

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	25/01/2024
		Versión 9	Página 1 de 3

ACTA PQRSFD184	
Hora: 11:30 AM	Fecha: 23 / 10 / 2024
Lugar:	I.E Vereda Sinai
Dependencia que Convoca:	Equipo pedagógico-AVOSS Guadalupe
Proceso:	PROMOCION Y PRENENCION PRIMERA INFANCIA
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los PQRSFD del mes de octubre de las familias beneficiarias. • Ofrecer una solución oportuna y pertinente a las solicitudes recibidas a través del Buzón de sugerencia, con la finalidad de direccionar las peticiones al equipo administrativo del operador Avoss en la UA. Sinai antes Recreo, buscando restablecer y garantizar los derechos de los usuarios y sus familias. • Verificar si hay dentro del buzón de sugerencias algún formato diligenciado por parte de las usuarias de la modalidad familiar semana a semana.
Agenda: <ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo inicial y presentación del tema 2. Desarrollo del tema 3. Apertura del buzón 4. Cierre 	
Desarrollo: <p>SALUDO: La docente y auxiliar pedagógica de la UA Sinai antes Recreo ofrecen un caluroso saludo a las familias, seguidamente todos los beneficiarios se ubican en el lugar del encuentro creando un ambiente alegre y ameno, continuo a ello se realizó la socialización del tema.</p> <p>SOCIALIZACION DEL TEMA: durante el mes de octubre en las cuatro semanas se llevó a cabo la apertura del buzón de sugerencias, teniendo en cuenta los horarios estipulados y unidad de servicio, todos los miércoles: 11:30 am horas.</p> <p>Donde cada encuentro se daba inicio por la docente la explicación a usuarios y acudientes de utilizar el buzón de sugerencias, donde deben realizarlo de manera escrita, para dar a ejercer el derecho que tiene cada persona de presentar una peticiones, quejas y reclamos y felicitaciones, por otra parte se explicó que el formato a llenar puedes ser anónimo o también puede ser lleno así: colocar, nombre y apellidos, escribir la unidad de atención, la fecha y por ultimo escribir el motivo del buzón diligenciado.</p> <p>Continuo a ello se recordó sobre conceptos a tener en cuenta para el proceso de los PQRSF:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BUZON: es una herramienta física donde se depositan las quejas y sugerencias expresadas por los padres de familia y comunidad en general beneficiaria del programa. • SUGERENCIA: es una alternativa de dar solución propuesta por cualquier interesado para colaborar en la mejora o solución de alguna inconformidad. 	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**

FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

25/01/2024

Versión 9

Página 2 de 3

- **PETICION:** solicitud, pedido que alguien realiza a otro para lograr alguna concesión la cual se puede efectuar por cualquier medio de comunicación y en forma oral o escrita.
- **QUEJAS:** describen cualquier tipo de inconformidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en la fundación.
- **RECLAMO:** reclamar indica la acción de protestar contra aquello con lo cual no se está de acuerdo, ya sea por contraria las opiniones o ideologías, o bien el motivo de reclamar puede ser que alguna cuestión que debía realizarse no se ha hecho como debía ser.
- **FELICITACIONES:** felicitar al operador, talento humano por servicio brindado.

APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS. Se dio inicio de la apertura, recordando que el formato donde se radican los PQRSF y actividad que debe realizar a lo largo del mes y al cual se debe hacer apertura en la unidad semanalmente de acuerdo a la guía y a su vez apertura semanalmente, se comunicó que ellos tienen acceso a él, y pueden diligenciarlo fácilmente. De igual manera se manifestó a los usuarios y acudientes que existen unos tiempos y términos para dar respuesta y se aclaró que toda queja y reclamo se le debe dar respuesta por escrito.

Se les explico a los usuarios que ese buzón que existe en la unidad no es solo para el diligenciamiento de quejas y reclamos, sino que también cumple con otras funciones como lo son dar agradecimientos por ende deben hacer uso del mismo para lo cual se procede de inmediato a la apertura del buzón.

Encontrando la novedad que el buzón está sin formatos diligenciados en su interior, se pidió a los usuarios que es importante expresar sus opiniones frente al servicio.

Primera semana	Terminado el encuentro, en presencia del equipo de trabajo y usuarios de la UA Sinai miércoles 02 de octubre, se hizo apertura al buzón de sugerencias donde no se encontraron registros llenos.	Observación: Se les socializo a los usuarios del importante uso del Buzón de sugerencias y cuál era su objetivo durante las cuatro semanas, y se dejó como compromiso seguir haciendo uso de el con más frecuencia ya que para el programa es importante escuchar la opinión de todos en pro de mejorar el servicio.
Segunda semana	Terminado el encuentro, en presencia del equipo de trabajo y usuarios de la UA Sinai miércoles 09 de octubre, se hizo apertura al buzón de sugerencias donde no se encontraron registros llenos.	
Tercera Semana	Terminado el encuentro, en presencia del equipo de trabajo y usuarios de la UA Sinai miércoles 16 de octubre, se hizo apertura al buzón de sugerencias donde no se encontraron registros llenos.	
Cuarta Semana	Terminado el encuentro, en presencia del equipo de trabajo y usuarios de la UA Sinai miércoles 23 de octubre, se hizo apertura al buzón de sugerencias donde no se encontraron registros llenos.	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



Decisiones: Teniendo en cuenta los resultados, se hizo motivación dejando el buzón en un lugar más visible, y crear dinámicas que motive al uso de este, se dejó el buzón con sus respectivos formatos y esfero para su diligenciamiento. Se continuará haciendo promoción del mecanismo Buzón PQRSF, para que los usuarios tengan la garantía por medio de su participación mejorar el servicio.

Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
Promover el uso del buzón de sugerencias para el mes de noviembre y así poder fortalecer el servicio en DIMF, en la UA. Sinai antes Recreo	Talento humano vinculado a la modalidad y usuarios de la Misma	Permanente

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN
FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

F8 P1.MI

12/06/2024

Versión 9

Página 1 de 1

Clasificación de la información:
Pública

ACTIVIDAD: Apertura PQRSFO

FECHA: 23- octubre - 2024

HORA INICIAL: 8:30 AM

HORA FINAL: 11:30 AM

LUGAR: UA Sinaí Antes Recreo.

DEPENDENCIA LIDER: Equipo Pedagógico.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	ENTIDAD	REGIONAL	CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA	TIPO DE VINCULACIÓN		TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA	
							PLANTA	CONTRATO			AM	PM
1	LIS ANYURI CORRALES GONZALEZ	1082129010	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3174079754		Lis Anyuri C.G.	
2	LUZ NIDIA HERNANDEZ CORDOBA	1117962904	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3125968202		LUZ NIDIA H	
3	YULY LORENA ORTEGA RAMIREZ	1075541748	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3165845994		Yuly Lorena O	
4	CIELO PATRICIA VARGAS GUZMAN	1082129920	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3195898582		Cielo U	
5	ANJELA LIZETH GARCIA OROZCO	1117975166	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3132781758		Anjela Garcia O	
6	SOLANYI STERLING ORTIZ	1077851628	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3143194895		Solanti Sterling	
7	YENI ALEXANDRA PANIAGUA ZAPATA	1002594091	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3105900906		Yeni Paniagua	
8	SANDRA MILENA PENHA RAMIREZ	1082130958	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3166221755		Sandra Penha P.	
9	TANIA CUELLAR GUTIERREZ	1082129148	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3118712104		Tania Cuellar G	
10	EIDY ALEXANDRA CALDERON ROJAS	1084259770	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3226524396		Eidy Calderon	
11	ASTRID YOHANA CORDOBA VELASQUEZ	1061738477	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3118953707		Astrid Y	
12	CIELO PATRICIA VARGAS GUZMAN	1082129920	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3195898582		Cielo U	
13	DAMARIS GARCIA MENDOZA	1118471422	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3227245825		Damaris Garcia.	
14	OMAIRA NINCO STERLING	1082127482	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3187617930		Omaira Ningo S.	
15												
16												
17												
18												
19												
20												

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento es una copia no controlada.

LOS DATOS PROPORCIONADOS DEBÁN TENERSE EN CUENTA A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.