ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACION DE SERVICIOS SOCIALES FORMATO REGISTRO DESARROLLO ACTIVIDADES SERVICIO CENTRO DÍA CASA DE LA SABIDURÍA	Código: FOR-PSS-570 Versión: 2 Fecha: Memo I2026013611 - 30/04/2026 Página: 1 de 1

Clasificación: Información pública reservada

1. Servicio Social:	Comunidad de cuidado		1.1. Unidad Operativa:	Hogar San Jose Sasaima	
1.2 Localidad:	No aplica		1.3 Fecha Ejecución:	29/08/2026 al	29/08/2026
2. Línea:	No aplica		2.1. Componente:	No aplica	
2.2. Nombre encuentro:	1 Sociliazación de canales de interacción.				
2.3. Nombre persona equipo Interdisciplinario encargado:	Maria Fernanda Villamizar - Psicóloga				

3. DESARROLLO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Promover la participación de las personas mayores en la expresión de sus necesidades, inconformidades, sugerencias, quejas y reclamos, mediante el uso de canales de interacción para la atención de la ciudadanía, con el fin de fomentar un ambiente de comunicación efectiva y el respeto a sus derechos dentro de la institución.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Actividad 1: Socializar los canales de interacción actualmente disponibles para la atención de la ciudadanía, especialmente la plataforma Bogotá te escucha y el código QR institucional, orientando a las personas mayores sobre su funcionamiento y sobre las diferentes formas de comunicación que pueden utilizar de acuerdo con sus necesidades.

3.3. METODOLOGÍA

Se desarrolló una actividad grupal de socialización y orientación sobre los canales de interacción disponibles para la atención de la ciudadanía, con énfasis en el uso de la plataforma Bogotá te escucha y el código QR dispuesto actualmente como mecanismo para facilitar la presentación de diferentes tipos de comunicaciones.
Para el desarrollo de la actividad se utilizó un teléfono celular y video beam, mediante los cuales se realizó una demostración de la plataforma, explicando de manera sencilla su finalidad y la forma en que las personas pueden utilizar estos mecanismos para expresar sus necesidades, inconformidades, sugerencias, quejas, solicitudes y felicitaciones.

3.3.1 MOMENTO INICIAL	**Actividad 1:** El dia 29 de agosto de 2026 se inició con un saludo y una conversación sobre la importancia de contar con espacios donde las personas mayores puedan expresar libremente sus opiniones, necesidades, inquietudes y propuestas. Se indagó sobre los conocimientos previos de los participantes frente a los canales de interacción y sobre las formas que anteriormente utilizaban para comunicar alguna situación dentro de la institución.
3.3.2. MOMENTO CENTRAL	**Actividad 1:** Mediante el uso del celular y el video beam se realizó la socialización de la plataforma Bogotá te escucha, mostrando de manera práctica su funcionamiento y explicando su utilidad como canal para la atención de la ciudadanía. Durante la explicación se abordaron las diferentes categorías de comunicación, diferenciando entre quejas, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, con ejemplos sencillos relacionados con situaciones que pueden presentarse en la vida cotidiana y en el entorno institucional. Posteriormente, se explicó el cambio en el mecanismo de recepción de las comunicaciones, informando que el buzón físico de sugerencias que anteriormente era abierto cada viernes ya no se encuentra habilitado. Se comento que el código QR ahora sera el mecanismo dispuesto para facilitar el acceso a los canales de interacción y se orientó sobre su utilización. Se brindó un espacio para resolver inquietudes y verificar la comprensión de la información, reforzando que expresar una inconformidad, realizar una sugerencia, presentar una solicitud o reconocer positivamente una acción constituye una forma de participación y ejercicio de derechos.
3.3.3. MOMENTO FINAL	**Actividad 1:** Para finalizar, se realizó una retroalimentación grupal en la que se retomaron las principales ideas abordadas durante la actividad. Se reforzó la importancia de conocer y utilizar los canales disponibles, resaltando que las opiniones, necesidades y propuestas de las personas mayores deben ser escuchadas y atendidas a través de los mecanismos institucionales y de atención a la ciudadanía. Se invitó a los participantes a acudir al talento humano cuando requieran orientación para acceder a estos canales o cuando presenten dificultades para utilizarlos de manera autónoma.

3.4. RECURSOS

Recursos Humanos
Personas mayores
Profesional en Psicología.

Recursos Materiales
Sonido
Video Beam
Celular

4. EVALUACIÓN ENCUENTRO

Actividad 1 La actividad permitió fortalecer el conocimiento de las personas mayores frente a los canales de interacción para la atención de la ciudadanía, especialmente en relación con la plataforma Bogotá te escucha. Los participantes tuvieron la oportunidad de conocer de manera práctica el funcionamiento de la plataforma mediante el uso de recursos tecnológicos y aclarar las diferencias entre quejas, solicitudes, sugerencias y felicitaciones. Asimismo, se socializó el cambio en el mecanismo institucional de recepción de comunicaciones, informando sobre la suspensión del uso del buzón físico de sugerencias y la implementación de los nuevos canales. El espacio favoreció la comprensión de estos mecanismos como herramientas de participación y ejercicio de derechos, promoviendo una comunicación más efectiva entre las personas mayores y la institución. Se conto con la participación de 12 personas mayores.

NOTA ACLARATORIA: Los registros fotograficos reposan en el drive de la comunidad de cuidado.

Luis Hernando Ausique Gonzalez
C.C 19088379
Persona Mayor

Fecha evaluación del encuentro:	29 de agosto de 2026		
Nombres y apellidos de la persona del equipo interdisciplinario encargado de la persona que evalúa:	Hna. Anabelly Del Carmen Cadena	Firma de la persona del equipo interdisciplinario encargado de la persona que evalúa:	Hna. Anabelly Cadena

Registro fotografico

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: SOCIALIZACIÓN DE CANALES DE INTERACCIÓN

FECHAS DE REALIZACIÒN: 29 DE AGOSTO DE 2026





