta firmada por la persona mayor Vitalia Oyola, en la cual refiere que el día 8 de agosto siendo ya las 10:00 a.m. encontré los baños desaseados y en mal estado. También cierran los baños sin anticiparlos, que por favor anticipen cuando se van a cerrar los mismos. Ambas quejas fueron escaneadas y enviadas por parte de coordinación al SDIS.
- 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 agosto 18 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	
Jorge Guevara	Persona Mayor	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	

Anexo:

