ACTA N° 239

FECHA: Bogotá, mayo 10 de 2024

HORA: 14:20 a 14:40

LUGAR: CENTRO COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA SANTA MARIA

TEMA: APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

ASISTENTES: Diana Camila Varón Murcia (Psicóloga), Juan Carlos Rodríguez Bautista (Coordinador), Martha Patricia Machado (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 10 de mayo de 2024.

2. Descripción de la Introducción de la actividad.

Se convoca a los 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.

Descripción de actividades desarrolladas.

- 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 recibidas 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 cinco (5) formatos "Yo Opino" diligenciados. Se extraen los formatos por parte de la persona mayor Martha Machado, se procede a dar lectura de los formatos a la funcionaria de la secretaria, encontrando dos (2) felicitaciones y tres (3) sugerencias. A continuación, se transcribe textualmente el contenido de los cinco (5) formatos:

1. Fecha: mayo 6 2024
   Hora: 5:45 p.m.
   Lugar donde fue atendido: FUNDACIÓN C. S. María.
   Servicio Utilizado: Comedor

   Registre aquí su sugerencia o Inquietud:
   - Cena: Cogieron la moda que solo nos dan albóndiga este mes solo albóndiga, carne molida con especias, coloquen trozo de carne, res, cerdo, pollo, chivo, ternera, etc. Yo sé cómo se prepara: lo que sobra se muele y se hace la pelota de carne. Por favor no más albóndiga. "mes de mayo, mes de la albóndiga". Gracias
     "La albóndiga cansa".

   Datos personales:

Fabio A. Quintero Farfán.	No.19265416
Nombres y Apellidos	Documento de Identidad
Cra 90 149-73	3103723501
Dirección	Teléfono(s) de residencia
Suba Tuna Alta Bogotá	faqof1956@gmail.com
Barrio/Ciudad/Municipio	E-mail.

2. Fecha: Fecha: mayo 6 2024
Hora: 5:45 p.m.
Lugar donde fue atendido: FUNDACIÓN Fumdir
Servicio Utilizado: Comedor

Registre aquí su sugerencia o Inquietud:
Referencia: Candil: Los auxiliares de enfermería sirven el candil de primero los usuarios se toman el candil y después rechazan el seco (bandeja) y la bebida. "El candil se sirve de último".

Datos personales:

Fabio A. Quintero Farfán.	No.19265416
Nombres y Apellidos	Documento de Identidad
Cra 90 149-73	3103723501
Dirección	Teléfono(s) de residencia
Tuna Alta Suba Bogotá	faqof1956@gmail.com
Barrio/Ciudad/Municipio	E-mail.

3. Fecha: 09-05-2024
Hora: 2:44 p.m.
Lugar donde fue atendido: Casa Santa María
Servicio Utilizado:
Registre aquí su sugerencia o Inquietud:
- Quiero dar las gracias a cada uno de los profesionales y las personas que están a cargo de las personas mayores en Fumdir. Por su amabilidad, su entrega y el trabajo que realizan día a día por todas las personas mayores. Quería solicitar el favor que no las trasladen de este sitio en el cual reciben calidad de vida. Gracias porque mi hermana Airis Pilar López regreso a este lindo lugar.

Datos personales:

June López.	No.51583555
Nombres y Apellidos	Documento de Identidad
	3174844619
Dirección	Teléfono(s) de residencia
Bogotá D.C.	
Barrio/Ciudad/Municipio	E-mail.

4. Fecha: 10-05-2024
   Hora: 9:05 a.m.
   Lugar donde fue atendido: CASA SANTA MARÍA FUMDIR
   Servicio Utilizado: Duchas.

Registre aquí su sugerencia o Inquietud:

- Referencia Duchas: Agradeciendo por las nuevas duchas telefónicas colocadas en los baños, ya no hay desperdicio de agua; gracias al coordinador Juan Carlos y a integración social del distrito. Gracias.
-

Datos personales:

Fabio Quintero Nombres y Apellidos	No.19265416 Documento de Identidad
Cra 90 149-73 Dirección	3103723501 Teléfono(s) de residencia
Tuna Alta Suba Bogotá D.C. Barrio/Ciudad/Municipio	faqof1956@gmail.com E-mail.

5. Fecha: 10-05-2024
   Hora: 9:15 a.m.
   Lugar donde fue atendido: Casa Santa María FUMDIR
   Servicio Utilizado: Baños (Duchas)

Registre aquí su sugerencia o Inquietud:

- Referencia: Baño personal. Se esta la persona duchando, empieza con agua tibia, sigue con agua hirviendo, termina con agua helada; no es el mezclador, el problema es desde la caldera, hay que revisar ese aspecto con un plomero. Gracias.

Datos personales:

Fabio Quintero Nombres y Apellidos	No.19265416 Documento de Identidad
Cra 90 149-73 Dirección	3103723501 Teléfono(s) de residencia
Tuna Alta Suba Bogotá Barrio/Ciudad/Municipio	faqof1956@gmail.com E-mail.



Elaboró: Diana Camila Varón Murcia – psicóloga

Acciones a seguir:

1. En lo referente al tema de la cena (albóndigas) se direcciona a la nutricionista para dar la respuesta a este punto.

2. Con relación al candil (en la noche), se direcciona a la nutricionista para dar la respuesta.

3. De acuerdo a las teleduchas, se informa que por parte de mantenimiento se realiza la respectiva revisión encontrando en buen estado, así mismo, realizan la aclaración de que al tener la temperatura adecuada no mover la llave para evitar los cambios bruscos de la misma.

- Definición de materiales.

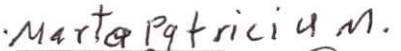
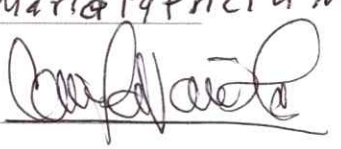
Los materiales dispuestos para la actividad son sillas, mesa, buzón, candado, llaves, hojas de papel, cámara fotográfica.

- Definición de Compromisos.

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Próxima reunión: 17 mayo de 2024.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Martha Machado	Persona Mayor	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	
Diana Camila Varón Murcia	Psicóloga	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	
Juan Carlos Rodríguez Bautista	Coordinador	Centro comunidad de cuidado Hogar casa Santa María	

Anexos: