

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 1 de 13

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N°	
Hora: 8: 00 a.m	Fecha: 28/05/2025
Lugar:	CDI MI MUNDO INFANTIL
Dependencia que Convoca:	ADMINISTRATIVO
Proceso:	ADMINISTRATIVO
Objetivo:	DAR APERTURA Y SOCIALIZACION AL MECANISMO DE PQRS DONDE SE REFLEJE LA INTERACCION ENTRE LOS USUARIOS ATENDIDOS Y EL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO BUSCANDO LA MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO.

Agenda:

- Bienvenida y presentación a las familias.
- Explicación detallada del diligenciamiento del mecanismo del PQRS.
- Apertura del Buzón por parte del Auxiliar Administrativo.
- Socialización con el equipo interdisciplinario para dar respuesta al mecanismo.

Desarrollo:

El día 28 de Mayo del 2025 se realizó la apertura del buzón de sugerencia en donde las familias expresaron sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias acerca del servicio prestado; en primera instancia el auxiliar administrativo Andrés Camilo Rodríguez le expresó a las familias que tal como se había comentado en la socialización del mecanismo al inicio del contrato ellas tenían todo el derecho de colocar sus inquietudes en el formato PQRS debido a que ellas les manifestaban a las docentes una serie de interrogantes de manera verbal, sin embargo siempre es bueno el diligenciamiento de este formato para conocer mas a profundidad que requieren las familias.

En líneas generales las familias expresaron ampliamente su deseo de tener más ventilación en las unidades de servicio de MI MUNDO INFANTIL perteneciente al contrato de aportes 13003632025 debido a que como es conocimiento de la población Bolivarenses la oleada de calor está a un nivel exorbitante. Es importante tener presente que, Desde el pasado mes de marzo, la Organización Meteorológica Mundial (OMM) anunció la llegada de un nuevo episodio de El Niño, estimando una probabilidad moderada (60%) de formación de este evento climático, entre abril y julio de 2025. Además, la entidad prevé que esa probabilidad de formación de El Niño, aumente hasta el 70% durante los meses de junio a agosto. Cabe resaltar que las acciones prácticas para minimizar esta oleada de calor esta en el ahorro y uso responsable del agua y sobre todo tener

¡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 2 de 13

una buena ventilación, es por esto que las familias en su mayoría están solicitando más abanicos en las unidades de servicio, todo esto con la finalidad de la atención sea un poco más agradable.

Con relación al mes anterior se realizaron ajustes en abanicos y ventilación, lo cual permitió que la temperatura en la unidad de servicio estuviera en mejores condiciones, se realizó una concientización a las familias acerca del cambio de algunos usuarios a otros salones ya que esto nos va a permitir organizar un poco mejor los grupos etarios con relación a la docente y sus espacios pedagógicos.

Cabe resaltar que se tuvo un mayor número de padres de familia diligenciando este formato lo cual nos sirve de mucha ayuda para seguir con la mejora del servicio, de igual manera se les volvió a explicar a los padres de familia en que consiste este mecanismo, de la siguiente manera.

- **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.

Decisiones: Seguimiento mensual con respecto a la oleada de calor, y de igual manera seguir con la sensibilización de las familias para el diligenciamiento del buzón.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 3 de 13



 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 4 de 13



 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 5 de 13



 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 6 de 13



	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 7 de 13

**FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

FECHA 29/05/2023
 NOMBRES COMPLETOS: Christian David Benítez
 IDENTIFICACIÓN: _____
 TELÉFONOS DE CONTACTO: 301 805 8770
 CORREO ELECTRÓNICO: _____
 PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____
 MOTIVO DEL PQRS _____

☒ SERVICIO _____
☒ ATENCIÓN DEL PERSONAL _____
☒ OTROS _____

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS
felicitaciones me gusta mucho el servicio

CASILLA PARA LA FUNDACIÓN EMPRENDEE
 DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PQRS Auxilio Administrativo
 NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA Andrés Emilio Rodríguez
 FECHA Y ENTREGA DE LA RESPUESTA: 29/05/2023 HORA: 3:00 p.m.

Tel 313 6722047 • 317 4604993 | fundacionemprendeeginas.com | Alpes, sector El Tajío, transversal 70C No 31 A 230

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 8 de 13

**FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

FECHA: 29/05/2025

NOMBRES COMPLETOS: Yoniketh Benavides Martínez

IDENTIFICACIÓN: 1216967368

TELÉFONOS DE CONTACTO: 3237564189

CORREO ELECTRÓNICO: _____

PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA X

MOTIVO DEL PQRS

✓ SERVICIO _____

✓ ATENCIÓN DEL PERSONAL _____

✓ OTROS _____

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS

Me ha parecido un buen servicio

Fue buena atención tanto para los niños

como para los padres

CASILLA PARA LA FUNDACIÓN EMPRENDEF

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PQRS: Área administrativa

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA: Andrés Camilo Rodríguez

FECHA Y ENTREGA DE LA RESPUESTA: 29/05/2025 HORA: 3:00 pm.

EL 313 6722047 - 317 460899 | fundacionemprendef@gmail.com | Alpes, sector El Tabanillo, transversal 70C No 31 A 250

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 9 de 13

**FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

FECHA: 28/05/2024
 NOMBRES COMPLETOS: Edelmaria Heru Cordero
 IDENTIFICACIÓN: 39019596
 TELEFONOS DE CONTACTO: 3146344326
 CORREO ELECTRONICO: _____
 PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____
 MOTIVO DEL PQRS _____

☒ SERVICIO _____
☒ ATENCIÓN DEL PERSONAL _____
☒ OTROS _____

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS

Estoy conforme ya q' la atención es buena.

CASILLA PARA LA FUNDACIÓN EMPRENDEF
 DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PQRS: Asesor Administrativo
 NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA: Andrés Rodríguez
 FECHA Y ENTREGA DE LA RESPUESTA: 28/05/2024 HORA: 2:00 p.m.

Tel: 315 6722047 - 317 4604999 | fundacionemprendef@ingeniasa.com | Alpeas, sector El Taberno, tránsito a 700 No 31 A.230

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 10 de 13

**FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

FECHA: 29/05/2025

NOMBRES COMPLETOS: Torres Pineda Torrealba

IDENTIFICACIÓN: 1002354112

TELÉFONOS DE CONTACTO: 31254924153

CORREO ELECTRÓNICO: _____

PETICIÓN ☒ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____

MOTIVO DEL PQRS

✓ SERVICIO _____

✓ ATENCIÓN DEL PERSONAL _____

✓ OTROS _____

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS

Me parece bien que hay un buen servicio
atención a todo por hay una mejo
atención con los niños y agustinos
por darle los servicios a mi
hogar.

CASILLA PARA LA FUNDACIÓN EMPRENDEF

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PQRS: Análisis administrativo.

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA: Andrés C. Rodríguez

FECHA Y ENTREGA DE LA RESPUESTA: 29/05/2025 HORA: 2:00pm

Tel: 313 672 2047 - 317 4604 299 | fundacionemprendef@gmail.com | A/pers, sector E/ Tekunfo, transvial 70C No 31 A-230

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 11 de 13

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

FECHA 28/05/2015
 NOMBRES COMPLETOS: Yanis Lascarré Omeña
 IDENTIFICACIÓN: 1050396060
 TELEFONOS DE CONTACTO: 3117991830
 CORREO ELECTRONICO: _____
 PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____
 MOTIVO DEL PQRS _____

✓ SERVICIO _____
 ✓ ATENCIÓN DEL PERSONAL _____
 ✓ OTROS _____

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS
Buena primera que todos
me siento bien con la atención
por mi hijo Jeronimo Andri
todos bien

CASILLA PARA LA FUNDACIÓN EMPRENDEF
 DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PQRS Asesoría Administrativa
 NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA Anelke Emilio Rodríguez
 FECHA Y ENTREGA DE LA RESPUESTA: 28/05/2015 HORA: 13:00 pm

Tel: 31 5 622 2047 - 317 440 8999 | fundaciondefamiliasguate.com | Aljibes, sector El Tabasco, Guatemala 700 No. 31 A-230

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 12 de 13

**FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

FECHA: 29/05/2025

NOMBRES COMPLETOS: Roxicela Arias Padeco

IDENTIFICACIÓN: 1002 702 273

TELÉFONOS DE CONTACTO: 310 362 7197

CORREO ELECTRÓNICO: _____

PETICIÓN _____ QUEJA _____ RECLAMO _____ SUGERENCIA _____

MOTIVO DEL PQRS

☒ SERVICIO ☒
☒ ATENCIÓN DEL PERSONAL ☒
☐ OTROS _____

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS

Me siento muy justificada de todo el
servicio especialmente con la Maestra
Mare muy hermosa su labor y
dedicación

CASILLA PARA LA FUNDACIÓN EMPRENDEF

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PQRS: Auxiliar Administrativo.

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA: Andrés C. Rodríguez

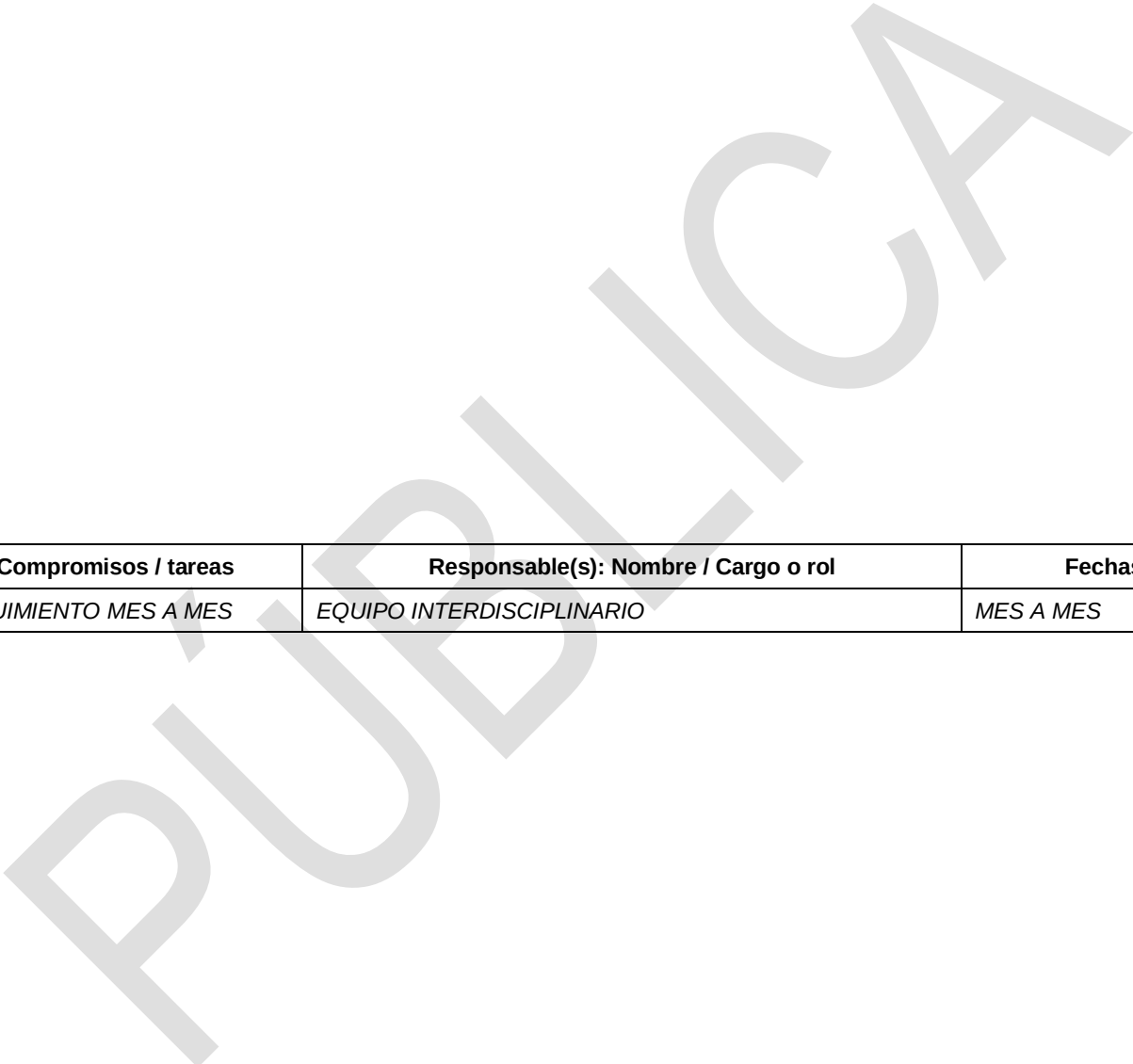
FECHA Y ENTREGA DE LA RESPUESTA: 29/05/2025 HORA: 3:00 p.m.

Tel 315 622 2047 - 317 480 8995 | fundacionemprendef@gmail.com | Alpes, sector El Tekando, transversal 70C No 31 A 230

¡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 13 de 13

		
Compromisos / tareas	Responsable(s): Nombre / Cargo o rol	Fechas
SEGUIMIENTO MES A MES	EQUIPO INTERDISCIPLINARIO	MES A MES

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

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