ACTA N°

FECHA: Bogotá, viernes 22/agosto/2025

HORA: 4:30 PM

LUGAR: Jardín Infantil Raíces

TEMA: Protocolo Buzón de sugerencias

ASISTENTES: Equipo humano unidad operativa jardín infantil Raíces

ORDEN DEL DÍA: Socialización protocolo buzón de sugerencia con el grupo de talento humano.

DESARROLLO:

Siendo las 4:30 pm del día en curso se socializó sobre el protocolo del buzón de sugerencias con el personal de equipo humano y contando con la asistencia de la responsable del servicio Nohora Pedraza a cargo de la auxiliar pedagógica Diana patricia Acevedo, el cual explico cuál es la ruta del buzón y cuáles son los pasos a seguir teniendo en cuenta este protocolo.

En resumen, el buzón de sugerencias es una herramienta valiosa para construir un jardín infantil más eficiente, satisfactorio y con un enfoque centrado en el bienestar de los niños y el personal.

OBJETIVO:

El objetivo principal del buzón de sugerencias del talento humano, es recopilar las opiniones, ideas y recomendaciones del equipo que conforma el talento humano del jardín Raíces para mejorar la calidad del servicio, el ambiente laboral y la atención a los niños y niñas. Esto permite identificar áreas de mejora, resolver problemas y fomentar un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

En detalle, el buzón de sugerencias busca:

- Mejorar la calidad de la atención a los niños:

  Al recibir sugerencias sobre actividades, materiales, o la dinámica del aula, se puede ajustar la oferta educativa para que sea más efectiva y enriquecedora para los pequeños.

- Optimizar los procesos internos:

  Los empleados pueden aportar ideas sobre cómo simplificar tareas, mejorar la comunicación interna o resolver problemas operativos.

- Fortalecer el ambiente laboral:

  Al brindar un espacio para expresar opiniones y sugerencias, se fomenta un sentido de pertenencia y participación entre los empleados.

- Fomentar la innovación:

  El buzón puede ser una fuente de nuevas ideas y enfoques creativos para el trabajo en el jardín infantil.

- Resolver conflictos y malentendidos:

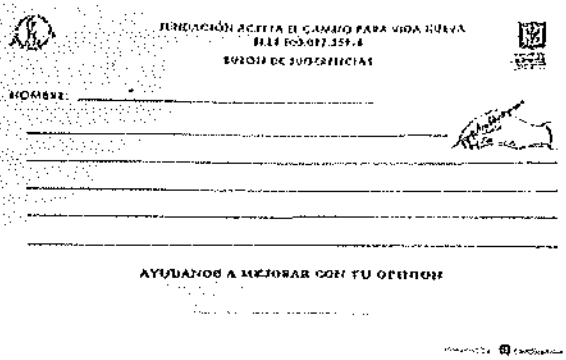
  Un buzón anónimo puede ser útil para abordar problemas o desacuerdos de manera confidencial y buscar soluciones.

- Mejorar la comunicación
- Facilita la retroalimentación entre el personal y la dirección, creando un canal abierto y transparente.

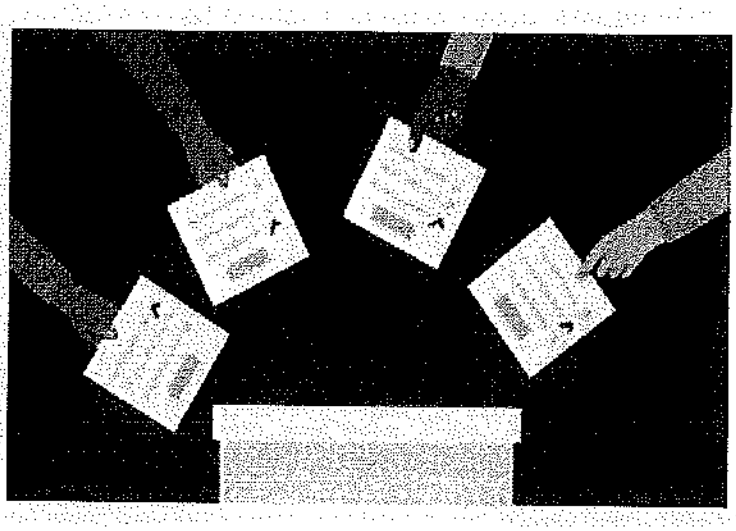
RUTA DE ATENCIÓN A QUEJA, RECLAMOS O SUGERENCIAS DEL JARDÍN CONFINANCIADO RAICES.

1-Recepcionar queja, reclamo o inconformidad. (Formato)





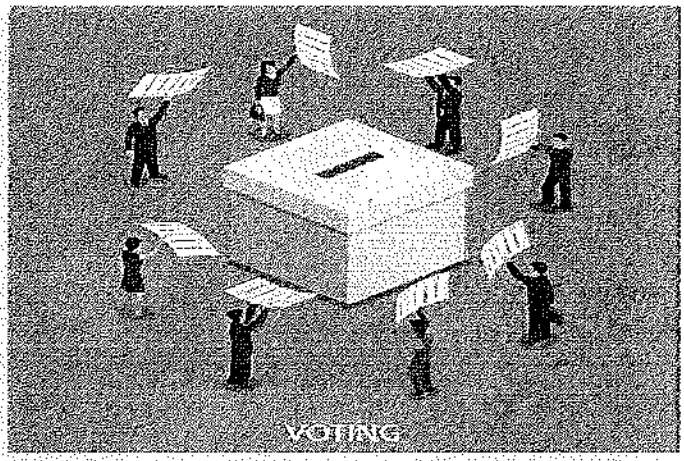
2. Atender la queja, reclamo o petición.



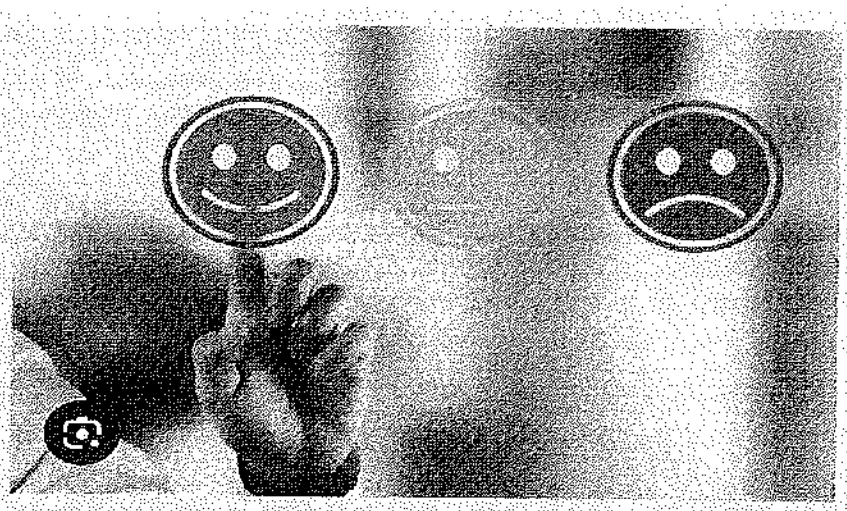
3- Estudio y seguimiento por parte de la responsable del servicio a la queja, reclamo o petición.



4-Dar respuesta a la queja, reclamo o petición cuando se conoce el proveniente de la queja.



5-En caso de que la queja, reclamo o inconformidad sea anónima la responsable del servicio llamara al área encargada para hacer el respectivo seguimiento y tomar acciones.



PASOS BUZON SUGERENCIAS EQUIPO HUMANO

- ✓ Tramitar solicitud, queja, reclamo o sugerencia.
- ✓ Revisión y seguimiento por parte de la responsable del servicio a la queja, reclamo o petición.
- ✓ Dar respuesta a la queja, reclamo o petición cuando se conoce el proveniente de la queja.
- ✓ En caso de que la queja, reclamo o inconformidad sea anónima la responsable del servicio llamara al área encargada para hacer el respectivo seguimiento y tomar acciones, teniendo en cuenta que la comunicación anónima, aunque puede parecer distante, encierra muchas veces el valor de lo que no se dice abiertamente. responder a una queja anónima requiere un enfoque reflexivo, basado en la empatía, la investigación y, si es posible, una respuesta pública.

- ✓ NOTA IMPORTANTE:
- ✓ Además del buzón de sugerencias físico el equipo humano del jardín raíces pueden hacer uso del correo electrónico, este medio digital permite que los participantes expresen de manera oportuna sus opiniones, inquietudes, agradecimientos o propuestas, superando las barreras del tiempo y del espacio físico. coordinacion.raices@aceptaelcambio.org

EVIDENCIAS:



Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Se propone una nueva reunión para el día

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
JAZMIN ÑUSTES	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf Raices	
LEIDY PEREZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
CLAUDIA SUAREZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
DANIELA SANCHEZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
XIMENA GARCIA	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
SANDRA LORENA DUQUE	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
LUZ HELENA RAMIREZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
DANEYI ORTIZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
LUZ HELENA HOYOS	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
NILVILENY ROJAS	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
MARCELA BURGOS	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
BLANCA MOSQUERA	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
DIANA PATRICIA ACEVEDO	Auxiliar de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
DAYANNA GAMBA	Auxiliar de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
DULFAY VASQUEZ	Auxiliar de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raices	
GINA PAOLA DELGADILLO	Manipulador de alimentos	Jardín Inf. Raices	
MAYERLY ORTIZ	Manipulador de alimentos	Jardín Inf. Raices	
NORA CANGREJO	Manipulador de alimentos	Jardín Inf. Raices	
GLORIA MEDINA	Auxiliar servicios generales	Jardín Inf. Raices	
FRANCY MEDELLIN	Auxiliar servicios generales	Jardín Inf. Raices	
MERY FUENTES	Auxiliar servicios generales	Jardín Inf. Raices	

Elaboró: Diana Patricia Acevedo
Auxiliar Pedagógica

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 1 Fecha: Memo I2023039730 – 21/12/2023 Página: 1 de 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: Bosa

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: Jardín Infantil Cofinanciado Raices

FECHA DE APERTURA D	M	A	No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
01	08	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: Diana Patricia Acevedo Peña	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: Diana Acevedo	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: Nohora Liliana Pedraza Franco	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Luz Helena Ramirez Quintero	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
06	08	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: Diana Patricia Acevedo Peña	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: Diana Acevedo	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: Nohora Liliana Pedraza Franco	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Luz Helena Ramirez Quintero	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 1 Fecha: Memo I2023039730 – 21/12/2023 Página: 1 de 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: Bosa

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: Jardín Infantil Cofinanciado Raices

FECHA DE APERTURA D	M	A	No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
12	08	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Patricia Acevedo Peña	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Acevedo	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Nohora Viviana Pedraza Franco	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Luz Helena Ramirez Quintero	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
15	08	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Patricia Acevedo Peña	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Acevedo	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Nohora Viviana Pedraza Franco	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Luz Helena Ramirez Quintero	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 1 Fecha: Memo I2023039730 – 21/12/2023 Página: 1 de 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: Bosa

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: Jardín Infantil Cofinanciado Raíces

FECHA DE APERTURA			No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
D	M	A					
21	08	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Patricia Acevedo Pena	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Acevedo	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Nohora Liliana Pedraza Franco	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Luz Helena Ramirez Quintero	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
26	08	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Patricia Acevedo Pena	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Acevedo	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Nohora Liliana Pedraza Franco	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Luz Helena Ramirez Quintero	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 1 Fecha: Memo I2023039730 – 21/12/2023 Página: 1 de 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: _____

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: _____

FECHA DE APERTURA			No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
D	M	A					
29	08	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Patricia Acevedo Peña	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA Diana Acevedo	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA Nohora Liliana Pedraza Franco	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): Luz Helena Ramirez Quintero	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
				NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ____ SUGERENCIA ____ PETICIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A):	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A):	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	