

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES FORMATO AVISO	Código: FOR-DSS-005
		Versión: 2
		Fecha: Memo Int. 49329 – 27/09/2017
		Página: 1 de 1

AVISO

Ante la imposibilidad de notificar personalmente al-a señor **ANÓNIMOS** a pesar de haberle enviado la respectiva RESPUESTA a la dirección registrada en la – **SINPROC 4443505 de 2025**

EL SUSCRITO
MARIA CRISTINA TOBON CAMACHO
 SUBDIRECTORA PARA LA VEJEZ

HACE SABER

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

1. Se desconoce la información o datos sobre el destinatario ____
2. La respuesta fue devuelta por la Oficina de correspondencia de la SDIS

Porque la dirección es incorrecta ____

La dirección no existe ____

El destinatario desconocido ____

No hay quien reciba la comunicación.

Cambio de domicilio _____

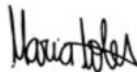
Otro, X

Se publica el presente aviso, con copia íntegra – **SINPROC 4443505 de 2025**

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

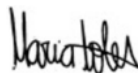
Para notificar al interesado, se fija el presente Aviso en un lugar público de la Secretaría Distrital de Integración Social, por el término de cinco (5) días hábiles, hoy 01 de Diciembre de 2025, **a las 7:00 am.**



MARIA CRISTINA TOBON CAMACHO
 SUBDIRECTORA PARA LA VEJEZ

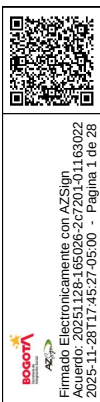
CONSTANCIA DE DESFIJACIÓN

Luego de haber permanecido fijado por el término legal, se desfija el presente Aviso hoy 10 de Diciembre de 2025, **a las 4:30 pm.**



MARIA CRISTINA TOBON CAMACHO
 SUBDIRECTORA PARA LA VEJEZ

Proyectó: **Angie Stephanie Cubillos Veintimilla**
 Responsable



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Fecha: 2025-11-28 16:48:14
Radicado: S2025216957

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
Cod Dependencia: 43 Fol:
Tipo Documental:
Remite: SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ
Destino: ANONIMO SIN CORREO
Total Anexos: 0

Código 12240
Bogotá D.C., noviembre de 2025

Señor(es)
ANÓNIMOS
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a oficio con número de radicado de Personería 136512 (E-2025-0095157) de fecha 18 de noviembre de 2025. SINPROC 4443505 de 2025.

Respetados señores, reciban un cordial saludo.

De manera atenta y acorde con la solicitud remitida por su despacho, mediante oficio 2-2025-24469, la Secretaría Distrital de Integración Social– SDIS, en estricta observancia del ordenamiento jurídico, de acuerdo con la misionalidad y funciones administrativas establecidas en el artículo 1° del Decreto Distrital 607 de 2007 modificado por el Decreto 113 de 2023 y la información aportada por la Dirección Poblacional, Subdirección para la Vejez, emite respuesta en los siguientes términos:

“(…) 50 ABUELITOS QUE FUERON TRASLADADOS HOGAR CAMINOS DE VIDA EN CHINAUTA, TOTAL DESCUIDO, NO LOS BAÑAN, TOTAL DEJADOS (…)”

En atención al requerimiento, se informa que en cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en el Plan Distrital de Desarrollo “*Bogotá Camina Segura*” 2024-2027, acogido por medio del Acuerdo Distrital 927 de 2024¹, la Secretaría Distrital de Integración Social formuló e implementa el Proyecto de Inversión No. 7937 *Generación de oportunidades para la inclusión social y productiva de las personas mayores en Bogotá D.C.*”

Este proyecto es liderado por la Subdirección para la Vejez de la Secretaría Distrital de Integración Social, Entidad que dispone de una variedad de servicios, modalidades y estrategias para que las personas mayores en condición de vulnerabilidad accedan a ellos, siempre que cumplan con los criterios establecidos en el portafolio de servicios² dispuesto en atención al artículo 6 de la Resolución 218 de 2023

¹ Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “*Bogotá Camina Segura*”

² El cual “(…) contiene la totalidad de las fichas técnicas de los servicios, modalidades, estrategias, beneficios y transferencias monetarias de la Secretaría Distrital de Integración Social, en las que las áreas técnicas responsables describen y establecen el objeto, la oferta, la ejecución, el tipo de focalización, la población objetivo, los criterios de priorización, ingreso, egreso y restricciones. https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2025/Entidad/06102025-portafolio_servicios_secretaria_distrital_integracion_social_v18.pdf



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Desde la Subdirección para la Vejez se cuenta con el servicio Comunidad de Cuidado el cual tiene por objeto fomentar el bienestar, mantenimiento y desarrollo de capacidades, así como la integración generacional de las personas mayores de sesenta (60) años o más en situación de dependencia funcional, promoviendo el restablecimiento de sus derechos, la transformación de imaginarios y prácticas adversas a la vejez, la dignidad humana y el envejecimiento activo.

En este sentido, se informa que el servicio se presta tanto de manera directa como tercerizada. Para garantizar la pluralidad de oferentes —los cuales deben ser entidades sin ánimo de lucro— se acude a la modalidad competitiva establecida en el artículo 5 del Decreto 092 de 2017. Esta modalidad se emplea para la suscripción de convenios de asociación orientados a satisfacer de manera eficiente las necesidades de la entidad en la ejecución de programas y actividades de interés público, en particular el proyecto de inversión 7937: *“Generación de oportunidades para la inclusión social y productiva de las personas mayores en Bogotá D.C.”*

En primer lugar es importante aclarar que en 2024 operó la Comunidad de Cuidado La Mesa, a través de convenio de asociación No. 8138-2024, celebrado entre la Secretaría Distrital de Integración Social y la Fundación Mesalud, cuyo objeto fue *“AUNAR RECURSOS TECNICOS, FISICOS, ADMINISTRATIVOS Y ECONOMICOS ENTRE LAS PARTES, PARA GARANTIZAR LA ATENCION DE LAS PERSONAS MAYORES EN LOS CENTROS DE COMUNIDAD DE CUIDADO, EN EL MARCO DE LA POLITICA PUBLICA SOCIAL PARA EL ENVEJECIMIENTO Y LA VEJEZ 2010-2025”*. Este convenio inició el 1 de junio de 2024 y terminó el 31 de diciembre de 2024.

Por motivo de terminación del convenio No. 8138-2024, fue necesario realizar el traslado de las 50 personas mayores que se encontraban en la Comunidad de Cuidado La Mesa a otra comunidad y así continuar prestando el servicio, por lo que estas 50 personas fueron trasladadas a la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida, la cual opera mediante el convenio de asociación No. 9575-2024, celebrado entre la Secretaría de Integración Social y la Fundación Obras de Misericordia con Cristo Construyendo Vida y cuyo objeto es *“AUNAR RECURSOS TECNICOS, FISICOS, ADMINISTRATIVOS Y ECONOMICOS ENTRE LAS PARTES, PARA GARANTIZAR LA ATENCION DE LAS PERSONAS MAYORES CON DEPENDENCIA FUNCIONAL SEVERA EN LOS CENTROS DE COMUNIDAD DE CUIDADO, EN EL MARCO DEL PROYECTO DE INVERSION 7937 - GENERACION DE OPORTUNIDADES PARA LA INCLUSION SOCIAL Y PRODUCTIVA DE LAS PERSONAS MAYORES EN BOGOTA D.C.”*, con fecha de inicio el 27 de diciembre de 2024 y el cual se encuentra en ejecución actualmente.

Se informa a los interesados que el equipo de apoyo a la supervisión perteneciente a la Subdirección para la Vejez realiza seguimiento continuo (mes a mes) a cada una de las

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28 11:45:27-05:00 - Página 2 de 28

Comunidades de Cuidado; esta supervisión es realizada con un equipo interdisciplinario, en donde se verifica el cumplimiento de cada una de las obligaciones adquiridas por el asociado.

En cuanto a cada uno de los puntos expuestos por los peticionarios y una vez realizada visita de verificación a la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida, el día 20 de noviembre de 2025 (Anexo 1), por parte de los equipos de apoyo a la supervisión y asistencia técnica del servicio Comunidad de Cuidado de la Subdirección para la Vejez, se brinda respuesta a cada uno de ellos:

Punto 1. “Uno les ve las uñas, largas, los oídos sucios, la boca sucia, los dientes sucios huelen a orines, la ropa sucia y vieja, el pelo largo y descuidado con piojos.”

Punto 15. “Siempre hay poquitos enfermeros que nos atienden y por eso no nos llevan al baño, no nos cortan las uñas, no nos peinan cuando nos bañan por qué el tiempo no les alcanza porque dicen cuando uno les pregunta porqué nos contestan no los podemos cambiar por que solo vinimos 10 a trabajar.”

Punto 20. “Siempre nos ponen la misma ropa y huele a feo y nos ponen ropa de otros compañeros.”

Punto 31. “El día que hicieron una reunión allá donde fuimos varia familias, vimos nuestro familiar sucio y con piojos. La tuvimos que peinar y sacarle los piojos cuando preguntamos ningún profesional nos atendió ese mismo día necesitamos información varias familias de ellos y las doctoras que estaban atendiendo no permitieron que enfermería nos atendiera, y luego nos dijeron que enfermería no había para dar información que no podían atendernos.”

Respuesta: Frente a los puntos anteriores, amablemente se informa que, en el marco de las acciones realizadas por los equipos de apoyo a la supervisión y de asistencia técnica del servicio Comunidad de Cuidado de la Subdirección para la Vejez, el 20 de noviembre de 2025 se realizó visita de verificación a la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida, por lo que se realizó recorrido, incluyendo valoración física a las personas mayores, en compañía de una profesional de enfermería de turno y del personal auxiliar de enfermería. Durante la valoración y exploración física realizada a algunas personas mayores no se evidenciaron signos de presencia de piojos. Sin embargo, se identificaron casos de personas con uñas largas en manos y pies. Al realizar la indagación correspondiente, el talento humano de la Comunidad de Cuidado indicó que algunas personas mayores no permiten el corte de uñas ni de cabello. Asimismo, se informó que ciertos referentes familiares no autorizan el corte de cabello, dado que, previo a las jornadas de higiene, se





SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



realizan llamadas telefónicas para solicitar dicha autorización y, en algunos casos, esta es negada. De igual manera, no se encontraron signos de desaseo en las personas mayores, incluyendo la revisión de oídos y cavidad bucal. Se observó ausencia de tapones de cerumen y una adecuada higiene dental.

En cuanto a esta situación, la Comunidad de Cuidado ha implementado diversas estrategias orientadas al mantenimiento de la higiene personal, entre ellas jornadas de corte de cabello y arreglo de uñas en articulación con academias de belleza, así como acciones diarias desarrolladas por los auxiliares de enfermería. Se verificó igualmente que estas actividades se realizan en varias jornadas mensuales y hacen parte del Plan de Atención Institucional –PAI, siendo importante mencionar que, las evidencias del cumplimiento son presentadas de manera mensual por el Asociado y verificadas por parte del equipo de apoyo a la Supervisión de la Subdirección para la Vejez con la misma periodicidad.

En relación con lo señalado respecto al número de auxiliares de enfermería, durante la visita realizada se verificó que el personal asignado para el turno correspondiente se encontraba completo. En total, se contó con 32 auxiliares de enfermería para la atención de las 200 personas mayores participantes del servicio en la Comunidad de Cuidado.

De acuerdo con los estándares de calidad establecidos en la Resolución Conjunta 0182-0230 de 2013, emitida por la Secretaría Distrital de Salud y la Secretaría Distrital de Integración Social, para las Instituciones de Atención y Protección de personas mayores en modalidad de larga estancia se requiere un mínimo de un (1) auxiliar de enfermería por cada diez (10) personas mayores con dependencia severa. En este sentido, se constató que el servicio de Comunidad de Cuidado supera dicho estándar, garantizando la presencia de un mayor número de auxiliares de enfermería por persona mayor.

De igual manera, en los informes mensuales de supervisión se evidenció que, al inicio de la ejecución del convenio, se presentó una obligación por mejorar en el Componente de Gestión Administrativa —Compromiso No. 8: contar con el talento humano mínimo requerido durante la ejecución—. No obstante, el operador subsanó esta situación en los periodos posteriores, completando la contratación del personal faltante. Por lo anterior, la obligación registrada en el primer informe se encuentra actualmente subsanada, y el operador cuenta con el talento humano requerido para la adecuada prestación del servicio.

Por otra parte, frente a lo mencionado respecto al mal olor de la ropa, se informa que de acuerdo con el seguimiento efectuado en la visita y conforme a la verificación de los soportes presentados por la Comunidad de Cuidado, se evidenció que se han llevado a





SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



cabo las actividades pertinentes del instructivo de lavandería y ropería. Así mismo, se constató que de manera mensual se realiza la cualificación del talento humano con relación a la implementación de dicho instructivo en la Comunidad de Cuidado.

Igualmente, durante la verificación se corroboró la existencia del stock de elementos de aseo institucional, los cuales cuentan con sus respectivas fichas técnicas y hojas de seguridad, garantizando que los productos utilizados cuentan con registro Invima y son biodegradables.

Esta información se encuentra soportada en:

- Fichas técnicas de los productos institucionales. (anexo 2)
- Instructivo de lavandería y ropería (anexo 3).

Ambos documentos se anexan para su correspondiente revisión.

Punto 2. “Se hace la denuncia como anónima. Porque si se quejan y se muestra quien es lo que hicieron fue trasladar a mi familiar y así pasa según me cuentan los del grupo que hacen con todos los que se quejan y no pasa nada y los enfermeros les cogen odio y los tratan mal porque cuentan las cosas.”

Punto 3. “Que los enfermeros pelean con los profesionales por defenderlos.”

Respuesta: De acuerdo con lo reportado por la Coordinación de la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida, los profesionales y auxiliares de enfermería, informan que, a la fecha, no se ha presentado ningún tipo de discusiones o altercados entre ellos, con ocasión de la atención de las personas mayores.

Sin embargo, se aclara que la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida cuenta con el buzón de sugerencias, del cual pueden hacer uso adecuado las personas mayores, red familiar y/o social y talento humano, depositando cualquier inquietud, queja, solicitud, etc. con relación a la prestación del servicio, adicionalmente el talento humano de la Comunidad Caminos de Vida se encuentra a disposición para atender cualquier novedad y brindar una respuesta a las solicitudes.

No obstante lo anterior, en atención a la queja y con el fin de garantizar condiciones de trato digno a las personas mayores beneficiarias del servicio, desde el equipo de asistencia técnica de la Subdirección para la Vejez se programará una jornada de fortalecimiento técnico dirigida a todo el talento humano de la Comunidad de Cuidado, enfocada en trato humanizado, garantía de los derechos de las personas mayores, protocolos de cuidados de la salud y estrategias de comunicación respetuosa y





SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



acompañamiento adecuado. Esta jornada se llevará a cabo la primera semana de diciembre de 2025.

Estas acciones buscan reforzar las buenas prácticas en el cuidado y disminuir cualquier riesgo asociado a vulneraciones, asegurando que el acompañamiento a las personas mayores se realice bajo los parámetros establecidos en el servicio comunidad de cuidado.

Punto 21. “Cuando nos sacan del comedor para acostarnos nos sacan lloviendo y nos enfermamos y cuando nos bañan en la mañana nos sacan de las piezas para el comedor lloviendo y llegamos mojados y así nos dejan, con los zapatos y la ropa mojada nos enfermamos y llevan al hospital y en el hospital no nos atienden y nos devuelven.”

Respuesta: Durante la visita realizada el 20 de noviembre de 2025, se verificaron los soportes presentados por el asociado, evidenciándose que las instalaciones de la Comunidad de Cuidado cuentan con espacios amplios y adecuados en el comedor. Esto permite que las personas mayores tomen sus alimentos en un entorno confortable; además, dicho espacio se encuentra ubicado cerca del servicio de alimentos, lo que facilita la entrega de las comidas a una temperatura adecuada.

Respecto a la ubicación de las habitaciones, estas se encuentran en una zona diferente. Por esta razón, durante el desplazamiento entre el comedor y las habitaciones, en ocasiones se presentan lluvias, lo que hace necesario que el personal de la Comunidad acompañe a las personas mayores con paraguas para evitar que se mojen. De igual manera, los auxiliares de enfermería realizan el cambio de vestuario en caso de que este llegue a humedecerse. En este sentido, el equipo de apoyo a la supervisión, asistencia técnica y la Comunidad trabajarán en la definición de una estrategia que garantice un traslado seguro de las personas mayores entre el comedor y sus habitaciones; como si se presentan lluvia en horas del día, realizar las actividades hasta que finalice el mal día.

En caso de presentar alguna complicación en salud derivada del clima o picos virales son llevados al servicio de urgencias del hospital de Fusagasugá, donde reciben las personas mayores el manejo médico pertinente. Lo anterior, se evidencia en el seguimiento hecho por el equipo de apoyo a la supervisión de manera mensual a todos los trámites en salud, citas médicas, controles médicos, administración de medicamentos, seguimiento de signos vitales diarios y demás registros que se verifican derivados de la atención en salud de cada persona mayor.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28T17:45:27-05:00 - Página 6 de 28

Punto 27. “Estoy muy triste por mi familiar lo que hace que está en ese hogar está muy flaca muy demacrada.

Respuesta: Durante la visita realizada el 20 de noviembre de 2025, se verificó el componente de nutrición y salubridad, así como el subcomponente de vigilancia nutricional. Se evidenció que el Asociado, por medio de su profesional en Nutrición y Dietética, participa activamente en la valoración integral funcional realizada por el equipo interdisciplinario de la Comunidad de Cuidado, a través de la valoración nutricional inicial y de los seguimientos trimestrales establecidos para el área.

De igual manera, se evidenció que, en octubre de 2025, el profesional en nutrición efectuó el seguimiento trimestral a la totalidad de la población atendida, identificándose 29 casos de desnutrición, distribuidos de la siguiente manera: 17 casos de desnutrición leve, 6 de desnutrición moderada y 6 de desnutrición severa. Se verificó que estas personas reciben una dieta hipercalórica e hiperproteica, con modificaciones alimentarias según sus necesidades particulares, y que el 100 % cuenta con refrigerio nocturno y suplemento nutricional, garantizando el aporte requerido.

Asimismo, se confirmó que durante el mes de noviembre se realizaron las 29 canalizaciones a los servicios de salud, con el fin de asegurar la atención médica y nutricional correspondiente por parte de la entidad prestadora de salud. Lo anterior, de acuerdo con lo encontrado en los formatos canalización a servicios de salud (FOR-PSS-397) diligenciados por la Comunidad de Cuidado, los cuales se encuentran las historias sociales de las personas mayores canalizadas.

Punto 7. “Nos levantan a bañarnos en la madrugada 4 de la mañana con agua fría tirada y sucia del río y nos tiran las cocadas de agua para la cara dicen que lo hacen de levantarnos temprano porque si no les alcanza el tiempo para dejar las tareas que les ponen listas porque hay poquitos trabajando.”

Punto 38. “fui a visitar mi familiar y lo vi muy flaquito y desanimado, me conto que queda con hambre cuando desayuna y que lo bañan muy temprano con agua fría y sentado en una silla de ruedas y luego lo sientan en esa misma silla y allí los dejan todo el día. en la silla.”

Respuesta: En visita realizada el 20 de noviembre de 2025, se ingresa a los baños de la Comunidad de Cuidado y se hace revisión de cada una de las duchas, las cuales están en funcionamiento y cuentan con agua caliente, así mismo, se evidencia que la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida cuenta con el número de duchas para la población según lo aprobado avalado Subdirección de Plantas Físicas mediante ficha técnica de calificación del inmueble (anexo 4, pág. 7). Una ducha por cada 10 personas.



Se identifica que de acuerdo con el número de usuarios que se encuentra en la unidad operativa, los auxiliares de enfermería deben dividir el baño de las 200 personas en turnos, ya que la Comunidad de Cuidado atiende población con puntaje en la escala de valoración Barthel (mide dependencia funcional, donde 1 es dependencia total y 100 independencia total) entre 0 a 35 puntos, es decir, personas mayores con dependencia de su funcionalidad severa, quienes deben ser asistidos para todas sus actividades básicas cotidianas. Por ende, el baño se debe iniciar en horas tempranas de la mañana, para que no se presenten retrasos en el horario de toma de alimentos y demás actividades diarias de las personas mayores.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde los equipos de la Subdirección para la Vejez se orientará al equipo de enfermería de la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida para que indague con las personas mayores quiénes desean o están de acuerdo en iniciar las actividades de baño a primera hora de la mañana y quiénes prefieren realizarlas más tarde. Esto considerando que algunas personas manifiestan preferir desarrollar esta actividad al comenzar el día.

Aunado a lo anterior, desde el equipo de apoyo a la supervisión se identificó que, por la pérdida funcional de las personas mayores, estas deben ser bañadas en sillas pato, ya que no pueden mantener de manera independiente posición bípedo (capacidad de mantenerse en pie y caminar erguido sobre las dos piernas, sostenido por las extremidades inferiores) o realizar las actividades de baño sin supervisión y ayuda, por tanto, el baño se realiza en este tipo de sillas aptas para esta actividad, igualmente, con el fin de prevenir caídas y accidentes adversos de las personas mayores en el momento del baño, el traslado de las personas mayores a las habitaciones se hace en estas sillas para poder ser vestidos, mientras estos traslados se realizan las personas permanecen sentadas en la misma silla donde fueron bañados.

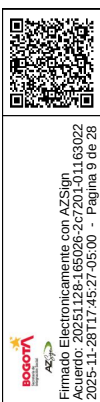
Punto 4. “Que hay pulgas, chinches, zancudos, cucarachas y piojos y ratas que andan por las camas y corredores de las piezas cuenta a su familiar cuando lo llaman que todo el mundo haciendo oficio hasta los doctores para quitar todo ese animalero que hay allá

Punto 14. “Todos tienen los ojos muy rojos y con picazón y nadie hace nada las ratas salen por las alcantarillas y se meten a las habitaciones o salen para el baño que miedo. Que hasta culebras hay.

Punto 18. “Los chinches caminan por las paredes y nos levantamos a matarlos para poder dormir.”

”





SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Respuesta: De acuerdo con el seguimiento en visita realizada el día 20 de noviembre de 2025 y conforme a la verificación de los soportes que presentó el asociado, se evidenció que se realizaron las actividades pertinentes de lavado de tanque, fumigación y control de plagas, lo cual se evidencia en:

01. Certificado de lavado, desinfección de tanques vigente anexos a formatos correspondientes, de la empresa RAGA del 13 de julio de 2025. (El certificado se requiere de forma semestral o a necesidad de la Comunidad de Cuidado). (anexo 5).

02. Manifiesto de recolección de residuos hospitalarios y similares por parte de la empresa ASESORIAS SERVICIOS ECOLOGICOS E INDUSTRIALES S.A.S No. 49-000004406 del 05 de noviembre de 2025. (anexo 6).

03. Certificado de fumigación y control de plagas de la empresa RAGA con No. 090501 de servicio del 05 de septiembre de 2025. (anexo 7).

Por parte de los equipos de apoyo a la supervisión y asistencia técnica de la Subdirección para la Vejez se solicitará a la Comunidad que se realice una próxima fumigación y control de plagas para inicios del mes de diciembre de 2025; con el fin de evitar la proliferación de insectos y/o vectores. Sin embargo, es importante señalar que desde el servicio de Comunidad de Cuidado se tiene establecido realizar inspección mensual de plagas y hermeticidad a través de listas de chequeo, lo cual es verificado por el equipo de apoyo a la supervisión.

Punto 5. “Hay enfermeros que nos pegan dice otro familiar que está en el grupo que le cuenta su familiar cuando lo llama.”

Respuesta: Durante la visita realizada, los equipos de apoyo a la supervisión y de asistencia técnica sostuvieron una reunión con algunos auxiliares de enfermería con el fin de verificar el cumplimiento de sus funciones y valorar el trato brindado a las personas mayores. Adicionalmente, se llevó a cabo una indagación directa con algunas personas mayores, así como con otros profesionales y colaboradores de la Comunidad de Cuidado. Como resultado de este proceso, tanto las personas mayores como los profesionales del equipo de la Comunidad de Cuidado manifestaron que no se han presentado situaciones de maltrato por parte de los auxiliares de enfermería hacia las personas mayores.

De igual manera, se verificó que no se presentan quejas o reclamos de personas mayores ni de referentes familiares y/o sociales frente a lo citado en el **“Punto 5.”** Los profesionales de enfermería y auxiliares dan cabal cumplimiento a los protocolos establecidos para el cuidado integral de las personas mayores.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

En cuanto al vestuario de las personas mayores; es importante tener en cuenta que, las prendas de vestir incluyendo los zapatos de las personas mayores, se encuentran en el área de ropería organizados en los lockers, los cuales se encuentran marcados con el nombre de cada persona mayor y su registro fotográfico para identificar con mayor facilidad a cada uno de ellos; las prendas de vestir y los zapatos se encuentra organizados y debidamente marcados. La Comunidad de Cuidado garantiza que las personas mayores cuenten con su dotación vestuario completa para el bienestar y adecuada presentación personal, dándole cumplimiento al *ANEXO TÉCNICO 3-4 AMBIENTES ADECUADOS SEGUROS COMUNIDAD DE CUIDADO MODALIDAD SEVERA CONVENIO DE ASOCIACIÓN*, numeral 2.7. Dotación Vestuario para las Personas Mayores - Tabla 19. Relación de elementos de dotación vestuario por persona mayor, emitidos por la Subdirección para la Vejez.

Punto 9. “Los enfermeros no nos cambian el pañal en todo el día y dicen que nos cambian porque no les dan guantes ni pañales y por qué hay poquitos enfermeros y no tienen tiempo o guantes y que no se quieren untar las manos de popo.”

Respuesta: En relación con la situación reportada sobre personas mayores que almorzarían con el pañal sucio, durante las valoraciones realizadas por el equipo de apoyo a la supervisión y asistencia técnica se evidenció que, posterior al almuerzo, las personas mayores contaban con pañales limpios. No obstante, es importante considerar que las deposiciones pueden ocurrir en cualquier momento del día, incluida la hora del almuerzo. La comunidad de cuidado realiza cambios de pañal cada dos horas dentro de su rutina diaria, verificando el estado de estos y efectuando el recambio cuando se encuentran sucios.

Asimismo, se verificó que cada persona mayor dispone de los elementos completos de su kit de aseo personal (vaso, cepillo de dientes, crema dental, ceda dental, pastillas para lavar prótesis, crema adhesiva para fijar prótesis, enjuague bucal, desodorante, talcos para pies, máquinas de afeitar, papel higiénico, peinilla, cortaúñas, lima, bloqueador solar, crema hidratante para cuerpo, jabón líquido para manos y cuerpo, champú, acondicionador para cabello y crema de afeitar). También se constató que, después de su uso, se llevó a cabo la limpieza y desinfección de dichos elementos. El equipo de supervisión observó que los kits cumplen con las cantidades y especificaciones establecidas en el anexo técnico, lo cual se encuentra documentado en el FOR-PSS-215 (Anexo 16 FOR PSS 215 Formato Entrega de Elementos de Aseo Personal Modalidad Comunidad de Cuidado) y puede corroborarse en el informe, *ANEXO TÉCNICO 3-4 AMBIENTES ADECUADOS SEGUROS COMUNIDAD DE CUIDADO MODALIDAD SEVERA CONVENIO DE ASOCIACIÓN*, numeral 2.4. Dotación Elementos de Aseo de



uso Compartido - Tabla 14. Relación de dotación elementos de aseo de uso compartido, 2.6. Dotación elementos de salud - Tabla 17. Relación de elementos de salud.

Punto 16. “No nos cambian pañal y nos responden no les cambiamos pañal por que hoy no nos dieron pañales.

Punto 6. “Yo llamé a Carlitos el enfermero de la mesa. Y le Conté que me robaron mis zapatos, que se murieron mis amigos, que estoy muy aburrida aquí porque no nos lavan los dientes después de comer ni siquiera nos juegan la boca como hacían en la mesa y cuando lo hacen lo hacen con un solo cepillo para todos y un mismo pocillo para todos. Y cuando pedimos ir al baño nos dicen que nos orinemos ahí. Que ellos después nos llevan al baño, y nos toca almorzar todos llenos de popo.”

Respuesta: La Comunidad de Cuidado realizó la entrega de los elementos del kit de aseo conforme a las cantidades y características establecidas en el anexo técnico. Durante la visita del 20 de noviembre de 2025, se evidenció que estos elementos se encuentran organizados en gavetas plásticas, debidamente marcadas con el nombre de la persona mayor a la que corresponden. Así mismo, se observó a un auxiliar de enfermería realizando la limpieza de cada uno de estos kits, los cuales habían sido utilizados en horas de la mañana tras las actividades de autocuidado.

Por otro lado, durante el recorrido se verificó que la Comunidad de Cuidado dispone de la cantidad requerida de absorbentes, cumpliendo con las características y cantidades definidas en el anexo técnico 3-4 AMBIENTES ADECUADOS SEGUROS COMUNIDAD DE CUIDADO MODALIDAD SEVERA, lo que garantiza la disponibilidad del recurso para la atención de la población residente. De igual manera, se evidenció la realización de los cambios de pañal a las personas mayores en diferentes momentos del día.

En relación con lo manifestado frente al cambio de pañal al momento de tomar los alimentos, se informa que, durante la visita de verificación y en los ejercicios de indagación realizados con personas mayores, auxiliares de enfermería, profesionales y colaboradores de la Comunidad de Cuidado, no fue posible constatar situaciones que evidenciaran este tipo de prácticas.

En cuanto al vestuario de las personas mayores; es importante tener en cuenta que, las prendas de vestir incluyendo los zapatos de las personas mayores, se encuentran en el área de ropería organizados en los lockers los cuales se encuentran marcados con el nombre de cada persona mayor y su registro fotográfico para identificar con mayor facilidad a cada uno de ellos, las prendas de vestir y los zapatos se encuentran organizados y debidamente marcados. La Comunidad de Cuidado garantiza que las





SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



personas mayores cuenten con su dotación completa para el bienestar y adecuada presentación personal, dándole cumplimiento a los Anexos técnicos 3-4 AMBIENTES ADECUADOS SEGUROS COMUNIDAD DE CUIDADO MODALIDAD SEVERA emitidos por la Subdirección para la Vejez en la etapa precontractual.

No obstante lo anterior, en atención a la queja y con el fin de garantizar condiciones de trato digno a las personas mayores beneficiarias del servicio, desde el equipo de asistencia técnica de la Subdirección para la Vejez se programará una jornada de fortalecimiento técnico dirigida a todo el talento humano de la Comunidad de Cuidado, enfocada en trato humanizado, garantía de los derechos de las personas mayores, protocolos de cuidados de la salud y estrategias de comunicación respetuosa y acompañamiento adecuado. Esta jornada se llevará a cabo la primera semana de diciembre de 2025.

Estas acciones buscan reforzar las buenas prácticas en el cuidado y disminuir cualquier riesgo asociado a vulneraciones, asegurando que el acompañamiento a las personas mayores se realice bajo los parámetros establecidos en el servicio comunidad de cuidado.

Punto 10. “Nos dejan caer de día y de noche y nadie hace nada.”

Punto 22. “Los enfermeros nos dejan caer o ellos mismos nos pegan o nos tumban porque nos tiran duro contra la cama.”

Punto 43. “Los enf. nos pegan y maltratan y nos dejan caer. A una compañerita le rompieron la nariz. Nos bañan con agua fría, nos levantan las 4 de la mañana a bañarnos.”

Respuesta: En la verificación realizada mediante la visita del 20 de noviembre de 2025, por los equipos de apoyo a la supervisión y asistencia técnica, se evidenció que la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida cumple con el protocolo de riesgo de caída, al igual el talento humano con el Plan padrino establecidos para el servicio, es donde cada uno de funcionarios de la Comunidad de Cuidado tiene un número de personas mayores a cargo el cual realiza seguimiento del bienestar integral de la persona mayor; por otra parte, los auxiliares de enfermería velan por el cuidado integral de las personas mayores. Ahora bien, si por las dificultades y los diagnósticos de base, la persona mayor sufre alguna caída, ésta es trasladada inmediatamente al servicio de urgencias del hospital para ser atendida y cumplir con el Protocolo de prevención de accidentes. (Anexo 15 Eventos adversos caídas).

Adicionalmente, el equipo de asistencia técnica de la Subdirección para la Vejez realizó el 5 de noviembre de 2025, jornada de fortalecimiento técnico en prevención y evaluación del riesgo de caídas, con el fin de minimizar estos eventos en el servicio de Comunidad



de Cuidado. (Anexo 8 Formato ayuda de memoria (FOR-PSS-040) de fecha 05 de noviembre de 2025)

De igual manera, no se presentan quejas de referentes familiares/sociales o personas mayores frente agresiones o descuido de auxiliares en la prestación del servicio a las personas mayores, teniendo en cuenta la revisión de notas de enfermería y apertura de buzón de sugerencias, no se evidencia ninguna anotación frente a estas quejas.

En referencia al evento en donde presuntamente a una persona mayor “le rompieron la nariz”; la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida no ha recibido, presenciado, ni reportado ninguna situación relacionada, no se tiene conocimiento de que estos hechos hayan ocurrido en la Comunidad de Cuidado, teniendo en cuenta que se cuenta con el debido Protocolo Situaciones cotidianas fortuitas servicio comunidad de cuidado PTC-PSS-086. (Anexo 18)

Punto 37. “me llaman y me dicen que mi mamá se cayó y a nadie le importa. y lo dicen, así como si nada.”

Respuesta: Es deber de la Comunidad de Cuidado informar a los referentes familiares y/o sociales las situaciones de salud que presenta la persona mayor, lo realizan por intermedio del área psicosocial y de servicios primarios, se llaman y se les da a conocer la situación que se presentó y se les informa de acuerdo al reporte del hospital el estado de salud de la persona mayor los acompañamientos que se tiene por la Comunidad de Cuidado, y se les brinda toda la información que solicita el referente familiar; sin embargo, es preciso conocer el nombre de la persona mayor a la que hace referencia la queja para indagar; debido a que son 200 cupos de personas mayores en modalidad severa.

Punto 8. “Se murió una compañerita sentada en la silla y nadie hizo nada.”

Punto 42. “Tengo mucho miedo mi compañero quedó desmayado y nadie hace nada, corren lo llevan al hospital y vuelve otra vez enfermo.”

Respuesta: De acuerdo con lo señalado, se infiere que se trata de una persona mayor que falleció por un infarto agudo de miocardio el pasado 04 de septiembre de 2025, mientras se encontraba en el área del comedor. En la visita realizada el 20 de noviembre de 2025, los equipos de la Subdirección para la Vejez revisaron la historia social y verificaron que reposaba el formato de actividades diarias FOR – PSS – 143, en el cual la Comunidad de Cuidado registra, por rango de tiempo, las actividades que realizan con las personas mayores desde las primeras horas del día hasta su finalización. Con base a esta información, se evidenció que la Comunidad de Cuidado activó oportunamente las rutas establecidas para la atención, de acuerdo con el Protocolo de Situaciones Cotidianas Fortuitas del servicio comunidad de cuidado (PTC-PSS-086).





SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Por otro lado, se verificó que el equipo de enfermería de la Comunidad de Cuidado realiza diariamente la toma de signos vitales a cada una de las personas mayores y registra estos datos en el Formato Registro Constantes Vitales para Persona Mayor (FOR-PSS-518).

Punto 11. “Los enfermeros comentan que hay compañeros con tuberculosis y que por eso ellos usan tapabocas y cuando les piden les dicen que no hay y que varios se han muerto de esa enfermedad.”

Respuesta: Actualmente, no se han reportado casos de tuberculosis en las personas mayores de la Comunidad de Cuidado. Adicionalmente, la Comunidad está implementando acciones de prevención debido a que la región se encuentra en un pico elevado de problemas respiratorios. Entre las medidas adoptadas se incluyen el uso de tapabocas, el lavado de manos antes de cada comida y la consulta a los servicios de salud para determinar el manejo adecuado. De igual manera, la unidad operativa dispone de un área destinada al aislamiento, que puede ser utilizada cuando sea necesario, siempre bajo indicación médica.

Punto 12. “Que la comida es solo sopa de hierbas y no dan queso ni leche, ni pescado que la comida es medio buena cuando llegan los señores de integración.”

Punto 25. “La comida es agua de panela, colada sin leche y siempre sopa de pasta horrible.”

Respuesta: Se realizó la verificación el 20 de noviembre de 2025 del componente de Nutrición y Salubridad, incluyendo los subcomponentes de aporte alimentario y vigilancia nutricional, mediante recorrido por el servicio de alimentación en compañía de la nutricionista responsable y el técnico en alimentos del centro, durante la visita se evidenció lo siguiente:

El apoyo a la supervisión constata que la Comunidad de Cuidado cumple con lo establecido en el anexo técnico 2-4 Nutrición y Salubridad Comunidad de cuidado Modalidad Severa respecto a la garantía del 100% de los requerimientos diarios de energía y nutrientes para personas mayores de 60 años. Se confirma la implementación integral de la minuta de alimentos elaborada por la Secretaría Distrital de Integración Social, la cual incluye la minuta patrón, el ciclo de menús de 28 días y el análisis del aporte nutricional por tiempo de comida. (Anexo 12)

Asimismo, se verifica que el servicio aplica de manera regular los tiempos de comida definidos (desayuno, nueve, almuerzo, onces y cena) de lunes a domingo, algunas personas mayores de acuerdo con los requerimientos reciben refrigerio nocturno,

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28 11:45:27-05:00 - Página 14 de 28



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



evidenciándose cumplimiento de los lineamientos técnicos que garantizan la alimentación para la población.

Recepción, prelistamiento e ingreso de alimentos: Se constata que el 9 de noviembre de 2025 ingresaron al servicio alimentos de abarrotes, frutas y cárnicos. Durante la visita se observa el proceso de prelistamiento de frutas para su ingreso al cuarto frío y posterior almacenamiento en el área destinada para tal fin. Condiciones de almacenamiento Los alimentos perecederos y no perecederos se encuentran almacenados bajo el sistema PEPS (primeras entradas, primeras salidas). Todos los productos presentan rótulos de identificación, fecha de ingreso (9 de noviembre de 2025), fechas de vencimiento y firma de la persona responsable de la verificación. Se observan condiciones adecuadas de organización e inocuidad en las áreas de almacenamiento

En cuanto a la suplementación nutricional, se evidencia la disponibilidad de suplementos alimentarios ofrecidos a las personas mayores que lo requieren, de acuerdo con orden médica emitida por la EPS o según valoración nutricional realizada por las profesionales del servicio. Los suplementos se encuentran marcados, rotulados, con fechas de vencimiento visibles y ubicados bajo condiciones adecuadas de almacenamiento.

En el área de cocina caliente y estandarización de porciones se verifica el cumplimiento del menú programado para el día de la visita del 20 de noviembre de 2025 (menú 18). Durante la entrega del almuerzo se constata la estandarización de porciones y el cumplimiento de los gramajes establecidos en la minuta patrón. Así mismo, se realiza verificación de las valoraciones funcionales de nutrición FOR PSS 575, seguimientos trimestrales FOR PSS 224, FOR PSS 590 Formato Seguimiento plan de atención por nutrición, con los seguimientos y valoraciones iniciales reportadas mensualmente y canalizaciones a la EPS (Anexo 13)

Al momento del recorrido de la visita del 20 de noviembre de 2025, se observan labores de limpieza de neveras. Se identifica una nevera en desuso, por lo cual se solicita su retiro inmediato del área; la situación es subsanada durante la visita.

Punto 26. “Que los enfermeros no vuelven a trabajar porque les toca muy duro y doblarse de trabajo y de turnos comentan entre ellos y que los humillan mucho varios señores y señoras que los mandan que no les pagan bien que muy barato trabajar allá.”

Respuesta: En cuanto a las renunciaciones del talento humano, sí se han presentado, teniendo en cuenta que el personal manifiesta que se les presenta una mejor oportunidad laboral o se les cruzan los horarios, otros indican que perciben la población severa, que es la modalidad de atención de la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida, exige mayor





SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



dedicación. Cabe aclarar que la Comunidad de Cuidado cuenta con 102 personas en el perfil de auxiliar de enfermería, se divide en dos grupos, los cuales a su vez se dividen en 4 turnos para mantener cubierto el servicio.

Por otro lado, la Fundación Obras de Misericordia, quien es el asociado que opera el servicio Comunidad de Cuidado, a través de la Comunidad en mención, siempre realiza los pagos de salarios y honorarios de forma oportuna dando cumplimiento a los compromisos contractuales celebrados con la Secretaría Distrital de Integración Social, esto por parte del equipo administrativo y financiero de apoyo a la supervisión quienes realizan la verificación de los pagos del talento humano de la Comunidad de Cuidado, dándole cumplimiento a la cláusula tercera compromisos generales y específicos de las partes: Pagar los salarios y/o honorarios a las y los contratistas y/o empleados(as) de forma oportuna por transferencia bancaria, dando estricto cumplimiento a la estructura de costos del presente convenio. Por lo tanto, no se debe descontar valores al recurso humano que deben ser asumidos por el asociado con ocasión de la ejecución del convenio, excepto los impuestos de ley soportados por el revisor fiscal mes a mes.

CLÁUSULA SEXTA – DESEMBOLSOS: Talento humano: descrito en el Anexo Técnico (1 de 4) Atención Integral para el Desarrollo Humano y Gestión Administrativa teniendo en cuenta la estructura de costos (calculado costo unitario x cantidad de perfiles requeridos x plazo en meses). Para el desembolso de este rubro, el asociado deberá presentar el comprobante de transferencia bancaria, el formato FOR-PS-214 y demás soportes establecidos en el Anexo Técnico ATENCIÓN INTEGRAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA SERVICIO COMUNIDAD DE CUIDADO MODALIDAD SEVERA.

Punto 13. “Todo el día estamos sentados en una silla de plástico que se ha desbaratado con algunos y los han tenido que llevar al hospital heridos por eso, o nos dejan caer de la silla de ruedas porque todas están muy dañadas viejas y nos bañan en ellas y nos dejan sentados en la silla mojada todo el Día.”

Punto 28. “Se les hacen huecos en cuerpo de estar sentados en unas sillas todo el día, unas sillas que se desbaratan con nosotros encima y caemos al suelo.”

Punto 29. “con las sillas de ruedas los chocan y nos dejan caer por que las sillas están viejas y malas.”

Respuesta: En visita realizada el día 20 de noviembre de 2025 y conforme a la verificación se evidenció que la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida, realizó las actividades pertinentes de mantenimiento a las ayudas técnicas para el óptimo funcionamiento de las sillas de rueda, lo cual es verificado de manera mensual por el equipo de apoyo a la supervisión por medio del plan de mantenimiento presentado por la comunidad de cuidado y en cumplimiento al ANEXO TÉCNICO 3-4 AMBIENTES





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28T17:45:27-05:00 - Página 17 de 28



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



ADECUADOS SEGUROS COMUNIDAD DE CUIDADO MODALIDAD SEVERA y se registra el mantenimientos de las ayudas técnicas se registran en el for-pss-417. Se anexa registro fotográfico (anexo 1 pág. 22).

Durante el recorrido y la verificación realizada no se encontraron sillas de ruedas mojadas en donde se encontrarán personas mayores sentadas, sin embargo, estas cuentan con cojines anti escaras y forro antifluído, el cual no deja que se humedezca la silla en caso de que se presente la caída de líquido.

Con respecto a lo señalado frente a las posibles heridas por permanecer en una silla sin cambios de posición, se informa que, en la revisión realizada durante la visita se pudo verificar que, a la fecha, se encuentran cinco personas mayores con úlceras por presión, las cuales han recibido un manejo adecuado por parte de la Comunidad de Cuidado. Asimismo, al revisar el Formato de Registro Diario de Actividades para la Salud (FOR-PSS-143), se evidenció la realización de cambios de posición y el seguimiento correspondiente, constatándose que dichas úlceras no presentan signos de infección. Es importante señalar que las personas mayores que actualmente presentan estas lesiones ingresaron al servicio con dicha condición, proveniente del medio hospitalario, y que su aparición se relaciona con los diagnósticos de base que presentan.

Punto 39. “que los que molestan los amarran a las sillas y a los pilotes del comedor o de las barandas.”

Respuesta: Durante las visitas realizadas no se han evidenciado personas mayores amarradas a los pilotes del comedor o barandas, las personas mayores se inmovilizan a las sillas de ruedas del tronco para evitar que se presenten caídas en el caso de que se requiera, ya que muchas de las personas mayores por condiciones en salud no cuentan con control cefálico, el cual es la habilidad de una persona para mantener su cabeza en posición vertical y controlada con respecto a su tronco) y de tronco. Esta actividad se realiza con inmovilizadores diseñados para tal fin.

Punto 17. “Nunca hay bombillos buenos siempre estamos de noche a oscuras.”

Respuesta: En visita realizada el día 20 de noviembre de 2025 y conforme a la verificación a los soportes que presentó el asociado, se evidenció que se realizaron las actividades pertinentes de mantenimiento al sistema eléctrico general para garantizar el correcto funcionamiento del sistema

Punto 19. “No nos hacen nunca terapia yo no sé quién es el doctor y uno pide que lo lleven y dicen ya voy y no lo llevan a uno.”



Respuesta: En visita realizada el día 20 de noviembre de 2025 y conforme a la verificación a los soportes que presentó el asociado, se evidenció que las actividades que realiza el profesional de fisioterapia están encaminadas de manera grupal, ya que se desea el beneficio común de la población y de esta manera se encuentran contempladas en el Plan de Atención Institucional PAI y establecido en el anexo técnico. Sin embargo, el profesional realiza intervenciones individuales a necesidad de la población y priorizando por remisión médica, lo cual se evidencia de manera mensual en las visitas de supervisión y los soportes que presenta el asociado.

Punto 24. “Los enfermeros dicen que hay muchos enfermos porque no hay medicamentos y que por eso otros nos pegan y rompen la cabeza.”

Punto 32. “No nos atienden, pero si llama una señora que dice la señorita de trabajo social que es la jefe nos llaman a pedir medicamentos para mi familiar que disque porque no hay medicamentos en el hogar para ellos.”

Punto 45. “Me toco comprar un medicamento muy caro y difícil de conseguir. Porque la trabajadora social y al parecer un enfermero me dijeron que no se lo estaban formulando”

Respuesta: Al realizar verificación de las fórmulas médicas en los formatos kárdex de medicamentos se evidencian que algunos medicamentos no han sido entregados por las entidades prestadoras de salud, para lo cual se han radicado PQRS a las EPS (Entidad Prestadora de Salud) correspondientes, las cuales lleva un control la trabajadora social de la Comunidad de Cuidado; por lo que se evidencia una gestión oportuna y un seguimiento permanente por parte de la comunidad de cuidado.

Adicionalmente, el área jurídica de la Subdirección para la vejez está elaborando una acción de tutela con la información remitida por la comunidad de cuidado como mecanismo para garantizar que las personas mayores accedan al tratamiento farmacológico completo.

Una de las estrategias que se han utilizado, es preguntar a los familiares y referentes sociales, si está dentro de sus posibilidades la adquisición de algún medicamento que esté desabastecido, dando a conocer que no ha sido posible la entrega por parte de la EPS (Entidad Prestadora de Salud) y así poder garantizar los tratamientos, esto de forma voluntaria y dentro del marco de corresponsabilidad familiar al proceso de institucionalización de cada persona mayor, también el equipo de supervisión ha evidenciado durante las visitas que el asociado ha comprado medicamentos para suplir la necesidad frente a esta problemática que se presenta a nivel nacional y evitar que las personas mayores se descompensen.



Punto 33. “quisiera saber de mi familiar ya que hace 2 semanas que trataba de hablar con ella, pero las trabajadoras sociales no me lo permitieron finalmente me contestaron el teléfono y contesta una señora que me dice que es la psicóloga que ella no presta ese servicio de pasar el teléfono a nadie que ella va a dar la razón para que le permitan llamar y hablar con mi familiar.”

Respuesta: Es importante tener en cuenta que la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida cuenta con un número telefónico designado para que los referentes familiares y/o sociales se comuniquen con las personas mayores y el cual conocen las familias y redes sociales de las personas mayores; así mismo se dispone de un horario todos los días en la tarde, a partir de las 2:00 p.m. a 4:30 p.m., en el que se facilita la comunicación telefónica-videollamadas, debido a que en horas de la mañana se encuentran participando de las diferentes actividades programadas por el equipo interdisciplinario de la Comunidad de Cuidado. Se anexa impresión de pantalla del Formato de Registro de Llamadas FOR PSS 433 (anexo 9) con las planillas de registro de las llamadas realizadas a la red familiar de las personas mayores.

Como acción de mejora se acuerda elaborar un formato no controlado de registro de llamadas realizadas por los referentes familiares y/o sociales a la Comunidad de Cuidado, para comunicarse con las personas mayores, el cual estará disponible a partir del 1° de diciembre de 2025.

Punto 34. “cuando uno va a visita ve las vacas y otros animales por todo lado. Eso es muy peligroso.”

Respuesta: En visita realizada el día 20 de noviembre de 2025 y conforme a la verificación, no se evidenció la presencia de animales de granja en las áreas ofertadas para la ejecución del convenio.

Punto 35. “Donde nos dejan para la vista es feo y sucio. y estrecho todos apilados uno encima de otro Hace mucho calor no es agradable estar allí.”

Punto 41. “Ese baño de la portería es sucio y el sitio donde está el vigilante es muy desorganizado y sucio.”

Respuesta: En visita del 20 de noviembre de 2025, se realiza verificación de la zona destinada para visitas de redes familiares y/o sociales con acompañamiento del profesional de psicología de la unidad operativa. Se observó que el espacio se ubica en una zona amplia al frente de la cafetería de la unidad operativa, donde se habilitó una carpa cubierta y cerrada con mobiliario suficiente para recibir a los integrantes de la familia, y con un ventilador disponible para mantener una temperatura adecuada durante



la visita. Adicionalmente, los laterales de la carpa se pueden recoger verticalmente, para garantizar una mayor ventilación en caso de altas temperaturas. Se anexa registro fotográfico del espacio (anexo 10).

Por otra parte, el baño de la zona de vigilancia, el cual estaba habilitado para uso de las redes familiares, está en mantenimiento, por lo que se habilitó el baño de la cabaña 10 continua, para el uso de las redes familiares y sociales en el momento de la visita. En todo caso, con el fin de ampliar la cobertura y frecuencia de visitas a las personas mayores, fortaleciendo la comunicación, contacto y vínculo con sus redes familiares y/o sociales, como acción de mejora se va a adecuar un segundo espacio de visita en el cuarto principal de la cabaña 10, para contar con las condiciones físicas y de infraestructura necesarios para continuar cumpliendo dicha función de manera óptima. También se cuenta con otros espacios abiertos, donde pueden compartir las redes familiares con la persona mayor durante la visita, como la cafetería.

Punto 36. “Es un problema para ir a visitar hay que pedir cita y es por horario.”

Punto 46. “Como es posible que uno tenga que esperar 1 hora para poder entrar a visitar a mi familiar y ella me dice que era que le estaban cambiando la ropa porque estaba sucia y el pañal porque estaba orinada y no la cambiaban desde por la mañana. Ya llegué a la 1 pm y me tocó espera hasta las 2 y 15 pm. Que me quisieron atender. Y dejar entrar y después otra espera disque para que el enf. jefe me diera información de salud de mi familiar eso no me parece justo que uno haga un viaje tan largo y lo traten tan mal.”

Respuesta: De acuerdo con la información reportada desde el área de trabajo social en visita del 20 de noviembre de 2025, la organización de las visitas de las redes familiares y/o sociales a las personas mayores, se realiza conforme a lo dispuesto internamente por la Comunidad de Cuidado en el Protocolo de Ingreso a Personal Ajeno a la Institución (Anexo 17), con el fin de garantizar el espacio y momento de visita a todas las personas mayores que cuentan con red familiar y/o social activa, para lo cual se cuenta con un esquema de agendamiento de visitas mensuales, a cargo del profesional de trabajo social del centro. Este agendamiento se realiza con el fin de no modificar el desarrollo de las demás actividades en las que participa la persona mayor.

Cabe resaltar que la agenda de visitas se concreta previamente con la red familiar y/o social, con 2 días de antelación, sin embargo, ocurre que algunas redes familiares, no anuncian con anterioridad las visitas, presentándose en el centro en cualquier momento, sin tener en cuenta los horarios programados para otras actividades (tiempos de comidas, cambio de pañal, cambio de posición, etc.). Asimismo, se tiene establecido que el horario



de visitas es de 9 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. con una duración máximo de 1 hora por visita.

Es importante mencionar que esta información se socializa de manera recurrente con las redes familiares, en espacios como encuentros mensuales familiares presenciales o virtuales a través de plataforma MEET; se anexan ayudas memoria de encuentros familiares, y a través de la Circular 002 de 2025 del 24 de junio de 2025 (anexo 11), para garantizar una comunicación constante y oportuna, permitiendo la realización de las visitas.

Punto 40. “No podemos llegar más de 2 personas nos dijeron porque hay mucha enfermedad allá. y que solo debemos entrar con tapabocas.”

Respuesta: De acuerdo con el seguimiento en visita realizada el día 20 de noviembre de 2025 y conforme a la verificación a los soportes que presentó el asociado, se evidenció que cuentan con protocolo de ingreso de personal ajeno a la Comunidad; dicho protocolo corresponde al operador y no a la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS), por lo que se da cumplimiento al mismo. Es importante para los referentes familiares y/o sociales de las personas mayores que se encuentran beneficiadas del servicio que al tener una atención de 200 personas mayores, se debe tener un agendamiento de visita que en ocasiones se limita a un referente familiar o social por persona mayor; teniendo en cuenta que todos quieren visitar a su familiar. En cuanto al uso de tapabocas, se debe tener presente que las personas mayores que se encuentran dentro de la comunidad de cuidado presentan diversas patologías, los cuales se encuentra más vulnerables a adquirir cualquier virus, por lo que es necesario el uso del tapabocas al momento de la visita. Lo cual se evidencia en el anexo 17. protocolo de ingreso de personal ajeno a la institución.

Punto 44. “¿No entiendo por qué razón se debe esperar tanto para que me traigan mi familiar, la excusa que dan es que lo están cambiando el pañal, será cierto?”

Respuesta: De acuerdo con el seguimiento en visita realizada el día 20 de noviembre de 2025 y conforme a la verificación a los soportes que presentó el asociado, se evidenció que cuentan con protocolo de ingreso de personal ajeno a la institución, lo cual se evidencia en:

06. protocolo de ingreso de personal ajeno a la institución



Punto 30. “Le ponen la queja a la gerontóloga y ella dice que tengan paciencia que todo está mejorando que ya va a hablar con enfermería y un señor coordinador que ya están resolviendo, pero nada.”

Punto 47. “Revisen esta situación de abandono y maltrato permitida por las gerontólogas. Que son las que deben velar por que los ancianos estén bien; principalmente acuso a la gerontóloga de este hogar de permitir todo lo que pasa allá con ellos, he podido tratar a la gerontóloga de otros hogares y me atienden cuando uno lo pide y se ve que velan por que los ancianos estén bien, pero allí uno pregunta por ella y sus compañeras siempre la niegan y dicen que con ella no hay que hablar nada que para eso están ellas.”

Punto 48. “Pero se me hace extraño que habiendo al parecer varias gerontólogas que son las que deben garantizar que todo esté bien con ellos, garantizar que se les cumplan con la atención y el buen trato y que no les pase nada de esto tan horrible permanezcan calladas y tranquilas ante tanta cosa horrible de maltrato, ellas deben explicar, que está pasando allá. Por favor pregúntenle y que cuenten que es lo que pasa allá. Porque cuando hablan en las reuniones son amables y explican lo que uno pregunta entonces por qué no se puede hablar con ellas cuando uno pide por teléfono hablar con ellas o va hasta allá. ¿Para pedirles explicación de todo lo horrible que allá pasa con nuestros familiares y nos dicen que no están o que se niegan? justicia por favor, justicia por favor justicia por favor hagan algo para eso que pasa allá y nadie dice nada.”

Respuesta: La Comunidad de Cuidado Caminos de vida cuenta con dos gerontólogas, las cuales se encuentran cumpliendo con sus funciones establecidas por anexo técnico ANEXO TÉCNICO ATENCIÓN INTEGRAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA SERVICIO COMUNIDAD DE CUIDADO MODALIDAD SEVERA CONVENIO DE ASOCIACIÓN 4.1, página 55. *“El asociado deberá generar una estrategia donde se desarrolle como mínimo 1 una actividad semanal para el disfrute del tiempo libre y ocio de las personas mayores, acorde a sus gustos, intereses, destrezas y necesidades manifiestas y acordes a su nivel de dependencia funcional severa.*

De igual manera, se debe realizar mínimo una actividad mensual de fortalecimiento de habituación en el medio institucional, las cuales serán diseñadas por el profesional de gerontología y terapia ocupacional de acuerdo con las necesidades y/o características de cada institución.

En el marco de la estrategia se deberá realizar una actividad mensual que permita la socialización de la Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Tal socialización debe desarrollarse de forma creativa y debe estar adaptada conforme al nivel de dependencia funcional severa de las





SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



personas mayores. Así mismo, se deberá garantizar y promover que las personas mayores participen de manera autónoma e independiente de las actividades en los diversos escenarios, permitiéndole apropiarse del espacio en donde va a habitar durante el tiempo del convenio”.

Así mismo, las gerontólogas de la Comunidad de Cuidado velan por el bienestar integral de las personas mayores, realizan intervenciones individuales, apoyan las actividades con los referentes familiares y sociales promoviendo el fortalecimiento de vínculos afectivos. Realizan seguimiento presencial a hospitalizaciones y trámites de salud que se requieran, como se puede evidenciar las gerontólogas cumplen con sus funciones y están siempre prestas a colaborar en el bienestar de las personas mayores, los cuales quedan registrados en el formato informativo de salud FOR-PSS-615 y acompañamiento urgencias hospitalización FOR-PSS-806. Durante la visita se pudo verificar que las gerontólogas están cumpliendo con sus funciones, no se han presentado situaciones que ameriten llamado de atención, por parte del asociado hacia las profesionales.

Podemos concluir, que, por parte del equipo de apoyo a la supervisión perteneciente a la Subdirección para la Vejez, realiza seguimiento continuo a la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida; sin embargo, para atención de esta petición se desarrolló una visita en conjunto con el equipo de asistencia técnica de la subdirección el 20 de noviembre de 2025.

Por otra parte, los centros de comunidad de cuidado son espacios movilizados de relaciones, vínculos, expresiones y formas de ser, estar, pensar y sentir que se construyen y transforman en la cotidianidad a partir del respeto por el otro(a), el afecto, el intercambio de saberes, las experiencias, entre otros, sin embargo, la institución no sustituye la responsabilidad moral, legal y constitucional que le asiste a la familia en el cuidado y protección de las personas mayores. La atención integral que se brinda en las comunidades de cuidado a las personas mayores son parte de la corresponsabilidad que le asiste, en primer lugar, a la familia, al Estado y a la sociedad frente a la protección de las personas mayores.

En el marco de la ley 1850 de 2017, las comunidades de cuidado implementan una estrategia de intervención con familias desde un enfoque sistémico, que permita sensibilizar y motivar a las mismas para que la acción del cuidar se dé en el marco de la corresponsabilidad, evitando así la desvinculación de su deber en la atención y cuidado de la persona mayor, previniendo el abandono en el medio institucional y propiciando el reintegro familiar.

Por último, les recordamos que para la atención de peticiones y quejas se encuentra disponible el buzón de sugerencias de la Comunidad de Cuidado Caminos de Vida, así

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28 11:45:27-05:00 - Página 23 de 28



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



como los canales de atención ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social, los cuales funcionan de manera permanente para la recepción de estas solicitudes. Sin embargo, para efectos de la supervisión del convenio mencionado, es importante que nos informen si existe alguna petición puntual, con el fin de continuar el seguimiento por parte de los equipos de apoyo a la supervisión y asistencia técnica, y así garantizar una adecuada prestación del servicio a las personas mayores.

Adicionalmente, atendiendo el radicado anónimo, en caso de que usted cuente con algún soporte o documento que permita aperturar o realizar una visita de identificación de la situación reportada, agradecemos remitirlo para su revisión por parte de la Subdirección.

En los anteriores términos se da respuesta a la solicitud, señalando que la Secretaría Distrital de Integración Social, se encuentra a su disposición para resolver cualquier inquietud adicional mediante el correo electrónico integracion@sdis.gov.co, y reitera el compromiso de continuar trabajando por salvaguardar el bienestar y los derechos fundamentales de las personas mayores más vulnerables de Bogotá.

Cordialmente,

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

MARÍA CRISTINA TOBÓN CAMACHO

Subdirectora para la Vejez

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Elaboró: María Fernanda Cortés Vargas – Profesional Subdirección para la Vejez

Paula Vélez Torres – Profesional Subdirección para la Vejez

Revisó: Lina Tatiana Sánchez Zamora- Profesional Subdirección para la Vejez.

Diana Paola Ramírez Guzmán – Contratista Subdirección para la Vejez

Cristian Fernando Serna - Contratista Subdirección para la Vejez

Anexos:

Anexo 01. FOR-GD-040_Visita CC Caminos de Vida_20 de noviembre 2025

Anexo 02. Fichas Técnicas Productos Institucionales

Anexo 03. Instructivo Lavandería y Ropería

Anexo 04. Formato de calificación técnica de inmuebles

Anexo 05. Certificado lavado de tanques

Anexo 06. Manifiesto hospitalario mes de noviembre

Anexo 07. Control de plagas

Anexo 08. Ayuda de memoria asistencia técnica caídas CC Caminos de Vida

Anexo 09. FORPSS433 Formato seguimiento llamadas septiembre del 2025

Anexo 10. impresión en pantalla Carpa visitas familiares.

Anexo 11 Circular 002 - 24 de junio de 2025

Anexo 12. Minuta patrón, ciclo de menús, análisis nutricional

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín

Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica:

correspondenciaexterna@sdis.gov.co

Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28 11:45:27-05:00 - Página 24 de 28



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Anexo 13. Canalizaciones CC Caminos de Vida
Anexo 14. Consolidado Anexo técnico severos SDIS-DCT092-013-2024
Anexo 15 Eventos Adversos Caídas
ANEXO 16 FOR-PSS-215
Anexo 17 Protocolo de Ingreso Personal Ajeno.
Anexo 18 PTC-PSS-086 Protocolo situaciones cotidianas

CC: mvcortes@personeriabogota.gov.co, buzonsinproc@sdis.gov.co

Las firmas autorizadas están definidas en los Decretos 607 de 2007, Decreto 445 de 2014, Decreto 587 de 2017, Decreto 459 de 2021 y Decreto 113 de 2023.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28 11:45:27-05:00 - Página 25 de 28

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2025216957

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022

Creación: 2025-11-28 16:50:26

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-11-28 17:45:26



Escanee el código
para verificación

Revisión: revisión

Diana Ramírez

1026574233

dpramirezg@sdis.gov.co

Revisión: revisión

LINA TATIANA SÁNCHEZ ZAMORA

1013661961

ltsanchezz@sdis.gov.co

Elaboración: elaborador

Paula Velez Torres

22476987

pvelez@sdis.gov.co

Profesional

Secretaría de Integración Social - Subdirección para la vejez

Elaboración: elaborador

MARIA FERNANDA CORTES VARGAS

28549704

mcortesv@sdis.gov.co

PROFESIONAL DE APOYO A LA SUPERVISIÓN

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28 17:45:27-05:00 - Página 26 de 28



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2025216957

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022

Creación: 2025-11-28 16:50:26

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-11-28 17:45:26



Escanee el código
para verificación

Firma: firmante

Maria Cristina Tobón Camacho

1136882812

mtobonc@sdis.gov.co

Subdirectora para la Vejez

Secretaria Distrital Integración Social

Revisión: revisión

Cristian Serna

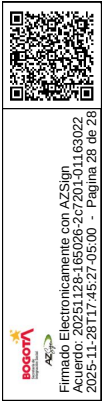
1010238060

csernac@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28 17:45:27-05:00 - Página 27 de 28





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022
2025-11-28 17:45:27-05:00 - Página 28 de 28

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
S2025216957			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20251128-165026-2c7201-01163022 Creación: 2025-11-28 16:50:26 Estado: Finalizado Finalización: 2025-11-28 17:45:26			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	MARIA FERNANDA CORTES VARGAS mcortesv@sdis.gov.co PROFESIONAL DE APOYO A LA SUPERVISIÓN SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	Aprobado	Env.: 2025-11-28 16:50:36 Lec.: 2025-11-28 16:51:38 Res.: 2025-11-28 16:51:43 IP Res.: 181.32.25.157
Elaboración	Paula Velez Torres pvelez@sdis.gov.co Profesional Secretaría de Integración Social - Subdirección pa	Aprobado	Env.: 2025-11-28 16:51:44 Lec.: 2025-11-28 16:52:09 Res.: 2025-11-28 16:52:22 IP Res.: 191.156.179.97
Revisión	LINA TATIANA SÁNCHEZ ZAMORA ltsanchezz@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-11-28 16:52:23 Lec.: 2025-11-28 16:58:51 Res.: 2025-11-28 16:59:48 IP Res.: 190.109.20.168
Revisión	Diana Ramírez dpramirezg@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-11-28 16:59:49 Lec.: 2025-11-28 17:00:10 Res.: 2025-11-28 17:00:26 IP Res.: 163.116.226.113
Revisión	Cristian Serna csernac@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-11-28 17:00:26 Lec.: 2025-11-28 17:39:46 Res.: 2025-11-28 17:39:50 IP Res.: 186.31.24.221
Firma	Maria Cristina Tobón Camacho mtobonc@sdis.gov.co Subdirectora para la Vejez Secretaria Distrital Integración Social	Aprobado	Env.: 2025-11-28 17:39:50 Lec.: 2025-11-28 17:45:17 Res.: 2025-11-28 17:45:25 IP Res.: 45.192.8.2