



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital
INTEGRACIÓN SOCIAL

AVISO

Ante la imposibilidad de notificar personalmente al-a señor-a: (ANONIMO, a pesar de haberle enviado la respectiva RESPUESTA a la dirección registrada en el requerimiento ingresado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS- con No. **SDIS No.910309) ENT.38651**

EL SUSCRITO-A: CAROLINA MOJICA REVELO

Subdirectora para la vejez (e)

HACE SABER

Que teniendo en cuenta que no fue posible allegar la respuesta por:

Se desconoce la información o datos sobre el destinatario_____

1. La respuesta fue devuelta por la Oficina de correspondencia de la SDIS

Porque la dirección es incorrecta_

La dirección no existe:

El destinatario desconocido: X

No hay quien reciba la comunicación. _____

Cambio de domicilio _____

Cerrado:

Otro: Dirección Errada:

Se publica el presente aviso, con copia íntegra de la respuesta del requerimiento No. SDQS- con No. **SDIS No. SDIS No.910309) ENT.38651**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital
INTEGRACIÓN SOCIAL

Contra la presente no procede recurso alguno y el mismo se entenderá notificado al finalizar el día siguiente de desfijado este documento.

CONSTANCIA DE FIJACIÓN

Para notificar al interesado, se fija el presente Aviso en un lugar público de la Secretaría Distrital de Integración Social, por el término de cinco (5) días hábiles, hoy a las

CAROLINA MOJICA REVELO


Subdirectora (E)

CONSTANCIA DE DESFIJACIÓN

Luego de haber permanecido fijado por el término legal, se desfija el presente Aviso hoy

CAROLINA MOJICA REVELO

Proyectó: Concha Llanós- Secretaria

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN SOCIAL</small>	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: PARA EL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A TRAVES DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS)	Código: F-DS-SDQS-01
		Versión: 0
		Fecha: 30 de agosto de 2013
		Página: 1 de 1
FORMATO: PARA REGISTRO DE RESPUESTAS A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.		

Bogotá, D.C.

Atención

ANONIMO

La Ciudad

Asunto: Respuesta a requerimiento N° 910309. Radicado SDIS 38651.


Reciba un cordial saludo.

Con el objeto de dar respuesta a la solicitud elevada por usted ante el Centro de Atención a la Ciudadanía, la cual nos fue remitida por la Personería Local de Teusaquillo, donde relataba situaciones relacionadas con la mala prestación del servicio de los centros día y centro noche que en la actualidad maneja las fundaciones Wv Tejido Social y Los Ocobos, es preciso, dando alcance a la respuesta brindada el día 2 de septiembre de 2015 la cual fue debidamente publicada por la SDIS, describir que mediante comunicado de fecha 15 de septiembre de la presente anualidad proveniente de la Asesora de la Subsecretaria de la SDIS, se enuncia que los días 19 y 27 de agosto del año en curso, respectivamente, se realizo visitas a los servicios sociales Centro día y Centro Noche operado por la Fundación Ocobos y la Fundación Tejido Social, donde se evidenciaron circunstancias que es pertinente darlas a conocer para así garantizar sus derechos fundamentales y los de la comunidad en general, para ello es necesario adjuntarle en tres (3) folios la descripción de los hechos narrados frente a cada una de las denuncias por usted planteadas.

De otra parte, teniendo en cuenta que de acuerdo a una de sus quejas, caso en concreto, la que indica: "... los obligan a firmar un papel donde aceptan haber recibido todos los beneficios sin ser cierto", es menester indicar que el apoyo a la supervisión según visitas realizadas y descritas anteriormente, evidencio por parte del operador del Centro Día y Centro Noche Nueva Vida - Fundación OCOBOS, la falta de entrega de los elementos de aseo de acuerdo a lo establecido en el convenio de asociación suscrito, es por ello que se han realizado seguimientos permanentes, generando requerimientos y planes de mejora, con el propósito que el operador cumpla con lo requerido y subsane la situación de forma inmediata dando cumplimiento a la obligación correspondiente, caso contrario nos veremos en la obligación de adelantar el respectivo proceso por presunto incumplimiento si fuere necesario.

En atención al derecho fundamental de defensa se hace necesario dar traslado a las fundaciones para así escuchar su versión sobre los hechos y denuncias planteadas, una vez se tenga la respuesta le será puesta en conocimiento.

Cordialmente,


CAROLINA MOJICA REVELO
 Subdirectora para la vejez (e)

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE	DIEGO YARA		
CARGO	CONTRATISTA		



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

15-9-15
SDIS
Dest: 3538; SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ
Org: SUBSECRETARIA
Asun: SOLICITUD
Fecha: 15/09/2015 04:04 PM Folio: 2 Anexo
Rend: INT-84424 null

54424

MEMORANDO

PARA: JUANITA BARRERO GUZMAN

Subdirectora para la vejez

DE: CAROLINA ZARATE ARCOS

Asesora Subsecretaria

Asunto: Respuesta a requerimiento ciudadano N° 910309 de 2015

Cordial saludo, atendiendo a su solicitud realizada el día 21 de Agosto de 2015 acerca del requerimiento citado en el asunto, sobre el particular y así atender la queja anónima del ciudadano – participante en los servicios Sociales: Desarrollo de Capacidades y Potencialidades en Centros Día y Desarrollo de Capacidades y Potencialidades en Centros Noche de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS, una vez adelantadas las visitas de seguimiento por parte del equipo de supervisión de la SDIS a los centros en operación a través de convenio de asociación 9846/2015 con la Fundación Los Ocobos y convenio de asociación 11141/2014 con la Fundación Tejido Social, me permito rendir un informe

Entrega y calidad de los alimentos suministrados a la población persona mayor:

Queja: "A las 10 de la mañana les dan agua de panela con pan, el almuerzo es regular no adecuado para personas de la tercera edad, en la tarde un tinto con una galleta a la comida sopa, nunca se ve una porción de carne o pollo, de vez en cuando les ofrecen carne molida ya descompuesta nunca les dan una fruta ni un caldo al desayuno"

Respuesta: En visitas de seguimiento realizadas por el equipo de supervisión el día 19 de agosto a los servicios sociales Centro día y Centro Noche operado por la Fundación OCOBOS y el día 27 de Agosto a los servicios sociales Centro Día y Centro Noche Zasua operado por la Fundación Tejido Social; se logró evidenciar, por parte de la profesional responsable de verificar el Componente de Nutrición –Ingeniera de Alimentos-, que las raciones servidas en la Unidad Operativa presentan las cantidades optimas de comida y una buena presentación de los alimentos, además en el servicio social Centro Día operado por la Fundación OCOBOS, tienen minutas elaboradas por nutricionistas, con el fin de garantizar una alimentación balanceada, de acuerdo al aporte calórico que requiere

19-9-15

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ

Fecha: 16/09/2015

PARA: Diego Yara

FECHA RESPUESTA:

- TOMAR NOTA Y ARCHIVAR
- DEVOLVER CON SUS COMENTARIOS
- ENCARGARSE DEL ASUNTO POR FAVOR
- PREPARAR RESPUESTA
- PARA SU INFORMACION
- TRATAR CON LA SUBD EL ASUNTO
- HACER SEGUIMIENTO E INFORMAR

INTS4424

OBSERVACIONES: Esta entregada la
misma respuesta que ya habiamos
remisado pero no informase
como se solicito

BOGOTÁ
HUNZANA

Gracias por su colaboración



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

una persona mayor. A estas unidades se les ha realizado mensualmente seguimiento evidenciando las observaciones correspondientes en cada una de las minutas que manejan.

Criterios para el ingreso a los servicios

Queja: *"Que él tiene conocimiento que hay personas recibiendo atención con cédulas falsas suministradas por la funcionaria Marcela, se están beneficiando personas que no lo necesitan"*

Respuesta: Con respecto a esta observación, las personas mayores que ingresan a los servicios ofrecidos por la entidad son verificados y validados en la base de datos del Sistema de Información y Registro de Beneficiarios - SIRBE de la Secretaría Distrital de Integración Social, también se verifican sus datos en otras bases de datos tales como: Fosyga, Departamento Nacional de Planeación, Secretaría de Gobierno, Registro Base Única de Afiliados y en el Registro de Población Especial. De otra parte es importante aclarar que en la minuta de los convenios de asociación que la SDIS suscribe con las ONG, se encuentran detallados los Criterios de Ingreso, Egreso, Priorización y Restricciones por simultaneidad para el acceso a los servicios sociales de acuerdo a la Resolución 0764 del 11 de Julio del 2013 los cuales están actualizados por el Memorando 25159 del 7 de Abril del 2015 de la Secretaría Distrital de Integración Social, este procedimiento es de obligatorio cumplimiento y su implementación en cada uno de los centros se verifica mensualmente a través de la revisión de soportes por parte del equipo de apoyo a la supervisión.

Atención Integral durante el servicio

Queja: *"Los administradores no se preocupan por el bien estar de los abuelitos, y si se llegan a quejar por algo les dicen "la puerta está abierta puede irse a otro hogar". Si salen un día y no vuelven por la noche al otro día ya no tiene albergue así las camas estén vacías"*

Respuesta: Con relación a la afirmación es importante aclarar las definiciones de cada servicio, las cuales son las siguientes:

Desarrollo de Capacidades y Potencialidades en Centros Día: es un servicio de **atención integral durante el día**, diseñado para personas mayores en quienes se identifique vulneración en su integridad y requieran acompañamiento social para estimular procesos de autonomía. Este servicio promueve el ejercicio de los derechos en el marco de la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

seguridad humana, favoreciendo el envejecimiento activo, trabajando la responsabilidad intergeneracional involucrando a las familias y a la comunidad; contribuyendo así a disminuir la segregación social por edadismo. Desarrollo de capacidades y potencialidades en Centro Noche: es un **servicio transitorio**, de atención integral que busca garantizar un alojamiento seguro para personas mayores de 60 años que no cuentan con un domicilio permanente para pasar la noche, con el fin de garantizar la restitución de sus derechos a través de la satisfacción de necesidades básicas como son: dormitorio, alimentación y actividades de desarrollo humano que promuevan un envejecimiento activo.

En esa medida cada servicio es independiente en todos los sentidos y no es posible que en los centros se esté realizando exigencias de permanencia a las personas mayores. Los equipos profesionales de cada servicio validan el cumplimiento de criterios de los participantes y el cumplimiento de los Planes de Atención Integral individual- PAIN, adicionalmente los servicios cuentan con buzón de sugerencias que las personas mayores pueden utilizar para depositar las sugerencias o quejas que se presenten en la implementación del servicio.

Queja: *"No hay enfermeras de noche para que controlen a los abuelitos enfermos"*

Respuesta: La estructura del talento humano del servicio social Centro Noche, cuenta con auxiliares de enfermería quienes deben estar distribuidas programáticamente para atender al total de las y los participantes durante la prestación del servicio.

Adicionalmente, el equipo de apoyo a la supervisión en visitas realizadas a los centros noche ha evidenciado la presencia de auxiliares de enfermería, quienes realizan los correspondientes registros de notas de enfermería de las personas mayores incluyendo toma de signos vitales y reporte de las novedades presentadas durante la prestación del servicio.

Dotación e insumos

Queja: *"Igualmente los obligan a firmar un papel donde aceptan haber recibido todos los beneficios sin ser cierto"*

Respuesta: Con respecto a esta observación, el equipo de apoyo a la supervisión en las visitas mensuales de seguimiento ha evidenciado el incumplimiento por parte del operador del Centro Día y Centro Noche Nueva Vida - Fundación OCOBOS, con respecto a la entrega de los elementos de aseo de acuerdo a lo establecido en el convenio de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

asociación suscrito. Por tal razón, se han realizado seguimientos permanentes, generando requerimientos y planes de mejora, con el propósito de que el operador cumpla con lo requerido y subsane la situación dando cumplimiento a la obligación correspondiente.

En cuanto a la Fundación Tejido Social, se ha evidenciado en las visitas de apoyo a la supervisión que se entrega a las personas mayores los elementos personales de kit de aseo diario en las cantidades requeridas en el anexo técnico.

Siendo así, se debe decir que el equipo de apoyo a la supervisión ha llevado a cabo con oportunidad las acciones de seguimiento establecidas en el Manual de Supervisión de la entidad, las cuales son necesarias para el cumplimiento de las condiciones pactadas para la atención integral de las personas mayores en los convenios suscritos entre las fundaciones y la Secretaría Distrital de Integración Social.

De esta manera espero haber dado respuesta a su solicitud.

Cordialmente,

Carolina Zarate A
CAROLINA ZARATE ARCOS
Asesora Subsecretaría

Proyectó: María Esther Cortés g, Karen Bedejo y Adriana Moreno