ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 2	
Hora: 3:45	**Fecha: 26 de noviembre del 2025**
Lugar:	**CDI VILLA DE SAN SEBASTIAN**
Dependencia que Convoca:	**ADMINISTRATIVO Y GESTION**
Proceso:	**Promoción y prevención primera infancia**
Objetivo:	**Realizar** el procedimiento de apertura de Buzón de sugerencias de la UDS Villa de San Sebastián con la finalidad brindar una adecuada respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, de los usuarios y dar continuidad a un servicio de calidad.

Agenda:

Saludo
Objetivo de la actividad apertura de Buzón
Explicación de la dinámica de la actividad.
Conteo de PQRSF
Forma de acta
Registro fotográfico

Desarrollo:

Siendo las 3:45 de la tarde del día 31 de julio del 2025 en el CDI VILLA DE SAN SEBASTIAN se procede a hacer la apertura del buzón de sugerencias en presencia de:

Psicóloga: Mercy Cabrera

Agentes educativas: Andrea Chantres y Leidy Johanna Fierro Manrique

Usuaria: Karen Yara, Mónica Gualacata

Veedora: Dolly Astrid López Dorado

Durante este espacio se explica a los asistentes que:

El PQRSF es un mecanismo que permite registrar, analizar y tramitar las sugerencias, quejas y reclamos y generar las acciones y Orientaciones pertinentes. para el cumplimiento del estándar 56 en los servicios de primera infancia reconociendo como eje principal del conocimiento de las percepciones propias de la comunidad.

Es importante reconocer que los tiempos de respuesta a partir de la apertura son de 15 días hábiles a partir de la fecha del registro de la PQRFS, para el direccionamiento y seguimiento a su respuesta; además de la asignación de una o varias personas responsables de gestionar la respuesta oportuna y verás a la PQRFS, así como las demás que considere la EAS.

A que hace referencia PQRSF

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

Petición: Solicitud de servicios 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.

- Al abrir el buzón, se constató que no había formatos diligenciados. Se recordó, por parte de la psicóloga, que el buzón de sugerencias es la instancia inicial para canalizar quejas antes de acudir al centro zonal.

- **Decisiones:** Se agradece al personal el acompañamiento y se registra en formato de seguimiento.

Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
Continuar brindando un servicio de calidad, acorde lo establece los lineamientos técnicos, y manuales operativos para la primera infancia.	Talento humano/EAS	Inmediato

	Fecha	Hora	Lugar
Próxima reunión	Diciembre	3:45	CDI Villa de San Sebastián

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

REGISTRO FOTOGRÁFICO






DE EMERGENCIA
BIENESTARINA
DICIEMBRE
SOCIALIZACIÓN DE
BIENESTRAZOS

PÚBLICO

BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	F8.P1.MI	12/06/2024
		Versión 9	Página 2 de 2
		Clasificación de la Información: Pública	

ACTIVIDAD: Apertura de Buzón

HORA INICIAL: 3:45 Pm HORA FINAL: _____

DEPENDENCIA LIDER: Administrativo y Gestión

FECHA 26-Noviembre 2025

LUGAR CDI Villa de San Sebastian

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	ENTIDAD	REGIONAL	CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA	TIPO DE VINCULACIÓN		TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	
							PLANTA	CONTRATO			AM	PM
1	DOLLY ASTRID LOPEZ DORADO	55130944	MADRE	FUNDACIÓN GRUPO LIBERTAD	HUILA	LA PLATA	-	-	3125086193	-	-	Dolly lopez
2	KAREN YARA	1082[illegible]	Madre	Grupo Libertad	Huila	La Plata			3148073273	-	-	
3	Mónica Guabcata	1120838803	Madre.	Grupo Libertad	Huila	La Plata			3232370074	-	-	
4	Andrea Chantres C	1079408220	Agente Educativo	Grupo Libertad	Huila	La Plata	-	X	3177888823	andrea-2013@hotmail.com	-	
5	Yerey cabrera c-	55131000	Biologa	Fundacion Grupo Libertad	Huila	la plata	-	X	3103216512	mercio376@gmail.com.	-	
6	leidy Johanna Fierro M	26277333	Agente Educativo	Grupo Libertad	Hula	la Plata	-	X	3114744468	leidy.jfierro84@gmail.com	-	
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012