

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

ACTA PQRSFD186	
Hora: 5:00 PM	Fecha: 22 / 10 / 2024
Lugar:	I.E Vereda La Planta.
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. La Planta, 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: 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 La Planta 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 martes: 5:00 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. 	

¡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 La Planta martes 01 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 La Planta martes 08 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 La Planta martes 15 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 La Planta martes 22 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. La Planta	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.



BIENESTAR
FAMILIAR

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
HORA INICIAL: 2:00 PM
DEPENDENCIA LIDER: Equipo Pedagógico

FECHA: 22 - Octubre - 2024
LUGAR: LA LA PLANTA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	ENTIDAD	REGIONAL	CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA	TIPO DE VINCULACIÓN		TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA	
							PLANTA	CONTRATO			AM	PM
1	YUDY TATIANA SANCHEZ CORDOBA	1082124273	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3108762696			Yudy Tatiana S.
2	VICKY LENEY PRECIADO CORTES	1004601006	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3507240451			Vicky Preciado
3	MARIA DEL MAR SUAREZ ALARCON	1082130412	DOCENTE		HUILA	GARZON			3237172892			Maria Suarez
4	YESSIKA BRIGITH RIASCOS RUIZ	1193082787	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3138641720			Yessika Riascos
5	SANDRA JIMENA LOSADA NUÑEZ	1004300449	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3124281033			Sandra L
6	MARBELYS DEL VALLE SAMBRANO ZAMBRANO	6722798	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3173130128			Marbelys S
7	MAURICIO BUITRAGO ORTEGA	1082129740	AGRICULTOR		HUILA	GARZON			3224550547			Mauricio Buitrago
8	JULIE PAOLA CARVAJAL CHILITO	1117514081	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3172730054			Julie Paola C
9	DEICY YANETH MORENO CARDENAS	1082156827	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3124446568			Deicy Moreno
10	PAOLA ANDREA GONZALEZ GARCIA	1006417685	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3133841623			Paola Gonzalez G.
11	YISELA MARTIEZ CALDERON	1082125066	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3159286849			Yisela Martinez C.
12	SILVIA PATRICIA OME TORRES	1080932681	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3122052825			Silvia Patricia O.
13	MARIA DEL MAR SUAREZ ALARCON	1082130412	DOCENTE		HUILA	GARZON			3507240451			Maria Suarez
14	YURY ELISA AGUIAR MAYOR	1082125561	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3212314828			Yury Elisa Aguilar
15	YISELA YULIETH CRUZ TITIMBO	1082129451	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3167123631			Yisela Cruz
16	JULIETH ANDREA RAMOS GONZALEZ	1082127407	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3163792816			Julieth Andrea R.
17	MARBELYS DEL VALLE SAMBRANO ZAMBRANO	6722798	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3173130128			Marbelys S
18	SANDRA JIMENA LOSADA NUÑEZ	1004300449	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3124281033			Sandra L
19	MARTHA LILIANA NAVARRETE MARTINEZ	1101683565	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3157235944			Martha L Navarrete
20	ANDREA JIMENA MUNAR PARRA	1082131187	AMA DE CASA		HUILA	GARZON			3104705147			Andrea Munar

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS DEBEN TRATARSE DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1281 DE 2012