ACTA

Municipio: El Peñón Bolivar	***Fecha:*** 11/03/2025	***Hora: 8:00 a.m***
Tema:	ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	
Nombre del profesional Responsable:	*Andres Camilo Rodriguez*	
	Entidad Administradora de Servicio:	
Regional / Centro Zonal	*FUNDACION EMPRENDE FUTURO*	
Bolívar - Mompox		
Modalidad de Atención Integral.	***Servicio de Atención.***	
EDUCACION INICIAL CAMPESINA *INSTITUCIONAL*	*CDI* *EDUCACION INICIAL CAMPESINA*	

OBJETIVO GENERAL: Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los beneficiarios (niños, niñas y familias) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Fundación, incluidos Las actividades realizadas por el talento humano y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar la prestación del servicio.

TEMAS REALIZADOS:

Para este proceso se cuenta con la siguiente agenda.

1. Saludo de Bienvenida y oración

2. Socializacion pqrs
3. Conclusiones.

Desarrollo:

Se reúnen primeramente a las partes interesadas (un grupo de familias y talento humano) para exponer las ventajas del mecanismo y sistema del PQRS y la importancia que tiene respecto a la relación directa e indirecta que tiene el usuario con el servicio que se ofrece en el programa, debido a que es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que

se tenga la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa. En este orden de ideas es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:



• **SUGERENCIA**: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el

mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la

prestación del servicio.

• **PETICIÓN**: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa,

solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

• **QUEJA**: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la

inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

• **RECLAMO**: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que

la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en

términos económicos.

Permite optimizar los procesos de comunicación, el mejoramiento del ambiente de trabajo la construcción de un semillero de ideas y propuestas, que contribuyen a la mejora continua de la cooperativa. Con el objetivo de posicionarse como medio de comunicación interna efectiva entre los colaboradores y la gerencia general, igualmente entre los colaboradores y áreas o

agencias.

Decisiones: Seguimiento mes a mes luego de la apertura del buzon de sugerenciaS.

COMPROMISOS		
SEGUIMIENTO MES A MES	RESPONSABLE EQUIPO INTERDISCIPLINARIO	FECHA: 11/03/202
		Vigencia del contrato

EVIDENCIAS	
	

