

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 6 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 1                 |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 9:40:AM UA1 - 2:30 PM UA2 - 3:30 PM UA3 | Fecha: 12 DE MARZO 2025                                                                                                                                                                                                                                       |
| Lugar:                                        | CASA COMUNAL / CLL50A N27-04 UDS:CONSTRUYENDO FUTURO CON AMOR 5                                                                                                                                                                                               |
| Dependencia que Convoca:                      | ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN-CORMIDI                                                                                                                                                                                                                           |
| Proceso:                                      | PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Objetivo:                                     | Dar a conocer a las familias el Protocolo del Buzón de Sugerencias de la corporación CorMiDi, con el fin de garantizar un canal de comunicación efectivo que permita la recepción, gestión y respuesta oportuna a sus inquietudes, recomendaciones y aportes. |

#### AGENDA:

1. Saludo.
2. Socialización del buzón de sugerencias.
3. Conclusiones.
4. Compromisos.

#### DESARROLLO:

Siendo las 9:40 AM 2:30 pm y 3:30 pm en la UDS *CONSTRUYENDO FUTURO CON AMOR 5* se realizó en compañía de la docente, Auxiliar pedagógica y usuarios de la modalidad EIH, la socialización del protocolo PQRS correspondiente al mes de MARZO, año 2025 lo cual es primordial que los padres y cuidadores tengan el conocimiento del por qué y para qué sirve el buzón de sugerencias.

El proceso de trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Gestión de Calidad por el ICBF, de acuerdo a estándares establecidos en los Manuales Operativos de la Atención Integral a la Primera Infancia. Su implementación se realiza en cumplimiento de la Versión vigente. Así mismo El usuario podrá acudir a la oficina del CorMiDi y expresar su inconformidad o puede recurrir al buzón que se ha establecido y colocado en un lugar visible en la UA. En él estarán dispuestos los formatos y elementos para registro.

Las quejas referidas a vulneraciones tendrán atención inmediata y las referidas a prestación del servicio tendrán un trámite de respuesta de 8 días hábiles; igualmente las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones. Cuando la queja está firmada se da respuesta a quien la realiza, en caso de ser anónima la respuesta se fijará en la cartelera.

La Apertura del buzón se realiza mensualmente en la UDS y una vez se da respuesta, se archiva en una carpeta establecida para tal efecto. Acorde a la situación se realizará seguimiento evaluación a este procedimiento, el cual será un instrumento importante para analizar las causas repetitivas de

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 6 |

quejas y agilizará los correctivos necesarios con el propósito de continuar con una excelente prestación de todos los servicios.

En el marco de las acciones del Comité de Control Social, se decepcionan igualmente PQRFS, a las cuales se les dará trámite inmediato.

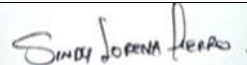
Seguidamente la docente sensibiliza verbalmente a los usuarios exaltando la importancia del uso de buzón de sugerencias e invitándolos a que sigan escribiendo al buzón para mejorar la calidad del servicio.

#### Conclusiones:

Es muy importante conocer las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de los usuarios para mejorar el servicio que se brinda en la UDS.

| Compromisos / tareas                                                                                                  | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol | Fechas                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| Incentivar más a los usuarios a que sigan visitando el buzón de sugerencia y expresen cualquier inquietud que tengan. | Docentes y Auxiliares Pedagógicas    | Fecha: 12 DE MARZO 2025 |
|                                                                                                                       |                                      |                         |
|                                                                                                                       |                                      |                         |

#### FIRMA ASISTENTES

| Nombre                           | Cargo o rol / Dependencia                   | Entidad | Firma                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| SINDY LORENA FIERRO GARCIA       | Docente                                     | CORMIDI |  |
| DEICY QUIZA CABRERA              | Auxiliar pedagógico                         | CORMIDI |  |
|                                  |                                             |         |                                                                                       |
|                                  |                                             |         |                                                                                       |
| Próxima reunión                  | Fecha                                       | Hora    | Lugar                                                                                 |
|                                  | N/A                                         | N/A     | N/A                                                                                   |
| Colaborador que elabora el acta: | SINDY LORENA FIERRO GARCIA-AGENTE EDUCATIVO |         |                                                                                       |

#### EVIDENCIAS

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 6 |



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

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

|                                                                                   |                                         |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b>  | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   | <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | Versión 10 | Página 4 de 6 |

## FORMATO DE ASISTENCIA

|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA |               |           |         |          |                            |                     |          |            |                    | F9.P1.MI<br>31/05/2024                             |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|------------|--------------------|----------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                                   |                                                                         |               |           |         |          |                            |                     |          |            |                    | Versión 9<br>Página 1 de 1                         |                 |
|                                                                                   | Clasificación de la Información: Pública                                |               |           |         |          |                            |                     |          |            |                    |                                                    |                 |
| ACTIVIDAD: <u>SOCIALIZACIÓN BARRIO DE SEGURIDAD</u>                               |                                                                         |               |           |         |          |                            |                     |          |            |                    | FECHA: <u>12 - MAYO 2024</u>                       |                 |
| HORA INICIAL: <u>3:30 PM</u>                                                      |                                                                         |               |           |         |          |                            |                     |          |            |                    | HORA FINAL: <u>4:00 PM</u>                         |                 |
| DEPENDENCIA LIDER: <u>P.1-H-C.F.A.S</u>                                           |                                                                         |               |           |         |          |                            |                     |          |            |                    | LUGAR: <u>CICLON T-04 - C.F.A.S- VILLA REU SA.</u> |                 |
| No.                                                                               | NOMBRES Y APELLIDOS                                                     | CÉDULA        | CARGO     | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA                                              |                 |
|                                                                                   |                                                                         |               |           |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |            |                    | AM                                                 | PM              |
| 1                                                                                 | ANA KARINA BARRERA CARRILLO                                             | 1075328436    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3128863132 |                    |                                                    | KARINA BARRERA  |
| 2                                                                                 | YENIFER MONTES GARCIA                                                   | 1280686327    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3214703022 |                    |                                                    | YENIFER MONTES  |
| 3                                                                                 | CINDY LORENA MONTIEL AGUIRRE                                            | 1075289390    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3214316888 |                    |                                                    | CINDY LORENA    |
| 4                                                                                 | ZURY STHEFANY SANCHEZ FIGUEROA                                          | 1075288421    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3223001017 |                    |                                                    | ZURY STHEFANY   |
| 5                                                                                 | MARIA ALEJANDRA GARZON TRUJILLO                                         | 1003951711    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3177506089 |                    |                                                    | MARIA ALEJANDRA |
| 6                                                                                 | MAYERLY LICETH RAMIREZ OVIEDO                                           | 1006513908    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3027468144 |                    |                                                    | MAYERLY LICETH  |
| 7                                                                                 | DIANA MAYERLI RODRIGUEZ PEREZ                                           | 1075299938    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3053989645 |                    |                                                    | DIANA MAYERLI   |
| 8                                                                                 | LAURA DANIELA ARANGO QUINTERO                                           | 1006517042    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3102695548 |                    |                                                    | LAURA DANIELA   |
| 9                                                                                 | NICOL DAYANA ORTIZ HERMOSA                                              | 1075223900    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3003173811 |                    |                                                    | NICOL DAYANA    |
| 10                                                                                | YENNY SUBANA OROZCO VERA                                                | 1075241117    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3115798466 |                    |                                                    | YENNY SUBANA    |
| 11                                                                                | LINA MARCELA REYES VARGAS                                               | 1075318221    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3117574513 |                    |                                                    | LINA MARCELA    |
| 12                                                                                | DARITZA ANDREA HERNANDEZ MARIN                                          | 1075277877    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3054122808 |                    |                                                    | DARITZA ANDREA  |
| 13                                                                                | DAIRA LIZETH RODRIGUEZ MONTENEGRO                                       | 1.075.318.321 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3227702458 |                    |                                                    | DAIRA LIZETH    |
| 14                                                                                | YENY ALEXANDRA CARDOZO CARDOZO                                          | 1.075.282.564 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3208894633 |                    |                                                    | YENY ALEXANDRA  |
| 15                                                                                | ANDREA LISBETH BENITES DIAZ                                             | 1.208.497.933 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3108082045 |                    |                                                    | ANDREA LISBETH  |
| 16                                                                                | DORIS VANEZA GUTIERREZ GARCIA                                           | 1.075.313.434 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3153231768 |                    |                                                    | DORIS VANEZA    |
| 17                                                                                | PAULA ANDREA CARDOZO PLAZAS                                             | 1.075.790.938 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3203306786 |                    |                                                    | PAULA ANDREA    |
| 18                                                                                | PAULA ANDREA PERDOMO ARANGO                                             | 1.003.809.850 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3204529491 |                    |                                                    | PAULA ANDREA    |
| 19                                                                                | INGRID DAYANA INCA MANCHOLA                                             | 1000615295    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3219852253 |                    |                                                    | INGRID DAYANA   |

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

Escaneado con CamScanner

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

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

|                                                                                   |                                              |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   | <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>      | Versión 10 | Página 5 de 6 |

| BIENESTAR FAMILIAR                         |                                 | PROCESO<br>MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA |           |             |          |                            |                     | F9.P1.MI   |            | 31/05/2024                         |       |    |
|--------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|-------------|----------|----------------------------|---------------------|------------|------------|------------------------------------|-------|----|
|                                            |                                 |                                                                 |           |             |          |                            |                     | Versión 10 |            | Página 1 de 1                      |       |    |
| Clasificación de la información<br>Pública |                                 |                                                                 |           |             |          |                            |                     |            |            |                                    |       |    |
| ACTIVIDAD:                                 |                                 | SOCIALIZACIÓN BOM de SOBERANCIAS.                               |           |             |          |                            |                     | FECHA:     |            | 12-03-2015                         |       |    |
| HORA INICIAL:                              |                                 | 9:40 AM                                                         |           | HORA FINAL: |          | 10:00 AM                   |                     | LUGAR:     |            | OISO N 27-04.-C.F.A.S. - HILACECIA |       |    |
| DEPENDENCIA LIDER:                         |                                 | F14.-C.F.A.S.                                                   |           |             |          |                            |                     |            |            |                                    |       |    |
| Nº                                         | NOMBRES Y APELLIDOS             | CÉDULA                                                          | CARGO     | ENTIDAD     | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |            | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO                 | FIRMA |    |
|                                            |                                 |                                                                 |           |             |          |                            | PLANTA              | CONTRATO   |            |                                    | AM    | PM |
| 1                                          | GLORIA ESPERANZA VARGAS DIAZ    | 38.187.571                                                      | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3214215751 |                                    |       |    |
| 2                                          | ATENADA RAMIREZ BOGICA          | 1.075.260.315                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3115309402 |                                    |       |    |
| 3                                          | SONIA MARCELA CHAVEZ MONTEALEGR | 1.075.279.468                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3182714788 |                                    |       |    |
| 4                                          | KAREN DAYANNA GARCIA CASTAÑEDA  | 1.004.035.495                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3125681295 |                                    |       |    |
| 5                                          | MAYERLY GUARACA FIERRO          | 1075287828                                                      | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3214392814 |                                    |       |    |
| 6                                          | MARIA LUZDARY SANDOVAL ZAPATA   | 86783719                                                        | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3125408711 |                                    |       |    |
| 7                                          | MARIA LUZDARY SANDOVAL ZAPATA   | 86783719                                                        | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3125408711 |                                    |       |    |
| 8                                          | VALENTINA ROMERO LOSADA         | 1.003.894.157                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3203648510 |                                    |       |    |
| 9                                          | JESSICA PAOLA BARRERA BUENOA    | 1003803779                                                      | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3332300625 |                                    |       |    |
| 10                                         | LAURA NATALI LAVERDE GUERRA     | 1.000.130.044                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3229381651 |                                    |       |    |
| 11                                         | LOREN DAYANA CELIS GIL          | 1007873618                                                      | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3027078957 |                                    |       |    |
| 12                                         | EMMA BOFIA CASTAÑEDA PERDOMO    | 1075785912                                                      | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3228473245 |                                    |       |    |
| 13                                         | KAROL VANESA ROJAS SANCHEZ      | 1075298790                                                      | USUARIA   | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3214821803 |                                    |       |    |
| 14                                         | CATERIN VIRGINIA PEROZA CHIRINO | 2423824                                                         | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3207807883 |                                    |       |    |
| 15                                         | PAULA LICETH RAMOS GUEVARA      | 1075795277                                                      | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3133780790 |                                    |       |    |
| 16                                         | MARALET PULIDO MILLAN           | 3.071.569                                                       | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3143038988 |                                    |       |    |
| 17                                         | KELLY JOHANA CARDOZO ESPINOSA   | 1.075.298.438                                                   | USUARIA   | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3143054240 |                                    |       |    |
| 18                                         | JHON MICHAEL CARDONA BELTRAN    | 1012445847                                                      | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3505358712 |                                    |       |    |
| 19                                         | JESSY ANALIZ CAYONES RODRIGUEZ  | 5296093                                                         | ACUDIENTE | CORMIDI     | HUILA    | NEIVA                      |                     |            | 3223688279 |                                    |       |    |
| 20                                         |                                 |                                                                 |           |             |          |                            |                     |            |            |                                    |       |    |

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL CMF Y A LA LEY 1581 DE 2012

|                                                                                                         |                                              |            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|---------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                         | <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>      | Versión 10 | Página 6 de 6 |

|                                                                                                         |                                                                 |  |                                             |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|--|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | PROCESO<br>MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA |  | F9.P1.MI<br>31/05/2024                      |  |
|                                                                                                         |                                                                 |  | Versión 8<br>Página 1 de 1                  |  |
|                                                                                                         |                                                                 |  | Clasificación de la información:<br>Pública |  |

ACTIVIDAD: Socialización Buro de Seguimiento
 FECHA: 12-05-2025  
 HORA INICIAL: 2:30 PM
 HORA FINAL: 3:00 PM
 LUGAR: Ciudad de México - C.F.A.S. - Villa Cejuela  
 DEPENDENCIA LIDER: F.H. - CFAS

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS                | CÉDULA        | CARGO     | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA |                      |
|-----|------------------------------------|---------------|-----------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|------------|--------------------|-------|----------------------|
|     |                                    |               |           |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |            |                    | AM    | PM                   |
| 1   | ALEJANDRA GONZALEZ QUINTERO        | 1.003.865.378 | UBJARIA   | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3109987212 |                    |       | Alejandra G.         |
| 2   | DAYAN MELISA MEDINA GONZALEZ       | 1.003.951.380 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3214408478 |                    |       | Dayan Melisa M.      |
| 3   | INGRI MARCELA CUENCA BERNAL        | 1075287200    | UBJARIA   | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3105781195 |                    |       | Ingrí Cuenca         |
| 4   | YUDY FRANCELLO CUCHIMBA CHACUE     | 1.078.282.202 | UBJARIA   | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3108033001 |                    |       | Yudy Cuchimba        |
| 5   | MARYLIN BALDERRAMA SANCHEZ         | 1075279378    | UBJARIA   | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3106110339 |                    |       | Marylin U.S.         |
| 6   | ANA CAROLINA MEDINA GONZALEZ       | 8091052       | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3134021895 |                    |       | Ana Carolina         |
| 7   | KARLA PAOLA MONTILLA TORREZ        | 1075390128    | UBJARIA   | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3124726349 |                    |       | Karla Paola          |
| 8   | CARINA SANABRIA GIRON              | 1075313608    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3202645725 |                    |       | Carina Giron         |
| 9   | MARIA DE LOS ANGELOS LOSADA MENDEZ | 1.078.304.525 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3125940824 |                    |       | Maria de los Angeles |
| 10  | JAZMIN YISSEL MARCADO VARGAS       | 1.003.851.721 | UBJARIA   | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3180576582 |                    |       | Jazmin Yissel        |
| 11  | ANDRY YIZETH VALENZUELA QUINTERO   | 1075302590    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3124318088 |                    |       | Andry Yizeth         |
| 12  | INGRITH YICETH CORDOBA MANCHOLA    | 1075284214    | UBJARIA   | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3115350310 |                    |       | Ingrith Cordoba      |
| 13  | NABLY CATALINA MONTES LOSADA       | 1003961201    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3145382572 |                    |       | Nably Montes         |
| 14  | NEIDY JULIETH PINEDA GONZALEZ      | 1080297378    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3118393721 |                    |       | Neidy Julieth        |
| 15  | HAROLD ORLEY LISCANO LOZANO        | 1182720289    | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3152382009 |                    |       | Harold Liscano       |
| 16  | LIZETH SNEIDER HERRERA GALLARDO    | 38213032      | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3142072579 |                    |       | Lizeth Sneider       |
| 17  | CHARLYE KATHERINE SAENZ MARIN      | 1.075.274.361 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3152702333 |                    |       | Charlye Katherine    |
| 18  | MARIA LUZDARY SANDOVAL ZAPATA      | 88783719      | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3125408711 |                    |       | Maria Sandoval       |
| 19  |                                    |               |           |         |          |                            |                     |          |            |                    |       |                      |
| 20  |                                    |               |           |         |          |                            |                     |          |            |                    |       |                      |

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICDF Y A LA LEY 1881 DE 2012.

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 3 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hora:</b> UA1- 8:30 a.m. UA2- 1:00 p.m. UA3- 3:30 p.m.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Fecha:</b> 13 /03/2025                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Lugar:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CONSTRUYENDO FUTURO CON AMOR 6 - CASETA COMUNAL VILLA CECILIA                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Dependencia que Convoca:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Proceso:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | PROMOCION Y PREVENCION                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DAR A CONOCER A LAS FAMILIAS EL PROTOCOLO DEL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA CORPORACION CORMIDI, CON EL FIN DE GARANTIZAR UN CANAL DE COMUNICACIÓN EFECTIVO QUE PERMITA LA RECEPCION, GESTION Y RESPUESTA OPORTUNA A SUS INQUIETUDES, RECOMENDACIONES Y APORTES. |
| <p><b>Agenda:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo de Bienvenida.</li> <li>2. Socialización del Protocolo de PQRSF.</li> <li>3. Formato de Buzón de Sugerencias.</li> <li>4. Conclusiones y compromisos.</li> </ol> <p><b>Desarrollo:</b></p> <p>Siendo las 9:00 AM -1:00 PM y 3:30 PM nos reunimos en la caseta comunal de villa Cecilia, con los participantes para socializar el protocolo de PQRSF. El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta para el control y mejoramiento continuo del servicio brindado por la corporación CORMIDI</p> <p>El objetivo principal del Protocolo es recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones que los beneficiarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones de la corporación CORMIDI</p> <p>Se socializo que el BUZON es un mecanismo en el que cualquier persona o entidad, podrá informar sobre alguna queja o reclamo que vulnere algún derecho de los niños y niñas, de las familias y la comunidad.</p> <p><b>Conceptualización:</b></p> <p><b>PETICION:</b> Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.</p> <p><b>QUEJA:</b> Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.</p> <p><b>RECLAMO:</b> Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reclamar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.</p> <p><b>SUGERENCIAS:</b> Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.</p> <p><b>FELICITACION:</b> Expresión de alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona</p> <p><b>SATISFACCION:</b> Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado de un deseo o se ha obtenido una respuesta que cubre una necesidad</p> <p><b>PQRSF.</b> Sigla de abreviación de las peticiones, Quejas Reclamos, sugerencias, y felicitaciones</p> |                                                                                                                                                                                                                                                               |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 3 |

#### REQUISITOS PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

- ✓ Tomar el formato de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES, y diligenciar con letra legible, describiendo de forma clara y sencilla su inquietud; no necesariamente debe estar firmada y puede conservar el anonimato.
- ✓ Depositar el formato en el buzón de sugerencias debidamente diligenciado.
- ✓ En un tiempo máximo de un (1) mes se abrirá el buzón de sugerencias por parte del agente educativo y con la participación de un padre de familia delegado para que verifique el proceso, lo cual quedará reportado en las actas de reunión.
- ✓ A través de carteleras informativas se publicarán las gestiones a sus solicitudes, así su información haya sido de forma anónima.

#### Decisiones:

Dar estricto cumplimiento al Protocolo de PQRSF implementado en la UDS para la presente ejecución del Contrato de Aportes N° 41002512025.

Mensualmente la agente educativa con la auxiliar pedagógica, en compañía de una madre de familia o acudiente del participante debe abrir el buzón de sugerencias, con el fin de dar respuesta a inquietudes y establecer acciones para enfrentar las debilidades o amenazas para la unidad de servicio.

| Compromisos / tareas                                                                                                                                                                                     | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol   | Fechas                           |                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Garantizar la apertura y revisión del buzón de PQRSF una vez al mes, asegurando la gestión oportuna de las solicitudes presentadas.                                                                      | Agentes educativos                     | Durante la vigencia del contrato |                                                                                       |
| Mantener la confidencialidad y transparencia en el manejo de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, promoviendo la participación activa de los padres en la mejora del servicio | Agente Educativa y Auxiliar Pedagógica | Durante la vigencia del contrato |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                          |                                        |                                  |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                          |                                        |                                  |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                          |                                        |                                  |                                                                                       |
| FIRMA ASISTENTES                                                                                                                                                                                         |                                        |                                  |                                                                                       |
| Nombre                                                                                                                                                                                                   | Cargo o rol / Dependencia              | Entidad                          | Firma                                                                                 |
| PAOLA ANDREA GONZALEZ CAICEDO                                                                                                                                                                            | AGENTE EDUCATIVA                       | CORMIDI                          |  |
| DEICY QUIZA CABRERA                                                                                                                                                                                      | AUXILIAR PEDAGOGICA                    | CORMIDI                          |  |
|                                                                                                                                                                                                          |                                        |                                  |                                                                                       |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 3 |

|                                  |                               |                                     |                                                                      |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                  |                               |                                     |                                                                      |
|                                  |                               |                                     |                                                                      |
| Próxima reunión                  | <b>Fecha</b>                  | <b>Hora</b>                         | <b>Lugar</b>                                                         |
|                                  | 20/03/2025                    | 8:30 a.m. - 1:00 p.m.-<br>3:30 p.m. | CONSTRUYENDO<br>FUTURO CON AMOR<br>6 caseta comunal villa<br>Cecilia |
| Colaborador que elabora el acta: | PAOLA ANDREA GONZALEZ CAICEDO |                                     |                                                                      |

### EVIDENCIA FOTOGRAFICA PROTOCOLO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

#### UA 1



#### UA2

#### UA3



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

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



PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN

FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 4 de 3

| BIENESTAR FAMILIAR |                                  | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA |                        |         |       |       |    | F9.P1.MI   |             | 31/05/2024                      |                           |
|--------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------|---------|-------|-------|----|------------|-------------|---------------------------------|---------------------------|
| ACTIVIDAD          |                                  | FECHA                                                        |                        |         |       |       |    | Versión 10 |             | Página 4 de 3                   |                           |
| HORA INICIAL       |                                  | HORA FINAL                                                   |                        |         |       |       |    | LUGAR      |             | Clasificación de la institución |                           |
| DEPENDENCIA LIDER  |                                  |                                                              |                        |         |       |       |    |            |             |                                 |                           |
| 1                  | DERLY MARCELA LOPEZ MADRIGAL     | 1.075.294.989                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 3100710007  |                                 | Derly Lopez               |
| 2                  | YURETH NATALIA VASQUEZ GORDILLO  | 1.077.224.615                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 3106003418  |                                 | Yureth Vasquez            |
| 3                  | MARITZA OLAYA VELASQUEZ          | 1.075.241.212                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 3115660354  |                                 | Maritza Olaya             |
| 4                  | KAREN ALEJANDRA MONTAÑEZ         | 1.002.300.624                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 318.842227  |                                 | Karen Montañez            |
| 5                  | NICOLE DAJANA RIVERA SABOGAL     | 1.003.828.698                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 3203490917  |                                 | Nicole Rivera             |
| 6                  | MARIA DEL PILAR GIRALDO CHALA    | 1.078.904.225                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 318.2725485 |                                 | Maria del Pilar Giraldo   |
| 7                  | LINDA CATHERINE CALDERON PUENTES | 1.075.285.777                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 326.8205145 |                                 | Linda Calderon            |
| 8                  | DIANA CAROLINA VERA TOVAR        | 28.421.052                                                   | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 3156330796  |                                 | Diana Carolina Vera Tovar |
| 9                  | EVELIA CALDERON DE GOMEZ         | 38.180.951                                                   | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 3163862225  |                                 | Evelia Calderon           |
| 10                 | LAURA DANIELA GARZON VERU        | 1.129.844.222                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 315.6714588 |                                 | Laura Garzon              |
| 11                 | EDNA ROCIO DIAZ SANCHEZ          | 1.078.778.345                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 3036718326  |                                 | Edna Rocio Diaz           |
| 12                 | ARLENCY YULIETH HERNANDEZ GASCA  | 1.075.302.901                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 3223187520  |                                 | Arlency Yulieth Hernandez |
| 13                 | ADRIANA MARIA COBALEDA RAMIREZ   | 1.075.280.565                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 313.2932691 |                                 | Adriana Maria Cobaleda    |
| 14                 | WENDY ALEJANDRA DURAN MOTTA      | 1.003.607.348                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 311.6852400 |                                 | Wendy Alejandra Duran     |
| 15                 | MAYRA ALEJANDRA BONILLA ROA      | 1.075.286.015                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 311.6140325 |                                 | Mayra Alejandra Bonilla   |
| 16                 | MARLIN ROJAS BARRERA             | 1.077.013.117                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 318.6767045 |                                 | Marlin Rojas              |
| 17                 | DIANA MILENA PASCUAS PORTILLO    | 1.075.243.943                                                | MADRE/<br>PADRE/CUADRO | CORMIDI | HUILA | NEIVA | NA | NA         | 321.2518994 |                                 | Diana Milena Pascuas      |
| 18                 |                                  |                                                              |                        |         |       |       |    |            |             |                                 |                           |
| 19                 |                                  |                                                              |                        |         |       |       |    |            |             |                                 |                           |
| 20                 |                                  |                                                              |                        |         |       |       |    |            |             |                                 |                           |

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

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

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

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



PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN

FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 5 de 3

| BIENESTAR FAMILIAR         |                                 | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN |                         | FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA |          | FECHA                       |                     | LUGAR                        |             |                    |       |    |
|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------|-----------------------------|---------------------|------------------------------|-------------|--------------------|-------|----|
| ACTIVIDAD:                 |                                 | HORA INICIAL:               |                         | HORA FINAL:                   |          | FECHA:                      |                     | LUGAR:                       |             |                    |       |    |
| Socializar protocolo PARES |                                 | 1:00 pm                     |                         | 2:00 pm                       |          | 13/03/25                    |                     | Asesora Comunal Ulla Cecilia |             |                    |       |    |
| DEPENDENCIA LIDER:         |                                 |                             |                         |                               |          |                             |                     | CFAG                         |             |                    |       |    |
| No.                        | NOMBRES Y APELLIDOS             | CEDULA                      | CARGO                   | ENTRADA                       | REGIONAL | CENTRO ZONAL DE DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |                              | TELÉFONO    | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA |    |
|                            |                                 |                             |                         |                               |          |                             | PLANTA              | CONTRATO                     |             |                    | AS    | NS |
| 1                          | LUCERO MEDINA VALENCIA          | 1.084.922.710               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 320.4348557 |                    |       |    |
| 2                          | DURLEY GUTIERREZ GAONA          | 1.075.230.791               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3209562191  |                    |       |    |
| 3                          | EBLYN NATHALIA CARVAJAL VARGAS  | 1.075.204.939               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3133458037  |                    |       |    |
| 4                          | LINA PATRICIA GARZON HORTA      | 1.003.815.935               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 310.7920890 |                    |       |    |
| 5                          | MARYI GISELA ESPINOSA SILVA     | 1.075.313.703               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 316.3174347 |                    |       |    |
| 6                          | LAURA VANESSA CORTES IBAGON     | 1.010.134.278               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3133908542  |                    |       |    |
| 7                          | DEINY DANIELA CORREA CORTES     | 1.078.746.421               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 318.2012456 |                    |       |    |
| 8                          | LAURA SOFIA MARTINEZ GARCIA     | 1.077.721.782               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 321.3161275 |                    |       |    |
| 9                          | ANGIE DANIELA VELANDIA VALENCIA | 1.075.217.113               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3223180331  |                    |       |    |
| 10                         | MARIA LUCIA CERQUERA OTALONA    | 1.075.214.488               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3223180331  |                    |       |    |
| 11                         | LIZETH GABRIELA GARCIA GRANADOS | 1.077.227.382               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3158013748  |                    |       |    |
| 12                         | MARBY YARENA ROJAS MONJE        | 1.082.214.322               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3165375031  |                    |       |    |
| 13                         | LIZETH PAOLA REINA VANEGAS      | 1.077.720.156               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3182016046  |                    |       |    |
| 14                         | DAYANARA GOMEZ GUINAYA          | 1.003.608.821               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3153305852  |                    |       |    |
| 15                         | MERYDIT PATRICIA ESCOBAR BERNAL | 1.075.285.699               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3222860844  |                    |       |    |
| 16                         | DANNA LIZETH GUZMAN BARRERO     | 1.076.505.567               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3508093187  |                    |       |    |
| 17                         | STEFANIA AYA POLANA             | 1.000.589.976               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 315.3370480 |                    |       |    |
| 18                         | DEINY DANIELA CORREA CORTES     | 1.078.746.421               | MADRE/<br>PADRE/CUIDADO | CORMIDI                       | HUILA    | NEIVA                       | NA                  | NA                           | 3125550881  |                    |       |    |
| 19                         |                                 |                             |                         |                               |          |                             |                     |                              |             |                    |       |    |
| 20                         |                                 |                             |                         |                               |          |                             |                     |                              |             |                    |       |    |

Sección de registro de asistencia - poner en el medio y al final

Sección de registro de asistencia - poner en el medio y al final

Sección de registro de asistencia - poner en el medio y al final

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



PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN

FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 6 de 3

| BIENESTAR FAMILIAR |                               | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN      |                      |         |          |                                  |                   | F9.P1.MI   |                    | 31/05/2024                       |                     |
|--------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------|---------|----------|----------------------------------|-------------------|------------|--------------------|----------------------------------|---------------------|
|                    |                               | FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ |                      |         |          |                                  |                   | Versión 10 |                    | Página 6 de 3                    |                     |
| ACTIVIDAD:         |                               | FECHA:                           |                      |         |          |                                  |                   | LUGAR:     |                    | Clasificación de la información: |                     |
| HORA INICIAL:      |                               | HORA FINAL:                      |                      |         |          |                                  |                   |            |                    | Página 1 de 1                    |                     |
| DEPENDENCIA LIDER: |                               |                                  |                      |         |          |                                  |                   |            |                    | Página 1 de 1                    |                     |
| Nº                 | NOMBRES Y APELLIDOS           | CÉDULA                           | CARGO                | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO DE ATENCIÓN O DEPENDENCIA | TIPO DE INSERCIÓN | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMAS                           |                     |
|                    |                               |                                  |                      |         |          |                                  | PLANTA            | CONTRATO   |                    | AS                               | PS                  |
| 1                  | YINA CORALIA VANEGAS NARVAEZ  | 1.075.544.314                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 318.8022664        |                                  | Yina Vanegas        |
| 2                  | YULI TATIANA GRACIA BUYUCUE   | 1.075.245.735                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 322.5335764        |                                  | Yuli Tatiana Gracia |
| 3                  | FRANCY YULIANI SILVA ORTIZ    | 1.080.362.625                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 320.8098788        | Francy Silva                     | Francy Silva        |
| 4                  | ALEJANDRA HERNANDEZ CARDOZO   | 1.075.319.388                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 321.2330572        |                                  | Alejandra           |
| 5                  | MARIA ALEJANDRA DUQUE FORERO  | 1.003.802.488                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 322.7707209        |                                  | Maria Alejandra     |
| 6                  | ANA YULIETH SILVA CUBILLOS    | 1.075.307.981                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 322.8496783        |                                  | Ana Yuliyeth Silva  |
| 7                  | WENCY YURANI REINA GONZALEZ   | 1.081.154.144                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 312.4914154        |                                  | Wency Yurani        |
| 8                  | LUZ DERLY SOTO MEDINA         | 1.075.269.520                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 314.2250578        |                                  | Luz Derly Soto      |
| 9                  | MARYURI YARLEY ORTEGA ROJAS   | 1.118.382.873                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 310.8897963        |                                  | Maryuri Yarley      |
| 10                 | YURI TATIANA GONZALEZ IPUZ    | 1.075.281.090                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 3008212808         |                                  | Yuri Tatiana        |
| 11                 | YIRLEY ALMARIO WALLEB         | 1.083.914.741                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 322.4702081        |                                  | Yirley Almario      |
| 12                 | MIREYI PERALTA RODRIGUEZ      | 55.155.364                       | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 300.4789566        |                                  | Mireyi Peralta      |
| 13                 | YULI TATIANA LIEVANO CALDERON | 1.080.180.237                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 313.8725978        |                                  | Yuli Tatiana        |
| 14                 | SANDRA RINCON CHIPIAJE        | 1.030.988.480                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 314.2824846        |                                  | Sandra Rincon       |
| 15                 | ANDREA AVENDAÑO ROJAS         | 1.075.217.564                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 315.6890191        |                                  | Andrea Avendaño     |
| 16                 | YULI TATIANA GRACIA BUYUCUE   | 1.075.245.735                    | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 322.5335764        |                                  | Yuli Tatiana        |
| 17                 | ISABEL MOTTA POLO             | 38173749                         | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 3102164913         |                                  | Isabel Motta        |
| 18                 | ANDREA MILENA VASQUEZ GOMEZ   | 38310416                         | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 313.8458060        |                                  | Andrea Milena       |
| 19                 | PAULA ANDREA FISUERGA SALINAS | 1003951828                       | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 313.8590844        |                                  | Paula F.            |
| 20                 | YINA CORALIA VANEGAS NARVAEZ  | 1075544314                       | MADRE/ PADRE/CUIDADO | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                            | NA                | NA         | 318.8022664        |                                  | Yina Vanegas        |

Antes de imprimir este documento, revise en el medio ambiente:

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

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 4 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 5         |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 8:30 a.m. 2:00 p.m. y 4:00 p.m. | Fecha: 12 de marzo 2025                                                                                                                                                                                                                                       |
| Lugar:                                | Salón Comunal - Cándido 5ta Etapa – uds Dejando Huellas 1                                                                                                                                                                                                     |
| Dependencia que Convoca:              | Componente Ambientes Educativos y Protectores - CorMiDi                                                                                                                                                                                                       |
| Proceso:                              | Promoción y Prevención                                                                                                                                                                                                                                        |
| Objetivo:                             | Dar a conocer a las familias el Protocolo del Buzón de Sugerencias de la corporación CorMiDi, con el fin de garantizar un canal de comunicación efectivo que permita la recepción, gestión y respuesta oportuna a sus inquietudes, recomendaciones y aportes. |

### Agenda:

1. Saludo
2. Desarrollo: *Socialización del Protocolo de Buzón (PQRSF)*
3. Cierre

**1.Saludo:** Se ofrece un cálido saludo de bienvenida a las familias, expresando al mismo tiempo gratitud por su compromiso y participación en el encuentro grupal

**2. Desarrollo:** Para iniciar con la socialización del Protocolo de Buzón de Sugerencias, se comunica a las familias de las tres ua que CorMiDi valora la importancia de una comunicación efectiva con madres, padres y cuidadores, por lo que se compromete a mantener informada a la comunidad ya garantizar que los usuarios reciban información clara y oportuna. Por esta razón, el trámite de quejas y reclamos ha sido diseñado como el procedimiento formal para atender y resolver desacuerdos entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad.

Asimismo, se informa que el usuario tiene la opción de acudir a la oficina de CorMiDi junto con su cuidador para expresar cualquier inconformidad o puede hacer uso del buzón el cual está ubicado en un área visible dentro de la UA, donde encontrará los formatos necesarios para presentar su solicitud. En cuanto a las quejas relacionadas con situaciones de vulnerabilidad serán atendidas de manera inmediata, mientras que aquellas relacionadas con la prestación del servicio, así como recomendaciones, sugerencias y felicitaciones, recibirán una respuesta en un plazo máximo de 8 días hábiles. En caso de que la queja esté firmada, la respuesta será enviada directamente al solicitante.

El buzón será abierto mensualmente y una vez que se haya dado respuesta, la información será archivada para su control. Además, se llevará a cabo un seguimiento y evaluación del proceso con el fin de identificar causas recurrentes y aplicar mejoras.

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 4 |

En la ua 1 una mamita pregunta: ¿dónde queda la empresa? Se informa que la oficina principal, ubicada en el Barrio Sevilla, Neiva, Huila, será responsable de recibir y gestionar las PQRFS de las familias, niños, niñas y comunidades. Todas las solicitudes serán respondidas por escrito con el fin de optimizar la calidad del servicio y garantizar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, las directivas de la Corporación serán responsables de supervisar el servicio desde un enfoque técnico, evaluando la cobertura, el funcionamiento y la eficacia en la gestión de quejas y reclamos. Esto permitirá desarrollar estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio

En la UA 2 preguntaron ¿Si una queja no se resuelve, se repite con frecuencia y la comunidad no queda completamente satisfecha? ¿Qué sucede? Ante esta inquietud la agente educativa responde: “La gerencia de la corporación convocara a los responsables de la administración del servicio para que, como ultima instancia resuelvan y tomen los correctivos pertinentes”.

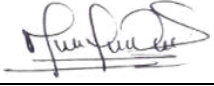
Los usuarios podrán comunicarse a la línea telefónica de CorMiDi, cuando lo requieran dentro de los horarios establecidos. Una vez dada solución a la queja interpuesta por el usuario, se dará respuesta por escrito.

**Cierre:** La actividad del *Tingo Tango* se llevó a cabo como una estrategia lúdica para reforzar y evaluar la comprensión de las familias sobre la socialización del buzón de sugerencias, asegurando que los conceptos hayan sido comprendidos.

| Compromisos / tareas                                                                                                                                 | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol | Fechas                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Hacer uso responsable del buzón para expresar inquietudes, sugerencias, felicitaciones o cualquier aspecto que contribuya a la calidad del servicio. | Usuarios y Acudientes                | Durante la vigencia del contrato |
| Presentar comentarios de manera clara y respetuosa, fomentando un diálogo constructivo.                                                              | Usuarios y Acudientes                | Durante la vigencia del contrato |
| Utilizar los formatos disponibles en el buzón para facilitar el proceso de recepción y gestión de sus aportes.                                       | Usuarios y Acudientes                | Durante la vigencia del contrato |
| Revisar constantemente el buzón para dar oportuna respuesta proporcionadas                                                                           | Dupla Pedagógica                     | Durante la vigencia del contrato |
|                                                                                                                                                      |                                      |                                  |
| <b>FIRMA ASISTENTES</b>                                                                                                                              |                                      |                                  |

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 4 |

| Nombre                           | Cargo o rol / Dependencia   | Entidad                    | Firma                                                                               |
|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Magda Lorena Olaya Sterling      | Agente Educativa            | CorMiDi                    |  |
|                                  |                             |                            |                                                                                     |
|                                  |                             |                            |                                                                                     |
|                                  |                             |                            |                                                                                     |
|                                  |                             |                            |                                                                                     |
|                                  |                             |                            |                                                                                     |
|                                  |                             |                            |                                                                                     |
|                                  |                             |                            |                                                                                     |
| Próxima reunión (                | Fecha                       | Hora                       | Lugar                                                                               |
|                                  | Marzo 19 de 2025            | 8:30 am, 2:00 pm y 4:30 pm | UDS Dejando Huellas 1                                                               |
| Colaborador que elabora el acta: | Magda Lorena Olaya Sterling |                            |                                                                                     |

## EVIDENCIA FOTOGRAFICA PROTOCOLO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA CORPORACION CORMIDI.



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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 4 |



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

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



PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN  
FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

FB P1.M 12/08/2024

Versión 9 Página 1 de 1

Certificación de la información  
Pública

ACTIVIDAD: Socialización Protocolo PORS

FECHA: 12 de Marzo 2025

HORA INICIAL: 8:30 a.m.

HORA FINAL: 10:30 a.m.

LUGAR: SALON COMUNAL CANDIDO 5TA ETAPA

DEPENDENCIA LIDER: CORMIDI

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS              | CÉDULA     | CARGO     | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO    | FIRMA         |    |
|-----|----------------------------------|------------|-----------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|------------|-----------------------|---------------|----|
|     |                                  |            |           |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |            |                       | AM            | PM |
| 1   | OSCAR ENRIQUE CARDOZO RODRIGUEZ  | 1075261512 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3214601724 | <del>Maria Cruz</del> | Angie Barr    |    |
| 2   | MAIRA FERNANDA MOLINA CUELLAR    | 1003604834 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3124332379 |                       | Fernanda R.   |    |
| 3   | LADY JULIANA JIMENEZ QUINTERO    | 1077228465 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3150212323 |                       | Lady Jimer    |    |
| 4   | MARY CRUZ BAUTISTA YACUMA        | 1075241832 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3158120019 |                       | Mary Cruz     |    |
| 5   | MAYERLI ANDREA RAMIREZ TAVERA    | 1082130275 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3103161398 | Mayerli Raur          | Mayerli R     |    |
| 6   | JULIETH TATIANA POLO RAMIREZ     | 1003812803 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3103870853 | Juliana de hot.       | Julith R.D    |    |
| 7   | MICHEL ANDREINA SOTO BARBOZA     | 27180673   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3222329590 | Sotonichel 157e       | Michel Soto   |    |
| 8   | SILVANA DIAZ ROJAS               | 1075262827 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3183560886 |                       | Silvana       |    |
| 9   | HEIDY KARINA GOMEZ GALINDO       | 1075308373 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3181254421 |                       | Heidy K Goma  |    |
| 10  | YIGUIOLA STEFANY MARTINEZ SUBERO | 1075322487 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3134409762 |                       | Yiguiola      |    |
| 11  | DIANA CAROLINA AROKA LASSO       | 1075290705 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3166193081 |                       | Diana Aroka   |    |
| 12  | DORIS RAMIREZ VARGAS             | 1075305310 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3174799295 | Doris Ramirez         | Doris Ramirez |    |
| 13  | MARIA ISABEL BARRIOS AVILES      | 1075209244 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3144775797 |                       | Maria Bar     |    |
| 14  | MARIA PAULA PERDOMO MOSQUERA     | 1075304583 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3125803316 |                       | Maria Paula   |    |
| 15  | MARIA CAMILA GOMEZ DIAZ          | 1075313422 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3118883090 |                       | Camila G      |    |
| 16  | ADRIANA MILDRED QUINTERO         | 1075231351 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3223325269 |                       | Adriana Q.    |    |
| 17  | MARIA JOSE ANDRADE CANO          | 1003809750 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3204998321 |                       | Maria Jose A  |    |
| 18  | GETSY KATHERINE MONTOYA RENGIFO  | 1114453214 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3134344591 | Katherine Montoya     | KATHERINE M   |    |
| 19  | VIVIANA GUTIERREZ IPUZ           | 1075311358 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3208723633 |                       | Viviana G     |    |
| 20  | PAOLA ANDREA VIDAL GUTIERREZ     | 1075318288 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3193177379 |                       | Paola Vida    |    |

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

Evite imprimir este documento en un documento en blanco o en un documento en blanco.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SON ÚNICAMENTE PARA EFECTOS DE CONTROL Y NO DEBEN SER UTILIZADOS PARA OTROS FINES.



PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN  
FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

PS P1 M 12/05/2024

Version 9 Pagina 1 de 1

Clasificación de la Información  
Pública

ACTIVIDAD: Socialización Protocolo PORS.

FECHA: 12 de Marzo 2025

HORA INICIAL: 2:00 p.m.

HORA FINAL: 4:00 p.m.

LUGAR: SALON COMUNAL CANDIDO STA ETAPA

DEPENDENCIA LIDER: CORMIDI

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS               | CÉDULA     | CARGO     | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO    | CORREO ELECTRONICO          | FIRMA            |    |
|-----|-----------------------------------|------------|-----------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|-------------|-----------------------------|------------------|----|
|     |                                   |            |           |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |             |                             | AM               | PM |
| 1   | DANIEL EDUARDO GARCIA ARTUNDUAGA  | 1018477856 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3178817995  | danielgarcia.hg@hotmail.com | Daniel G.        |    |
| 2   | ELDA ISABEL PUELLO GONZALEZ       | 1048221354 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3202500238  | puelloisabel@gmail.com      | Elda Isabel      |    |
| 3   | MARIA FERNANDA GALLEGU MORNO      | 1003809429 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3202689759  | mgalego63@gmail.com         | Maria Gallego    |    |
| 4   | LAURA VANESSA GARCIA NUÑEZ        | 1075313914 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3177161752  | lavagaa98@hotmail.com       | Laura Garcia     |    |
| 5   | YERALDIN POLANIA CUELLAR          | 1076502799 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3226669194  |                             | Yeraldin Polania |    |
| 6   | DANNA DIRIANY CANO CORDOVA        | 1075281864 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3165758304  |                             | Danna Cano       |    |
| 7   | DIANA MILENA FERNANDEZ RODRIGUEZ  | 1075235098 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3229053510  |                             | Diana Milena F.  |    |
| 8   | ANGIE LORENA MONTEALEGRE POLANCO  | 1075311147 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3203933784  | angieloren1696@hotmail.com  | Angie Lorena     |    |
| 9   | DANNA ALEXANDRA AVILA SUAZA       | 1003807276 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3007456702  |                             | Danna Avila      |    |
| 10  | ANYELA JIMENA RODRIGUEZ           | 1075259559 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 31887992112 | anyela19@gmail.com          | Anyela Jimena    |    |
| 11  | LUZ MARY GOMEZ IBAÑEZ             | 55162388   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3125411637  |                             | Luz Mary G.      |    |
| 12  | ERIKA YISETH LEAL MENDOZA         | 1118556890 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3224325290  | Yisethleal@gmail.com        | Erika Yiseth     |    |
| 13  | ANDREA CATALINA MONJE GUTIERREZ   | 1075270298 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3184457993  |                             | Andrea Monje     |    |
| 14  | SANDRA MARIA SOLIN CAMPOS         | 26732623   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3153844983  | msolin106@gmail.com         | Sandra Solin     |    |
| 15  | YESSICA DEL CARMEN LASCANO MORENO | 1075271779 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3226932000  | yessicalascano@gmail.com    | Yessica Lascano  |    |
| 16  | LAURA VANESSA GARCIA NUÑEZ        | 1075313914 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3177161752  | lavagaa98@hotmail.com       | Laura Garcia     |    |
| 17  | EDNA YULIETH HEREDIA VELANDIA     | 1003814313 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3184770691  | ednaheredia@gmail.com       | Edna Yulieth     |    |
| 18  | MAURA JENNIFER CUENCA ORDOÑEZ     | 1075227807 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3218674266  |                             | Maura Cuenca     |    |
| 19  | MAURA JENNIFER CUENCA ORDOÑEZ     | 1075227807 | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -        | 3218674266  | mavalu131204@yahoo.com      | Maura Cuenca     |    |
| 20  |                                   |            |           |         |          |                            |                     |          |             |                             |                  |    |

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

Consulte como imprimir de una manera más amigable con el medio ambiente.

| BIENESTAR FAMILIAR                             |                                  | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA |           |         |          |                            |                     | FE.P1-M 13/06/2024<br>Version 9 Página 1 de 1<br>Clasificación de la información Pública |            |                                  |       |                                  |
|------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------|---------|----------|----------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|-------|----------------------------------|
| ACTIVIDAD: <u>socialización Protocolo PORS</u> |                                  | FECHA: <u>12 de Marzo 2025</u>                               |           |         |          |                            |                     |                                                                                          |            |                                  |       |                                  |
| HORA INICIAL: 4:30 p.m.                        |                                  | HORA FINAL: 6:30 p.m.                                        |           |         |          |                            |                     | LUGAR: <u>SALON COMUNAL CANDIDO STA ETAPA</u>                                            |            |                                  |       |                                  |
| DEPENDENCIA LIDER: CORMIDI                     |                                  |                                                              |           |         |          |                            |                     |                                                                                          |            |                                  |       |                                  |
| No.                                            | NOMBRES Y APELLIDOS              | CÉDULA                                                       | CARGO     | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |                                                                                          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO               | FIRMA |                                  |
|                                                |                                  |                                                              |           |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO                                                                                 |            |                                  | AM    | PM                               |
| 1                                              | JUAN CARLOS RODRIGUEZ QUINTERO   | 1075314147                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3203870372 | Juan Carlos Rodriguez Quintero   |       | Juan Carlos Rodriguez Quintero   |
| 2                                              | CATALINA MEDINA MENDOZA          | 1075271895                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3209122245 | Catalina Medina Mendoza          |       | Catalina Medina Mendoza          |
| 3                                              | INGRIF VANESSA BENAVIDEZ PATIÑO  | 1003811190                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3206008986 | Ingrif Vanessa Benavidez Patiño  |       | Ingrif Vanessa Benavidez Patiño  |
| 4                                              | SAR LUCIA MENDEZ GASCA           | 1075211142                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3143164156 | Sar Lucia Mendez Gasca           |       | Sar Lucia Mendez Gasca           |
| 5                                              | DANIELA ANDREA RODRIGUEZ SOLARTE | 1003803032                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3223816863 | Daniela Andrea Rodriguez Solarte |       | Daniela Andrea Rodriguez Solarte |
| 6                                              | LINDA ALEJANDRA SEGURA CORREA    | 1079408544                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3157058732 | Linda Alejandra Segura Correa    |       | Linda Alejandra Segura Correa    |
| 7                                              | NATALIA LARA ROJAS               | 1003810602                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3197879911 | Natalia Lara Rojas               |       | Natalia Lara Rojas               |
| 8                                              | NATALIA TOVAR RAYO               | 1003895396                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3103323420 | Natalia Tovar Rayo               |       | Natalia Tovar Rayo               |
| 9                                              | YESICA GONZALEZ SALAS            | 1075239208                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3108023853 | Yesica Gonzalez Salas            |       | Yesica Gonzalez Salas            |
| 10                                             | LEYDI MILENA BEJARANO CRUZ       | 1075254454                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3102032572 | Leydi Milena Bejarano Cruz       |       | Leydi Milena Bejarano Cruz       |
| 11                                             | PAULA ANDREA MOTTA LEON          | 1075317398                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3125898308 | Paula Andrea Motta Leon          |       | Paula Andrea Motta Leon          |
| 12                                             | ANGIEE LICETH BOGOTA LLERAS      | 1075301213                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3114855405 | Angiee Liceth Bogota Lleras      |       | Angiee Liceth Bogota Lleras      |
| 13                                             | ANGELIVA DEL PILAR SALAS FRANCO  | 1022343947                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3142802561 | Angeliva Del Pilar Salas Franco  |       | Angeliva Del Pilar Salas Franco  |
| 14                                             | LUISA YULENY RAMIREZ ORTIZ       | 1075262533                                                   | ACUDIENTE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                      | -                   | -                                                                                        | 3124762656 | Luisa Yuleny Ramirez Ortiz       |       | Luisa Yuleny Ramirez Ortiz       |
| 15                                             |                                  |                                                              |           |         |          |                            |                     |                                                                                          |            |                                  |       |                                  |
| 16                                             |                                  |                                                              |           |         |          |                            |                     |                                                                                          |            |                                  |       |                                  |
| 17                                             |                                  |                                                              |           |         |          |                            |                     |                                                                                          |            |                                  |       |                                  |
| 18                                             |                                  |                                                              |           |         |          |                            |                     |                                                                                          |            |                                  |       |                                  |
| 19                                             |                                  |                                                              |           |         |          |                            |                     |                                                                                          |            |                                  |       |                                  |
| 20                                             |                                  |                                                              |           |         |          |                            |                     |                                                                                          |            |                                  |       |                                  |

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

Consulte antes de imprimir si este documento se encuentra en formato PDF o en formato de imagen. Si es en formato de imagen, consulte la política de privacidad de la entidad emisora del documento.

Este formato es propiedad de la entidad emisora del documento y no debe ser utilizado para fines comerciales.

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 7 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 003              |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: : 8:00 AM UA1-1:00PM UA:2 -3:30PM UA:3 | Fecha: 12/03/2025                                                                                                                                                                                                                                          |
| Lugar:                                       | NEIVA RURAL 4                                                                                                                                                                                                                                              |
| Dependencia que Convoca:                     | ADMINISTRATIVO Y DE GESTION                                                                                                                                                                                                                                |
| Proceso:                                     | PROMOCION Y PREVENCION                                                                                                                                                                                                                                     |
| Objetivo:                                    | DAR A CONOCER A LAS FAMILIAS EL PROTOCOLO DEL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA CORPORACION CORMIDI CON EL FIN DE GARANTIZAR UN CANAL DE COMUNICACIÓN EFECTIVO QUE PERMITA LA RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA A SUS INQUIETUDES RECOMENDACIONES Y APORTES |

**Agenda:**

- Bienvenida
- Saludo
- Oración
- Socialización protocolo PQRSF

**Desarrollo:** El día 12 de marzo del 2025 en los horarios de 8:00 AM -10:00am; 1:00pm-3:00 pm; 3:30 pm a 5.30PM se dio inicio al encuentro pedagógico con los diferentes grupos etarios y población desplazada

La agente educativa, auxiliar pedagógico y apoyo psicosocial dieron un cordial saludo de bienvenida a los usuarios de la unidad de atención Neiva Rural 4, preguntando por el estado de ánimo y de salud de cada uno de los integrantes.

La auxiliar pedagógica, realiza el llamado de asistencia al encuentro educativo, seguidamente, la auxiliar y agente pedagógica inician el saludo para los niños, niñas y acudientes a través de la canción “nos saludamos” dándole participación a los niños y niñas, posteriormente la docente respetando las creencias realiza la oración de acción de gracias a Dios por todas las bendiciones recibidas

Se Inicia el Encuentro Grupal sensibilizando sobre los derechos y garantías que tienen los usuarios del programa para poder construir un país mejor como seres íntegros e incluyentes. Como ejemplos de esos derechos están algunos muy importantes para los niños los cuales son: el derecho a la vida, la salud, la educación, la cultura, el cuidado, el amor, entre muchos otros más.

Se da a conocer a los usuarios mediante el protocolo del PQRS FY el formato y del PQR de CORMIDI para proceder aplicar las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones

Que se interpongan en la unidad familiar..

Dejando el buzón en un lugar visible

Se investigó mediante un dialogo de saberes si sabían para qué sirve el buzón de sugerencia, ¿quiénes han hecho uso del buzón de sugerencias? ¿Quiénes deben participar de la apertura del buzón? ¿Cada cuánto se hace la apertura del buzón? ¿Quién da respuesta a los PQRSF?

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 7 |

La docente realiza la respectiva socialización quedándoles claro cada una de las definiciones para qué sirve el PQRSF, algunas consideraciones y procedimiento

**SUGERENCIA:** idea que una persona o colectiva aporta para la mejor del servicio prestado

**QUEJA.:** Muestra de insatisfacción sobre aspectos contractuales

**RECLAMACION:** Muestra de insatisfacción sobre aspectos contractuales

**FELICITACION.:** Expresión de alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona

**SATISFACCION:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado de un deseo o se ha obtenido una respuesta que cubre una necesidad

**PQRSF.** Sigla de abreviación de las peticiones, Quejas Reclamos, sugerencias, y felicitaciones

Es responsabilidad del agente educativo, psicólogos la colocación y permanencia, del buzón de sugerencia en un lugar visible a los usuarios, con la disposición permanente de bolígrafo y papel además de garantizar la custodia de lo en el depositado

El buzón de sugerencia debe abrirse una vez al mes en presencia mínima de dos padres de familia y una persona del equipo de trabajo, los cuales realizan el conteo respectivo, para luego diligenciar el acta correspondiente, con la precaución de tomar las respectivas firmas de control de recibo de la misma, Las actas elaboradas deben reposar en un folder de archivo de protocolo de buzón de sugerencia.

Se promueve periódicamente el uso de buzón como un canal efectivo en pro de la mejora continua para mantener la calidad del servicio.

Es importante e indispensable que el usuario se sienta atendido, escuchado, satisfecho con la seguridad de que su queja será tenida en cuenta

El PQRS debe presentarse o registrarse en forma escrita en el formato

Después de haber abierto el buzón debe ser cerrado nuevamente garantizando la custodia

La psicóloga debe recibir, analizar el informe del PQRSF que debe enviar mensualmente a la coordinación.

La respuesta se dará de manera personal o en un oficio donde todos los padres de familia o acudientes puedan obtener la información

**Decisiones:** cumplir con todos los compromisos socializados durante el encuentro educativo

| Compromisos / tareas                                         | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol | Fechas                                                                      |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Promover al Interior de la UDS el uso de buzón de sugerencia | Usuarios del programa y TH           | Durante la vigencia de la prestación del servicio, del contrato 41002402025 |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 7 |

|                                                                            |                                  |                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Entregar el registro civil totalmente legible sin tachones ni enmendaduras | Usuarios del programa y TH       | Inmediatamente sea registrado los niños y las niñas debe ser entregado fotocopia al TH |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
| <b>FIRMA ASISTENTES</b>                                                    |                                  |                                                                                        |
| <b>Nombre</b>                                                              | <b>Cargo o rol / Dependencia</b> | <b>Entidad</b>                                                                         |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
|                                                                            |                                  |                                                                                        |
| <b>Próxima reunión</b>                                                     | <b>Fecha</b>                     | <b>Hora</b>                                                                            |
|                                                                            | N/A                              | N/A                                                                                    |
| <b>Colaborador que elabora el acta:</b>                                    |                                  | <b>Lugar</b>                                                                           |
| YULI VARGAS PERDOMO                                                        |                                  | N/A                                                                                    |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 7 |



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

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





**BIENESTAR FAMILIAR**

**ACTIVIDAD** Reunión del Protocolo PQRSE

**HORA INICIAL** 2:00 PM **HORA FINAL** 3:00 PM

**DEPENDENCIA LIDER** \_\_\_\_\_

**ASISTENTES**

**SECRETARÍA** \_\_\_\_\_

**PRESENCIA ASISTENTE DE ASISTENCIA** \_\_\_\_\_

**FECHA** 12/02/2025

**LUGAR** UDS Nueva Boreal y, U.A. DZ

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS              | ESTADO     | CARGO          | PRIMER  | INTERVAL | DIRECCIÓN ZONA, O REFERENCIA | TELÉFONO |            | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMAS |                              |
|-----|----------------------------------|------------|----------------|---------|----------|------------------------------|----------|------------|--------------------|--------|------------------------------|
|     |                                  |            |                |         |          |                              | PLANTA   | CELULAR    |                    | AS     | PS                           |
| 1   | SARA JESSENA RAMIREZ MURCIA      | 1071501533 | MADRE GESTANTE | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3254011883 |                    |        | <i>Sara J. Ramirez</i>       |
| 2   | SARA NICOL MARTINEZ DIAZ         | 1071525028 | MADRE GESTANTE | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3274234350 |                    |        | <i>Sara N. Martinez</i>      |
| 3   | LEYDI YOHANA LIAÑO MACHADO       | 1022877202 | MADRE GESTANTE | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 311000041  |                    |        | <i>Leydi Y. Liano</i>        |
| 4   | TANIA JULIETH TOLEDO CORTES      | 1070001817 | MADRE GESTANTE | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3070448871 |                    |        | <i>Tania J. Toledo</i>       |
| 5   | YALI TATIANA TOVAR CORDOBA       | 1075258271 | MADRE GESTANTE | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3248915294 |                    |        | <i>Yali T. Tovar</i>         |
| 6   | ROSSY ANGELA GOMEZ MONALES       | 1020413776 | MADRE GESTANTE | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3256640985 |                    |        | <i>Rosy A. Gomez</i>         |
| 7   | YERINA LOREANA MARTINEZ          | 1071525869 | MADRE GESTANTE | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3143846501 |                    |        | <i>Yerina L. Martinez</i>    |
| 8   | ANTHIO CAROLINA DOMEZ MONALES    | 1006914048 | MADRE GESTANTE | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3204736429 |                    |        | <i>Anthio C. Doméz</i>       |
| 9   | ASTRID CONSTANZA ARGUELLES LAMAS | 1081113780 | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3183120750 |                    |        | <i>Astrid C. Arguelles</i>   |
| 10  | VERONICA RODRIGUEZ RUIZ          | 1071525028 | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3198773947 |                    |        | <i>Veronica R. Rodriguez</i> |
| 11  | YALI ALEXANDRA GIL ORJUELA       | 1071525152 | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3115872801 |                    |        | <i>Yali A. Gil</i>           |
| 12  | YANETH MELIZA SOLAS TOVAR        | 1071527717 | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3204453805 |                    |        | <i>Yaneth M. Solas</i>       |
| 13  | ANIT LORENA ARTUNDUJANA RIVERA   | 1075258289 | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3164178838 |                    |        | <i>Anit L. Artunduajana</i>  |
| 14  | ANGIE CATHY RENE ROJAS ENDEZ     | 1020567644 | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3238007286 |                    |        | <i>Angie C. Rojas</i>        |
| 15  | KAREN YANETH MOSQUERA MORENO     | 1071525527 | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3238015284 |                    |        | <i>Karen Y. Mosquera</i>     |
| 16  | YALI TATIANA TOVAR CORDOBA       | 55170043   | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3173816488 |                    |        | <i>Yali T. Tovar</i>         |
| 17  | ROSALBA CONCEPCION OLIVEROS      | 1005861400 | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3113882741 |                    |        | <i>Rosalba O. Oliveros</i>   |
| 18  | LIDY DAYANA DIAZ MORENO          | 1003667400 | ACQUIDENTE     | CORRICO | HULA     | NEVA                         |          | 3138882741 |                    |        | <i>Lidy D. Diaz</i>          |
| 19  |                                  |            |                |         |          |                              |          |            |                    |        |                              |
| 20  |                                  |            |                |         |          |                              |          |            |                    |        |                              |

(Antes de imprimir este documento, revise en el medio electrónico)

Elaborado por: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_

[illegible]

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 6 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 8.:00 AM UA#1 - 10: 30 AM UA#2 - 2:00 PM UA#3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Fecha: 12/03/2025                                                                                                                                                                                                                                              |
| Lugar:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Parque Biblioteca de Galindo. UDS DH4                                                                                                                                                                                                                          |
| Dependencia que Convoca:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>ADMINISTRATIVO Y DE GESTION -CORMIDI</b>                                                                                                                                                                                                                    |
| Proceso:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | PROMOCION Y PREVENCIÓN                                                                                                                                                                                                                                         |
| Objetivo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dar a conocer a las familias el Protocolo del buzón de sugerencias de la corporación CORMIDI, con el fin de garantizar un canal de comunicación efectivo que permita la recepción, gestión y respuesta oportuna de sus inquietudes, recomendaciones y aportes. |
| <p><b>Agenda:</b></p> <p><b>Agenda:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo</li> <li>2. Socialización del protocolo del buzón de sugerencias</li> <li>3. Apertura del buzón de sugerencias <b>PQRSF</b></li> </ol> <p>Respuesta a las Solicitudes y Seguimiento a los <b>PQRSF</b> realizados por los usuarios o acudientes.</p> <p><b>Desarrollo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo:<br/>La agente educativa en compañía de su auxiliar da la bienvenida a los usuarios de la <b>UDS Dejando Huellas 4</b>, mediante una actividad de integración para romper el hielo.</li> <li>2. Socialización del protocolo del buzón de sugerencias<br/>La agente educativa en compañía de su auxiliar socializo el protocolo y la importancia de implementar el buzón de sugerencias y dando a conocer su formato para ser implemento cada mes, resaltando la importancia de hacer uso de este medio para mejorar la calidad de servicio ante cualquier sugerencia.<br/>Se realizó la apertura del buzón de sugerencias en la <b>UDS Dejando Huellas 4</b>. Durante la entrega del paquete nutricional del mes <b>MARZO</b> en compañía de la docente, las veedoras, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios y docentes para realizar apertura de Buzón de sugerencias para corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamo y /o felicitaciones obtenidas del mismo.</li> <li>3. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias:<br/>Revisión de las Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones en la UDS <b>Dejando Huellas 4</b> el periodo correspondiente al mes de MARZO del año, 2024 en la</li> </ol> <p>Seguimiento: Cada una de los PQRSF será presentado ante la entidad Prestadora del Servicio (EAS FUNDACIÓN ESPECIALIZADA PARA LA PRIMERA INFANCIA, NIÑEZ, JUVENTUD Y FAMILIA) para dar posibles soluciones.</p> <p><b>Decisiones:</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                |

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 6 |

Continuar realizando un acompañamiento cercano a cada uno de los usuarios, teniendo una buena disponibilidad y colaborando con sus necesidades, además manteniendo las mejores relaciones como hasta ahora. Los usuarios están muy agradecidos con el programa y la atención que se les está brindando.

| Compromisos / tareas                                                                                            | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol        |         | Fechas                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------|---------------------------|
| Realizar el seguimiento correspondiente, cuando existe algún registro de PQRSF, por parte de nuestros usuarios. | Docente y Auxiliares Pedagógica.            |         | Fecha: 12 DE MARZO 2025   |
| FIRMA ASISTENTES                                                                                                |                                             |         |                           |
| Nombre                                                                                                          | Cargo o rol / Dependencia                   | Entidad | Firma                     |
| Ana María Luisa González D.                                                                                     | Agente Educativo                            | CORMIDI | Ana Maria Gonzalez Dussan |
| Luz Dary Hernández Tovar                                                                                        | Auxiliar Pedagógico                         | CORMIDI | jll                       |
| Próxima                                                                                                         | Fecha                                       | Hora    | Lugar                     |
|                                                                                                                 | N/A                                         | N/A     | N/A                       |
| Colaborador que elabora el acta:                                                                                | ANA MARIA GONZALEZ DUSSAN -AGENTE EDUCATIVO |         |                           |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 6 |

#### EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



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

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

|  |                                    | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> |          |                               |          |                               |          |                           |          |                           |          | <b>FE P1.MI</b><br>Versión 9<br>Clasificación de la Información<br>Pública |          | CUBO 2024<br>Página 1 de 1 |          |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------|----------|-------------------------------|----------|---------------------------|----------|---------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------|----------|------------|
| <b>ACTIVIDAD:</b> 2. Evaluación Retorno PORS                                        |                                    | <b>FECHA:</b> 12-03-2023                                                                |          | <b>LUGAR:</b> Barrio Bibiotea |          | <b>HORA FINAL:</b> 10:00 a.m. |          | <b>TIPO DE REUNIÓN:</b>   |          | <b>FORMA:</b>             |          | <b>FE P1.MI</b><br>Versión 9<br>Clasificación de la Información<br>Pública |          | CUBO 2024<br>Página 1 de 1 |          |            |
| <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000                                                           |                                    | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000                                                               |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000     |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000     |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000 |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000 |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000                                                  |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000  |          |            |
| <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000                                                           |                                    | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000                                                               |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000     |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000     |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000 |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000 |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000                                                  |          | <b>DEPENDENCIA:</b> 1.000  |          |            |
| 1                                                                                   | BETINY BARRERA GARCIA MOREA        | 1077728315                                                                              | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                                                                 | LIBRARIA | COMUNICADO                 | LIBRARIA | COMUNICADO |
| 2                                                                                   | DANNA VALENTINA GONZALEZ BANABRIA  | 1123008118                                                                              | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                                                                 | LIBRARIA | COMUNICADO                 | LIBRARIA | COMUNICADO |
| 3                                                                                   | JETON XOMARA MORQUERA CABALLERO    | 1075221218                                                                              | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                                                                 | LIBRARIA | COMUNICADO                 | LIBRARIA | COMUNICADO |
| 4                                                                                   | BURY ANDREA AVILES LOBADA          | 1075221218                                                                              | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                                                                 | LIBRARIA | COMUNICADO                 | LIBRARIA | COMUNICADO |
| 5                                                                                   | LEITH DANIELA QUINTERO VANEGAS     | 1075221218                                                                              | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                                                                 | LIBRARIA | COMUNICADO                 | LIBRARIA | COMUNICADO |
| 6                                                                                   | YULI FERNANDA CORDOBA              | 1117820074                                                                              | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                                                                 | LIBRARIA | COMUNICADO                 | LIBRARIA | COMUNICADO |
| 7                                                                                   | LUCY ELIANE MONTAÑA FORERO         | 1075221218                                                                              | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                    | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                | LIBRARIA | COMUNICADO                                                                 | LIBRARIA | COMUNICADO                 | LIBRARIA | COMUNICADO |
| 8                                                                                   | YURY ANDREA CALDON PUENTES         | 1120454609                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |
| 9                                                                                   | KAREN TATIANA ROJAS VERA           | 1003007244                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |
| 10                                                                                  | MONICA RAMIREZ VARGAS              | 1075221218                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |
| 11                                                                                  | LAURA VALENTINA QUINTERO VANEGAS   | 1003007244                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |
| 12                                                                                  | KAROL YULIETH ANDRADE CEDANO       | 1003007244                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |
| 13                                                                                  | ANY PERDOMO ORDOÑEZ                | 1075221218                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |
| 14                                                                                  | ANDREA DEL PILAR HERNANDEZ PASCUAS | 1075221218                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |
| 15                                                                                  | HELEN XIMENA GUMBAYA PAIRO         | 1077728315                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |
| 16                                                                                  | YULI MARCELA CALDERON CORDOBA      | 1123008118                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |
| 17                                                                                  | ANDREA DEL PILAR HERNANDEZ PASCUAS | 1075221218                                                                              | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                    | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                | MADRE    | COMUNICADO                                                                 | MADRE    | COMUNICADO                 | MADRE    | COMUNICADO |

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



**BIENESTAR FAMILIAR**

PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN  
FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

ACTIVIDAD: Socialización PORS  
HORA INICIAL: 7:00  
HORA FINAL: 8:00 p.m.  
FECHA: 12-03-2025  
LUGAR: Baque Buitrago

Fig. P1.MI  
Versión 10  
Página 1 de 1  
Certificación de la información  
Pública

| Nº | NOMBRES Y APELLIDOS                | CÉDULA     | CARGO | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VISITACIÓN |          | TELÉFONO    | CORREO ELECTRÓNICO          | PRIMA |                                 |
|----|------------------------------------|------------|-------|---------|----------|----------------------------|--------------------|----------|-------------|-----------------------------|-------|---------------------------------|
|    |                                    |            |       |         |          |                            | PLANTA             | CONTRATO |             |                             | AM    | PM                              |
| 1  | JESSICA ALEXANDRA GONZALEZ UNI     | 1073294024 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 3143921513  |                             |       | Jessica A G.                    |
| 2  | JESSICA LORENA PERDOMO AUDOR       | 1073296573 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 32193772    |                             |       | Jessica Lorena Perdomo Audor    |
| 3  | JHANNIELYS ARIANNA BERNAL MARTINEZ | 61330091   | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 322471616   | arianna.bernal@gmail.com    |       | Jhannielys Bernal               |
| 4  | JAYDIRE FERIA DELOADO              | 1117512711 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 3219612     | Jaydire Feria Delgado       |       | Jaydire Feria                   |
| 5  | GLORIA ESPERANZA TORRES BOCANEGRA  | 1073260999 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 322915361   | gloria.torres@gmail.com     |       | Gloria Torres                   |
| 6  | MAIRA ALEJANDRA GARZON GOMEZ       | 1073260912 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 32871612    |                             |       | Maira Garzon                    |
| 7  | KARINA MADRIGAL GARCIA             | 1073260912 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 321459596   |                             |       | Karina Madrigal                 |
| 8  | ARACELYS TRIANA CRUZ               | 28478274   | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 318243254   | aracelys triana@gmail.com   |       | Aracelys Triana                 |
| 9  | LIBRETH KATHERINE ARANGO LOPEZ     | 1077720043 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 313333604   | libreth.katherine@gmail.com |       | Libreth Katherine Arango Lopez  |
| 10 | SILVIA PATRICIA CHIMBACO ORTEGA    | 1073252606 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 320930718   |                             |       | Silvia Patricia Chimbaco Ortega |
| 11 | SULF KATERINE REYES LOZANO         | 1118776329 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 311417472   | reyeslozano@gmail.com       |       | Sulf Katherine Reyes Lozano     |
| 12 | LALINA CAMILA VALENCIA CHIMBAZO    | 1077225854 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 312625030   |                             |       | Lalina Camila Valencia Chimbazo |
| 13 | TATIANA ARANA RODRIGUEZ            | 1004344612 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 321804085   | tatarodriguez@gmail.com     |       | Tatiana Arana Rodriguez         |
| 14 | KAREN LUZETH LOPEZ SILVA           | 1014687863 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 311806472   |                             |       | Karen Lopez                     |
| 15 | MARIA PAOLA BAUTISTA               | 1073209580 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 310223387   |                             |       | Maria Paola Bautista            |
| 16 | YUDY MARCELA MOREA DIAZ            | 1073209505 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 3143164184  |                             |       | Yudy Marcela Morea Diaz         |
| 17 | NATALIA ARAHONDA MOLINA            | 1003866581 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 31255611881 | natalia.molina@gmail.com    |       | Natalia Arahonda Molina         |
| 18 | NELCY YADIRA CORREA MENESES        | 1003814959 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 310216325   | nelcy.meneses@gmail.com     |       | Nelcy Yadira Correa Meneses     |
| 19 | YULI PEREZ GARCIA                  | 1117820075 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 3144735857  |                             |       | Yuli Fernandez                  |
| 20 | DANIELA REYES GARCIA               | 1003863320 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                    |          | 3227640106  | daniela.reyes@gmail.com     |       | Daniela Reyes                   |

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!  
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 7 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 003                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 8:30 AM -10:30am de 1:00pm-3:00pm 3:30pm-5.30PM | Fecha: 13/03/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Lugar:                                                | CARRERA 3B CON CALLE 3 NEIVA RURAL 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dependencia que Convoca:                              | ADMINISTRATIVA Y DE GESTIÓN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Proceso:                                              | PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Objetivo:                                             | Socializar a los usuarios de la UDS NEIVA RURAL 6 el protocolo que PQRFS tiene como finalidad proporcionar un instrumento que permita, recoger, analizar, evaluar, y tramitar las quejas, reclamaciones y Felicitaciones, de los beneficiarios, padres de familia, y/o acudientes, así mismo definir las acciones adecuadas para su resolución |

**Agenda:**

- Saludo
- Socialización del protocolo de PQRFS
- Conclusiones
- Compromisos
- cierre

**Desarrollo:** El día 13 de marzo del 2025 en los horarios de 8:30 AM -10:30am; 1:00 pm-3:00 pm; 3:30 pm a 5.30PM se dio inicio al encuentro pedagógico con los diferentes grupos etarios.

La agente educativa, auxiliar pedagógico y apoyo psicosocial dieron un cordial saludo de bienvenida a los usuarios de la unidad de atención Neiva Rural 6 preguntando por el estado de ánimo y de salud de cada uno de los integrantes.

La auxiliar pedagógica, realiza el llamado de asistencia al encuentro educativo, seguidamente, la auxiliar y agente pedagógica inician el saludo para los niños, niñas y acudientes a través de la canción “nos saludamos” dándole participación a los niños y niñas, posteriormente se le orienta a los usuarios presentes que se realizara la socialización de las políticas del buzón de sugerencia (PQRSF), se inicia diciendo que: La Entidad Administradora del Servicio- Minuto De Dios De Garzón (Cormidi) concibe la participación de los miembros de la comunidad como un eje fundamental a través de la participación activa y responsable de buscar y analizar información, por lo tanto, comprende que la sociedad en general requiere de escenarios de participación legítimos en donde pueda expresar sus ideas, opiniones y propuestas para la construcción de espacios institucionales, sociales y culturales.

En este sentido comprende que debe delinear los canales de comunicación para que los usuarios y la comunidad puedan expresar sus ideas y propuestas con relación a los elementos formativos asociados a los Servicios de atención inicial a la primera infancia. Por consiguiente, ha definido la política de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias (PQRFS) con el fin de construir las estrategias institucionales para la evaluación y mejoramiento permanente de los Servicios procedimiento para su debido manejo durante el tiempo que dure la prestación del servicio por Tanto la socialización de dicho procedimiento se realiza con un lenguaje claro, sencillo y de acuerdo a lineamientos, manuales y demás anexos enmarcados en la política de Estado de Cero a siempre

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

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

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 7 |

Posteriormente se da a conocer a los usuarios el formato del PQRSF establecido para el diligenciamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se interpongan en la unidad. Se les orienta pueden hacer uso de este mecanismo todas las personas pertenecientes al programa, Dejando el buzón en un lugar visible

Se indago mediante un dialogo de saberes si sabían para qué sirve el buzón de sugerencia, ¿quiénes han hecho uso del buzón de sugerencias? ¿Quiénes deben participar de la apertura del buzón? ¿Cada cuánto se hace la apertura del buzón? ¿Quién da respuesta a los PQRSF?

La docente realiza la respectiva socialización quedándoles claro cada una de las definiciones para qué sirve el PQR, algunas consideraciones y procedimiento

**Petición:** Solicitud de servicio o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores en desarrollo de sus Actividades.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**PQRSF.** Sigla de abreviación de las peticiones, Quejas Reclamos, sugerencias, y felicitaciones

Es responsabilidad del agente educativo, psicólogos la colocación y permanencia, del buzón de sugerencia en un lugar visible a los usuarios, con la disposición permanente de bolígrafo y papel además de garantizar la custodia de lo depositado en el buzón de sugerencia, debe abrirse una vez al mes en presencia mínima de dos padres de familia y una persona del equipo de trabajo, los cuales realizan el conteo respectivo, para luego el diligenciar el acta correspondiente, con la precaución de tomar las respectivas firmas y evidencias de control de recibo de la misma, Las actas elaboradas deben reposar en una AZ de archivo de protocolo de buzón de sugerencia.

La revisión mensual del buzón, debe estar documentada en el cronograma anual, debe ser socializada por todos los miembros, especialmente por los responsables de este envío de las quejas a la coordinación para su respectivo tramite, prioritaria la coordinadora y psicóloga sin embargo todo el talento humano debe conocer los procedimientos respectivos y orientar al usuario de forma amble y receptiva.

Se promueve periódicamente el uso de buzón como un canal efectivo en pro de la mejora continua para mantener la calidad del servicio.

Es importante e indispensable que el usuario se sienta atendido, escuchado, satisfecho con la seguridad de que su queja será tenida en cuenta

El PQRSF debe presentarse o registrase en forma escrita en el formato

Después de haber abierto el buzón debe ser cerrado nuevamente garantizando la custodia

La psicóloga o agente educativo debe recibir, analizar el informe del PQRSF que debe enviar mensualmente a la coordinación.

La respuesta se dará de manera personal o en un oficio donde todos los padres de familia o acudientes puedan obtener la información. Quedando claro los puntos se da por terminada la socialización del protocolo de PQRSF

Queda como compromisos cumplir con todo socializados durante el encuentro educativo.

Se da por terminada la reunión realizando los respectivos agradecimientos por la participación y colaboración.

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 7 |

| Compromisos / tareas                                                       | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol |         | Fechas                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
| Promover al Interior de la UDS el uso de buzón de sugerencia               | Usuarios del programa y TH           |         | Durante la vigencia de la prestación del servicio, del contrato41002402025             |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
| Entregar el registro civil totalmente legible sin tachones ni enmendaduras | Usuarios del programa y TH           |         | Inmediatamente sea registrado los niños y las niñas debe ser entregado fotocopia al TH |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
| FIRMA ASISTENTES                                                           |                                      |         |                                                                                        |
| Nombre                                                                     | Cargo o rol / Dependencia            | Entidad | Firma                                                                                  |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
|                                                                            |                                      |         |                                                                                        |
| Próxima reunión                                                            | Fecha                                | Hora    | Lugar                                                                                  |
|                                                                            | N/A                                  | N/A     | N/A                                                                                    |
| Colaborador que elabora el acta:                                           | María Juliana Silva Pascuas          |         |                                                                                        |

**EVIDENCIA FOTOGRAFICA:**

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

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





PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN

F9.P1.MI

31/05/2024

FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

Versión 10

Página 5 de 7

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE LA UA1 8:30 AM A 10:30 AM

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS             | CÉDULA        | CARGO          | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA |                  |
|-----|---------------------------------|---------------|----------------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|------------|--------------------|-------|------------------|
|     |                                 |               |                |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |            |                    | AM    | PM               |
| 1   | CLARITZA DIAZ GOMEZ             | 1.077.722.182 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3185036483 |                    |       | Claritza Diaz    |
| 2   | MARIA ALEJANDRA RIVERA MEDINA   | 1.075.261.984 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3210805625 |                    |       | Maria Alejandra  |
| 3   | LILIA JIMENA MUÑETON MUÑETON    | 1.075.275.153 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3181071309 |                    |       | Lilia Muñeton    |
| 4   | DIANA MARCELA OLIVEROS RAMIREZ  | 1.075.252.590 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3228757261 |                    |       | Diana O.         |
| 5   | KENIA FERNANDA OLAYA MEDINA     | 1.075.310.308 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3230382629 |                    |       | Kenia F.         |
| 6   | SHENIA LIZETH CAPIERA SUAZA     | 1.072.252.292 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3237118139 |                    |       | Shenia C.S.      |
| 7   | JIMENA YAÑEZ PERDOMO            | 1.067.258.832 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3509115190 |                    |       | Jimena Yañez     |
| 8   | DANA SOFIA MANQUILLO GOMEZ      | 1.029.821.111 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3219058389 |                    |       | Dana Hondo       |
| 9   | MELBA YERANDI SANZ              | 7.163.458     | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3154500810 |                    |       | Melba Sanz       |
| 10  | MABEL ASTRID BRAVO PUENTES      | 1.007.288.980 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3115224472 |                    |       | Mabel Bravo      |
| 11  | LINA FERNANDA RECALDE MURCIA    | 1.081.192.631 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3112375040 |                    |       | Lina Recalde     |
| 12  | JENNIFER ANDREA ZAMORA OYOLA    | 1.075.794.015 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3109664526 |                    |       | Jennifer Andrea  |
| 13  | KAREN NIKOL OIDOR ANDRADE       | 1.077.772.407 | MADRE GESTANTE | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3157622908 |                    |       | Karen Nikol      |
| 14  | DIANA MELISSA SUAREZ ARIAS      | 1.075.267.140 | ACUIDENTE      | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3187513680 |                    |       | Diana Melissa SA |
| 15  | LINA PAOLA MOSQUERA ARISMENDI   | 1.082.806.929 | ACUIDENTE      | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3213153301 |                    |       | Lina Mosquera    |
| 16  | EDNA ROCIO PASCUAS RODRIGUEZ    | 1.075.231.022 | ACUIDENTE      | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3152278707 |                    |       | Edna Pasuas      |
| 17  | MAYERLY GARCIA CORONADO         | 1.075.308.196 | ACUIDENTE      | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3229537292 |                    |       | Mayerly G.C.     |
| 18  | ELIANA MARCELA CARVAJAL SANCHEZ | 1.076.279.601 | ACUIDENTE      | CoMIDI  | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3185036483 |                    |       |                  |

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

Formato impreso en las Oficinas de Gestión y Atención al Ciudadano (OGAC) de la UGAP.

La UGAP promueve el uso de formatos de gestión en formato digital, para reducir el uso de papel y contribuir al cuidado del medio ambiente.

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

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





PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN

FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 7 de 7

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LA U3 3:00 PM A 5:30 PM

| Nº | IDENTIFICACIÓN    | FECHA      | LUGAR    | HORARIO | PRESENCIA | ASISTENTE (NOMBRE Y APELLIDOS) | TIPO DE EVIDENCIA |            | FOLIO      | OBSERVACIONES | FIRMAS |           |
|----|-------------------|------------|----------|---------|-----------|--------------------------------|-------------------|------------|------------|---------------|--------|-----------|
|    |                   |            |          |         |           |                                | PLANTO            | CONTINENTE |            |               | DE     | FE        |
| 1  | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Talavera  |
| 2  | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 3  | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Acuña     |
| 4  | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Adelante  |
| 5  | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 6  | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Karen     |
| 7  | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Talavera  |
| 8  | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Yolanda A |
| 9  | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 10 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Karen     |
| 11 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 12 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 13 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 14 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 15 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 16 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 17 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 18 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 19 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |
| 20 | OTRERA MONTEBARRA | 13/05/2024 | ACUQUETE | 3:00 PM | PRESENCIA | OTRERA MONTEBARRA              |                   |            | 13/05/2024 |               |        | Don Juan  |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 7 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N°04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 8:30 – 10:30 AM, 1:30 – 3:30 PM y 4:00 – 6:00 PM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Fecha: 12 - 03 - 2025                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Lugar:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | CASETA COMUNAL SANTA LIBRADA - CARRERA 15 # 15 – 17 Uds Dejando Huella 3                                                                                                                                                                        |
| <b>Dependencia que Convoca:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Componente Administrativo y Gestión- CorMiDi                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Proceso:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Promoción y Prevención                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <i>Establecer un mecanismo eficaz para recoger, analizar y tramitar las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones de los beneficiarios, padres de familia y/o acudientes, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.</i> |
| <p><b>Agenda:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo</li> <li>2. Socialización del protocolo PQRSF</li> <li>3. Conclusiones</li> <li>4. Compromisos</li> <li>5. Cierre.</li> </ol> <p><b>Desarrollo:</b></p> <p>Se socializó el Protocolo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) con las familias beneficiarias del programa, con el objetivo de informarles sobre los mecanismos disponibles para recibir sus opiniones, sugerencias y reclamos.</p> <p>Durante la socialización, se explicó que el PQRSF es un instrumento que permite recoger, analizar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de las familias, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.</p> <p>Se destacaron los siguientes aspectos clave del PQRSF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definiciones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones</li> <li>- Mecanismos para recibir opiniones y sugerencias (buzón físico, presentación personal y correo electrónico)</li> <li>- Proceso para tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones</li> </ul> <p>Las familias mostraron interés y participación durante la socialización, formulando preguntas y aclarando dudas sobre el PQRSF. Se les recordó que su participación y colaboración son fundamentales para mejorar la calidad del servicio y asegurar la satisfacción de sus necesidades.</p> <p>Permite que los usuarios tengan derecho a realizar solicitudes como quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones frente a la prestación del servicio permitiendo así mejorar los procesos de la modalidad.</p> <p>¿Qué definiciones o conceptos debemos tener en cuenta tanto los usuarios como el talento humano para el uso del buzón de sugerencias?</p> <p><u><b>PETICIÓN:</b></u><br/>Solicitud realizada por cualquier persona ante la Modalidad Medio Familiar – EIH.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                 |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 7 |

**QUEJA:**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMACIÓN:**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**SUGERENCIA:**

Idea que una persona o colectivo aporta para la mejora del servicio prestado.

**FELICITACIONES**

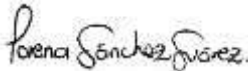
Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.

**PQRSF:**

Sigla de abreviación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones.

Finalmente se procede a entregar a una usuaria o acudiente un formato de PQRSF, para que lo complete y lo depositen en el buzón designado para tal fin, con el objetivo de evaluar y mejorar la calidad del servicio prestado.

**Decisiones:** Las familias presentes conocieron la nueva corporación a operar “EAS- CorMiDi de Garzón “, durante este nuevo año preguntaron todas las inquietudes que tenían conociendo que beneficios tienen durante el programa y compromisos con la unidad de atención dejando Huella 3.

| Compromisos / tareas                                                                                                                                                                                                                                                             | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol |                   | Fechas                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Nos comprometemos a mantener un canal de comunicación abierto y fluido con las familias beneficiarias, a través del buzón de PQRSF, para recoger sus opiniones y sugerencias, y trabajar conjuntamente para mejorar la calidad del servicio y el bienestar de los niños y niñas. | Docente y Auxiliar Pedagógica        |                   | 12 - 03 - 2025                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                   |                                                                                       |
| FIRMA ASISTENTES                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                   |                                                                                       |
| Nombre                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cargo o rol / Dependencia            | Entidad           | Firma                                                                                 |
| LUZ NEYDA BOBADILLA CARVAJAL                                                                                                                                                                                                                                                     | Agente educativa                     | CorMiDi           |  |
| INGRIF LORENA SÁNCHEZ SUAREZ                                                                                                                                                                                                                                                     | Auxiliar Pedagógico                  | CorMiDi           |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                   |                                                                                       |
| Próxima reunión                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fecha                                | Hora              | Lugar                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2 ABRIL 2025                         | 8:30 AM a 6:00 PM | CASETA COMUNAL SANTA LIBRADA                                                          |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 7 |

|                                  |                              |
|----------------------------------|------------------------------|
| Colaborador que elabora el acta: | LUZ NEYDA BOBADILLA CARVAJAL |
|----------------------------------|------------------------------|



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

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

|                                                                                                                |                                              |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                | <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>      | Versión 10 | Página 4 de 7 |

|  <b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> |                          |          |        |           |            |                                 |          |              |                    | <b>FECHA</b><br><b>LUGAR</b>                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|--------|-----------|------------|---------------------------------|----------|--------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>ACTIVIDAD:</b> Socialización Protocolo PAAS<br><b>HORA INICIAL:</b> 8:30 AM<br><b>HORA FINAL:</b> 10:30 AM<br><b>DEPENDENCIA LIDER:</b> Luz Nelly Rodolilla  |                          |          |        |           |            |                                 |          |              |                    | <b>FECHA:</b> 12-03-2025<br><b>LUGAR:</b> CASA COMUNITARIA SANTA LIBRADA |  |
| Nº                                                                                                                                                              | NOMBRE / APELLIDOS       | CEDULA   | CARGO  | DIRECCIÓN | RESIDENCIA | CONTACTO SOCIAL O REPRESENTANTE | TELÉFONO |              | CORREO ELECTRÓNICO | OBSERVACIONES                                                            |  |
|                                                                                                                                                                 |                          |          |        |           |            |                                 | PLANTA   | EXTENSIÓN    |                    |                                                                          |  |
| 1                                                                                                                                                               | María Angélica Herrera Q | 10981117 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 3124871868   |                    | María Angélica                                                           |  |
| 2                                                                                                                                                               | Sorangelia Contreras U   | 10978554 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 315962196    |                    | Sorangelia U                                                             |  |
| 3                                                                                                                                                               | Stefania Ramirez         | 10886100 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 5224811113   |                    | Stefania R                                                               |  |
| 4                                                                                                                                                               | Guillermo Arcepinia      | 31610629 | Abuelo | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 816 0636325  |                    | Guillermo A                                                              |  |
| 5                                                                                                                                                               | Margarita Yamanillo      | 10208118 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 326415628    |                    | Margarita Y                                                              |  |
| 6                                                                                                                                                               | Claudio Comila Adila     | 10253129 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 720 418 3103 |                    | Claudio Ad                                                               |  |
| 7                                                                                                                                                               | Isabel Amanteo R         | 10733444 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 3202995310   |                    | Isabel Am                                                                |  |
| 8                                                                                                                                                               | Pety Conila Bai          | 19913063 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 970 9585372  |                    | Pety Bai                                                                 |  |
| 9                                                                                                                                                               | Isabel Conila Bai        | 10253129 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 31355514     |                    | Isabel Bai                                                               |  |
| 10                                                                                                                                                              | Yuri Marcela Mora        | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 312464483    |                    | Yuri Mora                                                                |  |
| 11                                                                                                                                                              | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 3223751116   |                    | María Mora                                                               |  |
| 12                                                                                                                                                              | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 3138752948   |                    | María Mora                                                               |  |
| 13                                                                                                                                                              | Thamara Contreras        | 10886100 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 3118659240   |                    | Thamara C                                                                |  |
| 14                                                                                                                                                              | Kristina Ramirez         | 10886100 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 32255147     |                    | Kristina R                                                               |  |
| 15                                                                                                                                                              | Yuri Marcela Mora        | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 3110211050   |                    | Yuri Mora                                                                |  |
| 16                                                                                                                                                              | Yuri Marcela Mora        | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 3128828321   |                    | Yuri Mora                                                                |  |
| 17                                                                                                                                                              | Yuri Marcela Mora        | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 347336461    |                    | Yuri Mora                                                                |  |
| 18                                                                                                                                                              | Yuri Marcela Mora        | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 203412181    |                    | Yuri Mora                                                                |  |
| 19                                                                                                                                                              | Yuri Marcela Mora        | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 3114536499   |                    | Yuri Mora                                                                |  |
| 20                                                                                                                                                              | Yuri Marcela Mora        | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJIA      | NEVA                            |          | 302337450    |                    | Yuri Mora                                                                |  |

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

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

|                                                                                                         |                                              |            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|---------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                         | <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>      | Versión 10 | Página 5 de 7 |

| <br>BIENESTAR FAMILIAR                                                                                                                                      |                          |          |         |           |          |                              |                     |                 |            |                              |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|---------|-----------|----------|------------------------------|---------------------|-----------------|------------|------------------------------|------------------------|
| PROCESO<br>MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO LISTADO DE ASISTENTES                                                                                                                                                                              |                          |          |         |           |          |                              |                     |                 |            |                              |                        |
| ACTIVIDAD: <u>Socialización Polizas - Protocolo para</u><br>HORA INICIAL: <u>12:30 PM</u> HORA FINAL: <u>3:30 PM</u> FECHA: <u>12-03-2024</u><br>DEPENDENCIA LÍDER: <u>102 Wyda Bobadilla</u> LUGAR: <u>CASITA COMUNITARIA SANTA LILIANA</u> |                          |          |         |           |          |                              |                     |                 |            |                              |                        |
| Nº                                                                                                                                                                                                                                           | NOMBRE Y APELLIDOS       | CÉDULA   | LÍNEA   | DIRECCIÓN | TELÉFONO | DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |                 | TELÉFONO   | DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA | FIRMAS                 |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                          |          |         |           |          |                              | PLANTA              | CORRESPONDENCIA |            |                              |                        |
| 21                                                                                                                                                                                                                                           | Maria Geraldina Pineda   | 10234567 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3133698334 |                              | Maria Geraldina Pineda |
| 22                                                                                                                                                                                                                                           | Maribel María Chelara    | 10234568 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3158264651 |                              | Maribel María Chelara  |
| 23                                                                                                                                                                                                                                           | Calixto Cuervo           | 10234569 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3158364656 |                              | Calixto Cuervo         |
| 24                                                                                                                                                                                                                                           | Paula Pina               | 10234570 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3203476740 |                              | Paula Pina             |
| 25                                                                                                                                                                                                                                           | Myrleidy Ríos            | 10234571 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3152669723 |                              | Myrleidy Ríos          |
| 26                                                                                                                                                                                                                                           | Nancy Gutierrez Gonzalez | 10234572 | USUARIA | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3144876650 |                              | Nancy G.               |
| 27                                                                                                                                                                                                                                           | Nancy Andrea Pineda      | 10234573 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3214583656 |                              | Nancy Andrea Pineda    |
| 28                                                                                                                                                                                                                                           | Yady Pineda              | 10234574 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3214772650 |                              | Yady P.                |
| 29                                                                                                                                                                                                                                           | Yady Pineda              | 10234575 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3214772650 |                              | Yady P.                |
| 30                                                                                                                                                                                                                                           | Ana Maria Cano O.        | 10234576 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3124779622 |                              | Ana Maria              |
| 31                                                                                                                                                                                                                                           | Priscilla Kallone        | 10234577 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3105816156 |                              | Priscilla Kallone      |
| 32                                                                                                                                                                                                                                           | Miguel Sofia Sanchez     | 10234578 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3106993193 |                              | Miguel Sofia Sanchez   |
| 33                                                                                                                                                                                                                                           | Linda Tildy Suarez Rivas | 10234579 | Mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3183182015 |                              | Linda Tildy            |
| 34                                                                                                                                                                                                                                           | Yurid Loren HOP          | 10234580 | hija    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3387319488 |                              | Yurid Loren            |
| 35                                                                                                                                                                                                                                           | Karol Vanesia C.         | 10234581 | usuaria | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3168452182 |                              | Karol V.C.             |
| 36                                                                                                                                                                                                                                           | Lisabel Pineda           | 10234582 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3163857834 |                              | Lisabel Pineda         |
| 37                                                                                                                                                                                                                                           | Vanessa Cortez Perez     | 10234583 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3214767491 |                              | Vanessa Cortez         |
| 38                                                                                                                                                                                                                                           | Gely Jessica Horta       | 10234584 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3224042502 |                              | Gely Jessica           |
| 39                                                                                                                                                                                                                                           | Ana Maria Goto A.        | 10234585 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3123860920 |                              | Ana Maria              |
| 40                                                                                                                                                                                                                                           | Liberly Yolieth Pineda   | 10234586 | mamá    | CORRADO   | HULA     | NEVA                         |                     |                 | 3199151968 |                              | Liberly Yolieth        |

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

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



|                                                                                                         |                                                                                       |            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                         |                                                                                       | Versión 10 | Página 7 de 7 |

**BIENESTAR FAMILIAR**

PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN  
FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

ACTIVIDAD: Socialización Planes - Protocolo PAS  
HORA INICIAL: 8:30 AM HORA FINAL: 10:30 AM  
DEPENDENCIA LIDER: Luz Nelly Rodolilla

FECHA: 12-03-2025  
LUGAR: CASA COMUNITARIA SANTA LIBRADA

| Nº | NOMBRES / APELLIDOS      | CEDULA   | CARGO  | DIRECCIÓN | RESIDENCIA | CONTACTO SOCIAL O REPRESENTANTE | TELÉFONO |            | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMAS            |
|----|--------------------------|----------|--------|-----------|------------|---------------------------------|----------|------------|--------------------|-------------------|
|    |                          |          |        |           |            |                                 | PLANTA   | CELULAR    |                    |                   |
| 1  | María Angélica Herrera Q | 10984117 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3124871868 |                    | María Angélica    |
| 2  | Sorangelia Contreras U   | 10978554 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 315962196  |                    | Sorangelia        |
| 3  | Stefania Ramirez         | 10886100 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 5224811713 |                    | Stefania R.       |
| 4  | Guillermo Arceño         | 31610629 | Abuelo | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 8160636325 |                    | Guillermo A.      |
| 5  | Margarita Yamanillo      | 10208118 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 376415628  |                    | Margarita         |
| 6  | Claudio Comila Adila     | 10253129 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 7204183103 |                    | Claudio Comila    |
| 7  | Isabel Amanteo R         | 10733444 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3202995310 |                    | Isabel Amanteo    |
| 8  | Patricia Patricia        | 19913067 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 9709585577 |                    | Patricia Patricia |
| 9  | Isabel Patricia          | 10253129 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 31355514   |                    | Isabel Patricia   |
| 10 | Yuri Marcela Mora        | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 312464483  |                    | Yuri Marcela      |
| 11 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3223751116 |                    | María Marcela     |
| 12 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3138752948 |                    | María Marcela     |
| 13 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3118659246 |                    | María Marcela     |
| 14 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3223751116 |                    | María Marcela     |
| 15 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3118659246 |                    | María Marcela     |
| 16 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3223751116 |                    | María Marcela     |
| 17 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3118659246 |                    | María Marcela     |
| 18 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3223751116 |                    | María Marcela     |
| 19 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3118659246 |                    | María Marcela     |
| 20 | María Marcela Mora       | 10756002 | Mamá   | CORONADO  | HUJALA     | NEVA                            |          | 3223751116 |                    | María Marcela     |

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

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

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 4 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 8:00 A 1:30 y 3:30 p.m.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Fecha: 12-03-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Lugar:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CASETA BARRIO SANTA ROSA Calle 82 con cr 2 UDS DH 5 -COMUNA 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Dependencia que Convoca:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y DE GESTION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Proceso:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Objetivo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.</li> <li>➤ Realizar los reconocimientos adecuados al talento humano que será felicitado por la calidad en la prestación del servicio, como instrumento de mejora continua.</li> </ul> <p>Durante la vigencia del contrato 41002402025 del operador CORMIDIi al servicio educación inicial en el hogar 2025.</p> |
| <b>Agenda:</b><br><br><b>Saludo</b><br><p>El agente educativo en cooperación con la auxiliar pedagógica dio un cordial saludo de bienvenida a los usuario y padres de familia, preguntándoles el estado de ánimo y salud de cada uno de los integrantes. Se realizó una <b>Oración</b> para dar gracias a DIOS por las bendiciones recibidas. Se inició el <b>Saludo</b> con la canción del mes "HOLA CON LAS MANOS". Se recuerda al grupo en general que día es hoy a qué fecha estamos, luego se invitaran a todos los integrantes a observar el estado del día y dependiendo cómo este el clima entonaremos una canción alusiva (sol solecito o que llueva).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realizó el <b>Llamado a Lista</b>, acto que permitirá identificar la asistencia o inasistencia en caso que se presente, la agente educativa o auxiliar pedagógica llamará para conocer por qué de la inasistencia y así realizar la novedad.</li> </ul> <p><b>SOCIALIZACION DEL PQRS</b> Una vez realizadas las actividades programadas la agente educativa junto con la auxiliar pedagógica se procedió a la socialización del <b>formato PQRS</b> que significa (Peticiones, Quejas Reclamos y felicitaciones) para garantizar la atención integral de nuestros niños, niñas y madres gestantes inscritos en el programa educación inicial en el hogar. Que todas las personas tienen derecho a presentar peticiones, felicitaciones, quejas y reclamos respetuosamente, se debe recibir la información por parte del usuario identificando si se trató de una petición, queja o reclamo o felicitación, esta puede ser <i>verbal o escrita el talento humano de la Unidad de servicio son las primeras responsables en recibirla y luego pasarlas a la coordinadora y esta deberá hacer el procedimiento adecuado al representante legal</i>, y a obtener pronta solución.</p> <p>Petición es una solicitud, una información o una sugerencia verbal o escrita que se dirige a la EAS.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 4 |

La queja es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinada persona.

Felicitaciones por la calidad en la prestación del servicio, como instrumento de mejora continua. El reclamo es una inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.

Las quejas referidas a vulneraciones tendrán atención inmediata y las referidas a prestación del servicio tendrán un trámite de respuesta de 8 días hábiles; igualmente las recomendaciones, sugerencias y felicitaciones. Cuando la queja está firmada se da respuesta a quien la realiza, en caso de ser anónima la respuesta se fijará en la cartelera. Contados a partir de la recepción de la PQRS Responsable Coordinador (A) Representante Legal.

La Apertura del buzón se realiza mensualmente en las diferentes UA del encuentro.

**SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN** Una vez obtenidos los reportes o informes, se relaciona la información brevemente en el registro de seguimiento “Reclamación”. La información proporcionada por las áreas comprometidas y en general todas las consideraciones que sean relevantes con la situación presentada serán solicitadas como parte de seguimiento.

**COMUNICADO AL BENEFICIARIO** El comunicado que se emita al beneficiario que ha presentado el PQRS debe contener los siguientes aspectos:  
Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQRS

**INFORME DE GESTION** Mensualmente se recopilan la PQRS recibidos durante el mes. Al final de mes se presenta en forma escrita el consolidado de estos, para evaluar el impacto en la prestación del servicio y así determinar las correcciones o acciones correctivas que se ameritan para realizar un mejoramiento en el desarrollo del programa.

**OFICINA DE ATENCION AL USUARIO:** La oficina principal está ubicada en la carrera 5b # 22-43 Barrio Sevilla-Neiva Huila, será la responsable de la recepción y el trámite de estas PQRS, presentadas por las familias, niños, niñas y comunidades. En todos los casos se dará respuesta escrita a cada situación con el propósito de mejorar la calidad del servicio, buscando siempre la satisfacción del cliente.

### **SEGUIMIENTO Y MONITOREO:**

Corresponde a las directivas de CORMIDI monitorear la calidad del servicio y la satisfacción del usuario desde un punto de vista técnico, para lo cual evaluará la cobertura, funcionamiento, eficacia de los procesos del trámite de quejas y reclamos, de tal manera que se puedan definir estrategias que garanticen el mejoramiento de la calidad del servicio.



|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 4 |

|                                 |                                  |                                   |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Atención.                       |                                  |                                   |
| Participar el uso del PQRS      | Familias usuarias                | Durante la ejecución del contrato |
|                                 |                                  |                                   |
|                                 |                                  |                                   |
| <b>FIRMA ASISTENTES</b>         |                                  |                                   |
| <b>Nombre</b>                   | <b>Cargo o rol / Dependencia</b> | <b>Entidad</b>                    |
| Ederle Magaly Bacca Ramírez     | Agente educativa                 | CORMIDI                           |
| Lucy Inés Vanegas Sánchez       | Auxiliar pedagógica              | CORMIDI                           |
|                                 |                                  |                                   |
| <b>Próxima reunión: 0 -2025</b> | <b>Fecha</b>                     | <b>Hora</b>                       |
|                                 |                                  | <b>Lugar</b>                      |
|                                 |                                  | UDS D.H 5                         |
|                                 |                                  |                                   |
|                                 |                                  |                                   |

**Evidencias fotográficas DEJANDO HUELLAS 5 – UA1- UA2 Y UA3**



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

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

|  |  | PROCESO<br>MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA |  |             |  |         |  |                                     |  | Pg P1 MI<br>12/06/2024     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------|--|-------------|--|---------|--|-------------------------------------|--|----------------------------|--|
|                                                                                   |  |                                                                 |  |             |  |         |  |                                     |  | Versión 9<br>Página 1 de 1 |  |
| Clasificación de la Información:<br>Pública                                       |  |                                                                 |  |             |  |         |  |                                     |  |                            |  |
| ACTIVIDAD:                                                                        |  | SOCIALIZACION DE LA PQRS                                        |  |             |  |         |  | FECHA: 12 MARZO 2025                |  |                            |  |
| HORA INICIAL:                                                                     |  | 1:30 PM                                                         |  | HORA FINAL: |  | 2:00 PM |  | LUGAR: CASETA DEL BARRIO SANTA ROSA |  |                            |  |
| DEPENDENCIA LIDER:                                                                |  | EIH - GA DEJANDO HUELLAS 5                                      |  |             |  |         |  |                                     |  |                            |  |

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS              | CÉDULA     | CARGO | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL<br>O<br>DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRONICO | FIRMA             |    |
|-----|----------------------------------|------------|-------|---------|----------|----------------------------------|---------------------|----------|------------|--------------------|-------------------|----|
|     |                                  |            |       |         |          |                                  | PLANTA              | CONTRATO |            |                    | AM                | PM |
| 1   | ANGELA CRISTINA OROZCO CRESPO    | 36312406   |       |         |          |                                  |                     |          | 3123122353 |                    | Angela Orozco     |    |
| 2   | DIANA CAROLINA GARZÓN ENRIQUEZ   | 1006632218 |       |         |          |                                  |                     |          | 3203816097 |                    | Diana garzon      |    |
| 3   | CARMEN YANETH GUZMAN GAONA       | 1075225418 |       |         |          |                                  |                     |          | 3243355781 |                    | Carmen Guzman     |    |
| 4   | PAULA CATALINA CARDENAS PIÑEROS  | 1031174823 |       |         |          |                                  |                     |          | 3222948304 |                    | Paula Cardenas    |    |
| 5   | ANGIE ALEXANDRA QUINTERO LUGO    | 1075313294 |       |         |          |                                  |                     |          | 3238045200 |                    | Angie Quintero    |    |
| 6   | KATERINNE HERRERA DUQUE          | 1075315147 |       |         |          |                                  |                     |          | 3228596904 |                    | Katerinne Herrera |    |
| 7   | TATIANA SANCHEZ TOVAR            | 1075272907 |       |         |          |                                  |                     |          | 3102015011 |                    | Tatiana Sanchez   |    |
| 8   | ERIKA LIZETH GONZALEZ SANABRIA   | 1118371732 |       |         |          |                                  |                     |          | 3123630964 |                    | Erika Gonzalez    |    |
| 9   | JESSICA LORENA VARGAS TOVAR      | 1075258119 |       |         |          |                                  |                     |          | 3001690450 |                    | Jessica Lorena    |    |
| 10  | SANDRA MILENA FIERRO ARDILA      | 1075214309 |       |         |          |                                  |                     |          | 3212937611 |                    | Sandra Fierro     |    |
| 11  | ERIKA JULIETH SILVA RAMIREZ      | 1075314853 |       |         |          |                                  |                     |          | 3222694599 |                    | Erika Silva       |    |
| 12  | YESICA PAHOLA ESPINOSA CIFUENTES | 1075243335 |       |         |          |                                  |                     |          | 3125427418 | Yesica Paola E     |                   |    |
| 13  | MILENA LOSADA RAMON              | 1117517964 |       |         |          |                                  |                     |          | 3115755211 |                    | Milena Losada     |    |
| 14  | DANIELA ANDREA RODRIGUEZ PIÑEROS | 1075290020 |       |         |          |                                  |                     |          | 3224239649 |                    | Daniela R         |    |
| 15  | ANGIE LORENA DÍAZ GUERRERO       | 1075322146 |       |         |          |                                  |                     |          | 3104353975 |                    | Angie Diaz        |    |
| 16  | MARLA ALEXANDRA SANCHEZ VANEGAS  | 1075284969 |       |         |          |                                  |                     |          | 3203127200 |                    | Marla Sanchez     |    |
| 17  | ANLLY LISETH GARCÍA LASSO        | 1075193560 |       |         |          |                                  |                     |          | 3232326779 |                    | Anelly Liseth     |    |
| 18  |                                  |            |       |         |          |                                  |                     |          |            |                    |                   |    |
| 19  |                                  |            |       |         |          |                                  |                     |          |            |                    |                   |    |
| 20  |                                  |            |       |         |          |                                  |                     |          |            |                    |                   |    |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!  
Cuando haga copia de este documento se genera una huella de carbono.

LOS DATOS PROPORCIONADOS DEBEN TRATARSE DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL RMP Y A LA LEY 1712 DE 2017





PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN  
FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

RS.P1 M

1006/2024

Versión 3

Página 1 de 1

Clasificación de la Información  
Pública

ACTIVIDAD: SOCIALIZACION DEL PGRS

FECHA: 12 MARZO 2024

HORA INICIAL: 8:00 AM

HORA FINAL: 10:30 AM

LUGAR: CASETA DEL BARRIO SANTA ROSA

DEPENDENCIA LIDER: BIM - 9A DEJANDO HUELLAS

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS              | CÉDULA     | CARGO | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL<br>o<br>DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO    | CORREO<br>ELECTRÓNICO | FIRMA                               |    |
|-----|----------------------------------|------------|-------|---------|----------|----------------------------------|---------------------|----------|-------------|-----------------------|-------------------------------------|----|
|     |                                  |            |       |         |          |                                  | PLANTA              | CONTRATO |             |                       | AM                                  | PM |
| 1   | KAROL VIVIANA GOMEZ LOPEZ        | 1193128723 |       |         |          |                                  |                     |          | 3058556722  |                       | Karol Viviana<br>Gomez Lopez        |    |
| 2   | AUDRY YUSNEIDY MUÑOZ GABCA       | 1007620569 |       |         |          |                                  |                     |          | 3222732508  |                       | Audry Yusneidy<br>Muñoz Gabca       |    |
| 3   | ANYI LORENA LARGO GAVIRIA        | 1192713670 |       |         |          |                                  |                     |          | 3027758785  |                       | Anyi Lorena<br>Largo Gaviria        |    |
| 4   | ANGIE LORENA ARTUNDUAGA OSOBRIO  | 1075245096 |       |         |          |                                  |                     |          | 3018209391  |                       | Angie Artunduaga<br>Osobrio         |    |
| 5   | LINDA FERNANDA URREGO MURCIA     | 1003802588 |       |         |          |                                  |                     |          | 3169771603  |                       | Linda Urrego<br>Murcia              |    |
| 6   | ASLY DANIELA CUPA PALOMINO       | 1075210804 |       |         |          |                                  |                     |          | 3208805713  |                       | Asly Daniela<br>Cupa Palomino       |    |
| 7   | VICLEIDY JOHANA ESCOBAR ESCOBAR  | 1133149450 |       |         |          |                                  |                     |          | 3219809099  |                       | Vicleidy E.<br>Escobar Escobar      |    |
| 8   | KARINA JAIDIBER YATE PEÑA        | 1005728142 |       |         |          |                                  |                     |          | 3153534558  |                       | Karina Yate<br>Peña                 |    |
| 9   | EDNA MARGARITA MOYA ALARCON      | 1075210186 |       |         |          |                                  |                     |          | 3194039943  |                       | Edna Moya<br>Alarcon                |    |
| 10  | GINA MARCELA QUIÑONEZ MICOLTA    | 1075208670 |       |         |          |                                  |                     |          | 312 3380243 |                       | Gina Marcela<br>Quiñonez Micolta    |    |
| 11  | YODI ALEXIS ALVAREZ VARGAS       | 1075245863 |       |         |          |                                  |                     |          | 3138470264  |                       | Yody Alexis<br>Alvarez Vargas       |    |
| 12  | MAIRA ALEJANDRA JARAMILLO ANGULO | 1075220717 |       |         |          |                                  |                     |          | 3024799162  |                       | Maira Alejandra<br>Jaramillo Angulo |    |
| 13  | LAURA TATIANA SANCHEZ RIVERA     | 1183082842 |       |         |          |                                  |                     |          | 3112463140  |                       | Laura Tatiana<br>Sanchez Rivera     |    |
| 14  | MICHEL DAYANA LOSADA LOSADA      | 1075297343 |       |         |          |                                  |                     |          | 3166253174  |                       | Michel Dayana<br>Losada Losada      |    |
| 15  | GISELA BUITRAGO GARCIA           | 1003828054 |       |         |          |                                  |                     |          | 3134284566  |                       | Gisela Buitrago<br>Garcia           |    |
| 16  |                                  |            |       |         |          |                                  |                     |          |             |                       |                                     |    |
| 17  |                                  |            |       |         |          |                                  |                     |          |             |                       |                                     |    |
| 18  |                                  |            |       |         |          |                                  |                     |          |             |                       |                                     |    |
| 19  |                                  |            |       |         |          |                                  |                     |          |             |                       |                                     |    |
| 20  |                                  |            |       |         |          |                                  |                     |          |             |                       |                                     |    |

Antes de imprimir este documento, piense en el medio ambiente!

Este documento es una copia impresa de un documento digital. No debe ser utilizado como evidencia legal.

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 8 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 4 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 8:00 A 1:30 y 3:30 p.m. | Fecha: 13-03-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Lugar:                        | UDS DEJANDO HUELLAS 6 COMUNA 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Dependencia que Convoca:      | <b>ElH – GA DH6</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Proceso:                      | <b>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Objetivo:                     | Socializar el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del servicio en la Modalidad Educación Inicial en Hogar <b>DEJANDO HUELLAS 6</b> , con el fin de garantizar la participación activa de las familias y asegurar la mejora continua del servicio. Durante la vigencia del contrato 41002402025 del operador CorMiDi al servicio educación inicial en el hogar 2025. |

#### Agenda:

- ✓ Bienvenida e introducción.
- ✓ Explicación sobre el sistema PQRS.
- ✓ Procedimiento para realizar una PQRS.
- ✓ Canales de comunicación disponibles.
- ✓ Resolución de dudas y preguntas.
- ✓ Compromisos y acuerdos finales.

#### Desarrollo:

La Agente Educativo Junto con la Auxiliar Pedagógica dio un cordial saludo de bienvenida al usuario y padres de familia, preguntándoles el estado de ánimo y salud de cada uno de los presentes. Se realizó una Oración para dar gracias a DIOS por las bendiciones recibidas. Seguidamente se da inició el Saludo con la canción del mes **“CON UNA MANO NOS SALUDAMOS”**. Se realizó el Llamado a Lista, acto que permitirá identificar la asistencia o inasistencia en caso que se presente, la agente educativa o auxiliar pedagógica llamará para

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 8 |

conocer por qué de la inasistencia y así realizar la novedad.

Se da apertura a la reunión con una bienvenida a las familias asistentes, explicando la importancia del encuentro y el objetivo de la Socialización en el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (**PQRS**) del servicio en la Modalidad Familiar en el Hogar – FAMMI del ICBF, con el fin de garantizar la participación activa de las familias y asegurar la mejora continua del servicio. Durante la vigencia del contrato 41002402025 del operador CorMiDi al servicio educación inicial en el hogar 2025. Se resalta el derecho de los beneficiarios a expresar sus inquietudes y contribuir a la mejora del servicio. Seguidamente se da la explicación sobre el sistema PQRS. Se define qué es una Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia (PQRS):

 **PETICIÓN:** Solicitud de información o acceso a un servicio.

 **QUEJA:** Manifestación de inconformidad por la atención o servicio recibido.

 **RECLAMO:** Exigencia de cumplimiento de derechos o compromisos.

 **SUGERENCIA:** Propuesta de mejora en la prestación del servicio.

Es de anotar que este Procedimiento nos sirve para realizar una PQRS teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Identificación del tipo de solicitud.
2. Presentación de la PQRS a través de los canales establecidos.
3. Recepción y asignación del caso a la entidad responsable.
4. Análisis, respuesta y seguimiento del caso.

es de aclarar que los Canales de comunicación disponibles siempre estarán prestos a atender a la comunidad: como lo es la Línea telefónica del ICBF, las Oficinas físicas de atención, el Correo electrónico institucional. Y también se realizan una serie de Encuestas y reuniones de socialización. Y es muy importante también El Buzón de sugerencias en los puntos de atención.

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

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

## PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN

F9.P1.MI

31/05/2024

## FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

Versión 10

Página 3 de 8

Para finalizar Se refuerza la importancia de utilizar el sistema PQRS de manera efectiva para garantizar un mejor servicio y fortalecer la comunicación entre las familias y el programa. Debido a que Una vez dada solución a la queja interpuesta por el usuario, se dará respuesta por escrito.

**INSTRUMENTOS PARA RECEPCION TRÁMITE Y RESPUESTA A PQRSF DE LOS USUARIOS. RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.**

## 1. Formato de recepción de PQRFS –



**COMUNIDAD DE GARZÓN**  
TEL. 591210224-2



**FORMATO PARA EMITIR PQRS**

Recuerda: Es muy importante la honestidad, y transparencia de su Petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

UNIDAD A LA QUE PERTENECE EL USUARIO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

Por favor marque con una X según corresponda.

| QUEJA                                                       | SUGERENCIA | PETICIÓN | RECLAMO |  | FELICITACIÓN |  |
|-------------------------------------------------------------|------------|----------|---------|--|--------------|--|
| DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS: _____<br>_____<br>_____<br>_____ |            |          |         |  |              |  |

## 2. Acta para apertura de buzón de sugerencia –

[illegible]

|                                                                                       |                                    |         |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------|---------------|
|  | PROCESSO                           | FLY-FIN | 2020/010      |
|                                                                                       | RELACIONION O. C. DE LICENCIAMENTO |         |               |
| RESOLUÇÃO Nº 001 DE LICENCIAMENTO                                                     |                                    | Item 01 | Página 1 de 1 |

**EXEMPLO:**

|                    |                |                 |             |
|--------------------|----------------|-----------------|-------------|
| <b>RELACIONION</b> | <b>FLY-FIN</b> | <b>2020/010</b> |             |
| <b>ACTA Nº</b>     | <b>00</b>      | <b>000</b>      | <b>0000</b> |
| <b>CATEGORIA</b>   |                |                 |             |
| <b>INFORME</b>     |                |                 |             |

**REVISÃO 1**

**REVISÃO 2**

**PROPOSTORES**

| NOME | ENDREÇO | EXERCICIO | PRIME |
|------|---------|-----------|-------|
|      |         |           |       |
|      |         |           |       |
|      |         |           |       |
|      |         |           |       |
|      |         |           |       |

3. Buzón de sugerencias, ubicado en el sitio establecido.

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 8 |

| Compromisos / tareas                                                         | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol |         | Fechas                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Las familias se comprometen a utilizar adecuadamente los canales de PQRS.    | Usuarios y acudientes                |         | Próximo encuentro<br>13/03/25                                                         |
| La entidad asegurará la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas.      | Usuarios y acudientes                |         | Durante el contrato                                                                   |
| Se programarán reuniones periódicas para evaluar las mejoras en el servicio. | TALENTO HUMANO                       |         | Durante el contrato                                                                   |
| FIRMA ASISTENTES                                                             |                                      |         |                                                                                       |
| Nombre                                                                       | Cargo o rol / Dependencia            | Entidad | Firma                                                                                 |
| LEIDY VANESSA CARDOZO PACHECO                                                | Agente educativa                     | CORMIDI |  |
| NANCY GONZALEZ                                                               | Auxiliar pedagógica                  | CORMIDI |  |
|                                                                              |                                      |         |                                                                                       |
|                                                                              |                                      |         |                                                                                       |
|                                                                              |                                      |         |                                                                                       |
|                                                                              |                                      |         |                                                                                       |
|                                                                              |                                      |         |                                                                                       |
| Próxima reunión                                                              | Fecha                                | Hora    | Lugar                                                                                 |
|                                                                              |                                      |         |                                                                                       |
| Colaborador que elabora el acta:                                             | AGENTE EDUCATIVA                     |         |                                                                                       |

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

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



PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN

FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 5 de 8

## REGISTRO DE ASISTENCIA.

| PROCESO<br>MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA  |                              |          |       |         |          |                            |                     |          |            | PÁGINA 5 DE 8                   |                |    |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------|-------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|------------|---------------------------------|----------------|----|
| ACTIVIDAD: <u>Socialización PPRS</u>                             |                              |          |       |         |          |                            |                     |          |            | FECHA: <u>13/Marzo/2025</u>     |                |    |
| HORA INICIAL: <u>8:00 AM</u> HORA FINAL: <u>5:00 PM</u>          |                              |          |       |         |          |                            |                     |          |            | LUGAR: <u>Auditorio Galindo</u> |                |    |
| DEPENDENCIA LIDER: <u>Corporación Ministro de Dios de Garzón</u> |                              |          |       |         |          |                            |                     |          |            |                                 |                |    |
| Nº                                                               | NOMBRES Y APELLIDOS          | CÉDULA   | CARGO | ESTADO  | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO              | FIRMAS         |    |
|                                                                  |                              |          |       |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |            |                                 | AS             | PS |
| 1                                                                | Mixson Daniel S. Galindo     | 10257700 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3124432570 |                                 | Mixson         |    |
| 2                                                                | Ledy Pachano Gato            | 10527600 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3142769691 |                                 | Ledy Pachano   |    |
| 3                                                                | Emely Andrea Gonzalez        | 5870571  | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 31351346   |                                 | Emely Gonzalez |    |
| 4                                                                | Lizeth Yaldin Rina           | 10555555 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3214143081 |                                 | Lizeth P.      |    |
| 5                                                                | Yurani R. Aguado Vera        | 10527863 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3210442358 |                                 | Yurani A.V.    |    |
| 6                                                                | Daily J. Yaima Marin         | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3214013500 |                                 | Daily J. Y.H.  |    |
| 7                                                                | Ledy Johanna Galis P.        | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 322762272  |                                 | Ledy Johanna   |    |
| 8                                                                | Dora Fernanda Arandura       | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 315081520  |                                 | Dora F.        |    |
| 9                                                                | Aracely Lozada Cordero       | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3229829166 |                                 | Aracely        |    |
| 10                                                               | Ana Carolina Lopez           | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3229715172 |                                 | Ana Carolina   |    |
| 11                                                               | Laura Sofia Mudeza Gutierrez | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3229412073 |                                 | Laura Sofia    |    |
| 12                                                               | Isabel Cedeño Z.             | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3212808510 |                                 | Isabel C Z.    |    |
| 13                                                               | Jovany Manuel Alfaro         | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3108040957 |                                 | Jovany M.      |    |
| 14                                                               | Yanis Gulu Gulu              | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3115415323 |                                 | Yanis G.       |    |
| 15                                                               | Rosancia Lozada R.           | 11491964 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3121142640 |                                 | Rosancia R.    |    |
| 16                                                               | Iravis Tatiana Agila         | 11602734 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3146803774 |                                 | Iravis T.      |    |
| 17                                                               | Ada Yessenia Lobo            | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3127733066 |                                 | Ada Y.         |    |
| 18                                                               | Karel Viviana Martinez       | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3177695672 |                                 | Karel V.       |    |
| 19                                                               | Rebeca Fernanda Olaver       | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3208701469 |                                 | Rebeca F.      |    |
| 20                                                               | Karla Meliza Prieto          | 10527462 | Mama  | COMUNIC | MULA     | NEIVA                      |                     |          | 3500766022 |                                 | Karla M.       |    |

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

UNA COPIA IMPRIMIDA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA.

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

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

|                                                                                                                |                                                                                             |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                             | Versión 10 | Página 6 de 8 |

|                                                                                                                |                                                                 |                                 |                                                                    |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | PROCESO<br>MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA |                                 | F9.P1.MI<br>Versión 10<br>Clasificación de la información: Pública |  |
|                                                                                                                | ACTIVIDAD: <u>Socialización PQRS</u>                            |                                 | FECHA: <u>13/ Marzo/ 2025</u>                                      |  |
|                                                                                                                | HORA INICIAL: <u>8:00 AM</u>                                    |                                 | HORA FINAL: <u>5:00 pm.</u>                                        |  |
| DEPENDENCIA LIDER: <u>Corporación Minuto de Dios de Garzón.</u>                                                |                                                                 | LUGAR: <u>Auditorio Galindo</u> |                                                                    |  |

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS         | CÉDULA     | CARGO | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO DINAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO           | FIRMA                       |    |
|-----|-----------------------------|------------|-------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|------------|------------------------------|-----------------------------|----|
|     |                             |            |       |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |            |                              | AM                          | PM |
| 21  | Elisa Juliana Carvajal P.O. | 115941374  |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 3144223191 | Nuliamcarvajal@gmail.com     | Elisa P.O.                  |    |
| 22  | Nicol Villavicencio Merced  | 107650734  |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 3135061462 | NicolMerced@gmail.com        | Nicol Merced                |    |
| 23  | Milena Puentes G.           | 107523049  |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 3049720    | Milena Puentes               | Milena P.G.                 |    |
| 24  | Ledy Martinez               | 104514000  |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 3143643045 | Ledy Martinez                | Ledy M.                     |    |
| 25  | Norma Carolina Zúñiga       | 1114921036 |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 310450813  | adrianasabido                |                             |    |
| 26  | Maria Rocio Ambalado        | 10382822   |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 3027702    | rosalindamiranda             | Maria Rocio A. Rocio        |    |
| 27  | Fernanda Catalina Lozano    | 1070414000 |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 31252000   |                              | Fernanda Lozano             |    |
| 28  | Yany Tatiana Garcia         | 1003474982 |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 313007724  |                              | Yany Garcia                 |    |
| 29  | Ledy Lorena Zúñiga          | 710897021  |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 320440000  |                              | Ledy Lorena                 |    |
| 30  | Elisaveth M. de los Angeles | 1031819551 |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 314625341  |                              | Elisaveth M. de los Angeles |    |
| 31  | Danna Valentina Cortez B.   | 1068927155 |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 3204425363 |                              | Danna Cortez                |    |
| 32  | Milde Trujillo R.           | 1055791233 |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 318451626  |                              | Milde Trujillo              |    |
| 33  | Wendy Alvarado              | 105246034  |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 314701436  |                              | Wendy Alvarado              |    |
| 34  | Natalia Perez Lozano        | 100380083  |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 310450813  | NataliaPerezLozano@gmail.com | Natalia                     |    |
| 35  | Yoly Andrea Osorio          | 1003829004 |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 31252000   |                              | Yoly Osorio                 |    |
| 36  | Wendy Catalina O. C.        | 1075791320 |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 3134492023 |                              | Wendy Osorio                |    |
| 37  | Emily Celeste               | 107539274  |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 3137654008 |                              | Emily                       |    |
| 38  | Angie Paola Ramos Gomez     | 10530040   |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 31223475   | Angie.Paola.Ramos@gmail.com  | Angie Paola                 |    |
| 39  | Angy Tatiana Espinoza       | 1003475795 |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 310450813  | angy.tatiana.2530@gmail.com  | Angy Tatiana                |    |
| 40  | Sofia Olaya                 | 100347503  |       | CORMIDI | HUILA    | NEVA                       |                     |          | 31191260   | SofiaOlaya@gmail.com         | Sofia                       |    |

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

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

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

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



PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN

FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 7 de 8

| PROCESO<br>MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ |                          |           |        |              |          |                               |                    |            |           | F9.P1.MI                 |       | 31/05/2024            |  |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|--------|--------------|----------|-------------------------------|--------------------|------------|-----------|--------------------------|-------|-----------------------|--|
| ACTIVIDAD: Socialización PGRS                                      |                          |           |        |              |          |                               |                    |            |           | FECHA: 13/Marzo/2025     |       | Página 7 de 8         |  |
| HORA INICIAL: 5:00 Am                                              |                          |           |        |              |          |                               |                    |            |           | HORA FINAL: 5:00 Pm      |       | LUGAR: 2do AO Centro  |  |
| DEPENDENCIA LIDER: Corporación Municipal de Desarrollo             |                          |           |        |              |          |                               |                    |            |           |                          |       |                       |  |
| No.                                                                | NOMBRES Y APELLIDOS      | CEDULA    | CARGO  | ENTIDAD      | REGIONAL | CENTRO ZONAL S<br>DEPENDENCIA | TIPO DE INNOVACIÓN |            | TELÉFONO  | CORREO ELECTRONICO       | Firma |                       |  |
|                                                                    |                          |           |        |              |          |                               | PLANTA             | CONTINENTE |           |                          | AM    | PM                    |  |
| 41                                                                 | Bibiana Vargas           | 107276158 | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 322249734 | Bibiana Vargas           |       | Bibiana Vargas        |  |
| 42                                                                 | Arubena Duran R.         | 105261041 | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 31497609  | Arubena Duran R.         |       | Arubena Duran R.      |  |
| 43                                                                 | María ferni Vaneza C.    | 36302276  | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 305904502 | María ferni Vaneza C.    |       | María ferni Vaneza C. |  |
| 44                                                                 | Elena Marcela losada     | 108491028 | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 321662584 | Elena Marcela losada     |       | Elena M.L.            |  |
| 45                                                                 | Laura Sofía Martínez     | 10165550  | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 322941263 | Laura Sofía Martínez     |       | Laura Sofía Martínez  |  |
| 46                                                                 | Laura Sofía Martínez     | 10165550  | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 311520318 | Laura Sofía Martínez     |       | Laura Sofía Martínez  |  |
| 47                                                                 | Indy Andrea González     | 5570534   | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 32313316  | Indy Andrea González     |       | Indy González         |  |
| 48                                                                 | Luz Marina Padeco        | 3181052   | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 308211233 | Luz Marina Padeco        |       | Luz Marina P.         |  |
| 49                                                                 | Alexis Damaris Gutiérrez | 10751143  | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 316384382 | Alexis Damaris Gutiérrez |       | Alexis D. Gutierrez   |  |
| 50                                                                 | Claudia Milera Lopez     | 105210138 | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 314083103 | Claudia Milera Lopez     |       | Claudia M. Lopez      |  |
| 51                                                                 | DELY JOHANNA YAMA        | 105234671 | Asesor | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            | 314621853 | DELY JOHANNA YAMA        |       | DELY JOHANNA YAMA     |  |
| 52                                                                 |                          |           |        | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            |           |                          |       |                       |  |
| 53                                                                 |                          |           |        | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            |           |                          |       |                       |  |
| 54                                                                 |                          |           |        | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            |           |                          |       |                       |  |
| 55                                                                 |                          |           |        | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            |           |                          |       |                       |  |
| 56                                                                 |                          |           |        | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            |           |                          |       |                       |  |
| 57                                                                 |                          |           |        | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            |           |                          |       |                       |  |
| 58                                                                 |                          |           |        | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            |           |                          |       |                       |  |
| 59                                                                 |                          |           |        | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            |           |                          |       |                       |  |
| 60                                                                 |                          |           |        | COMUNICACIÓN | MUJER    | NEIVA                         |                    |            |           |                          |       |                       |  |

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

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

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

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

|                                                                                   |                                                                                                                            |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <p align="center"><b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b></p> <p align="center"><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b></p> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                                                            | Versión 10 | Página 8 de 8 |

## EVIDENCIA FOTOGRAFICA.



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

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

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 4 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 8:00am                | Fecha: 13/03/2025                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lugar:                      | Calle 18 con carrera 50 Parque metropolitano barrio Víctor Félix – GA Construyendo futuro con amor 2                                                                                                                                                            |
| Dependencia que Convoca:    | Componente Administrativo y de gestión                                                                                                                                                                                                                          |
| Proceso:                    | Promoción y prevención                                                                                                                                                                                                                                          |
| Objetivo:                   | Socializar el protocolo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) con los participantes de la UA1, con el fin de garantizar su correcta aplicación y promover la participación de los diferentes actores en la mejora del programa. |

### Agenda:

- ✓ Bienvenida e introducción.
- ✓ Explicación sobre el sistema PQRS.
- ✓ Procedimiento para realizar una PQRS.
- ✓ Canales de comunicación disponibles.
- ✓ Compromisos y acuerdos finales.

Siendo las 8:30 am del día jueves 13 de marzo del presente año, se lleva a cabo la socialización del protocolo de PQRSF, este siendo socializados a los participantes del encuentro de la UA 1 del grupo de atención construyendo futuros con amor 2.

Inicialmente se informa que dicho protocolo tiene el propósito de fortalecer la comunicación, garantizando un canal efectivo de participación y mejora continua.

A continuación, se da paso a la explicación de los conceptos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, partiendo de la actividad, cómo me comunico yo

- **Procedimiento para la Radicación de PQRSF:** Canales de recepción (presencial, digital, buzón físico, entre otros) y pasos a seguir.
- **Tiempos de Respuesta y Seguimiento:** Plazos establecidos para la atención de cada tipo de solicitud y mecanismos de seguimiento.
- **Roles y Responsabilidades:** Funciones de los encargados de gestionar las PQRSF dentro de la institución.
- **Casos de Ejemplo y Resolución de Dudas:** Presentación de casos prácticos y espacio para preguntas de los asistentes.

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 4 |

Es de anotar que este Procedimiento nos sirve para realizar una PQRS teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Identificación del tipo de solicitud.
2. Presentación de la PQRS a través de los canales establecidos.
3. Recepción y asignación del caso a la entidad responsable.
4. Análisis, respuesta y seguimiento del caso

#### CONCLUSIONES Y COMPROMISOS:

- Se acordó reforzar la difusión del protocolo a través de carteleras.
- Se estableció un punto de contacto específico para la gestión de PQRSF.
- Se invitó a todos los participantes a hacer uso del mecanismo de PQRSF de manera responsable y constructiva clara y respetuosa para una gestión adecuada.

#### FIRMA DE ASISTENTES:

| Compromisos / tareas                                | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol | Fechas                     |       |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------|
| Entregar la documentación completa de los usuarios. | Usuarios y acudientes                | Próximo encuentro 20/03/25 |       |
| Seguir los canales de comunicación                  | Usuarios y acudientes                | Durante el contrato        |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
| FIRMA ASISTENTES                                    |                                      |                            |       |
| Nombre                                              | Cargo o rol / Dependencia            | Entidad                    | Firma |
| Stephania Sanchez Carvajal                          | Agente educativa                     | CORMIDI                    |       |
| Irma Muñoz                                          | Auxiliar pedagógica                  | CORMIDI                    |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |

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

|                                                                                                         |                                                                                             |            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                         |                                                                                             | Versión 10 | Página 3 de 4 |

|                                  |                  |      |       |
|----------------------------------|------------------|------|-------|
| Próxima reunión                  | Fecha            | Hora | Lugar |
|                                  | 20/03/25         |      |       |
| Colaborador que elabora el acta: | AGENTE EDUCATIVA |      |       |

| PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN                                |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            | F9.P1.MI             |                      | 31/05/2024                                   |  |
|------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|-------|---------|----------|-----------------------------|--------------------|--|------------|----------------------|----------------------|----------------------------------------------|--|
| FORMATO LISTADO DE ASISTENTES                              |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            | Versión 10           |                      | Página 3 de 4                                |  |
| ACTIVIDAD: Encuentro Grupal UA1-Socialización de Políticas |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            | FECHA: 13-03-25      |                      | LUGAR: Parque Metropolitano Burio las Palmas |  |
| HORA INICIAL: 8:00 am                                      |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            | HORA FINAL: 10:00 am |                      |                                              |  |
| DEPENDENCIA LIDER: Carmidi                                 |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            |                      |                      |                                              |  |
| Nº                                                         | NOMBRES Y APELLIDOS     | CÉDULA     | CARGO | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO DONDE SE DEPENDENCIA | TIPO DE TITULACIÓN |  | TELÉFONO   | COMO ES EL CONTACTO  | FIRMA                |                                              |  |
| 1                                                          | Stepany Lizeth Beina    | 1075302    | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3213633792 |                      | Stepany B.           |                                              |  |
| 2                                                          | Yani Fernando Ceballos  | 1075404    | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3160549167 |                      | Yani Fernando        |                                              |  |
| 3                                                          | Thaika Stephanie Chaves | 1075707    | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3729550430 |                      | Thaika               |                                              |  |
| 4                                                          | Nicol Dabán Medina      | 1075708    | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3219849078 |                      | Nicol Medina         |                                              |  |
| 5                                                          | Dary Yohana Joven P.    | 1075287139 | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3134385367 |                      | Dary Yohana Joven P. |                                              |  |
| 6                                                          | Martori Oviedo          | 7076256302 | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3216885778 |                      | Martori Oviedo       |                                              |  |
| 7                                                          | Geraldina Espinosa A.   | 1003821914 | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3225318496 |                      | Geraldina            |                                              |  |
| 8                                                          | Valentinacacacho        | 107772146  | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3197077800 |                      | Valentina            |                                              |  |
| 9                                                          | Deyanira Caraccho       | 26477774   | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3197077800 |                      | Deyanira             |                                              |  |
| 10                                                         | Alexandra Manchola      |            | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3          |                      | Alexandra            |                                              |  |
| 11                                                         | Camila Campos N         | 100401302  | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3155646006 |                      | Camila C.M.          |                                              |  |
| 12                                                         | Yibelly Hader           | 1116413285 | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3202324100 |                      | Yibelly H            |                                              |  |
| 13                                                         | Hadine suarez gale      | 103100000  | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 1081470262 |                      | Hadine suarez        |                                              |  |
| 14                                                         | Kely F                  | 123282900  | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3168801002 |                      | Kely F.              |                                              |  |
| 15                                                         | Judy Hader              | 1025300102 | U     | Carmidi |          | Neiva                       |                    |  | 3142413223 |                      | Judy Hader           |                                              |  |
| 16                                                         |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            |                      |                      |                                              |  |
| 17                                                         |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            |                      |                      |                                              |  |
| 18                                                         |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            |                      |                      |                                              |  |
| 19                                                         |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            |                      |                      |                                              |  |
| 20                                                         |                         |            |       |         |          |                             |                    |  |            |                      |                      |                                              |  |



|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 4 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 10:00am               | Fecha: 13/03/2025                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Lugar:                      | Calle 18 con carrera 50 Parque metropolitano, barrio Víctor Félix – GA Construyendo futuro con amor 2                                                                                                                                                             |
| Dependencia que Convoca:    | COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN                                                                                                                                                                                                                            |
| Proceso:                    | PROMOCION Y PREVENCIÓN                                                                                                                                                                                                                                            |
| Objetivo:                   | Socializar el protocolo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) con los participantes de la UA 3 , con el fin de garantizar su correcta aplicación y promover la participación de los diferentes actores en la mejora del programa. |

#### Agenda:

- ✓ Bienvenida e introducción.
- ✓ Explicación sobre el sistema PQRS.
- ✓ Procedimiento para realizar una PQRS.
- ✓ Canales de comunicación disponibles.
- ✓ Compromisos y acuerdos finales.

Siendo las 4:00 pm del día jueves 13 de marzo del presente año, se lleva a cabo la socialización del protocolo de PQRSF, este siendo socializados a los participantes del encuentro de la UA 3 del grupo de atención construyendo futuros con amor 2.

Inicialmente se informa que dicho protocolo tiene el propósito de fortalecer la comunicación, garantizando un canal efectivo de participación y mejora continua.

A continuación, se da paso a la explicación de los conceptos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, partiendo de la actividad, cómo me comunico yo

- **Procedimiento para la Radicación de PQRSF:** Canales de recepción (presencial, digital, buzón físico, entre otros) y pasos a seguir.
- **Tiempos de Respuesta y Seguimiento:** Plazos establecidos para la atención de cada tipo de solicitud y mecanismos de seguimiento.
- **Roles y Responsabilidades:** Funciones de los encargados de gestionar las PQRSF dentro de la institución.
- **Casos de Ejemplo y Resolución de Dudas:** Presentación de casos prácticos y espacio para preguntas de los asistentes.

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 4 |

Es de anotar que este Procedimiento nos sirve para realizar una PQRS teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Identificación del tipo de solicitud.
2. Presentación de la PQRS a través de los canales establecidos.
3. Recepción y asignación del caso a la entidad responsable.
4. Análisis, respuesta y seguimiento del caso

#### CONCLUSIONES Y COMPROMISOS:

- Se acordó reforzar la difusión del protocolo a través de carteleras.
- Se estableció un punto de contacto específico para la gestión de PQRSF.
- Se invitó a todos los participantes a hacer uso del mecanismo de PQRSF de manera responsable y constructiva clara y respetuosa para una gestión adecuada.

#### FIRMA DE ASISTENTES:

| Compromisos / tareas                                | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol | Fechas                     |       |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------|
| Entregar la documentación completa de los usuarios. | Usuarios y acudientes                | Próximo encuentro 20/03/25 |       |
| Seguir los canales de comunicación                  | Usuarios y acudientes                | Durante el contrato        |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
| FIRMA ASISTENTES                                    |                                      |                            |       |
| Nombre                                              | Cargo o rol / Dependencia            | Entidad                    | Firma |
| Stephania Sanchez Carvajal                          | Agente educativa                     | CORMIDI                    |       |
| Irma muñoz                                          | Auxiliar pedagógica                  | CORMIDI                    |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |

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

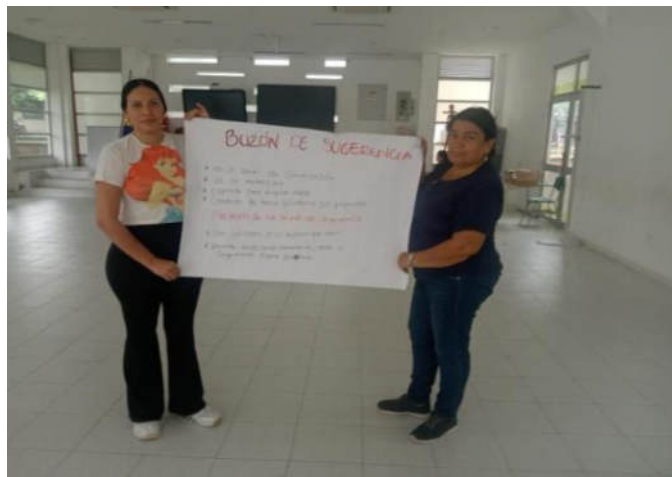
|                                                                                                         |                                        |            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------|---------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                         |                                        | Versión 10 | Página 3 de 4 |

|                                  |                  |      |       |
|----------------------------------|------------------|------|-------|
| Próxima reunión                  | Fecha            | Hora | Lugar |
|                                  | 20/03/25         |      |       |
| Colaborador que elabora el acta: | AGENTE EDUCATIVA |      |       |

| PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            | F9.P1.MI           |      | 31/05/2024     |  |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|-------------|---------|----------|----------------------------|--------------------|----------|------------|--------------------|------|----------------|--|
| ACTIVIDAD: Encuentro Grupal UAS- Socialización Poliza        |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            | Versión 10         |      | Página 1 de 1  |  |
| HORA INICIAL: 9:00 PM                                        |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            | Versión 10         |      | Página 1 de 1  |  |
| HORA FINAL: 4:00 PM                                          |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            | Versión 10         |      | Página 1 de 1  |  |
| DEPENDENCIA LIDER: Carmidi                                   |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            | Versión 10         |      | Página 1 de 1  |  |
| FECHA: 13 de Marzo 2025                                      |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            | Versión 10         |      | Página 1 de 1  |  |
| LUGAR: Parque Metropolitano - Palmas                         |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            | Versión 10         |      | Página 1 de 1  |  |
| No.                                                          | NOMBRES Y APELLIDOS  | CEDULA    | CARGO       | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE INNOVACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO | FINA |                |  |
|                                                              |                      |           |             |         |          |                            | PLANEA             | CONTRATO |            |                    | AM   | PM             |  |
| 1                                                            | Edith Leguizamo      |           | Asesor      | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3213426133 |                    |      | Edith Leg.     |  |
| 2                                                            | Edith Leguizamo      |           | A. Usuarios | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3214211126 |                    |      | Edith Leg.     |  |
| 3                                                            | Valentina Quiñ López | 103510078 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 324330006  |                    |      | Valentina Quiñ |  |
| 4                                                            | Luz Oneida G.        | 111857180 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 312357885  |                    |      | Luz Oneida     |  |
| 5                                                            | Ange Lorena Las H.   | 103048135 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3125893510 |                    |      | Ange Lorena    |  |
| 6                                                            | Hortensia Quiñ C.    | 103523001 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 321280598  |                    |      | Hortensia Quiñ |  |
| 7                                                            | Yelva M. H.          | 203811106 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3143176941 |                    |      | Yelva M. H.    |  |
| 8                                                            | Jardi Javier Cardoso | 101516591 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3115253147 |                    |      | Jardi Javier   |  |
| 9                                                            | Dayanira Camacho     | 26433794  | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3197077800 |                    |      | Dayanira C.    |  |
| 10                                                           | Dayanira Camacho     | 26433794  | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3197077800 |                    |      | Dayanira C.    |  |
| 11                                                           | Valentina Camacho    | 103523001 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3103033112 |                    |      | Valentina C.   |  |
| 12                                                           | Yudi Trujillo        | 26433794  | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3764116315 |                    |      | Yudi Trujillo  |  |
| 13                                                           | Almendra Caguita C.  | 103523001 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 322820408  |                    |      | Almendra C.    |  |
| 14                                                           | Silvia Dávila E.     | 103523001 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3143322447 |                    |      | Silvia D.      |  |
| 15                                                           | Helena Medina R.     | 103523001 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 3117401372 |                    |      | Helena M.      |  |
| 16                                                           | Nelly Jimena Vargas  | 103523001 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          | 312491312  |                    |      | Nelly Jimena   |  |
| 17                                                           | Shirley García F.    | 103523001 | Usuario     | Carmidi | Huila    | Neiva                      |                    |          |            |                    |      | Shirley G.     |  |
| 18                                                           |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            |                    |      |                |  |
| 19                                                           |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            |                    |      |                |  |
| 20                                                           |                      |           |             |         |          |                            |                    |          |            |                    |      |                |  |

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

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 4 |



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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 4 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 10:00am               | Fecha: 13/03/2025                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Lugar:                      | Calle 18 con carrera 50 Parque metropolitano barrio Víctor Félix – GA Construyendo futuro con amor 2                                                                                                                                                              |
| Dependencia que Convoca:    | Componente administrativo y de gestión                                                                                                                                                                                                                            |
| Proceso:                    | Promoción y prevención                                                                                                                                                                                                                                            |
| Objetivo:                   | Socializar el protocolo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) con los participantes de la UA 2 , con el fin de garantizar su correcta aplicación y promover la participación de los diferentes actores en la mejora del programa. |

### Agenda:

- ✓ Bienvenida e introducción.
- ✓ Explicación sobre el sistema PQRS.
- ✓ Procedimiento para realizar una PQRS.
- ✓ Canales de comunicación disponibles.
- ✓ Compromisos y acuerdos finales.

Siendo las 10:00 pm del día jueves 13 de marzo del presente año, se lleva a cabo la socialización del protocolo de PQRSF, este siendo socializados a los participantes del encuentro de la UA 2 del grupo de atención construyendo futuros con amor 2.

Inicialmente se informa que dicho protocolo tiene el propósito de fortalecer la comunicación, garantizando un canal efectivo de participación y mejora continua.

A continuación, se da paso a la explicación de los conceptos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, partiendo de la actividad, cómo me comunico yo

- **Procedimiento para la Radicación de PQRSF:** Canales de recepción (presencial, digital, buzón físico, entre otros) y pasos a seguir.
- **Tiempos de Respuesta y Seguimiento:** Plazos establecidos para la atención de cada tipo de solicitud y mecanismos de seguimiento.
- **Roles y Responsabilidades:** Funciones de los encargados de gestionar las PQRSF dentro de la institución.
- **Casos de Ejemplo y Resolución de Dudas:** Presentación de casos prácticos y espacio para preguntas de los asistentes.

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 4 |

Es de anotar que este Procedimiento nos sirve para realizar una PQRS teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Identificación del tipo de solicitud.
2. Presentación de la PQRS a través de los canales establecidos.
3. Recepción y asignación del caso a la entidad responsable.
4. Análisis, respuesta y seguimiento del caso

#### CONCLUSIONES Y COMPROMISOS:

- Se acordó reforzar la difusión del protocolo a través de carteleras.
- Se estableció un punto de contacto específico para la gestión de PQRSF.
- Se invitó a todos los participantes a hacer uso del mecanismo de PQRSF de manera responsable y constructiva clara y respetuosa para una gestión adecuada.

#### FIRMA DE ASISTENTES:

| Compromisos / tareas                                | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol | Fechas                     |       |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------|
| Entregar la documentación completa de los usuarios. | Usuarios y acudientes                | Próximo encuentro 20/03/25 |       |
| Seguir los canales de comunicación                  | Usuarios y acudientes                | Durante el contrato        |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
| FIRMA ASISTENTES                                    |                                      |                            |       |
| Nombre                                              | Cargo o rol / Dependencia            | Entidad                    | Firma |
| Stephania Sanchez Carvajal                          | Agente educativa                     | CORMIDI                    |       |
| Irma Muñoz                                          | Auxiliar pedagógica                  | CORMIDI                    |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |
|                                                     |                                      |                            |       |

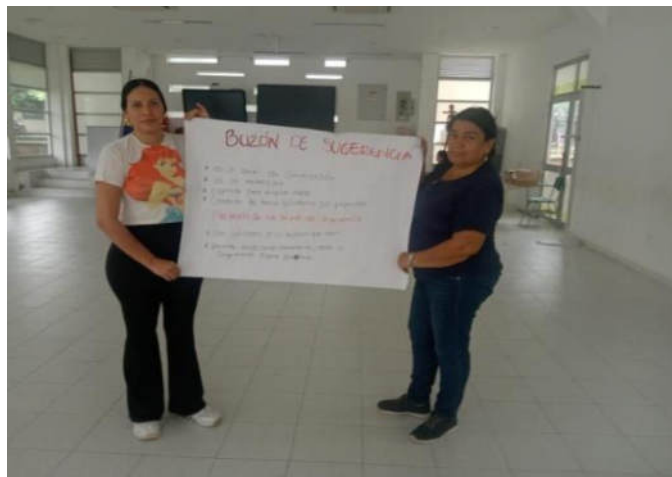
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 4 |

|                                  |                  |      |       |
|----------------------------------|------------------|------|-------|
| Próxima reunión                  | Fecha            | Hora | Lugar |
|                                  | 20/03/25         |      |       |
| Colaborador que elabora el acta: | AGENTE EDUCATIVA |      |       |

| PROCESO<br>MEJORA E INNOVACIÓN<br>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ |                         |          |          |         |          |                            |                     |            |                    | FECHA         | VERSIÓN |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|----------|---------|----------|----------------------------|---------------------|------------|--------------------|---------------|---------|
| ACTIVIDAD: Encuentro Grupal UAS- Socialización Poliza              |                         |          |          |         |          |                            |                     |            |                    | FECHA         | VERSIÓN |
| HORA INICIAL: 9:00 PM                                              |                         |          |          |         |          |                            |                     |            |                    | FECHA         | VERSIÓN |
| HORA FINAL: 4:00 PM                                                |                         |          |          |         |          |                            |                     |            |                    | FECHA         | VERSIÓN |
| DEPENDENCIA LIDER: Comisid                                         |                         |          |          |         |          |                            |                     |            |                    | FECHA         | VERSIÓN |
| LUGAR: Parque Metropolitano-Palmas                                 |                         |          |          |         |          |                            |                     |            |                    | FECHA         | VERSIÓN |
| Nº                                                                 | NOMBRES Y APELLIDOS     | CÉDULA   | CARGO    | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA         |         |
| 1                                                                  | Edith Lequizarria       |          | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3213426133 |                    | Edith Leq.    |         |
| 2                                                                  | Edith Lequizarria       |          | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3213426133 |                    | Edith Leq.    |         |
| 3                                                                  | Valentina Quiro Lopez   | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 324330006  |                    | Valentina Qui |         |
| 4                                                                  | Luz Onaida G            | 11487170 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 312357885  |                    | Luz Onaida    |         |
| 5                                                                  | Anne Lorena Paz H.      | 10309813 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3125893510 |                    | Anne Lorena   |         |
| 6                                                                  | María Osvaldo C.        | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 321280598  |                    | María Osvaldo |         |
| 7                                                                  | Helia H                 | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3143776244 |                    | Helia H       |         |
| 8                                                                  | Jardi Iovar Cardoso     | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3115253147 |                    | Jardi Iovar   |         |
| 9                                                                  | Deyanira Camacho        | 26433774 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3197077800 |                    | Deyanira C.   |         |
| 10                                                                 | Deyanira Camacho        | 26433774 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3197077800 |                    | Deyanira C.   |         |
| 11                                                                 | Valentina Camacho       | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3103033172 |                    | Valentina C.  |         |
| 12                                                                 | Yudis Fortnel           | 26433774 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3764116315 |                    | Yudis Fortnel |         |
| 13                                                                 | Almira Castiblanco      | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 322807048  |                    | Almira C.     |         |
| 14                                                                 | Silvia Danyla E.        | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 3143322447 |                    | Silvia D.     |         |
| 15                                                                 | Helia H                 | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 317401377  |                    | Helia H       |         |
| 16                                                                 | Nelly Ximenes Angles    | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     | 31741312   |                    | Nelly Ximenes |         |
| 17                                                                 | Shirley García Fábregas | 10357008 | Abusaria | Comisid | Huila    | Neiva                      |                     |            |                    | Shirley G.    |         |
| 18                                                                 |                         |          |          |         |          |                            |                     |            |                    |               |         |
| 19                                                                 |                         |          |          |         |          |                            |                     |            |                    |               |         |
| 20                                                                 |                         |          |          |         |          |                            |                     |            |                    |               |         |

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 4 |



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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 5 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 1 |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 8:00 am – 10:00 am      | Fecha: 13/03/2025                                                                                                                                                                                                                                    |
| Lugar:                        | CASETA COMUNAL 11 DE NOVIEMBRE: UA_1                                                                                                                                                                                                                 |
| Dependencia que Convoca:      | COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN                                                                                                                                                                                                               |
| Proceso:                      | Promoción y prevención                                                                                                                                                                                                                               |
| Objetivo:                     | Socializar a usuarios y acudientes el protocolo P.Q.R.S.F. que permite cualificar la atención a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones |

#### Agenda:

1. Saludo y agradecimiento por la asistencia.
2. Socialización de los objetivos
3. Dinámica de socialización del protocolo P.Q.R.S.F.
4. Preguntas y respuestas
5. Decisiones
6. Firmas de asistencia y registro fotográfico

#### Desarrollo:

Siendo las 8:00 am se da inicio al encuentro grupal de la UA 1 a cargo de la Agente Educativa María Fernanda Castro y la Auxiliar Pedagógica Dannia Zuleta en representación de la Corporación el Minuto de Dios de Garzón.

1. Inicialmente se comparte a los usuarios y acudientes el objetivo del encuentro orientado a socializar el protocolo P.Q.R.S.F. que permite cualificar la atención a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones, que permitan brindar una atención de calidad y oportuna a los niños, niñas y mujeres gestantes.
2. Seguidamente se socializa a los participantes el protocolo de buzón de sugerencias utilizando como estrategia el juego “**El cubo loco**”, dinámica en la que los participantes destapaban las estrellas puestas en el mural de acuerdo al color que indicaba el cubo, las cuales contenían preguntas que permitieron socializar los siguientes aspectos:

#### SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS P.Q.R.S.F.

PQRSF es la sigla que recoge las 5 expresiones típicas que un usuario hace sobre su percepción del servicio. Corresponde a la abreviatura de petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación.

#### INTENCIONALIDAD DEL PROTOCOLO

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

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

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 5 |

Este manual se elaboró a la luz del Sistema de calidad del ICBF; en él busca garantizar la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el marco de la ejecución del objeto contractual, cuya prestación del servicio de atención al ciudadano debe propender porque se garantice el ejercicio de los derechos y libertades de los niños, niñas y adolescentes establecidos en la Ley 1098 de 2006 y en la Ley 1804 de 2016 de Atención Integral a la Primera Infancia.

### PROCEDIIMIENTO

Definición del proceso de recepción, trámite y respuesta a quejas y reclamos de los clientes de la red de servicios

**DEFINICIÓN:** El proceso de trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Gestión de Calidad por el ICBF, de acuerdo a estándares establecidos en los Manuales Operativos de la Atención Integral a la primera Infancia. Su implementación se realiza en cumplimiento de la Versión vigente.

La Apertura del buzón se realiza mensualmente en los diferentes puntos de encuentro en la zona Urbana y Rural del municipio y una vez se da respuesta, se archiva en una carpeta establecida para tal efecto. Acorde a la situación se realizará seguimiento evaluación a este procedimiento, el cual será un instrumento importante para analizar las causas repetitivas de quejas y agilizará los correctivos necesarios con el propósito de continuar con una excelente prestación de todos los servicios.

En el marco de las acciones del Comité de Control Social, se reciben igualmente PQRFs, a las cuales se les dará trámite inmediato.

### SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Corresponde a las directivas de CorMiDi monitorear la calidad del servicio y la satisfacción del usuario desde un punto de vista técnico, para lo cual evaluará la cobertura, funcionamiento, eficacia de los procesos del trámite de quejas y reclamos, de tal manera que se puedan definir estrategias que garanticen el mejoramiento de la calidad del servicio.

Cuando la queja no es solucionada, es repetitiva y no queda plenamente satisfecha la comunidad, se citará por parte de la Gerencia de la Corporación a los responsables de la Administración del servicio de atención, para que como última instancia resuelvan y tomen los correctivos pertinentes.

Los usuarios podrán comunicarse a la línea telefónica de CorMiDi, cuando lo requieran dentro de los horarios establecidos.

Una vez dada solución a la queja interpuesta por el usuario, se dará respuesta por escrito.

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 5 |

## INSTRUMENTOS PARA RECEPCION TRÁMITE Y RESPUESTA A PQRSF DE LOS USUARIOS

### RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

1. Formato de recepción de PQRSF
2. Acta para apertura de buzón de sugerencia
3. Buzón de sugerencias, ubicado en el sitio establecido.

Preguntas y respuestas:

Seguidamente, se ofrece un espacio para preguntas por parte de las personas que participaron de la socialización mostrando agradecimientos por el apoyo y el trabajo articulado.

En este punto los participantes expresan que la información ha sido clara y de gran utilidad, comprenden la importancia del proceso de recepción de quejas y reclamos como una oportunidad de participación donde se da respuesta a sus inquietudes y se favorece la atención oportuna.

Para finalizar la jornada se hace firmar la asistencia

Siendo las 10:00 am se da por terminado el encuentro grupal, agradeciendo la asistencia y participación.

**Decisiones:** Se hace énfasis a los participantes en el compromiso que tiene Cormidi con el servicio para Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio

**ANEXOS:** Listado de asistencia de los participantes y evidencias fotográficas.

| Compromisos / tareas                                                                                                                                                                                                                           | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol  | Fechas                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| Dar solución a los puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Gestión de Calidad por el ICBF, de acuerdo a estándares establecidos en | Operador<br>Equipo Interdisciplinario | Vigencia del contrato |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 5 |

|                                                                        |                                  |                |                                |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|--------------------------------|
| los Manuales Operativos de la Atención Integral a la Primera Infancia. |                                  |                |                                |
| <b>FIRMA ASISTENTES</b>                                                |                                  |                |                                |
| <b>Nombre</b>                                                          | <b>Cargo o rol / Dependencia</b> | <b>Entidad</b> | <b>Firma</b>                   |
| MARIA FERNANDA CASTRO BARRERA                                          | AGENTE EDUCATIVA                 | CORMIDI        | Maria Fernanda Castro          |
| DANNIA ZULETA                                                          | AUX. PEDAGOGICA                  | CORMIDI        | Dannia Zuleta                  |
| PILAR CLAROS OROZCO                                                    | PROFESIONAL PSICOSOCIAL          | CORMIDI        | Pilar Claros Orozco            |
| <b>Próxima reunión</b>                                                 | <b>Fecha</b>                     | <b>Hora</b>    | <b>Lugar</b>                   |
|                                                                        | 20/03/2025                       | 8.00 AM        | CASETA COMUNAL 11 DE NOVIEMBRE |
| <b>Colaborador que elabora el acta:</b>                                | MARIA FERNANDA CASTRO BARRERA    |                |                                |

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



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

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

|                                                                                                                |                                              |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                | <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>      | Versión 10 | Página 5 de 5 |

LISTADO DE ASISTENCIA



F9.P1.MI

Versión 5

Caudal de información  
 Págs.

31/05/2024

Página 1 de 5

ACTIVIDAD

Socialización Políticas, Protocolo R.E.S.F., identificación riesgos

FECHA

06-03-2025

HORA INICIAL: 8:30 am

HORA FINAL: 10:00 am

DEPENDENCIA LIDER:

CORMIDI

LUGAR

CABETA COMUNAL 11 DE NOVIEMBRE

| Nº | NOMBRES Y APELLIDOS             | CÉDULA     | CARGO | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO DISTRITO O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO           | FIRMAS |                     |
|----|---------------------------------|------------|-------|---------|----------|-------------------------------|---------------------|----------|------------|------------------------------|--------|---------------------|
|    |                                 |            |       |         |          |                               | PLANTA              | CONTRATO |            |                              | AM     | PM                  |
| 1  | KARLA MARCELA MORENO VELAZQUEZ  | 1010075684 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3228829861 |                              |        | Karla Moreno        |
| 2  | MARYI LARISSA LLANOS DOMINGUEZ  | 1075212330 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3138119384 | maryi.llanos@gmail.com       |        | Mary Larissa L.     |
| 3  | ANA ISABELLA CUELLAR REYES      | 1003812500 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3228858489 |                              |        | ana isabella c.     |
| 4  | YESSICA MARCELA TRUJILLO ORTIZ  | 1075258218 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3212848819 | carolina.27@hotmail.com      |        | Yessica M. Trujillo |
| 5  | YULIETH KARINA HEREDIA QUINTERO | 1077725440 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3115266918 |                              |        | Yulieth Karina      |
| 6  | DANIELA MARTINEZ POLANCO        | 1075315855 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3214515438 |                              |        | Daniela Martinez    |
| 7  | MIREYA ORTIZ FACUNDO            | 1006488073 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3138119384 |                              |        | Mireya Ortiz        |
| 8  | ADRIANA OLIVEROS TRUJILLO       | 1075247191 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3214586887 |                              |        | Adriana Oliveros    |
| 9  | KAROL GISELLA MONTENEGRO        | 1075318940 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3229382483 |                              |        | Karol Montenegro    |
| 10 | MARISOL MONTEL                  | 1075272781 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3108858360 | marisol110@gmail.com         |        | Marisol Montel      |
| 11 | NANDY JASBLEIDY AVILES          | 1003965353 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3125449368 |                              |        | JASBLEIDY A         |
| 12 | PATRICIA BONILLA VARGAS         | 1075791038 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3184342831 |                              |        | patricia bonilla    |
| 13 | INGRID YULIETH PENAGOS          | 1078754096 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3180413780 | ingridpenagos@gmail.com      |        | Ingrid Penagos      |
| 14 | SOFIA MORA CAVICHE              | 1077228853 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3228424805 | sofia.mora.c@gmail.com       |        | Sofia Mora C.       |
| 15 | NATY ALEXANDRA GUZMAN           | 1004301086 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3183727905 |                              |        | Naty Guzman         |
| 16 | YENIFER YERALDINE HERNANDEZ     | 1075220262 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3027830550 |                              |        | Yenifer Hernandez   |
| 17 | YURANI BONILLA VARGAS           | 1134054490 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3184982548 |                              |        | Yurani Bonilla      |
| 18 | YADIRA ISABEL MOJICA            | 1078628113 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3236058485 | yadira.mojica@gmail.com      |        | Yadira Mojica       |
| 19 | PAULA ANDREA GARCIA             | 1077720309 | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3232904292 | paulaandrea.garcia@gmail.com |        | Paula Garcia A      |
| 20 | ELIANA CAÑAVERAL                | 36305392   | MADRE | CORMIDI | HUILA    | NEIVA                         |                     |          | 3338438852 | eliana.1990@gmail.com        |        | Eliana T. Cañaval   |

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

Este documento es una copia de control y no debe ser utilizado para fines legales.

Este documento es una copia de control y no debe ser utilizado para fines legales.

iAntes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 5 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 1 |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 10:30 am – 12:30 pm     | Fecha: 13/03/2025                                                                                                                                                                                                                                    |
| Lugar:                        | CASETA COMUNAL 11 DE NOVIEMBRE: UA_2                                                                                                                                                                                                                 |
| Dependencia que Convoca:      | COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN                                                                                                                                                                                                               |
| Proceso:                      | Promoción y prevención                                                                                                                                                                                                                               |
| Objetivo:                     | Socializar a usuarios y acudientes el protocolo P.Q.R.S.F. que permite cualificar la atención a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones |

#### Agenda:

1. Saludo y agradecimiento por la asistencia.
2. Socialización de los objetivos
3. Dinámica de socialización del protocolo P.Q.R.S.F.
4. Preguntas y respuestas
5. Decisiones
6. Firmas de asistencia y registro fotográfico

#### Desarrollo:

Siendo las 10:30 am se da inicio al encuentro grupal de la UA 2 a cargo de la Agente Educativa María Fernanda Castro y la Auxiliar Pedagógica Dannia Zuleta en representación de la Corporación el Minuto de Dios de Garzón.

1. Inicialmente se comparte a los usuarios y acudientes el objetivo del encuentro orientado a socializar el protocolo P.Q.R.S.F. que permite cualificar la atención a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones, que permitan brindar una atención de calidad y oportuna a los niños, niñas y mujeres gestantes.
2. Seguidamente se socializa a los participantes el protocolo de buzón de sugerencias utilizando como estrategia el juego “El cubo loco”, dinámica en la que los participantes destapaban las estrellas puestas en el mural de acuerdo al color que indicaba el cubo, las cuales contenían preguntas que permitieron socializar los siguientes aspectos:

#### SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS P.Q.R.S.F.

PQRSF es la sigla que recoge las 5 expresiones típicas que un usuario hace sobre su percepción del servicio. Corresponde a la abreviatura de petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación.

#### INTENCIONALIDAD DEL PROTOCOLO

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

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

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 5 |

Este manual se elaboró a la luz del Sistema de calidad del ICBF; en él busca garantizar la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el marco de la ejecución del objeto contractual, cuya prestación del servicio de atención al ciudadano debe propender porque se garantice el ejercicio de los derechos y libertades de los niños, niñas y adolescentes establecidos en la Ley 1098 de 2006 y en la Ley 1804 de 2016 de Atención Integral a la Primera Infancia.

### PROCEDIIMIENTO

Definición del proceso de recepción, trámite y respuesta a quejas y reclamos de los clientes de la red de servicios

**DEFINICIÓN:** El proceso de trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Gestión de Calidad por el ICBF, de acuerdo a estándares establecidos en los Manuales Operativos de la Atención Integral a la primera Infancia. Su implementación se realiza en cumplimiento de la Versión vigente.

La Apertura del buzón se realiza mensualmente en los diferentes puntos de encuentro en la zona Urbana y Rural del municipio y una vez se da respuesta, se archiva en una carpeta establecida para tal efecto. Acorde a la situación se realizará seguimiento evaluación a este procedimiento, el cual será un instrumento importante para analizar las causas repetitivas de quejas y agilizará los correctivos necesarios con el propósito de continuar con una excelente prestación de todos los servicios.

En el marco de las acciones del Comité de Control Social, se reciben igualmente PQRFS, a las cuales se les dará trámite inmediato.

### SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Corresponde a las directivas de CorMiDi monitorear la calidad del servicio y la satisfacción del usuario desde un punto de vista técnico, para lo cual evaluará la cobertura, funcionamiento, eficacia de los procesos del trámite de quejas y reclamos, de tal manera que se puedan definir estrategias que garanticen el mejoramiento de la calidad del servicio.

Cuando la queja no es solucionada, es repetitiva y no queda plenamente satisfecha la comunidad, se citará por parte de la Gerencia de la Corporación a los responsables de la Administración del servicio de atención, para que como última instancia resuelvan y tomen los correctivos pertinentes.

Los usuarios podrán comunicarse a la línea telefónica de CorMiDi, cuando lo requieran dentro de los horarios establecidos.

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 5 |

Una vez dada solución a la queja interpuesta por el usuario, se dará respuesta por escrito.

### INSTRUMENTOS PARA RECEPCION TRÁMITE Y RESPUESTA A PQRSF DE LOS USUARIOS.

#### RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

1. Formato de recepción de PQRSF
2. Acta para apertura de buzón de sugerencia
3. Buzón de sugerencias, ubicado en el sitio establecido.

#### 3. Preguntas y respuestas:

Seguidamente, se ofrece un espacio para preguntas por parte de las personas que participaron de la socialización mostrando agradecimientos por el apoyo y el trabajo articulado.

En este punto los participantes expresan que la información ha sido clara y de gran utilidad, comprenden la importancia del proceso de recepción de quejas y reclamos como una oportunidad de participación donde se da respuesta a sus inquietudes y se favorece la atención oportuna.

Para finalizar la jornada se hace firmar la asistencia

Siendo las 12:30 pm se da por terminado el encuentro grupal, agradeciendo la asistencia y participación.

**Decisiones:** Se hace énfasis a los participantes en el compromiso que tiene Cormidi con el servicio para Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio

**ANEXOS:** Listado de asistencia de los participantes y evidencias fotográficas.

| Compromisos / tareas                                                                                                                        | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol  | Fechas                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| Dar solución a los puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios en cualquiera de los atributos de calidad | Operador<br>Equipo Interdisciplinario | Vigencia del contrato |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 5 |

|                                                                                                                                                                           |                                  |                               |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| definidos en el Sistema de Gestión de Calidad por el ICBF, de acuerdo a estándares establecidos en los Manuales Operativos de la Atención Integral a la Primera Infancia. |                                  |                               |                                |
| <b>FIRMA ASISTENTES</b>                                                                                                                                                   |                                  |                               |                                |
| <b>Nombre</b>                                                                                                                                                             | <b>Cargo o rol / Dependencia</b> | <b>Entidad</b>                | <b>Firma</b>                   |
| MARIA FERNANDA CASTRO BARRERA                                                                                                                                             | AGENTE EDUCATIVA                 | CORMIDI                       | Maria Fernanda Castro          |
| DANNIA ZULETA                                                                                                                                                             | AUX. PEDAGOGICA                  | CORMIDI                       | Dannia Zuleta                  |
| PILAR CLAROS OROZCO                                                                                                                                                       | PROFESIONAL PSICOSOCIAL          | CORMIDI                       | Pilar Claros Orozco            |
| <b>Próxima reunión</b>                                                                                                                                                    | <b>Fecha</b>                     | <b>Hora</b>                   | <b>Lugar</b>                   |
|                                                                                                                                                                           | 20/03/2025                       | 10.30 AM                      | CASETA COMUNAL 11 DE NOVIEMBRE |
| <b>Colaborador que elabora el acta:</b>                                                                                                                                   |                                  | MARIA FERNANDA CASTRO BARRERA |                                |

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



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

|                                                                                                         |                                                                                             |            |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                         |                                                                                             | Versión 10 | Página 5 de 5 |

### LISTADO DE ASISTENCIA

| BIENESTAR FAMILIAR                                                        |                         | F9.P1.MI              |       | 31/05/2024                            |          |                             |                    |          |            |                               |                      |    |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------|---------------------------------------|----------|-----------------------------|--------------------|----------|------------|-------------------------------|----------------------|----|
| Versión 10                                                                |                         | Página 1 de 1         |       | Certificación de la información       |          |                             |                    |          |            |                               |                      |    |
| ACTIVIDAD: Socialización Pilas, Protocolo P.e.s.f, Identificación Riesgos |                         | FECHA: 06 - 03 - 2023 |       |                                       |          |                             |                    |          |            |                               |                      |    |
| HORA INICIAL: 10:30 am                                                    |                         | HORA FINAL: 12:30 pm  |       | LUGAR: CASITA COMUNIT 11 DE NOVIEMBRE |          |                             |                    |          |            |                               |                      |    |
| DEPENDENCIA LIDER: Cormidi                                                |                         |                       |       |                                       |          |                             |                    |          |            |                               |                      |    |
| No.                                                                       | NOMBRES Y APELLIDOS     | CÉDULA                | CARGO | ENTIDAD                               | REGIONAL | CENTRO SOCIAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VIGILACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO            | FIRMA                |    |
|                                                                           |                         |                       |       |                                       |          |                             | PLANTA             | CONTRATO |            |                               | AM                   | PM |
| 1                                                                         | ANGIE LUCIA HEREDIA     | 1003812940            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3228942777 | angeluciah@bafamil.com        | Angie Lucia H        |    |
| 2                                                                         | LISETH TATIANA QUIROGA  | 1075213637            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3224745814 | lisethqui@bafamil.com         | Liseth Quiroga       |    |
| 3                                                                         | EDNA MARGARITA SANCHEZ  | 1075272388            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3124132784 |                               | Edna Margarita       |    |
| 4                                                                         | HEIDY YULIETH SANCHEZ   | 1003806321            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3018012800 |                               | Heidy Sanchez        |    |
| 5                                                                         | KATHERINE DAVILA        | 48517114              | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3102861497 |                               | Katherine Davila     |    |
| 6                                                                         | JUAN CARLOS USECHE      | 88116686              | PADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3143195778 |                               | Juan Carlos U.       |    |
| 7                                                                         | KAREN LISETH GARZON     | 1075294181            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 322890871  | karenlisethgarzon@bafamil.com | Karen Liseth Garzon  |    |
| 8                                                                         | LAURA DANIELA GOMEZ     | 1003808836            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3213186056 |                               | Laura Gomez          |    |
| 9                                                                         | ANA MARIA ALMANZA       | 1075237558            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3102864226 |                               | Ana Maria            |    |
| 10                                                                        | MARIA PAULA PEREZ       | 1075212135            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3208922066 |                               | Paula Perez          |    |
| 11                                                                        | MARIA FERNANDA GARCIA   | 1075255880            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3507897853 |                               | Maria Fernanda       |    |
| 12                                                                        | KAROL DAYANA SERRATO    | 1003804124            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3142884825 | karyl@bafamil.com             | Karol Dayana Serrato |    |
| 13                                                                        | JULIETH CAROLINA MEDINA | 1075212762            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3123277080 | juliethecarolina@bafamil.com  | Juliethe Carolina    |    |
| 14                                                                        | SANDY BONILLA CAÑON     | 36304328              | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3144512191 |                               | Sandy Bonilla        |    |
| 15                                                                        | JACKELINE SANCHEZ ORTIZ | 1079174784            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3161728746 |                               | Jackeline S          |    |
| 16                                                                        | AURA CRISTINA MARTINEZ  | 1019081348            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3124502645 | auracristina@bafamil.com      | Aura Cristina M      |    |
| 17                                                                        | SANDRA LILIANA CABRERA  | 1075303022            | MADRE | CORMIDI                               | HUILA    | NEIVA                       |                    |          | 3042333015 |                               | Sandra Liliana C     |    |
| 18                                                                        |                         |                       |       |                                       |          |                             |                    |          |            |                               |                      |    |
| 19                                                                        |                         |                       |       |                                       |          |                             |                    |          |            |                               |                      |    |
| 20                                                                        |                         |                       |       |                                       |          |                             |                    |          |            |                               |                      |    |

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

Escaneado con CamScanner

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 5 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 1 |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hora: 2:00 pm – 4:00 pm       | Fecha: 13/03/2025                                                                                                                                                                                                                                    |
| Lugar:                        | CASETA COMUNAL 11 DE NOVIEMBRE: UA_3                                                                                                                                                                                                                 |
| Dependencia que Convoca:      | COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN                                                                                                                                                                                                               |
| Proceso:                      | Promoción y prevención                                                                                                                                                                                                                               |
| Objetivo:                     | Socializar a usuarios y acudientes el protocolo P.Q.R.S.F. que permite cualificar la atención a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones |

#### Agenda:

1. Saludo y agradecimiento por la asistencia.
2. Socialización de los objetivos
3. Dinámica de socialización del protocolo P.Q.R.S.F.
4. Preguntas y respuestas
5. Decisiones
6. Firmas de asistencia y registro fotográfico

#### Desarrollo:

Siendo las 2:00 pm se da inicio al encuentro grupal de la UA 3 a cargo de la Agente Educativa María Fernanda Castro y la Auxiliar Pedagógica Dannia Zuleta en representación de la Corporación el Minuto de Dios de Garzón.

1. Inicialmente se comparte a los usuarios y acudientes el objetivo del encuentro orientado a socializar el protocolo P.Q.R.S.F. que permite cualificar la atención a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones, que permitan brindar una atención de calidad y oportuna a los niños, niñas y mujeres gestantes.
2. Seguidamente se socializa a los participantes el protocolo de buzón de sugerencias utilizando como estrategia el juego “**El cubo loco**”, dinámica en la que los participantes destapaban las estrellas puestas en el mural de acuerdo al color que indicaba el cubo, las cuales contenían preguntas que permitieron socializar los siguientes aspectos:

#### SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS P.Q.R.S.F.

PQRSF es la sigla que recoge las 5 expresiones típicas que un usuario hace sobre su percepción del servicio. Corresponde a la abreviatura de petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación.

#### INTENCIONALIDAD DEL PROTOCOLO

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

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

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 5 |

Este manual se elaboró a la luz del Sistema de calidad del ICBF; en él busca garantizar la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, en el marco de la ejecución del objeto contractual, cuya prestación del servicio de atención al ciudadano debe propender porque se garantice el ejercicio de los derechos y libertades de los niños, niñas y adolescentes establecidos en la Ley 1098 de 2006 y en la Ley 1804 de 2016 de Atención Integral a la Primera Infancia.

## PROCEDIIMIENTO

Definición del proceso de recepción, trámite y respuesta a quejas y reclamos de los clientes de la red de servicios

**DEFINICIÓN:** El proceso de trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Gestión de Calidad por el ICBF, de acuerdo a estándares establecidos en los Manuales Operativos de la Atención Integral a la primera Infancia. Su implementación se realiza en cumplimiento de la Versión vigente.

La Apertura del buzón se realiza mensualmente en los diferentes puntos de encuentro en la zona Urbana y Rural del municipio y una vez se da respuesta, se archiva en una carpeta establecida para tal efecto. Acorde a la situación se realizará seguimiento evaluación a este procedimiento, el cual será un instrumento importante para analizar las causas repetitivas de quejas y agilizará los correctivos necesarios con el propósito de continuar con una excelente prestación de todos los servicios.

En el marco de las acciones del Comité de Control Social, se reciben igualmente PQRFS, a las cuales se les dará trámite inmediato.

## SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Corresponde a las directivas de CorMiDi monitorear la calidad del servicio y la satisfacción del usuario desde un punto de vista técnico, para lo cual evaluará la cobertura, funcionamiento, eficacia de los procesos del trámite de quejas y reclamos, de tal manera que se puedan definir estrategias que garanticen el mejoramiento de la calidad del servicio.

Cuando la queja no es solucionada, es repetitiva y no queda plenamente satisfecha la comunidad, se citará por parte de la Gerencia de la Corporación a los responsables de la Administración del servicio de atención, para que como última instancia resuelvan y tomen los correctivos pertinentes.

Los usuarios podrán comunicarse a la línea telefónica de CorMiDi, cuando lo requieran dentro de los horarios establecidos.

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 5 |

Una vez dada solución a la queja interpuesta por el usuario, se dará respuesta por escrito.

## INSTRUMENTOS PARA RECEPCION TRÁMITE Y RESPUESTA A PQRSF DE LOS USUARIOS.

### RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

1. Formato de recepción de PQRSF
2. Acta para apertura de buzón de sugerencia
3. Buzón de sugerencias, ubicado en el sitio establecido.

#### 3. Preguntas y respuestas:

Seguidamente, se ofrece un espacio para preguntas por parte de las personas que participaron de la socialización mostrando agradecimientos por el apoyo y el trabajo articulado.

En este punto los participantes expresan que la información ha sido clara y de gran utilidad, comprenden la importancia del proceso de recepción de quejas y reclamos como una oportunidad de participación donde se da respuesta a sus inquietudes y se favorece la atención oportuna.

Para finalizar la jornada se hace firmar la asistencia

Siendo las 04:00pm se da por terminado el encuentro grupal, agradeciendo la asistencia y participación.

**Decisiones:** Se hace énfasis a los participantes en el compromiso que tiene Cormidi con el servicio para Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio

**ANEXOS:** Listado de asistencia de los participantes y evidencias fotográficas.

| Compromisos / tareas                                                                                                                                                                             | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol  | Fechas                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| Dar solución a los puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Gestión de Calidad por el | Operador<br>Equipo Interdisciplinario | Vigencia del contrato |

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 5 |

|                                                                                                                      |                                  |                               |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| ICBF, de acuerdo a estándares establecidos en los Manuales Operativos de la Atención Integral a la Primera Infancia. |                                  |                               |                                |
| <b>FIRMA ASISTENTES</b>                                                                                              |                                  |                               |                                |
| <b>Nombre</b>                                                                                                        | <b>Cargo o rol / Dependencia</b> | <b>Entidad</b>                | <b>Firma</b>                   |
| MARIA FERNANDA CASTRO BARRERA                                                                                        | AGENTE EDUCATIVA                 | CORMIDI                       | <i>Maria Fernanda Castro</i>   |
| DANNIA ZULETA                                                                                                        | AUX. PEDAGOGICA                  | CORMIDI                       | <i>Dannia Zuleta</i>           |
| PILAR CLAROS OROZCO                                                                                                  | PROFESIONAL PSICOSOCIAL          | CORMIDI                       | <i>Pilar Claros Orozco</i>     |
| <b>Próxima reunión</b>                                                                                               | <b>Fecha</b>                     | <b>Hora</b>                   | <b>Lugar</b>                   |
|                                                                                                                      | 20/03/2025                       | 2.00 pm                       | CASETA COMUNAL 11 DE NOVIEMBRE |
| <b>Colaborador que elabora el acta:</b>                                                                              |                                  | MARIA FERNANDA CASTRO BARRERA |                                |

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



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

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

|                                                                                   |                                              |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO</b><br><b>MEJORA E INNOVACIÓN</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   | <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>      | Versión 10 | Página 5 de 5 |

LISTADO DE ASISTENCIA

|                                                                                       |  |                                          |  |                                              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------|--|----------------------------------------------|--|
|      |  | F9.P1.MI                                 |  | 31/05/2024                                   |  |
| ACTIVIDAD: <u>Socialización Políticas Protocolo P.G.E.S.F. Identificación Riesgos</u> |  | FECHA: <u>06-03-2025</u>                 |  | Página 1 de 1                                |  |
| HORA INICIAL: <u>2:00 pm</u>                                                          |  | HORA FINAL: <u>4:00 pm</u>               |  | LUGAR: <u>CABETA COMUNAL 11 DE NOVIEMBRE</u> |  |
| DEPENDENCIA LIDER: <u>Comitido</u>                                                    |  | Certificado de la información:<br>Fecha: |  |                                              |  |

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS       | CÉDULA     | CARGO | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO                  | FIRMA |                          |
|-----|---------------------------|------------|-------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|------------|-------------------------------------|-------|--------------------------|
|     |                           |            |       |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |            |                                     | AM    | PM                       |
| 1   | ALEXANDRA GONZALEZ        | 1003808835 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3105577056 |                                     |       | Alexandra G              |
| 2   | JULIETH ALEJANDRA ROJAS   | 1010180183 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3154463436 | alejandra.rosas@bfb.gob.ec          |       |                          |
| 3   | DALIA MARITZA CASTRO      | 1073208853 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3214999739 | dalia.maritza.castro@bfb.gob.ec     |       | Dalia Maritza Castro     |
| 4   | DERLY NATALIA MAJE        | 1077668537 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3209328336 | derly.natalia.maje@bfb.gob.ec       |       | Derly Natalia Maje       |
| 5   | LEILA VALENTINA TRILLERAS | 1003952936 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3104377143 |                                     |       | Valentina Trilleras      |
| 6   | LEIDY GONZALEZ            | 36314627   | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3202455982 |                                     |       | Leidy Gonzalez           |
| 7   | KAREN TATIANA LONDOÑO     | 1084896018 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3146053228 | karen.tatiana.londono@bfb.gob.ec    |       | Tatiana Londono          |
| 8   | MARIA ALEJANDRA GUERRERO  | 36311365   | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3115055748 | maria.alejandra.guerrero@bfb.gob.ec |       | Maria Alejandra Guerrero |
| 9   | DEISY YIETH TORRES        | 1081158877 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3212012048 |                                     |       | Deisy Torres             |
| 10  | LINDA YULIETH NUÑEZ       | 1075216401 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3102623341 | linda.yuliyeth.nunez@bfb.gob.ec     |       | Linda Yuliyeth Nuñez     |
| 11  | ALEXANDRA GONZALEZ        | 1003808835 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3105577056 |                                     |       | Alexandra G.             |
| 12  | YUDY MARLEY BENEVIDES     | 1075224007 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3132202756 | yudy.marley.benevides@bfb.gob.ec    |       | Yudy Benavides           |
| 13  | ANGIE LORENA LUNA         | 1084896028 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3107367840 | angie.lorena.luna@bfb.gob.ec        |       | Angie Lorena Luna        |
| 14  | ANGELICA OGARI OGARI      | 1006878457 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3118741792 |                                     |       | Angelica Ogari           |
| 15  | MARLY BAICUE              | 1075231657 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3208793272 |                                     |       | Marly Baicue             |
| 16  | YESUCA PAOLA TOVAR        | 1075259342 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3204016125 |                                     |       | Yesica Paola Tovar       |
| 17  | YULIETH MARTINEZ MORA     | 1078500066 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3209539578 |                                     |       | Yuliyeth Martinez        |
| 18  | ANGIE CAMILA FIERRO TOVAR | 1075317766 | MADRE | CORMICI | HUILA    | NEIVA                      |                     |          | 3006075410 | angie.camila.fierro@bfb.gob.ec      |       | Camila Tovar             |
| 19  |                           |            |       |         |          |                            |                     |          |            |                                     |       |                          |
| 20  |                           |            |       |         |          |                            |                     |          |            |                                     |       |                          |

[Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!]  
 Escaneado con CamScanner

|                                                                                                                |                                                                                       |            |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                                                |                                                                                       | Versión 10 | Página 1 de 6 |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 4            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hora:</b> 8:00 – 10:30 a.m. – 4: 00pm | <b>Fecha:</b> Miércoles 12 de marzo 2025                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Lugar:</b>                            | Carrera 52 N° 26b – 05 B/ enrique Olaya Herrera. CFA4                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Dependencia que Convoca:</b>          | Componente Administrativo y Gestión – Cormidi.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Proceso:</b>                          | Promoción y Prevención.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Objetivo:</b>                         | Dar a conocer a las familias del G.A Construyendo futuros con amor 4 el Protocolo del Buzón de Sugerencias de la corporación CorMiDi, con el fin de garantizar un canal de comunicación efectivo que permita la recepción, gestión y respuesta oportuna a sus inquietudes, recomendaciones y aportes. |

### Agenda:

1. Saludo
2. Desarrollo: Socialización del Protocolo de Buzón de Sugerencias
3. Retroalimentación.
4. Marcha Final.

**1.Saludo:** Se ofrece un cálido saludo de bienvenida a las familias, expresando al mismo tiempo gratitud por su compromiso y participación en el encuentro grupal.

**2. Desarrollo:** Para iniciar con la socialización del Protocolo de Buzón de Sugerencias, se comunica a las familias que CORMIDI valora la importancia de una comunicación efectiva con madres, padres y cuidadores, por lo que se compromete a mantener informada a la comunidad ya garantizar que los usuarios reciban información clara y oportuna. Por esta razón, el trámite de quejas y reclamos ha sido diseñado como el procedimiento formal para atender y resolver desacuerdos entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad.

Asimismo, se informa que el usuario tiene la opción de acudir a la oficina de CORMIDI junto con su cuidador para expresar cualquier inconformidad o puede hacer uso del buzón el cual está ubicado en un área visible dentro de la UDS, donde encontrará los formatos necesarios para presentar su solicitud. En cuanto a las quejas relacionadas con situaciones de vulnerabilidad serán atendidas de manera inmediata, mientras que aquellas relacionadas con la prestación del servicio, así como recomendaciones, sugerencias y felicitaciones, recibirán una respuesta en un plazo máximo de 8 días hábiles. En caso de que la queja esté firmada, la respuesta será enviada directamente al solicitante.

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 2 de 6 |

El buzón será abierto mensualmente y una vez que se haya dado respuesta, la información será archivada para su control. Además, se llevará a cabo un seguimiento y evaluación del proceso con el fin de identificar causas recurrentes y aplicar mejoras

Se informa que la oficina principal, ubicada en el Barrio Sevilla, Neiva, Huila, será responsable de recibir y gestionar las PQRFS de las familias, niños, niñas y comunidades. Todas las solicitudes recibirán una respuesta por escrito para mejorar la calidad del servicio y asegurar la satisfacción de los usuarios.

“Las directivas de la Corporación tendrán la responsabilidad de supervisar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios desde un enfoque técnico. Para ello analizarán la cobertura, el funcionamiento y la eficacia en el proceso de gestión de quejas y reclamos, con el objetivo de establecer estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio”

Si una queja no se resuelve, se repite con frecuencia y la comunidad no queda completamente satisfecha, la gerencia de la corporación convocará a los responsables de la administración del servicio para que, como última instancia resuelvan y tomen los correctivos pertinentes.

Los usuarios podrán comunicarse a la línea telefónica de CORMIDI cuando lo requieran dentro de los horarios establecidos. Una vez dada solución a la queja interpuesta por el usuario, se dará respuesta por escrito.

**Cierre:** La actividad del *Tingo Tango* se llevó a cabo como una estrategia lúdica para reforzar y evaluar y reforzar la comprensión de las familias sobre la socialización del buzón de sugerencias, asegurando que los conceptos hayan sido comprendidos.

#### DESICIONES:

| Compromisos / tareas                                                                                                                                 | Responsable(s): Nombre / Cargo o rol | Fechas                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Hacer uso responsable del buzón para expresar inquietudes, sugerencias, felicitaciones o cualquier aspecto que contribuya a la calidad del servicio. | Usuarios y Acudientes                | Durante la vigencia del contrato |
| Presentar comentarios de manera clara y respetuosa, fomentando un diálogo constructivo.                                                              | Usuarios y Acudientes                | Durante la vigencia del contrato |
| Utilizar los formatos disponibles en el buzón para facilitar el proceso de                                                                           | Usuarios y Acudientes                | Durante la vigencia del contrato |

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 3 de 6 |

|                                                                            |                                  |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| recepción y gestión de sus aportes.                                        |                                  |                                  |
| Revisar constantemente el buzón para dar oportuna respuesta proporcionadas | Dupla Pedagógica                 | Durante la vigencia del contrato |
|                                                                            |                                  |                                  |
| <b>FIRMA ASISTENTES</b>                                                    |                                  |                                  |
| <b>Nombre</b>                                                              | <b>Cargo o rol / Dependencia</b> | <b>Entidad</b>                   |
| Kerlly Johanna Santos                                                      | Agente Educativa                 | CORMIDI                          |
| Luz Marina Cortes                                                          | Auxiliar Pedagógica              | CORMIDI                          |
| <b>Próxima reunión:</b>                                                    | <b>Fecha</b>                     | <b>Hora</b>                      |
|                                                                            | Marzo 19 de 2025                 | 8:00 am, 10:30 am y 4:00 pm      |
| <b>Colaborador que elabora el acta:</b>                                    | Kerlly Johanna Santos.           |                                  |

**EVIDENCIA FOTOGRAFICA PROTOCOLO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA CORPORACION CORMIDI. UA1 8AM A 10 AM**

**EVIDENCIA FOTOGRAFICA PROTOCOLO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA CORPORACION CORMIDI. UA2 10:30AM A 12:30 PM**

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 4 de 6 |



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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 5 de 6 |



**EVIDENCIA FOTOGRAFICA PROTOCOLO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA CORPORACION CORMIDI. UA3 4 PM A 6 PM**

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

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

|                                                                                   |                                                                                       |            |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
|  | <b>PROCESO<br/>MEJORA E INNOVACIÓN</b><br><br><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b> | F9.P1.MI   | 31/05/2024    |
|                                                                                   |                                                                                       | Versión 10 | Página 6 de 6 |



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

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



PROCESO  
REGISTRO E IDENTIFICACIÓN  
FORMATO LISTADO DE ASISTENTES

FECHA: 12/03/2024  
PÁGINA: 1 de 1  
Código de identificación: 120324

ACTIVIDAD: Beneficiarios del programa PURSI

FECHA: MIÉRCOLES 12 DE MARZO DEL 2024

HORA INICIAL: 8:30 AM

HORA FINAL: 10:00 AM

LUGAR: CARRERA 52 N° 206 - 25 St Enrique Olaya Herrera

DEPENDENCIA LIDER: Corporación Municipal de Dine de San Juan "CORMOS"

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS              | CEDULA   | CARGO   | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA             |    |
|-----|----------------------------------|----------|---------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|------------|--------------------|-------------------|----|
|     |                                  |          |         |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |            |                    | AS                | NO |
| 1   | EDNA ROSARA HERNÁNDEZ SEGURA     | 10000000 | LEJALIA | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3137602770 |                    | Edna Rosara       |    |
| 2   | MARIA ANGELICA CORREA VILLARON   | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 314418505  |                    | M. Angelica C.    |    |
| 3   | BONICA ANDREA GRANADA GONZALEZ   | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3134500000 |                    | M. Bonica A.      |    |
| 4   | KELLY YOHANA OVIEDO GUTIERREZ    | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3138700000 |                    | Kelly Oviedo      |    |
| 5   | HECTY JOHANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ | 11000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 313723440  |                    | Hecty Johana R.   |    |
| 6   | ANA MARIA CUELLAR BONILLA        | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3130067004 |                    | Ana Maria Cuellar |    |
| 7   | YURI WILMA OCAÑO CORTES          | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3134547633 |                    | Yuri Wilma O.     |    |
| 8   | VERONICA MAYORCA PUENTES         | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3144438980 |                    | Veronica M.       |    |
| 9   | ANA DERLY SANCHEZ HERMOSA        | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3112905416 |                    | DERLY G.          |    |
| 10  | ANGIE MARCELA CUBACO BOTO        | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3127012183 |                    | Angie Comas       |    |
| 11  | INGRID TATIANA ASCENCIO CARVAJAL | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3127991825 |                    | Ingrid Tatiana    |    |
| 12  | CAROL DAYANAY OLIVEROS PICHNA    | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3136609945 |                    | Carol Oliveros    |    |
| 13  | RAELY JULIANA OLIVEROS GORDO     | 10000000 | HERMANA | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3132184058 |                    | Raely Juliana     |    |
| 14  | IVON STEFFANY SANTANA VARGAS     | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3133267586 |                    | Ivon Steffany     |    |
| 15  | EDNA ROSA SANCHEZ PALENCA        | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3133487602 |                    | Edna Rosa C.P.    |    |
| 16  | AMANDA WILMA CALLO VARGAS        | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3142641017 |                    | Amanda Callo      |    |
| 17  | LIZ KATHERINE TOVAR GUTIERREZ    | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3127172740 |                    | Liz Katherine     |    |
| 18  | LAURA JHENA CANACHE LIZ          | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3134787328 |                    | Laura Jhena       |    |
| 19  | NUBIA VELASCO MUÑOZ              | 10000000 | MAMA    | CORMOS  | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3133185488 |                    | Nubia Velasco     |    |
| 20  |                                  |          |         |         |          |                            |                     |          |            |                    |                   |    |

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

Proceso de registro e identificación de beneficiarios del programa PURSI

Formato Listado de Asistentes - Versión 1.0 - 12/03/2024



PROCESO  
SELECCIÓN DE PARTICIPANTES  
PROGRAMA LEJANOS DE ASISTENCIA

FECHA: 12/03/2024  
PÁGINA: 1 de 1  
Clasificación de la información:  
Pública

ACTIVIDAD: Socialización del protocolo PORSE

FECHA: MIÉRCOLES 12 DE MARZO DEL 2024

HORA INICIAL: 10:30 AM

HORA FINAL: 12:30 PM

LUGAR: CARRERA 52 Nº 280 - 28 B Envigado (Callejón)

DEPENDENCIA LÍDER: Corporación Mixta de Días de Servicio "COMED"

| Nº | NOMBRES Y APELLIDOS             | VENIA    | SEXO  | DISTRITO | REGIONAL | NOMBRE ORIGINAL O SUPLENENTE | TIPO DE AMPLIACIÓN |          | TELÉFONO                | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMAS            |    |
|----|---------------------------------|----------|-------|----------|----------|------------------------------|--------------------|----------|-------------------------|--------------------|-------------------|----|
|    |                                 |          |       |          |          |                              | PLAZA              | CONTRATO |                         |                    | EN                | NO |
| 1  | SHIRLEY JULIETH LOBADA TRUJILLO | 10700007 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3143187700              |                    | Shirley L.        |    |
| 2  | YVON VIOLETA SOLER CAICEDO      | 10700008 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 300 802 1218            |                    | Yvonne Soler      |    |
| 3  | ANGELA LORENA CALZADO ZUÑIGA    | 10700009 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 300 802 1218            |                    | Angela Calz.      |    |
| 4  | VALENTINA GARCIA DORADO         | 10700010 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 304 200 1700            |                    | Valentina Garcia  |    |
| 5  | LEYDI TATIANA NUÑEZ ROJAS       | 10700011 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 304 200 1700            |                    | Leydi Tatiana     |    |
| 6  | MARLY TATIANA OSORIO BARRIOS    | 10700012 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 31 181 30000            |                    | Marly Osorio      |    |
| 7  | ANDREA CLEVES TRUJILLO          | 10700013 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3113804402 y 3024450734 |                    | Andrea Claves     |    |
| 8  | ANDREA MENESSES MUÑOZ           | 10700014 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 321 248 1184            |                    | Andrea M.         |    |
| 9  | ERIKA BERNAL NARANJO            | 10700015 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3104952830              |                    | Erika Bernal      |    |
| 10 | ERIKA FERNANDA PETECUA PICHINA  | 10700016 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3106405917              |                    | Erika Petecua     |    |
| 11 | YEIDY VIVIANA MUÑOZ CANACUE     | 10700017 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3024743002              |                    | Yedy Muñoz        |    |
| 12 | HEIDY YURANI LOZANO CALDERON    | 10700018 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3134477131              |                    | Heidy Yurani      |    |
| 13 | CLARA YNETH GONZALEZ BUSTOS     | 10700019 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3123044002              |                    | Clara Yneth G.    |    |
| 14 | SANDRA ELIZABETH CAVO CARDOZO   | 3011101  | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 311 802 4300            |                    | Sandra E. Cavo    |    |
| 15 | YESSICA ALEXANDRA BRAVO CARACUE | 10700020 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3228384905              |                    | Yessica B.        |    |
| 16 | JULIETH DAYANA BASO ARIAS       | 10700021 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3144529511              |                    | Julietta Baso     |    |
| 17 | LIA ELCY CASTAÑEDA GUTIERREZ    | 3011102  | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3033170618              |                    | Lia Ely Gutierrez |    |
| 18 | DANARIS CUBILLOS POLANA         | 10700022 | MUJER | CORMO    | HUILA    | NEC-4                        |                    |          | 3204000447              |                    | Danaris Cub.      |    |
| 19 |                                 |          |       |          |          |                              |                    |          |                         |                    |                   |    |
| 20 |                                 |          |       |          |          |                              |                    |          |                         |                    |                   |    |

Antes de imprimir este documento, revise si el archivo es correcto.

Antes de imprimir este documento, revise si el archivo es correcto.

Antes de imprimir este documento, revise si el archivo es correcto.



PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN  
FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

|                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| FECHA                           | 12/03/2024    |
| PÁGINA                          | Página 1 de 1 |
| Clasificación de la información |               |
| Pública                         |               |

ACTIVIDAD: Socialización del programa PQRSF.

HORA INICIAL: 8:00 PM

HORA FINAL: 8:00 PM

FECHA: MIÉRCOLES 12 DE MARZO DEL 2024

LUGAR: CARRERA 52 Nº 286 - 25 Bº Enrique Olaya Herrera

DEPENDENCIA LICOR: Compensación Minuto de Dios de Cargos "CORMIDI"

| No. | NOMBRES Y APELLIDOS               | CÉDULA    | CARGO    | ENTIDAD | REGIONAL | CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA | TIPO DE VINCULACIÓN |          | TELÉFONO    | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA |                    |
|-----|-----------------------------------|-----------|----------|---------|----------|----------------------------|---------------------|----------|-------------|--------------------|-------|--------------------|
|     |                                   |           |          |         |          |                            | PLANTA              | CONTRATO |             |                    | AS    | PO                 |
| 1   | ANDREA JOHANNA QUINTANA           | 107039403 | ESTUARIA | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3143221968  |                    |       | Andrea Quintana    |
| 2   | NATALIA ALEJANDRA SUAZA URBANO    | 107039478 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3122204303  |                    |       | Natalia A. Suaza   |
| 3   | KAREN LIZETH VALENCIA DÍAS        | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3143221968  |                    |       | Karen Valencia     |
| 4   | CAREN YIZETH ASCENCO CARVAJAL     | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3023891425  |                    |       | Caren Yizeth       |
| 5   | LAURA CATHERINE FELIX FALLA       | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3173491465  |                    |       | Laura Felix        |
| 6   | KERLI ALEJANDRA LASSO GUTIERREZ   | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3102764142  |                    |       | Kerli Lasso        |
| 7   | LEIDY BIVIANA RUIZ QUINTERO       | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3123491234  |                    |       | Leidy Ruiz         |
| 8   | YEFRY VIVIANA LOPEZ TAFUR         | 3011185   | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3178763427  |                    |       | Yefry Lopez        |
| 9   | CAROL DAYANA PEREZ BONILLA        | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3013090448  |                    |       | Carol Perez        |
| 10  | AIDA LILIANA CAIZA PACHECO        | 3020475   | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3107249185  |                    |       | Aida Liliana Caiza |
| 11  | RUBELA CARDOZO BOLANO             | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3012723800  |                    |       | Rubela Cardozo     |
| 12  | DAIRA PAOLA FIGUEROA CARDENAS     | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3118794338  |                    |       | Daira Paola        |
| 13  | LIZ MARY SARRIENTO GUTIERREZ      | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3014059038  |                    |       | Liz Mary Sarriento |
| 14  | GLORIA MARCELA MONJE CUENCA       | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3105213055  |                    |       | Gloria Marcela     |
| 15  | CAROL TATIANA GONZALEZ BUSTOS     | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3143090092  |                    |       | Carol Tatiana      |
| 16  | NORMA CONSTANZA RODRIGUEZ BARRIOS | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3054816676  |                    |       | Norma C. B.        |
| 17  | ANA MARCELA TRIVIÑO FIERRO        | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3027412515  |                    |       | Ana Marcela F.     |
| 18  | ANGIE KATHERINE DIAZ PEREZ        | 107039408 | MAMA     | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 3023448817  |                    |       | Angie K. Diaz      |
| 19  | ERLENDY DIAZ SEGURA               | 3056769   | ACUENTE  | CORMIDI | HULA     | NEVA                       |                     |          | 300 2253076 |                    |       | Erleudy Diaz       |
| 20  |                                   |           |          |         |          |                            |                     |          |             |                    |       |                    |

(Antes de ingresar este documento ... por favor en el medio ambiente)

Este documento es propiedad de la Corporación de Promoción y Desarrollo de la Mujer y la Niñez de Colombia (CPD-MN) y no debe ser distribuido fuera de la organización.