ACTA N°

FECHA: Bogotá, 27 de mayo 2024

HORA: 04:30 pm

LUGAR: Jardín Infantil cofinanciado "Las Flores"

TEMA: "PROTOCOLO APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS J.I LAS FLORES"

ASISTENTES: responsable del servicio, Talento humano

ORDEN DEL DÍA:

- Saludo
- Bienvenida
- Socialización
- Dudas e inquietudes
- Firmas

DESARROLLO:

Siendo las 04:30 pm del día 27 de mayo de 2024; se reúne la responsable del servicio Nelly Ríos y el talento humano, con el propósito de realizar la socialización del **"PROTOCOLO BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS J.I LAS FLORES"**

OBJETIVO GENERAL:

➨ Proporcionar un marco conceptual y metodológico para la administración de alternativas de comunicación que sean eficaces, y así, de manera práctica y participativa, los ciudadanos y/o victimas puedan presentar sus sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

Objetivos específicos:

✓ Apropiar los lineamientos para la recepción, distribución, seguimiento y control eficiente del Buzón de sugerencias.

✓ Conocer la recepción que tienen los profesionales y auxiliares y personal de trabajo, respetó a la atención recibida en el jardín las flores.

✓ Desarrollar la articulación de procesos en el marco de las competencias de las entidades que participan como responsables de la administración del Buzón de sugerencias.

✓ Ofrecer un servicio óptimo a través de la mejora continua.

Powered by CamScanner

¿Qué es y para qué sirve un buzón de sugerencias?

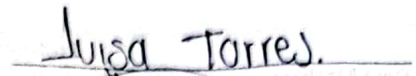
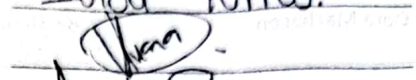
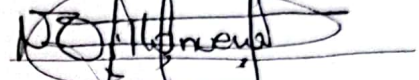
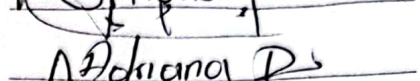
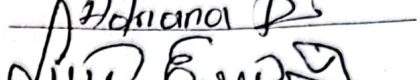
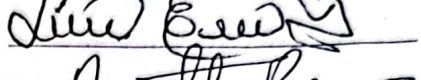
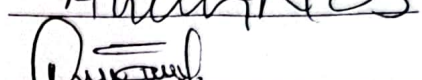
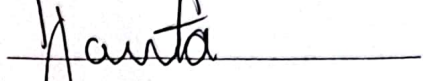
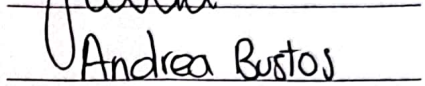
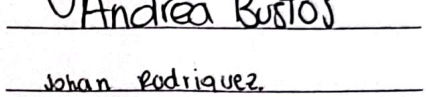
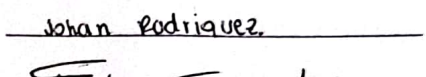
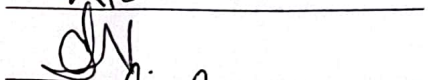
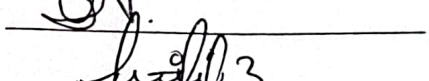
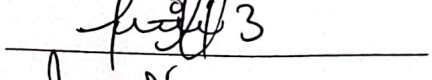
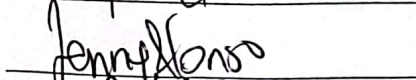
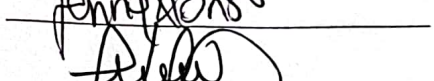
El buzón de sugerencias, también sirve para manifestar quejas, reclamos y felicitaciones, pero también puede utilizarse para dar a conocer de forma inmediata una idea o concepto que si no se expresa en ese preciso momento puede llegar a olvidarse.
El buzón de sugerencias puede ser utilizado por los acudientes como mecanismo de comunicación
Allí pueden incluir sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en pro de mejorar y generar correctivos si así se requiere.
Se tendrá en cuenta que toda queja felicitaciones o ya sea sugerencia será recibida y analizada.

Acuerdos y compromisos:

Se deben revisar los compromisos y establecer acuerdos relacionados con la apertura del Buzón de sugerencias de la siguiente manera:
1. Seguimiento a los compromisos acordados con los acudientes
2. Acordar y establecer las acciones que resulten de la apertura del Buzón de sugerencias
3. Las acciones de seguimiento, acciones correctivas, acciones de mejora, acuerdos, compromisos, novedades, que se determinen como resultado de la atención de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.

En la orientación se recomienda tener en cuenta resaltar a los acudientes que los formatos de sugerencias deben ser diligenciados con información clara y legible para poder atenderla
En caso de que se realice de manera anónima se dará respuesta mediante ficha publicitaria dando solución a su conformidad.
El buzón de sugerencias se abrirá únicamente el último día hábil del mes y tendrán que estar presentes la responsable del servicio, una profesional y un acudiente en donde se analizara lo ingresado durante el mes.
Cada sugerencia, queja, reclamo o felicitación se tomará en cuenta.

Powered by CamScanner

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Luisa Torres	R. servicio	Las Flores	
Viviana Portilla	Apoyo administrativo	Las Flores	
Livia Rios	Profesional en atención	Las Flores	
Nataly Reyes	Profesional en atención	Las Flores	
Adriana Rodríguez	Profesional en atención	Las Flores	
Estela Rios	Profesional en atención	Las Flores	
Johana Rios	Profesional en atención	Las Flores	
Diana Rios	Profesional en atención	Las Flores	
Hanan Pérez	Profesional en atención	Las Flores	
Andrea Bustos	Profesional en atención	Las Flores	
Johan Rodríguez	Profesional en atención	Las Flores	
Emilse González	Profesional en atención	Las Flores	
Claudia Vásquez	Profesional en atención	Las Flores	
Angie Moreno	Profesional en atención	Las Flores	
Jenny Alonso	Profesional en atención	Las Flores	
Brenda Rios	Profesional en atención	Las Flores	
Daniela Llanos	Auxiliar en atención a la primera infancia	Las Flores	
Nubia Rios	Auxiliar en atención a la primera infancia	Las Flores	
Andrea Rios	Auxiliar en atención a la primera infancia	Las Flores	
Sandra Bernal	Aseo e higiene	Las Flores	
Yeimy Guzmán	Aseo e higiene	Las Flores	

Powered by CamScanner

Carolina Llanos	Aseo e higiene	Las Flores	Carolina Rojas
Juliana Arrigui	Profesional en servicio de alimentos	Las Flores	
Yeimy Suarez	Profesional en servicio de alimentos	Las Flores	Yeimi Suarez
Nora Machacon	Profesional en servicio de alimentos	Las Flores	Dora MC