# ACTA N° 230

FECHA: Bogotá, mayo 3 de 2024.

HORA: 11:30 a.m. - 12:00 p.m.

LUGAR: Comunidad de Cuidado Casa Santa María (Sala Principal).

TEMA: Apertura de Buzón

ASISTENTES: Juan Carlos Rodríguez Bautista (coordinador) Myriam Cantor Cortes (Gerontóloga) Fabio Quintero (Testigo Persona Mayor)

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 3 de mayo de 2024.

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 decepcionadas 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 encuentran 2 formatos diligenciados en el buzón "Yo Opino" de tipología QUEJA, se procede a hacer la lectura de los mismos a la funcionaria de la SDIS y al testigo de las personas mayores. A continuación, se transcriben.

  1. Bogotá 29 de abril.

     Señores integración social: la señora Silvia es insoportable todas las compañeras de cuarto nos quejamos de ella porque estamos en un cuarto y vivimos tres personas porque es autoritaria mandona regañona un día me fue a regañar me trató mal y fue a pegarme no es la primera vez que me quiere pegar no quiero que las ventanas o puertas se abran y propongo que la cambien de cuarto no solo pelea conmigo gracias atentamente:

     Marta Patricia Machado Medina

     Marta Cano

     Dolores Rodríguez.

  2. 3 de mayo de 2024
     hora 9:30 a.m
     casa Santa María
     Fundir servicios generales referencia FILBO sin desmeritar a los habitantes de la casa San José y otras casas de la fundación fundir a ellos los llevaron a la FILBO que pasó que a nosotros habitantes de la casa Santa María no fuimos en listados para visitar la feria del libro cuyo invitado de honor era el país de Brasil me parece un despropósito este hecho gracias.
     Fabio a Quintero Farfán
     cédula 192 65 416

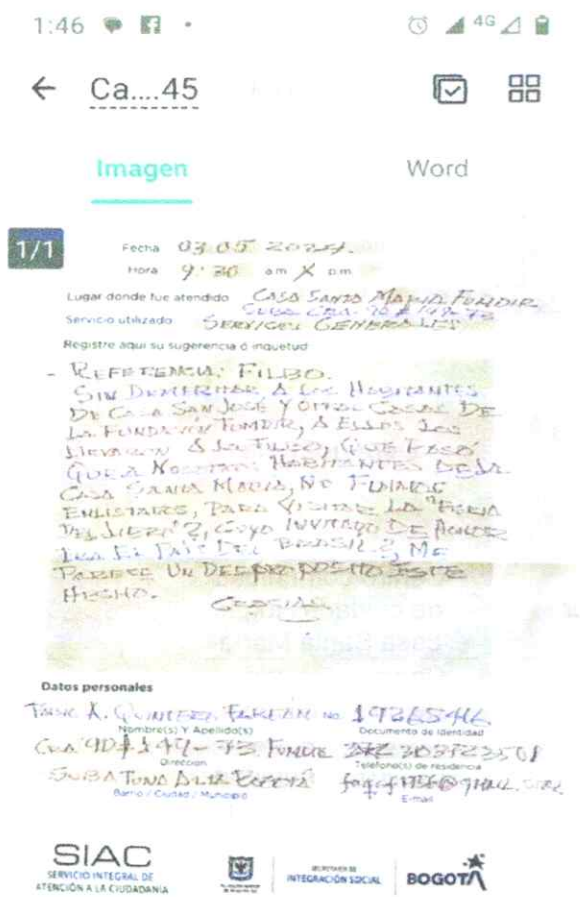
Acciones A Seguir:

Escrito 1.

1: Foto Apertura Buzón




Anexo 2. Escritos escaneados.


1:46

Ca....45

Imagen Word

1/1

Fecha 03 05 2024

Hora 9:30 a.m. X p.m.

Lugar donde fue atendido CASA SANTA MARIA FONDIR

Servicio utilizado SERVICIOS GENERALES

Registre aquí su sugerencia o inquietud

- REFERENCIA: FILBO.
SIN DEMERITAR A LOS HOGARES DE CASA SAN JOSÉ Y CASA DE LA FUNDACIÓN FONDIR, A ELLOS LES LLEVAN & LES FILBO, QUE PASA QUE A NOSOTROS HABITANTES DE LA CASA SANTA MARIA, NO FUIMOS ENLISTADOS, PARA QUE SE LA PERSONA DE LIBRE?, COYO INVITADO DE HONOR DE LA FAC. DEL BRASIL?, ME PARECE UN DESPROPOSITO ESTE HECHO.

GRACIAS.

Datos personales

TANIA A. QUINTERO ERAZO No 1072654[illegible]
Nombre(s) Y Apellido(s) Documento de Identidad
CRA 90 # 147-75 FONDIR 3057225[illegible]
Dirección Teléfono(s) de residencia
SUBA TUNA ALTA BOGOTÁ [illegible]
Barrio / Ciudad / Municipio E-mail

SIAC SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | BOGOTÁ

Se citará de manera individual a la señora Silvia donde se contará con la participación del equipo psicosocial y el coordinador, esta intervención estará a cargo del servicio de psicología donde se le socializaran las quejas interpuestas por sus pares.

Escrito 2.

Se le hace nuevamente la aclaración al señor Quintero, que para el mes de mayo se programaron 2 salidas fuera de Bogotá con toda la población y que a la que el hace referencia no estaba dentro de esta programación ya que se buscó con las salidas que estas fueran incluyentes y abarcaran la mayoría de la población. Esta aclaración se hace el mismo día de la apertura del buzón.

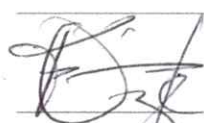
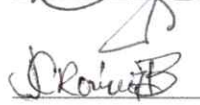
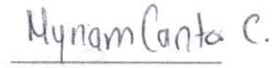
- Posterior a ello se procede a cerrar nuevamente el buzón por parte de la testigo.
- Se anexará en el anexo 1, fotografía del proceso.
- Anexo 2. Formatos encontrados (2).
- Los materiales dispuestos para la actividad son sillas, mesa, buzón, candado, llaves, hojas de papel, cámara fotográfica (celular).

- Definición de Compromisos.

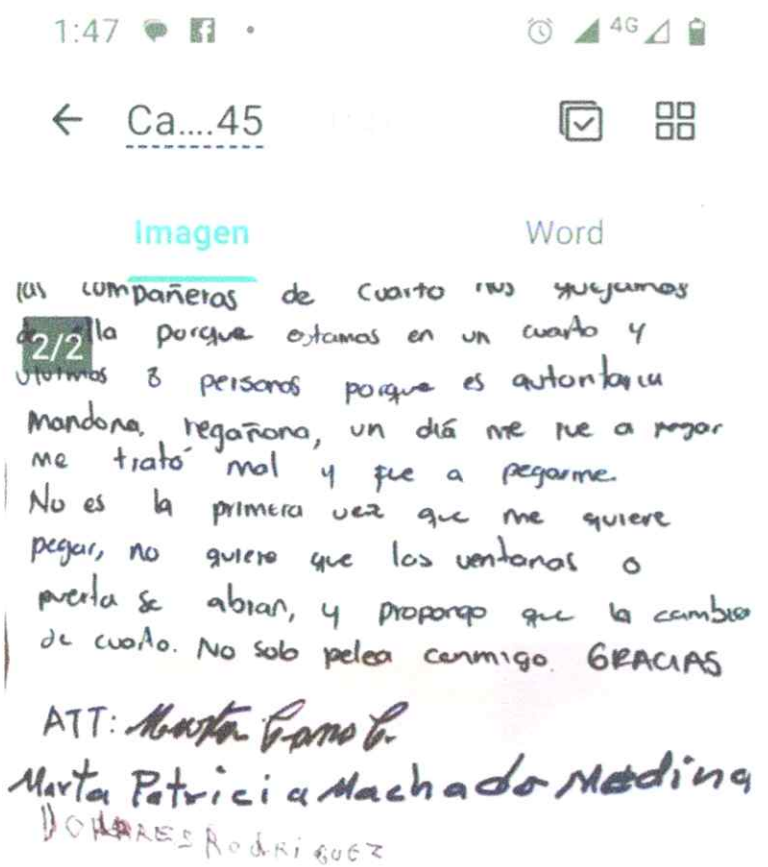
| Compromisos | Responsables | Fecha de Ejecución |
|---|---|---|
| | | |

CONVOCATORIA. Próxima reunión 10 de mayo de 2024.

En constancia de lo anterior firman:

| Nombres y Apellidos | Cargo o Tipo de vinculación | Dependencia | Firma |
|---|---|---|---|
| Fabio Quintero | Persona Mayor | Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María |  |
| Juan Carlos Rodríguez Bautista | Coordinador | Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María |  |
| Myriam Cantor Cortes | Gerontóloga | Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María |  |

Anexos


1:47 4G

Ca....45

Imagen Word

2/2

(Las compañeras de cuarto nos quejamos de ella porque estamos en un cuarto y vivimos 8 personas porque es autoritaria, mandona, regañona, un día me fue a pegar me trató mal y fue a pegarme. No es la primera vez que me quiere pegar, no quiere que las ventanas o puerta se abran, y propongo que la cambien de cuarto. No sabe pelea conmigo. GRACIAS

ATT: Marta Cano C.

Marta Patricia Machado Medina

DOMARES Rodriguez

Elaboró: Myriam Cantor Cortes (Gerontóloga)