Lugar	Comunidad de Cuidado Tierra del Sol
Fecha	31 de Julio 2026, 2:40 pm – 3:30 pm
Tema	Comité de convivencia
Desarrollo	Durante el espacio de convivencia se socializaron observaciones relacionadas con la dinámica del servicio de alimentación, especialmente frente a la preparación de los caldos del desayuno. Se manifestó que, en algunas ocasiones, la papa se está sirviendo con una cocción insuficiente, afectando la calidad del alimento ofrecido a las personas mayores. Como propuesta de mejora, se sugirió implementar un ajuste en el proceso de preparación, consistente en dejar las papas en cocción parcial durante la jornada de la tarde, antes de finalizar el turno, de manera que al iniciar labores en la madrugada el personal únicamente deba reanudar la cocción, adicionar las proteínas correspondientes (carne o pollo, según el menú del día) y finalizar la preparación del caldo. Se aclaró que este procedimiento no aplicaría cuando el menú contemple pescado, por las características propias de este alimento. La propuesta busca optimizar los tiempos de preparación en la mañana, considerando que el tiempo disponible entre el inicio de la jornada y el servicio del desayuno resulta limitado para lograr una cocción adecuada de la papa, garantizando así una mejor calidad en los alimentos suministrados a las personas mayores. Durante el espacio de convivencia, las personas mayores manifestaron observaciones relacionadas con las dinámicas de atención que se han presentado tras el inicio del Convenio 6767 y la ampliación de la capacidad de atención a 150 personas mayores. Se destacó que el personal con mayor trayectoria en la unidad conoce la operación y los tiempos requeridos para el desarrollo de las diferentes actividades del servicio, por lo que se sugirió fortalecer el acompañamiento y la transferencia de conocimientos hacia el personal de reciente vinculación, con el fin de facilitar su proceso de adaptación y contribuir a la continuidad de las buenas prácticas. En relación con el servicio de alimentación, se indicó que algunos procesos podrían optimizarse mediante una mejor organización de los tiempos de preparación, garantizando que los alimentos sean servidos con la temperatura y calidad esperadas. De igual manera, las personas mayores expresaron inquietudes frente a la atención brindada por algunos auxiliares de enfermería, señalando que, en ocasiones, cuando solicitan apoyo reciben como respuesta que el personal se encuentra ocupado, sin que inicialmente se realice una valoración de la necesidad o se informe cómo será atendido el requerimiento. Los participantes manifestaron la importancia de que exista un primer acercamiento por parte del personal para identificar la situación y brindar una respuesta oportuna, especialmente cuando pueda tratarse de una necesidad prioritaria relacionada con el estado de salud. Frente a esta situación, la coordinación indicó que se fortalecerán los procesos de inducción, reinducción y sensibilización dirigidos al personal auxiliar de enfermería, enfatizando la importancia de la atención humanizada, la comunicación asertiva, la empatía y la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de las personas mayores. Asimismo, se resaltó que la consolidación del nuevo equipo de trabajo requiere un proceso de adaptación, en el que el acompañamiento del personal con mayor experiencia será fundamental para fortalecer la calidad de la atención y la articulación entre los diferentes integrantes del equipo. Durante la reunión se socializó con las personas mayores que, debido al inicio del Convenio 6767 y a la conformación del nuevo equipo de trabajo, actualmente se adelanta un proceso gradual de adaptación, integración y fortalecimiento de las dinámicas de

	atención. Se explicó que la coordinación ha priorizado acciones permanentes de capacitación y sensibilización dirigidas al talento humano, especialmente en temas relacionados con la humanización del servicio, abordando aspectos como la calidez en la atención, la comunicación respetuosa, la escucha activa, la empatía, la compasión y el trato digno hacia las personas mayores. Se informó que estos contenidos fueron desarrollados tanto en la jornada de inducción del personal como en las capacitaciones iniciales del convenio, y continuarán fortaleciéndose como parte del proceso de mejoramiento continuo. Así mismo, se destacó como una fortaleza la ampliación del equipo interdisciplinario, indicando que actualmente existen duplas profesionales en diferentes áreas, lo que permitirá brindar un mayor acompañamiento y capacidad de respuesta a las necesidades de las personas mayores. Se mencionó la incorporación de nuevos profesionales en psicología, trabajo social y gerontología, quienes fortalecerán los procesos de atención integral y el seguimiento a las diferentes situaciones que se presenten en la unidad. Las personas mayores manifestaron que aún desconocen a varios de los nuevos integrantes del talento humano, por lo que solicitaron realizar una presentación formal del equipo. Frente a esta observación, la coordinación informó que se programará un espacio institucional para presentar oficialmente a los nuevos profesionales y explicar sus funciones dentro de la Comunidad de Cuidado Tierra del Sol. Igualmente, se aclaró que, debido a las actividades propias del inicio del convenio, los procesos de empalme, las jornadas de capacitación y los compromisos contractuales e institucionales, no ha sido posible realizar esta actividad con la oportunidad esperada; sin embargo, se asumió el compromiso de desarrollarla en el menor tiempo posible para facilitar el reconocimiento del equipo y fortalecer la confianza y la comunicación con las personas mayores. Las personas mayores manifestaron la importancia de contar con un espacio formal para conocer e identificar a los nuevos integrantes del talento humano, indicando que, aunque algunos profesionales ya habían trabajado previamente en otras comunidades de cuidado, una parte importante de la población aún no conoce sus nombres, funciones y responsabilidades dentro del servicio. De igual manera, se resaltó la necesidad de propiciar un espacio de reconocimiento para las 50 personas mayores que ingresaron recientemente a la Comunidad de Cuidado Tierra del Sol, favoreciendo la integración y el fortalecimiento de la convivencia. Como respuesta a esta solicitud, la coordinación acordó que la jornada de convivencia programada para el jueves 6 de agosto de 2026 iniciará con un acto de bienvenida y presentación oficial del nuevo talento humano y de las personas mayores recientemente vinculadas. Este espacio permitirá el reconocimiento mutuo, la socialización de los roles de cada profesional y el fortalecimiento de los vínculos entre todos los integrantes de la comunidad. Posteriormente, se desarrollará la mesa de trabajo correspondiente al Pacto de Convivencia, con el propósito de continuar fortaleciendo los acuerdos de respeto, participación y corresponsabilidad dentro de la unidad operativa. Así mismo, teniendo en cuenta que el 6 de agosto se conmemora el aniversario de la fundación de Bogotá, se acordó articular esta fecha a la jornada mediante un acto cívico de apertura que incluirá la izada de bandera y la interpretación de los himnos correspondientes, integrando esta conmemoración a las actividades de convivencia y fortalecimiento del sentido de pertenencia hacia la ciudad y la comunidad. Durante la reunión se dialogó sobre las nuevas dinámicas implementadas en el servicio de baño tras la ampliación de la capacidad de atención a 150 personas mayores. Se explicó que el incremento en la población ha requerido reorganizar los tiempos y la

	distribución de las actividades del personal auxiliar de enfermería, optimizando los procesos para garantizar la atención de todas las personas mayores dentro de los horarios establecidos. Las personas mayores manifestaron algunas inquietudes relacionadas con los tiempos de atención, indicando que existen usuarios que requieren un mayor tiempo para el baño o que, por sus condiciones particulares, demandan acompañamiento exclusivo. Se mencionó que estas situaciones pueden generar una mayor carga para algunos equipos de trabajo y ocasionar que, al finalizar el turno, un menor número de auxiliares continúe atendiendo a las personas pendientes, incrementando el esfuerzo físico del personal. Frente a estas observaciones, la coordinación explicó que las nuevas dinámicas operativas buscan distribuir de manera más eficiente el trabajo entre los diferentes turnos, señalando que el personal ha venido adaptándose progresivamente a los cambios y que, con una adecuada organización, es posible cumplir con la atención requerida. Así mismo, se destacó que la incorporación de nuevos recursos, como la disponibilidad de sillas de baño adicionales, contribuirá a mejorar el desarrollo de la actividad y facilitará la prestación del servicio. Como propuesta de mejora, surgió la posibilidad de evaluar horarios diferenciales para el baño de aquellas personas mayores que, por su condición funcional o por requerir mayor tiempo de atención, demandan un acompañamiento más prolongado. Esta alternativa permitirá equilibrar la carga de trabajo entre los turnos, optimizar los tiempos de atención y favorecer tanto el bienestar de las personas mayores como las condiciones de trabajo del talento humano. La coordinación informó que esta propuesta será analizada conjuntamente con el equipo de enfermería para determinar su viabilidad e implementación. Durante la reunión, las personas mayores compartieron observaciones relacionadas con la forma en que se está realizando el proceso de levantada y preparación para el baño en las primeras horas de la mañana. Se indicó que, en algunos casos, el personal auxiliar de enfermería inicia el procedimiento retirando la pijama mientras la persona mayor aún se encuentra dormida o recién despierta, con el propósito de agilizar el traslado al baño y cumplir con los tiempos establecidos de atención. Las personas mayores manifestaron que, si bien comprenden las exigencias operativas derivadas del incremento en la población atendida, consideran importante que este procedimiento se realice con mayor delicadeza y sensibilidad, respetando el proceso de despertar de cada persona. Expresaron que el inicio de la jornada debe propiciar un ambiente de tranquilidad, evitando acciones que puedan generar incomodidad o sensación de vulnerabilidad, especialmente considerando las condiciones climáticas y el estado de descanso de cada residente. Frente a esta observación, la coordinación reconoció la importancia de fortalecer las prácticas de atención humanizada durante este momento del cuidado, reiterando que el proceso de levantada debe realizarse de manera gradual, respetuosa y empática, explicando previamente cada procedimiento y favoreciendo un despertar tranquilo antes de iniciar las actividades de higiene personal. Se acordó reforzar esta orientación con el equipo auxiliar de enfermería en los espacios de seguimiento y capacitación, promoviendo que la organización de los tiempos del servicio siempre esté acompañada de un trato digno, cálido y centrado en la persona mayor. Durante el Comité de Convivencia se analizó la situación presentada con el señor **Juan Manuel Torres**, identificándose que las dificultades de convivencia no solo impactan la relación con otras personas mayores, sino también con el talento humano de la Comunidad de Cuidado. Se expuso que, aunque la convivencia general dentro del servicio ha sido favorable

	considerando la atención de aproximadamente 150 personas mayores, el caso del señor Juan Manuel requiere un seguimiento prioritario debido a la reiteración de conductas inadecuadas. Entre las situaciones reportadas se encuentran comportamientos agresivos y de irrespeto hacia personas mayores y colaboradores, incluyendo expresiones despectivas, actitudes intimidantes y gestos de agresión física, como manotazos dirigidos a auxiliares de enfermería y otras personas que se acercan a brindarle atención. El Comité evidenció que estas conductas se presentan con mayor frecuencia hacia el personal de reciente ingreso, especialmente auxiliares de enfermería, quienes han manifestado sentirse menospreciados y afectados emocionalmente por el trato recibido. Se resaltó la preocupación por el impacto que esta situación genera en el ambiente laboral y en la calidad de la atención prestada. Desde la Coordinación se informó que el caso ha venido siendo objeto de seguimiento. Durante la semana anterior se sostuvo un espacio de diálogo con el señor Juan Manuel, abordando diferentes situaciones de convivencia, entre ellas el uso inadecuado del teléfono celular en horas de la noche, frente al cual se evidenció cumplimiento de los compromisos adquiridos, confirmado mediante seguimiento con la persona que había presentado la queja. No obstante, el Comité concluyó que, aunque se observan avances en aspectos puntuales, persisten las dificultades relacionadas con el trato hacia el talento humano y hacia algunas personas mayores, situación que ha sido reportada tanto por colaboradores como por residentes, incluyendo personas que habitualmente no presentan quejas. Como resultado del análisis, se acordó mantener el caso en seguimiento permanente dentro del Comité de Convivencia, fortaleciendo las estrategias de intervención interdisciplinaria, documentando los nuevos eventos que se presenten y definiendo acciones adicionales orientadas a promover el respeto, la sana convivencia y la protección tanto de las personas mayores como del talento humano que presta el servicio. Continuando con el análisis del caso del señor **Juan Manuel Torres**, los integrantes del Comité de Convivencia manifestaron su preocupación frente a la persistencia de las conductas inadecuadas, indicando que las intervenciones realizadas, los llamados de atención y los compromisos previamente establecidos no han generado un cambio sostenido en su comportamiento. Durante la discusión se expuso que el residente no ha acogido de manera consistente las recomendaciones y orientaciones brindadas por el equipo interdisciplinario, situación que ha generado un ambiente de tensión entre las personas mayores y el talento humano. Se destacó que varios residentes manifiestan sentirse prevenidos frente a posibles confrontaciones, debido a las actitudes provocadoras y desafiantes que el señor Juan Manuel presenta de manera recurrente. Asimismo, se señaló que el residente realiza expresiones intimidantes y de superioridad hacia el personal, utilizando frases como **"¿Usted no sabe quién soy yo?"**, lo que evidencia una actitud de menosprecio hacia los colaboradores y dificulta el establecimiento de relaciones respetuosas dentro de la comunidad. El Comité también recordó que, en oportunidades anteriores, el señor Juan Manuel había manifestado su interés en ser trasladado a otra unidad operativa, situación que fue mencionada nuevamente durante la reunión como un antecedente que podría revisarse dentro del análisis integral del caso. Después del análisis realizado, el Comité de Convivencia acordó: • Mantener el caso del señor Juan Manuel Torres en seguimiento permanente por parte del Comité de Convivencia y del equipo interdisciplinario. • Continuar documentando todas las situaciones de alteración de la convivencia y los reportes que involucren tanto a personas mayores como al talento humano.

- Solicitar la valoración y concepto del equipo interdisciplinario respecto al comportamiento del residente y a las estrategias de intervención que puedan implementarse.
- Evaluar, de acuerdo con los lineamientos técnicos, administrativos y la normatividad vigente, la viabilidad de gestionar alternativas institucionales que contribuyan a proteger la convivencia, el bienestar y la seguridad de las personas mayores y del talento humano.
- Reiterar al residente la necesidad de mantener un trato respetuoso hacia las personas mayores y los colaboradores, informándole las consecuencias institucionales derivadas del incumplimiento de los acuerdos de convivencia.
- Solicitar traslado por convivencia.

Finalmente, el Comité concluyó que las acciones adoptadas deberán orientarse a preservar un ambiente de respeto, protección y convivencia pacífica dentro de la Comunidad de Cuidado, garantizando tanto los derechos del residente como los de las demás personas mayores y del talento humano que hace parte del servicio.

Registro fotográfico:





Nota aclaratoria: Los registros fotográficos reposan en el drive de la Comunidad de Cuidado

	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia	Firma
Asistentes	Rina Milena Castillo	psicóloga	Comunidad de Cuidado Tierra del Sol	
	Laura Espinosa	psicóloga	Comunidad de Cuidado Tierra del Sol	
	Raquel Pinto	Coordinadora	Comunidad de Cuidado Tierra del Sol	
	Fabio Carranza	Persona mayor	Comunidad de Cuidado Tierra del Sol	
	Lope Antonio Ardila	Persona mayor	Comunidad de Cuidado Tierra del Sol	No firma
	Leonardo Torres	Persona mayor	Comunidad de Cuidado Tierra del Sol	No firma
	Maria Elisa Vargas	Persona	Comunidad de Cuidado	No Firma

		mayor	Tierra del Sol	
Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite	
	Pasar estudio de caso por convivencia de Juan Manuel Torres	Equipo interdisicplinario	Lunes 3 de Agosto	
Próxima reunión	En 3 meses			
Elaboró	Raquel Pinto Sánchez			