ACTA N° 254

FECHA: Bogotá, mayo 25 de 2024.

HORA: 11:00 a.m. - 11:30 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) Vitalia Oyola (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 25 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.

Mayo 22 2024
Hora 1:15 p.m
Hogar Casa Santa María
señores integración social Bogotá
"Con el debido respeto que ustedes se merecen me permito comunicarles varias anomalías que existen en este hogar que son producto de una persona agresiva que intenta amedrentar las personas amenazándolas con palabras soeces o vulgares e intentó agredirme el día de hoy con un cuchillo y una cuchara atentando contra mi integridad personal me refiero al señor Fabio Armando Quintero farfán por lo tanto señores integración social espero que tomen medidas acerca de esta situación pues viendo las circunstancias este señor es agresivo y puede producir daño en alguna persona yo me siento amenazado por este sujeto el cual no puede controlar su ira Humberto Cardona Echeverri "
cédula 19 371309.

2.

22 de mayo de 2024
Hora 1:05 p.m
Hogar Casa Santa María- comedor.
"Quiero colocar una queja hacia la persona mayor Fabio Quintero ya que presentó conductas de agresión física hacia mi persona amenazas y vocabulario soez, lo cual me genera temor e incertidumbre de continuar con mis actividades diarias a pesar de que, en el momento, mi función es para prevenir agresiones mutuas entre las dos personas que se vieron involucradas en la situación.

Mónica Camila Patiño Gaona cédula
19 0 0 cédula 10 19 0 0 95 38
Hogar casa Santa María

Acciones A Seguir:

Escrito 1 y 2.

- Considerando que ambas quejas están dirigidas hacia la misma persona, Fabio Quintero, en primer lugar, se aborda al señor Quintero, en la oficina de coordinación, con la presencia de parte del equipo interdisciplinario, para discutir el incidente. Ante la negativa y la falta de aceptación por parte del señor Quintero, se acuerda proceder citando a todas las partes involucradas para analizar lo sucedido. La organización de esta reunión está pendiente, teniendo en cuenta la resistencia del señor Quintero a participar con todas las personas involucradas.
- 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

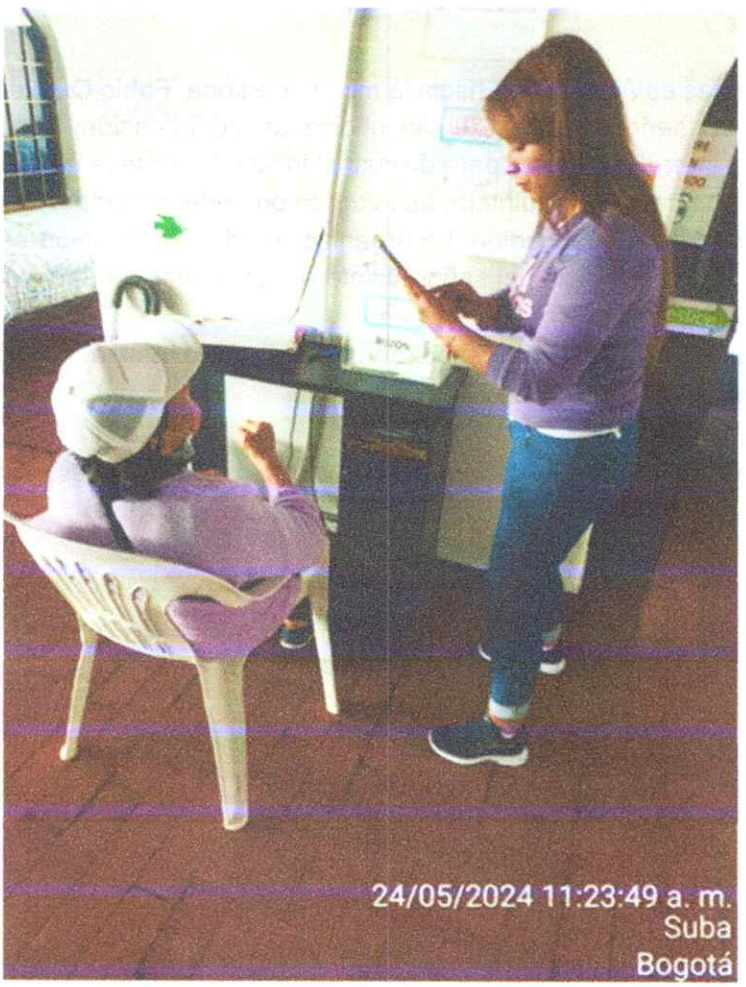
CONVOCATORIA. Próxima reunión 07 de junio de 2024.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Vitalia Oyola	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	

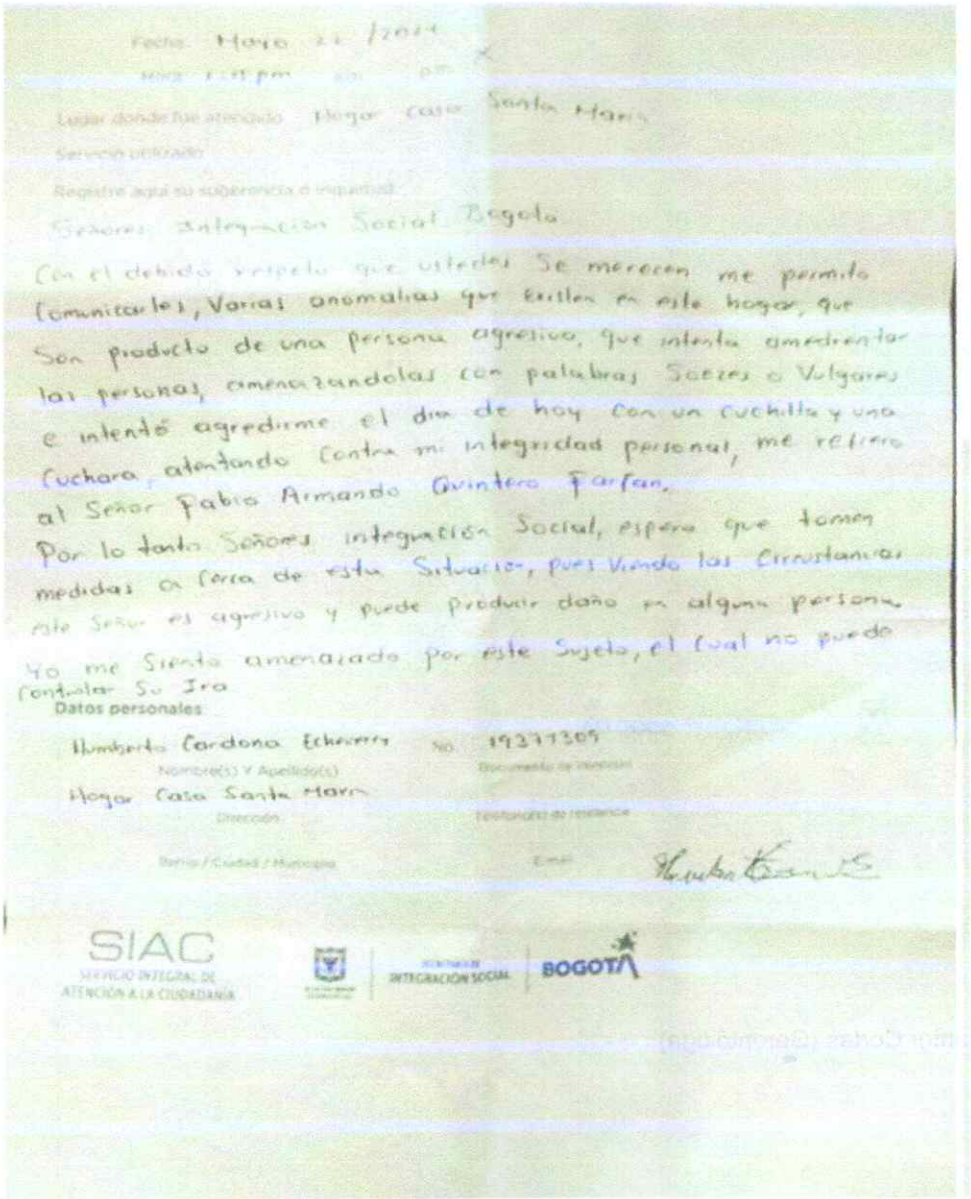
Anexos

1: Foto Apertura Buzón



Anexo 2. Escritos escaneados.

Powered by CamScanner



Fecha: Marzo 21 /2014

Hora: 1:15 pm [illegible] p.m.

Lugar donde fue atendido: Hogar casa Santa Maria

Servicio prestado:

Registre aquí su sugerencia o inquietud:

Señores: Integración Social Bogota

Con el debido respeto que ustedes se merecen me permito comunicarles, Varias anomalias que existen en este hogar, que son producto de una persona agresiva, que intenta amedrentar las personas, amenazandolas con palabras Soeces o Vulgares e intentó agredirme el dia de hoy con un cuchillo y una cuchara, atentando contra mi integridad personal, me refiero al Señor Pablo Armando Quintero Farfan.

Por lo tanto Señores Integración Social, espero que tomen medidas a cerca de esta Situación, pues Viendo las Circunstancias este Señor es agresivo y puede producir daño en alguna persona.

Yo me Siento amenazado por este Sujeto, el Cual no puede Controlar Su Ira

Datos personales

Humberto Cardona Echeverry — No. 19371309

Nombre(s) Y Apellido(s) — Documento de identidad

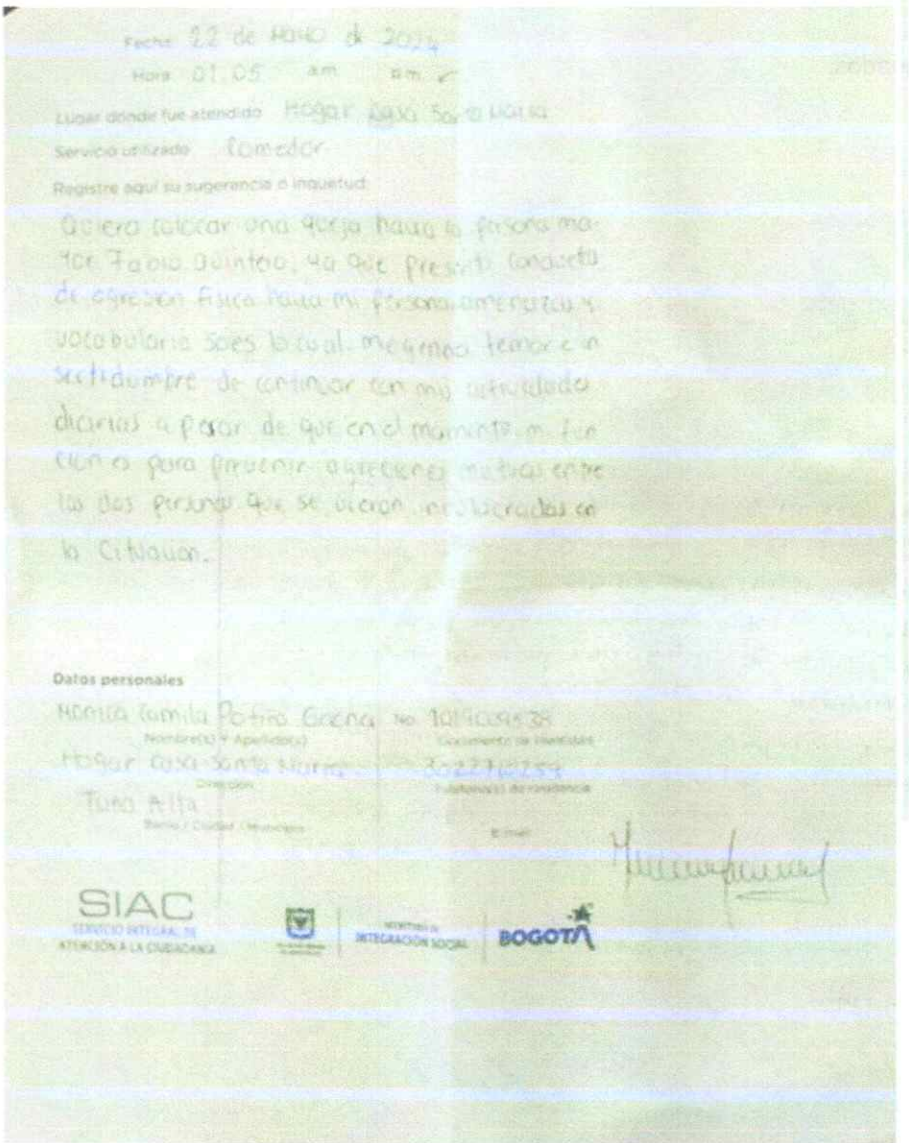
Hogar Casa Santa Maria

Dirección — Teléfono(s) de contacto

Barrio / Ciudad / Municipio — E-mail

SIAC
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | BOGOTÁ



Fecha 22 de Mayo de 2024
Hora 01:05 am pm
Lugar donde fue atendido Hogar Casa Santa María
Servicio utilizado Comedor
Registre aquí su sugerencia o inquietud
Quiero felicitar una persona ma-
yor Fabio Quintero, ya que presento conducta
de agresión física hacia mi persona amenazas y
violencia verbal. Megusto tomar en
sus instalaciones de continuar con mis actividades
diarias a pesar de que en el momento me fue
difícil para prevenir agresiones mutuas entre
las dos personas que se vieron involucradas en
la situación.
Datos personales
Nombre y Apellidos
Dirección
Barrio / Ciudad / Municipio
Teléfono / Celular
E-mail
SIAC
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
BOGOTÁ

Elaboró: Myriam Cantor Cortes (Gerontóloga)