ACTA # 002

Proceso: Apertura Buzón Sugerencias Familias **FECHA:** 12 de febrero de 2024

1. Dando cuenta de la estrategia de evaluación institucional que se encuentra en el PIYC como Buzón de Sugerencias, como herramienta que está a la disposición de las familias y/o redes vinculares de apoyo, para que sean depositadas las sugerencias, quejas o reclamos en relación con la atención prestada. La Fundación cuenta con un procedimiento establecido para la apertura de los dos buzones (NNA y las familias), que se realiza cuatrimestral. Dando cuenta de las obligaciones del contrato 073-2023, se remite el análisis de los PQR y su respectivo plan de mejora, todo lo anterior enmarcado en la mejora continua.

1.1 Buzón de familias y/o redes vinculares de apoyo.

TIPO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	OTROS	MOTIVO
	0	1				Atención del personal
					1	Satisfacción del servicio
			1			Calidad en el Servicio
			1			Calidad en el Servicio
TOTAL	0	1	2	0	1	4

De acuerdo a las PQRS recibidas se hace revisión de los motivos expuestos realizando procesos de sensibilización con el personal de la Fundación, con el fin de implementar acciones de mejoramiento en el manejo de la comunicación con los NNA y las familias