

ACTA N° 205**FECHA:** Bogotá, 26 de abril de 2023**HORA:** 2:00 p.m.- 2:30 p.m.**LUGAR:** Comunidad de cuidado Hogar Casa Santa María**TEMA:** Apertura del buzón de sugerencias**ASISTENTES:** Mary Luz Fernández Moreno, Juan Carlos Rodríguez (coordinación) y Rosalba Escobar**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.

Realizar apertura del buzón de sugerencias de la comunidad de cuidado Hogar casa santa María, para identificar las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de la última semana del mes de abril de 2024.

2. Descripción de la Introducción de la actividad.

En la comunidad de Hogar Casa Santa María, se promueve la recepción de sugerencias con la activa participación de las personas mayores. Este proceso inicia con una sesión informativa donde se detalla el propósito y el procedimiento para utilizar el buzón de sugerencias. Se fomenta un ambiente inclusivo donde se alienta a todos los residentes a compartir sus ideas y opiniones.

Una vez explicado el funcionamiento del buzón, se invita a los residentes a depositar sus sugerencias de manera confidencial. Estas pueden abordar una amplia gama de temas, desde mejoras en las instalaciones hasta actividades recreativas adicionales o cualquier otro aspecto que los residentes consideren importante para su bienestar y calidad de vida.

3. Descripción de actividades desarrolladas.

Se lleva a cabo la recepción de sugerencias en la comunidad de Hogar Casa Santa María, donde las personas mayores participan activamente. Durante esta actividad, se brinda una explicación detallada sobre el propósito y el funcionamiento del buzón de sugerencias, seguida de la revisión de las notas depositadas por los residentes en este medio de participación, sin encontrar ningún documento. La actividad finaliza con el cierre formal del buzón.

Se ejecuta reunión con Rosalba Escobar, para llevar a cabo la apertura del buzón de sugerencias en el centro de cuidado comunitario "Hogar Casa Santa María". Se cuenta con la participación adicional de Mary Luz Fernández Moreno, Juan Carlos Rodríguez y Carolina Rojas, quienes se sumará virtualmente como parte del equipo de supervisión de la SDIS. La reunión se iniciará con palabras de bienvenida y agradecimiento por su participación, seguido de la solicitud de que se ubiquen en la sala de televisión, donde está situado el buzón.

Se enfatiza a los presentes que el buzón de sugerencias es una herramienta de comunicación utilizada por el centro comunitario de cuidado, Hogar Casa Santa María, con el propósito de ofrecer una plataforma para expresar una variedad de ideas de mejora, proponer soluciones, plantear quejas y fomentar iniciativas. Este recurso permite que las personas mayores, familiares,

contactos sociales y personal de apoyo contribuyan a la organización a través de un canal de diálogo simple y accesible.

Se comunica a los presentes que el propósito del buzón es recibir sugerencias y comentarios destinados a mejorar los procesos, procedimientos y servicios en la comunidad de cuidado de Hogar Casa Santa María. Es fundamental que se incluyan también sugerencias relacionadas con ideas, peticiones, observaciones y propuestas en diversas áreas, procesos o de manera general. A continuación, se procede con la apertura del buzón en presencia de los asistentes, sin encontrar ningún documento en esta ocasión.

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
Se acuerda facilitar papel y esfero para el registro de quejas, reclamos y sugerencias	Equipo psicosocial	Vigencia del convenio

CONVOCATORIA. Próxima reunión 3 mayo de 2024

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Mary Luz Fernandez Moreno	Trabajadora Social	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	Mary Luz Fernandez
Juan Carlos Rodríguez Bautista	Coordinador	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	Juan Carlos Bautista
Rosalba Escobar	Persona Mayor	Comunidad de Cuidado Hogar Casa Santa María	Rosalba Escobar
Anexos			



Elaboró: Mary Luz Fernández Moreno (Trabajadora social)