

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

ACTA PQRSFD185	
Hora: 4:30 PM	Fecha: 23 / 10 / 2024
Lugar:	I.E Vereda Corozal
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. Corozal antes Niño Jesus, 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 Corozal antes Niño Jesus 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: 4:30 pm 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. • 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. 	

¡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

- **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 Corozal 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 Corozal 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 Corozal 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 Corozal 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. Corozal antes Niño Jesus	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

FB P1 MI

12/06/2024

Versión 9

Página 1 de 1

Clasificación de la Información:
Pública

ACTIVIDAD: Apertura PQRSFD

FECHA: 23- octubre - 2024

HORA INICIAL: 1:30 PM

HORA FINAL: 4:30 PM

LUGAR: UA Corozal antes niño Jesús

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	DANELI VERJAN VARON	1004301409	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3193883770			Daneli Verjan
2	ANYELA LORENA QUISABONI URIAN	1082128709	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3162870585			Anyela Q.
3	ELIANA ANDREA CUELLAR VALENCIA	1192741539	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3138087506			Eliana Cuellar -
4	TYFFANY YANESKI OCHOA GIL	24584163	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3112726932			Tiffany Ochoa
5	ANYELA NATALIA HERNANDEZ POLANCO	1192729126	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3103106371			Natalia Hernandez
6	LUISA FERNANDA MOLINA AVILA	1073510766	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3168410730			Luisa molina
7	GLORIA FIERRO LASO	1110444175	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3158570314			Gloria Fierro
8	ERNESTO GUTIERREZ NINCO	1082127363	AGRICULTOR		HUILA	GARZON			3174678693			Ernesto Gutierrez
9	MARYI MILED CASTAÑO PIMENTEL	1082130008	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3178597021			Maryi Castaño
10	MARYI MILED CASTAÑO PIMENTEL	1082130008	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3178597021			Maryi Castaño
11	LUIS HONORIO MORALES MORALES	83057780	AGRICULTOR		HUILA	GARZON			3123774919			Honorio M
12	GLORIA FIERRO LASO	1110444175	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3158570314			Gloria Fierro
13	TYFFANY YANESKI OCHOA GIL	24584163	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3112726932			Tiffany Ochoa
14	YURY ALEXANDRA VARGAS QUISACUE	1007394741	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3126804709			Yury Vargas
15	ROSALI QUINAYAS IJAJI	1058962321	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3184883244			Rosali Quinaya
16	JULIET PAOLA CUELLAR VALENCIA	1192755143	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3173107549			Juliet Cuellar
17												
18												
19												
20												

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

Copiar copia impresa de este documento se considera como COPIARNO CONTROLADO.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL KMF Y LA LEY 1861 DE 2012.