BIENESTAR FAMILIAR	República de Colombia Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia De la Fuente de Lleras Dirección de Primera Infancia Guia No.1 Plan operativo para la atención integral -POAI Formato No. 13 Matriz de información del talento humano		Enero 2013
		Versión 1	Página 1 de 1

FORMATO 13

Matriz de información talento humano

MATRIZ DE RECOLECCION DE INFORMACION DE TALENTO HUMANO

N.	APELLIDOS Y NOMBRES DEL PERSONAL	Nº CEDULA	GRUPO ETNICO	CARGO QUE OCUPA	PERFIL	NOMBRE DE LA UCA	UCA DEL ACOMPAÑAMIENTO PROFESIONAL	NUMERO DE PARTICIPANTES
1	Viviana Andrea Buitrago Montoya	1120353788	NINGUNO	Coordinador Pedagogico	Psicologa	SECTOR LOMA, ESCUELA, PUERTO ALVIRA, BETANIA, COROCITO, OLVIDO, COOPERATIVA	Todos	
2	Luz Myriam Franco Lopez	40448063	NINGUNO	Profesional de Apoyo Psiosocial	Psicologa	ESCUELA, SECTOR LOMA, PUERTO ALVIRA		
3	Daniel Steven Aponte Cuellar	1121816004	NINGUNO	Profesional de Apoyo Psiosocial	Psicologo	ESCUELA, SECTOR LOMA, BETANIA, COROCITO, OLVIDO, COOPERATIVA		
4	Yury Caterine Aldana Agudelo	1.006.695.729	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	SECTOR LOMA	Laura Alejandra Valencia Diaz Psicosocial	19
5	Nury Yobelis Cardenas Salinas	1.006.856.743	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	SECTOR LOMA	Camilo Garcia Nutricionista/ Daniel Apote psicosocial	19
6	Sandra Liliana Angulo Perafan	1.083.872.749	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	ESCUELA JORGE ELIECER GAITAN	Camilo Garcia Nutricionista/ Daniel Apote psicosocial	19
7	Luz Yicela Garzon Jimenez	1.118.56.899	NINGUNO	Agente Educativo	Licenciada en Pedagogia Infantil	ESCUELA JORGE ELIECER GAITAN	Camilo Garcia Nutricionista/ Daniel Apote psicosocial	19
8	Yiseth Johana Garzon Jimenez	1.118.550.437	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	ESCUELA JORGE ELIECER GAITAN	Edwin Andrey Sanchez Barragan Aux. en salud/ Laura Alejandra Valencia Diaz Psicosocial	19
9	Mayra Alejandra Riveros Guzman	1.234.789.755	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	PUERTO ALVIRA	Edwin Andrey Sanchez Barragan Aux. en salud/ Laura Alejandra Valencia Diaz Psicosocial	21
10	Yessica Paola Bohorquez Guzman	1.006.835.756	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	PUERTO ALVIRA	Edwin Andrey Sanchez Barragan Aux. en salud/ Laura Alejandra Valencia Diaz Psicosocial	21
11	Rodolfo Andres Rodriguez Hoyos	1.120.474.149	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	PUERTO ALVIRA	Edwin Andrey Sanchez Barragan Aux. en salud/ Laura Alejandra Valencia Diaz Psicosocial	21
12	Paola Andrea Arias Boorquez	1.006.875.737	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	PUERTO ALVIRA	Edwin Andrey Sanchez Barragan Aux. en salud/ Laura Alejandra Valencia Diaz Psicosocial	21
13	Ovidio Cardenas Piñeros	1.120.473.611	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	PUERTO ALVIRA	Edwin Andrey Sanchez Barragan Aux. en salud/ Laura Alejandra Valencia Diaz Psicosocial	21
14	Monica Marcela Rueda Moreno	1.123.084.384	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	OLVIDO	Camilo Garcia Nutricionista/ Daniel Apote psicosocial	20
15	Yimi Albeiro Rodriguez Rodriguez	1.120.472.116	Sikuani	Agente Educativo	Tecnico en produccion Agropecuaria	BETANIA	Camilo Garcia Nutricionista/ Daniel Apote psicosocial	19
16	Fabian Cariban Rodriguez	1.006.696.012	Sikuani	Agente Educativo	Tecnico en produccion Agropecuaria	COROCITO	Camilo Garcia Nutricionista/ Daniel Apote psicosocial	19
17	Angelica Marin Arias	1.120.365.343	NINGUNO	Agente Educativo	Atencion Integral a la Priemra Infancia	COOPERATIVA	Camilo Garcia Nutricionista/ Daniel Apote psicosocial	22
18	Edwin Andrey Sanchez Barragan	80.146.196	NINGUNO	Auxiliar de enfermeria	Auxiliar de enfermeria	ESCUELA, SECTOR LOMA, PUERTO ALVIRA		
19	Camilo Garcia Aguirre	1.120.873.602	NINGUNO	Nutricionista	Nutricionista	ESCUELA, SECTOR LOMA, BETANIA, COROCITO, OLVIDO, COOPERATIVA		

LA SUSCRITA REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACION

CERTIFICA

Durante el mes de noviembre de 2025 **NO** se no se presentaron situaciones, casos o novedades que requieran ser informadas con respecto a las siguientes obligaciones contractuales:

CLÁUSULA 4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SERVICIO RELACIONADAS CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4,1 Eje de calidad

4.1.6 Asegurar que los equipos de medición propios utilizados para el cumplimiento del objeto contractual o convenio cuentan con certificaciones iniciales de calibración y sus verificaciones intermedias.

Esta certificación se expide en Villavicencio a los (30) días del mes de noviembre de 2025.

Maria Cristina Perez

MARIA CRISTINA PEREZ CRUZ

C.C. 23.800.423 de Muzo Boyacá Representante Legal

LA SUSCRITA REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACION

CERTIFICA

Durante el mes de noviembre de 2025 **NO** se no se presentaron situaciones, casos o novedades que requieran ser informadas con respecto a las siguientes obligaciones contractuales:

CLÁUSULA 4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SERVICIO RELACIONADAS CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4,1 Eje de calidad

4.1.3 Entregar los resultados de la percepción del beneficiario frente a la prestación del servicio o bien adquirido.

Esta certificación se expide en Villavicencio a los (30) días del mes de noviembre de 2025.

Maria Cristina Perez

MARIA CRISTINA PEREZ CRUZ

C.C. 23.800.423 de Muzo Boyacá Representante Legal

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTES ENRIQUECIDOS MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: YIMI ALBEIRO RODRIGUEZ RODRIGUEZ
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: M1 BETANIA



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Yimi Albeiro Rodriguez Rodriguez



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Yimi Albeiro Rodriguez Rodriguez

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
AMBIENTES ENRIQUECIDOS

MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: ANGELICA MARIN ARIAS
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: COOPERATIVA



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRIQUECIDOS
AGENTE EDUCATIVO: ANGELICA MARIN ARIAS



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRIQUECIDOS
AGENTE EDUCATIVO: ANGELICA MARIN ARIAS

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTES ENRIQUECIDOS MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: FABIAN CARIVAN RODRIGUEZ
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: M1 COROCITO



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Fabian Carivan Rodriguez



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Fabian Carivan Rodriguez

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTES ENRRIQUECIDOS MES NOVIEMBRE

SANDRA LILIANA ANGULO PERAFAN
AGENTE EDUCATIVO
M1 ESCUELA JORGE ELIECER GAITAN



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRRIQUECIDOS
AGENTE EDUCATIVO: SANDRA LILIANA ANGULO PERAFAN



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRRIQUECIDOS
AGENTE EDUCATIVO: SANDRA LILIANA ANGULO PERAFAN

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTES ENRIQUECIDOS MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: LUZ YICELA GARZÓN JIMÉNEZ
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: M1 ESCUELA JORGE ELIECER GAITÁN



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Luz yicela Garzón Jiménez



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Luz yicela Garzón Jiménez

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTES ENRIQUESIDOS MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: YISETH JOHANA GARZON JIMENEZ
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: M1 JORGE ELIECER GAITAN



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRIQUESIDOS
AGENTE EDUCATIVO: YISETH JOHANA GARZON JIMENEZ



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRIQUESIDOS
AGENTE EDUCATIVO: YISETH JOHANA GARZON JIMENEZ

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
AMBIENTES ENRIQUECIDOS

MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: MONICA MARCELA RUEDA MORENO
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: OLVIDO



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRIQUECIDOS
AGENTE EDUCATIVO: MONICA MARCELA RUEDA MORENO



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRIQUECIDOS
AGENTE EDUCATIVO: MONICA MARCELA RUEDA MORENO



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRIQUECIDOS

AGENTE EDUCATIVO: MONICA MARCELA RUEDA MORENO

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTES ENRIQUECIDOS MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: MAYRA ALEJANDRA RIVEROS GUZMAN
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: M1 PUERTO ALVIRA



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Mayra Alejandra Riveros Guzmán



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Mayra Alejandra Riveros Guzmán

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
Ambientes Enriquecidos
MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: Yessica Paola Bohorquez Guzmán
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: UCA PTO ALVIRA



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: Ambientes Enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Yessica Paola Bohorquez



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: Ambientes Enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Yessica Paola Bohorquez

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTES ENRIQUECIDOS MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: RODOLFO ANDRES RODRIGUEZ
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: M1 PUERTO ALVIRA



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRIQUECIDOS

AGENTE EDUCATIVO: RODOLFO ANDRES RODRIGUEZ HOYOS



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRIQUECIDOS

AGENTE EDUCATIVO: RODOLFO ANDRES RODRIGUEZ HOYOS

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
AMBIENTES ENRIQUECIDOS
MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL:
PAOLA ANDREA ARIAS BOHORQUEZ
CARGO:
AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION:
M1 PUERTO ALVIRA



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: Ambientes Enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Paola Andrea Arias Bohorquez



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: Ambientes Enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: Paola Andrea Arias Bohorquez

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTE ENRRIQUECIDO

MES NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: OVIDIO CARDENAS PIÑEROS
CARGO: AGENTE EDUCATIVO
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: M1 PUERTO ALVIRA



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTE ENRRIQUECIDO CON EL OBJETIVO DE MAXIMIZAR EL APRENDIZAJE, LA CREATIVIDAD Y EL BIENESTAR DE LAS PEROSONAS QUE INTERACTUAN EN EL., ESTE TIPO DE AMBIENTE FOMENTA LA CURIOSIDAD, LA COLABORACION Y LA EXPLORACION ACTIVA.

AGENTE EDUCATIVO: **OVIDIO CARDENAS PIÑEROS**





DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTE ENRRIQUECIDO CON EL OBJETIVO DE MAXIMIZAR EL APRENDIZAJE, LA CREATIVIDAD Y EL BIENESTAR DE LAS PEROSONAS QUE INTERACTUAN EN EL., ESTE TIPO DE AMBIENTE FOMENTA LA CURIOSIDAD, LA COLABORACION Y LA EXPLORACION ACTIVA.

AGENTE EDUCATIVO: OVIDIO CARDENAS PIÑEROS

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTES ENRIQUECIDOS

MES DE NOVIEMBRE

NOMBRE DEL PROFESIONAL: Yury Aldana.
CARGO: Agente Educativo
NOMBRE GRUPO DE ATENCION: M1 Sector Loma

Mz 42 Casa 11 Etapa 2 La Madrid Telefono: 3123641307
Email. asopadresporfiatres@gmail.com



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: Ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: **Yury Caterine Aldana**



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: Ambientes enriquecidos
AGENTE EDUCATIVO: **Yury Caterine Aldana**

CONTRATO 50002202025

MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA AMBIENTES ENRRIQUECIDOS MES: NOVIEMBRE

NURY YOBELIS CARDENAS SALINAS
AGENTE EDUCATIVO
M1 SECTOR LOMA 2



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRRIQUECIDOS
AGENTE EDUCATIVO: NURY YOBELIS CARDENAS SALINAS



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: AMBIENTES ENRRIQUECIDOS
AGENTE EDUCATIVO: NURY YOBELIS CARDENAS SALINAS

ACTA DE REUNION	
EAS: ASOCIACIÓN PORFÍA 3 **CONTRATO:** 50002202025	**UDS**: M1 ESCUELA JORGE ELIECER GAITAN
HORA: 4:00 PM – 4:15 PM	**FECHA:** 19 /11/ 2025
LUGAR: SALON SANTA HELENA	**TEMA:** SOCIALIZACION DEL PQRSDF Y APERTURA DEL BUZON
POBLACIÓN OBJETO: PADRES DE FAMILIA Y/O ACUDIENTES USUARIOS MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA	
OBJETIVO:	El presente documento tiene como objetivo informar y dejar constancia de la apertura del Buzón de Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) dirigido a los padres de familia y acudientes de los participantes de la modalidad Campesina. Con esta apertura se busca promover la participación activa y respetuosa de las familias, brindándoles un espacio seguro y confidencial donde puedan expresar sus opiniones, sugerencias, inquietudes y necesidades relacionadas con la atención que reciben los niños, niñas y gestantes en el programa.

AGENDA:

1. Saludo de bienvenida
2. Socialización PQRSD
3 Apertura el BUZON
4. Cierre INENQUITUDES

DESARROLLO: Siendo las 4:00 PM se da inicio a la socialización del tema PQRSDF Y APERTURA DEL BUZON a los padres de familia y/o acudientes de los beneficiarios de la modalidad EDUCACION INICIAL CAMPESINA, Brindando un cordial saludo a los asistentes y se procede a socializar el significado de las siglas PQRSDF

Se les explico que la modalidad va a tener siempre en los encuentros y entregas de RPP el buzón, para que depositen sus solicitudes de información, las expresiones de inconformidad reclamaciones que los ciudadanos pueden realizar en las entidades públicas y privadas sus momentos o casos de cualquier felicitación también.

Los objetivos de los PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

- Gestionar las demandas de los clientes de manera eficiente y ordenada
- Mejorar los productos y servicios
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Identificar oportunidades de mejora
- Mejorar la gestión de clientes

Los PQRS son un mecanismo que permite a las empresas recibir retroalimentación de sus clientes.

Para desarrollar un buen sistema PQRS, se pueden seguir estos pasos:

- Determinar el proceso general del sistema
- Definir la estructura organizacional que atenderá el sistema
- Elegir las mejores herramientas para atender las PQRS

• BUZON DE PQRSDF: Urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar su formato de PQRSDF.

• PETICION: Son las actuaciones, solicitudes o requerimientos que hacen los grupos de interés externos de la entidad y los cuales son dirigidos de forma respetuosa a un colaborador con el propósito de requerir su intervención y respuesta al respecto.

-QUEJA: Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.

• RECLAMO: Es una exigencia que realiza un ciudadano por ausencia irregular o mala prestación de un servicio después de que la entidad ha prestado el mismo, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la corporación

• SUGERENCIA: Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que un ciudadano presenta con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Corporación.

• FELICITACION: Manifestación que utiliza el ciudadano para expresar su satisfacción frente a la Corporación, los servicios que esta presta o frente a los colaboradores que en ella intervienen.

• DENUNCIA: Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

PERTUDA DEL BUZON. Abrir la ranura o recipiente de el buzón para extraer o revisar el contenido, que suelen ser cartas papeles o documentos. En el contexto de buzones de sugerencias o quejas, la apertura también implica un procedimiento y formal para revisar y clasificarlas comunicaciones recibidas.

Después de ello se les facilita a los asistentes un formato para que a través de la observación se familiaricen con esta herramienta, ya que les permite expresar sus comentarios además de ello se les indica que en cada apertura se encuentra un formato PQRDS, esta es remitida al área correspondiente: Componente familia, comunidad y redes, Componente salud y nutrición, Componente administrativo y de gestión, Componente pedagógico, talento humano, Componente ambientes educativos y protectores, de tal manera que se pueda dar repuestas oportunas, a sus solicitudes, con el fin de mejorar así la prestación del servicio al usuario en la ASOCIACION ASOPADRES PORFIA TRES, a través de acciones de mejora en el desempeño de los procesos. Después el comité de control social realiza el cierre de la apertura se evidencia el buzón del PQRDS, como no se encontraron formatos diligenciados por las familias, sin embargo; se incentiva a las familias hacer uso de esta herramienta

Eviendecias Fotograficas:





Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
Hacer uso del buzón PQRS cuando se requiera, con el fin de mejorar posibles falencias durante la ejecución de la modalidad EDUCACION INICIAL CAMPESINA.	Padres de familia y/o acudientes de los beneficiarios	CUANDO SE REQUIERA
AGENTE EDUCATIVO	**CARGO**	**FIRMA**
SANDRA LILIANA ANGULO PERAFAN	AGENTE EDUCATIVA	Sandra Liliana Angulo

ASOCIACION DE HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR Y OTRAS MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA Y MADRES COMUNITARIAS PORFIA 3
NIT.800.143.122-6
Personería Jurídica 0001038 de 30 de agosto de 1988
"Construyendo con amor un futuro mejor" VERSION 6 – 2025

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA UDS M1 Escuela Jorge Eliecer Gaitan
ACTIVIDAD: Socialización PDBDF Ingresos Nuevos
LUGAR DE REUNION Escuela Jorge Eliecer Gaitan
FECHA: 19-11-2025
TEMA Socialización PDBS

No.	NOMBRE COMPLETO DEL BENEFICIARIO	NUIP	NOMBRE DEL PADRE O ACUDIENTE	CEDULA	TELEFONO	FIRMA
1	GABRIEL PLAZA SORIANO	25105910341034400O	MARCELA SORIANO CADENA	1120473626	3144828054	Marcela Soriano
2	ILAN SAMIR ALVAREZ SANCHEZ	1120589655	GRECIA NATHALY ALVAREZ SANCHEZ	25851596	3203921361	Grecia Alvarez
3	ANGEL MATHIAS GARCIA ALVAREZ	1120590610	GRECIA NATHALY ALVAREZ SANCHEZ	25851596	3203921361	Grecia Alvarez
4	NATHALY LORENA AGUDELO ALVAREZ	1121421033	GRECIA NATHALY ALVAREZ SANCHEZ	25851596	3203921361	Grecia Alvarez
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

Sandra Agudelo - 1083872749
Responsable de la unidad de servicio y No.cedula

Escaneado con CamScanner

ACTA DE REUNION	
EAS: ASOCIACIÓN PORFÍA 3 **CONTRATO:** 50002202025	**UDS:** M1 PUERTO ALVIRA
HORA: 03: 00 A 3:15 Pm	**FECHA:** 20- 11 - 2025
LUGAR: SALON COMUNAL EL SILENCIO	**TEMA:** SOCIALIZACION DEL USO DEL PQRSDF
POBLACIÓN OBJETO: padres de familia acudientes y usuarios.	
OBJETIVO:	El objetivo del **PQRSDF con ICBF** (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) es ofrecer a los ciudadanos un mecanismo para expresar sus **Peticiones**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias** y **Felicitaciones** relacionadas con los servicios y programas que ofrece la entidad. este mecanismo busca garantizar la transparencia mejorar la calidad de los servicios y proteger los derechos especialmente en lo que respecta a la protección y bienestar de derechos niños, niñas, adolescentes y familias en Colombia.

AGENDA:

4. Presentación
5. Saludo
6. Socialización del uso del PQRSDF
7. Despejando dudas de la importancia del buzón de sugerencias
8. Despedida

DESARROLLO:

El **PQRSDF en los programas del ICBF** (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) es una herramienta esencial para que los ciudadanos puedan expresar sus **Peticiones**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias** y **Felicitaciones** relacionadas con los programas y servicios que el ICBF ofrece en pro del bienestar de la infancia, la familia y la comunidad.

¿Para qué sirve el PQRSDF en los programas del ICBF?

1. **Mejorar la calidad de los servicios**: Permite a los ciudadanos hacer sugerencias o expresar inquietudes para optimizar los programas y servicios destinados a la protección de los derechos de la niñez, la adolescencia y las familias.

2. **Atención de problemas y dificultades**: Si hay problemas con la implementación de los programas o servicios, como la atención en el bienestar familiar, el PQRSDF es un canal para presentar quejas o reclamos, ayudando a identificar y resolver situaciones que puedan afectar la efectividad de los programas.
3. **Garantizar los derechos de la infancia y la familia**: A través de este mecanismo, los ciudadanos pueden hacer peticiones para asegurar que los derechos de los niños y las familias sean respetados, lo que permite una respuesta oportuna y adecuada por parte del ICBF.
4. **Promover la participación ciudadana**: Ofrece a la comunidad una vía para expresar sus opiniones y preocupaciones, fomentando la participación activa en la mejora de los programas y servicios.
5. **Transparencia y rendición de cuentas**: Facilita el proceso de control social, ya que permite a la ciudadanía monitorear cómo el ICBF está gestionando sus servicios, promoviendo la transparencia y mejorando la rendición de cuentas.
6. **Reconocimiento de buenas prácticas**: A través de las felicitaciones, los usuarios pueden reconocer el buen desempeño y las buenas prácticas en la implementación de los programas del ICBF, lo que motiva la mejora continua.

IMPORTANCIA DEL PQRSDF

Es fundamentales para garantizar la transparencia, la eficiencia y la confianza en los procesos organizativos.

1. **fortalecimiento de la confianza**: se demuestra un compromiso genuino con la atención y resolución de las inquietudes de los usuarios, lo que fomenta la confianza y la lealtad hacia la organización.

2. **Mejora continua**: la retroalimentación obtenida a través del PQRSDF permite identificar áreas de mejora en los procesos internos, optimizando la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

3. **Cumplimiento normativo:** socializar estos procesos asegura que la organización cumpla con las regulaciones legales vigentes, evitando sanciones y fortaleciendo su rerfutaci0on como entidad responsable**.**

4. **Transparencia y comunicación:** la socialización facilita una comunicaron clara y abierta entre la organización y sus usuarios promoviendo un ambiente de colaboración y entendimiento mutuo.

En resumen, el **PQRSDF** en los programas del ICBF es una herramienta fundamental para **garantizar la calidad del servicio**, **proteger los derechos de la infancia** y **mejorar la eficiencia de la gestión pública** en el sector del bienestar familiar en Colombia.

El **PQRSDF** es un sistema implementado por el **Gobierno de la Ciudad de México** que permite a los ciudadanos presentar **Peticiones**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias** y **Felicitaciones** (de ahí su nombre) sobre los servicios y la atención que reciben de las dependencias y organismos del gobierno local.

Desglosado:

- **Peticiones**: Solicitudes de servicios o gestiones específicas por parte de los ciudadanos.
- **Quejas**: Expresión de inconformidad respecto a la calidad de un servicio o la actuación de una dependencia.
- **Reclamos**: Demandas formales por la falta de cumplimiento de algún derecho o servicio.
- **Sugerencias**: Propuestas o recomendaciones para mejorar los servicios ofrecidos.
- **Felicitaciones**: Reconocimientos o elogios por un servicio bien prestado o por un buen desempeño.

Objetivo del PQRSDF:

El principal objetivo del PQRSDF es facilitar la **interacción entre los ciudadanos y el gobierno**, promoviendo la **participación activa**, la **transparencia** y la **rendición de cuentas**. Además, busca **mejorar la calidad de los servicios públicos** y garantizar que las autoridades tomen acciones correctivas o mejoradoras según los comentarios de los ciudadanos.

Este sistema también permite que las personas puedan hacer seguimiento a sus peticiones y reciban respuestas de las autoridades, mejorando así la relación entre el gobierno y la comunidad.

Eviendecias Fotograficas:





Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
_____		diciembre
AGENTE EDUCATIVO	**CARGO**	**FIRMA**
RODOLFO ANDRES RODRIGUEZ HOYOS	AGENTE EDUCATIVO	

ACTA DE REUNION

EAS: ASOCIACIÓN ASOPADRES PORFÍA 3 **CONTRATO:** 50002202025	**UDS:** M1 PUERTO ALVIRA
HORA: 2:30 PM A 2 :45 PM	**FECHA:** 14 de noviembre 2025
LUGAR: VEREDA RINCON DEL INDIO	**TEMA:** SOCIALIZACION DEL PQRSDF
POBLACIÓN OBJETO: Padres de familia y participantes de la modalidad inicial campesina	
OBJETIVO:	Socializar el sistema PQR–SDF con los participantes nuevos, con el fin de garantizar que conozcan los canales, procedimientos y tiempos establecidos para la presentación y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de definición; promoviendo la transparencia, la participación activa y el buen uso de los mecanismos institucionales de comunicación.

AGENDA:

1. Presentación
2. Socialización DEL PQRSDF
3. Cierre actividad

Objetivos Específicos

1.Explicar a los participantes nuevos la importancia del Sistema PQR–SDF como herramienta institucional para garantizar la transparencia, la participación y la protección de derechos dentro del programa apoyado por el ICBF.

2.Dar a conocer los canales oficiales establecidos por el ICBF y la institución para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de definición, asegurando su correcto uso.

3.Orientar a los participantes sobre los tiempos, pasos y responsables en el trámite y respuesta de los PQR–SDF, de acuerdo con los lineamientos del ICBF.

4.Promover la participación activa y el uso oportuno del sistema PQR–SDF, fomentando la comunicación respetuosa, la resolución de inquietudes y la mejora continua del servicio.

5.Fortalecer el conocimiento de los derechos y deberes de los participantes, enfatizando el compromiso del ICBF y de la institución en garantizar un espacio seguro, confiable y respetuoso.

Desarrollo de la Actividad: Socialización del Sistema PQR–SDF

1. **Bienvenida y presentación**
   - Se inicia la actividad dando la bienvenida a los nuevos participantes.
   - Se explica brevemente el propósito del encuentro: conocer el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Definición (PQR–SDF), en cumplimiento de los lineamientos del ICBF.
2. **Introducción al PQR–SDF**

Se presenta el concepto de PQR–SDF, explicando cada una de sus categorías:

- Petición: solicitud de información o servicio.
- Queja: manifestación por una inconformidad frente a un servicio o atención.
- Reclamo: exigencia por un derecho vulnerado o incumplimiento.
- Sugerencia: recomendación para mejorar procesos o servicios.
- Solicitud de definición: aclaración sobre situaciones específicas dentro del programa.

- Se destaca la importancia de este sistema como mecanismo para garantizar derechos y mejorar la calidad del servicio brindado por la institución y el ICBF**.**

3. **Explicación de los canales disponibles**
   - Se presentan los canales oficiales para radicar PQR–SDF, tanto internos como los establecidos por el ICBF.
   - Se explica dónde se ubican físicamente los formatos, buzones o responsables dentro de la institución.
   - Para el ICBF, se mencionan los canales telefónicos, virtuales o presenciales autorizados para recibir PQR.
4. **Proceso y tiempos de respuesta**
   - **Se describe el paso a paso para presentar una PQR–SDF**:

1. Identificar el tipo de solicitud.
2. Diligenciar el formato o comunicarlo al responsable.
3. Radicar la solicitud por el canal correspondiente.
4. Esperar la respuesta dentro de los tiempos establecidos por el ICBF y la institución.
   - Se aclara cómo se realiza el seguimiento y cuál es el rol del equipo responsable.

5. Explicación de derechos y deberes
   - Se recuerda a los participantes que tienen derecho a ser escuchados, recibir respuesta oportuna y acceder a canales transparentes.
   - También se mencionan los deberes de hacer un uso respetuoso y adecuado del sistema, siguiendo las orientaciones del ICBF.
6. Ejemplificación práctica
   - Se presentan situaciones reales o simuladas para que los participantes identifiquen el tipo de solicitud correspondiente (petición, queja, reclamo, etc.).
   - Se orienta sobre cómo proceder correctamente en cada caso.
7. Espacio de preguntas
   - Se abre el diálogo para aclarar dudas y permitir que los participantes expresen inquietudes relacionadas con el funcionamiento del sistema.
8. Cierre
   - Se realiza un resumen de los puntos más importantes.
   - Se motiva a los participantes a usar adecuadamente el PQR–SDF como herramienta para garantizar el bienestar y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la institución y el ICBF.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA





Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
1.Garantizar que todos los participantes nuevos reciban información clara, completa y actualizada sobre el funcionamiento del Sistema PQR–SDF.	Ovidio cárdenas piñeros	noviembre
AGENTE EDUCATIVO	**CARGO**	**FIRMA**
OVIDIO CARDENAS PIÑEROS	Agente Educativo	

Se Anexan Firmas

ASOCIACION DE HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR Y OTRAS MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA Y MADRES COMUNITARIAS PORFIA 3
NIT.800.143.122-6
Personería Jurídica 0001038 de 30 de agosto de 1988
"Construyendo con amor un futuro mejor" VERSION 6 – 2025

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA UDS PUERTO ALVIRA 5 — FECHA: 14-11-2025
ACTIVIDAD: Encuentro Grupal — TEMA Socialización de PORSIF A (participando nuevo)
LUGAR DE REUNION Rincon del Indio

No.	NOMBRE COMPLETO DEL BENEFICIARIO	NUIP	NOMBRE DEL PADRE O ACUDIENTE	CEDULA	TELEFONO	FIRMA
1	SAMARA CELESTE SIERRA CARDONA	1120476364	DERLY LORENA CARDONA PARRA	1120571624	3202941639	DERLY lorena cardona
2	YEIMY PAOLA TABARES MONTAÑO	1120838814	YEIMY PAOLA TABARES MONTAÑO	1120838814	3138434678	Yeimy Tabares
3	HANSEL GAEL MOGOLLON MOJICA	1157969959	YISETH LEANDRA MOJICA VERA	1030500070	3124692683	Yiseth Mojica
4	ZOE ESTEFANIA CIPRIAN LOZANO	1121988528	YULIANA CIPRIAN LOZANO	1121863390	3209971646	yuliana ciprian
5	LUIS ANGEL RINCON RAMOS	1120475762	ADRIANA PATRICIA RAMOS MARIN	1026574520	3213010755	ADRIANA R
6	EDUAR ADRIAN RAMOS MARIN	1123453836	ADRIANA PATRICIA RAMOS MARIN	1026574520	3213010755	ADRIANA R
7	DANIELA ALEXANDRA ASCENCIO GOMEZ	1115753765	SANDRA MILENA ASCENCIO GOMEZ	1093927099	3106476201	Sandra Ascencio G.
8	ELIANYER MATEO ANGARITA ARRIETA	1115751601	ADRIANI YENDILETH ARRIETA PEREZ	23715691	3188947413	celulini
9	ISACC DAVID SUEREZ ASCENCIO	1100554067	MARIA DEL CARMEN ASCENCIO GOMEZ	1100543757	3212866058	maria
10	IAN SAMUEL HERNANDEZ SANTA	1120878068	DEYSY LORENA SANTA NOVOA	1121869904	3102266120	
11	DYLAN STIVEN VILLAMIZAR QUIÑONEZ	1122942614	VIDALIA YANETH QUIÑONEZ QUIÑONEZ	1004820477	3112852422	Vidalia Yaneth Q
12	LENDER YORDAEN BERNAL ALONSO	1116511478	NOHORA AYDEE ALONSO BERNAL	1119183806	3132867491	Mayerly Pabón
13	EMILY SARAI FORERO PABON	1157968015	MAYERLY PABON GUERRERO	1116866120	3209971646	Nohora Alonso B
14	MIA ANTONELLA MORA ANGARITA	7105707	YERLY YADIMIR ANGARITA CAMARGO	1116508193	3102866918	Yerly Angarita
15	LIAM DAMIAN LEON MORALES	1029972066	LEIDY PATRICIA MORALES TRASLAVIÑA	1099552631	3124692683	Leydi Morales
16	BRIGITTE ARIANA MORA VARGAS	1122945335	VALENTINA VARGAS MONROY	1123432893	3125871821	valentina vargas
17	GENTIL ALEXANDER MURILLO LINARES	1121981202	MAYERLY LINARES SARMIENTO	41242392	3118440277	
18	JULIETA . VELASQUEZ ARGEL	1222145148	YOELIS MARCELA ARGEL LOPEZ	1039087416	3142072443	Moelis Argel
19	KENNLY BRIYIT CORDERO GONZALEZ	1007191314	KENNLY BRIYIT GORDERO GONZALEZ	1007191314	3142443661	
20	CAREN DAYANA ALONSO BERNAL	1119182248	JULIO JHONATAN LEON BERNAL	1120473465	3138038714	Julio León
21	EYLIN KARINA OVALLOS JULIO	1065874135	ROBERTO YESID ZAYAS LEON	1005109563	3133974590	Roberto

Ovidio Cardona - CC 1120477611
Responsable de la unidad de servicio y No.cedula

ACTA DE REUNION	
EAS: ASOCIACIÓN PORFÍA 3 **CONTRATO:** 50002202025	**UDS**: M1 SECTOR LOMA 2
HORA: 2:00 PM – 20 PM	**FECHA:** 14 /11/ 2025
LUGAR: SALON SANTA HELENA	**TEMA:** SOCIALIZACION DEL PQRSDF Y APERTURA DEL BUZON
POBLACIÓN OBJETO: PADRES DE FAMILIA Y/O ACUDIENTES USUARIOS MODALIDAD EDUCACION INICIAL CAMPESINA	
OBJETIVO:	El presente documento tiene como objetivo informar y dejar constancia de la apertura del Buzón de Sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) dirigido a los padres de familia y acudientes de los participantes de la modalidad Campesina. Con esta apertura se busca promover la participación activa y respetuosa de las familias, brindándoles un espacio seguro y confidencial donde puedan expresar sus opiniones, sugerencias, inquietudes y necesidades relacionadas con la atención que reciben los niños, niñas y gestantes en el programa.

AGENDA:

1. Saludo de bienvenida
2. Socialización PQRSD
3 Apertura el BUZON
4. Cierre INENQUITUDES

DESARROLLO: Siendo las 2:20 PM se da inicio a la socialización del tema PQRSDF Y APERTURA DEL BUZON a los padres de familia y/o acudientes de los beneficiarios de la modalidad EDUCACION INICIAL CAMPESINA, Brindando un cordial saludo a los asistentes y se procede a socializar el significado de las siglas PQRSDF

Se les explico que la modalidad va a tener siempre en los encuentros y entregas de RPP el buzón, para que depositen sus solicitudes de información, las expresiones de inconformidad reclamaciones que los ciudadanos pueden realizar en las entidades públicas y privadas sus momentos o casos de cualquier felicitación también.

Los objetivos de los PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

- Gestionar las demandas de los clientes de manera eficiente y ordenada
- Mejorar los productos y servicios
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Identificar oportunidades de mejora
- Mejorar la gestión de clientes

Los PQRS son un mecanismo que permite a las empresas recibir retroalimentación de sus clientes.

Para desarrollar un buen sistema PQRS, se pueden seguir estos pasos:

- Determinar el proceso general del sistema
- Definir la estructura organizacional que atenderá el sistema
- Elegir las mejores herramientas para atender las PQRS

• BUZON DE PQRSDF: Urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar su formato de PQRSDF.

• PETICION: Son las actuaciones, solicitudes o requerimientos que hacen los grupos de interés externos de la entidad y los cuales son dirigidos de forma respetuosa a un colaborador con el propósito de requerir su intervención y respuesta al respecto.

-QUEJA: Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.

• RECLAMO: Es una exigencia que realiza un ciudadano por ausencia irregular o mala prestación de un servicio después de que la entidad ha prestado el mismo, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la corporación

• SUGERENCIA: Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que un ciudadano presenta con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Corporación.

• FELICITACION: Manifestación que utiliza el ciudadano para expresar su satisfacción frente a la Corporación, los servicios que esta presta o frente a los colaboradores que en ella intervienen.

• DENUNCIA: Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

PERTUDA DEL BUZON. Abrir la ranura o recipiente de el buzón para extraer o revisar el contenido, que suelen ser cartas papeles o documentos. En el contexto de buzones de sugerencias o quejas, la apertura también implica un procedimiento y formal para revisar y clasificarlas comunicaciones recibidas.

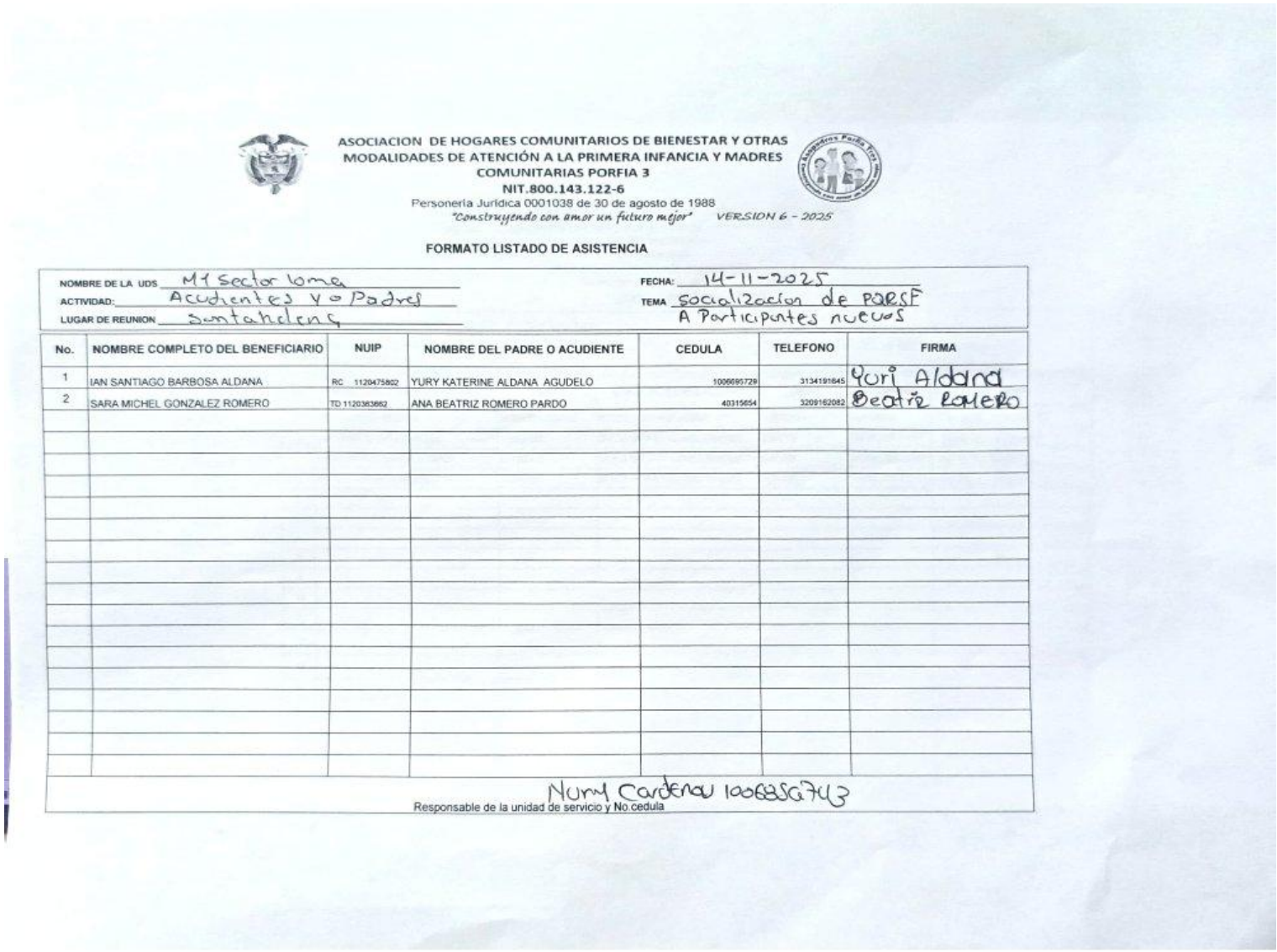
Después de ello se les facilita a los asistentes un formato para que a través de la observación se familiaricen con esta herramienta, ya que les permite expresar sus comentarios además de ello se les indica que en cada apertura se encuentra un formato PQRDS, esta es remitida al área correspondiente: Componente familia, comunidad y redes, Componente salud y nutrición, Componente administrativo y de gestión, Componente pedagógico, talento humano, Componente ambientes educativos y protectores, de tal manera que se pueda dar repuestas oportunas, a sus solicitudes, con el fin de mejorar así la prestación del servicio al usuario en la ASOCIACION ASOPADRES PORFIA TRES, a través de acciones de mejora en el desempeño de los procesos. Después el comité de control social realiza el cierre de la apertura se evidencia el buzón del PQRDS, como no se encontraron formatos diligenciados por las familias, sin embargo; se incentiva a las familias hacer uso de esta herramienta

Eviendecias Fotograficas:





Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
Hacer uso del buzón PQRS cuando se requiera, con el fin de mejorar posibles falencias durante la ejecución de la modalidad EDUCACION INICIAL CAMPESINA.	Padres de familia y/o acudientes de los beneficiarios	Cuando se requiera
AGENTE EDUCATIVO	**CARGO**	**FIRMA**
NURY YOBELIS CARDENAS SALINAS	AGENTE EDUCATIVA	



ASOCIACION DE HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR Y OTRAS MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA Y MADRES COMUNITARIAS PORFIA 3
NIT.800.143.122-6
Personería Jurídica 0001038 de 30 de agosto de 1988
"Construyendo con amor un futuro mejor" VERSION 6 - 2025

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA UDS: M1 Sector Loma
ACTIVIDAD: Acudientes y o Padres
LUGAR DE REUNION: Santanderes
FECHA: 14-11-2025
TEMA: Socializacion de PARSF A Participantes nuevos

No.	NOMBRE COMPLETO DEL BENEFICIARIO	NUIP	NOMBRE DEL PADRE O ACUDIENTE	CEDULA	TELEFONO	FIRMA
1	IAN SANTIAGO BARBOSA ALDANA	RC 1120475802	YURY KATERINE ALDANA AGUDELO	1006693729	3134191845	Yuri Aldana
2	SARA MICHEL GONZALEZ ROMERO	TD 1120383682	ANA BEATRIZ ROMERO PARDO	40315654	3209162082	Beatriz Romero

Nury Cardenas 1006856743
Responsable de la unidad de servicio y No cedula

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

1. OBJETIVO

Brindar atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones, presentadas por los grupos de interés de la Asociación, con el propósito de garantizar su satisfacción en un ambiente de calidad, con base en la normatividad existente para ello.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todas las dependencias de ASODELICIAS, inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones, finaliza en la comunicación oportuna de la respuesta, de haber lugar a ella, a quien corresponda emitírsela.

3. FUNCIONES

• **COORDINADOR DE CONTRATACION:** Responsable de recibir, registrar y distribuir en los Jefes de Dependencia Interesada (Directivos o Coordinadores de Área) las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias presentadas por los grupos de interés de la Asociación, con el fin de garantizar oportunamente la respuesta y comunicación de está, a quien corresponda emitírsela.

• **JEFE DE DEPENDENCIA INTERESADA**: Responsable de responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias presentadas por los grupos de interés de la Asociación.

4. DEFINICIONES

• **GRUPO DE INTERES:** Personas naturales o jurídicas interesadas y/o afectadas por la actividad de la Asociación, en cuanto a la prestación, entrega o recepción de un bien o servicio.

• **QUEJA:** Es la manifestación de insatisfacción, desagrado o descontento que un Ciudadano pone en conocimiento de Asociación, por conductas irregulares realizadas por sus colaboradores en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tiene a su cargo la prestación de un servicio de la entidad. En esta tipología encontramos dentro de ellas también denuncias.

• **RECLAMO:** Es una exigencia que realiza un ciudadano por ausencia irregular o mala prestación de un servicio después de que la entidad ha prestado el mismo, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de Asociación.

• **SUGERENCIA:** Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que un ciudadano presenta con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Asociación.

• **FELICITACION:** Manifestación que utiliza el ciudadano para expresar su satisfacción frente a la Asociación, los servicios que esta presta o frente a los colaboradores que en ella intervienen.

• **PETICION:** Son las actuaciones, solicitudes o requerimientos que hacen los grupos de interés externos de la entidad y los cuales son dirigidos de forma respetuosa a la Asociación o a un colaborador de Porfía 3 con el propósito de requerir su intervención y respuesta al respecto.

• **DENUNCIA:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

• **BUZON DE PQRSDF:** Urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar su formato de PQRSDF.

• **DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL:** El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

• **DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Asociación. Las peticiones de interés particular que se radique ante Porfía 3, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y de los requisitos exigidos para cada caso.

• **DERECHO DE INFORMACION:** Deberá llevarse a cabo en las horas de atención al público. El participante podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas en el mercado.

5. **REFERENTES NORMATIVOS**

• **Ley 190 de 1995**, por el cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

• Código Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

• Decreto 2232 de 1955, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

• Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

6. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

Las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias pueden ser realizados por los grupos de interés de la Asociación de forma Presencial, a través del buzón de PQRSDF o personalmente, en donde podrá directamente el ciudadano o entidad presentarlo en las sedes, oficinas administrativas o en las dependencias facultadas para la recepción de PQRSDF o en actividades donde participe Porfía 3; en todo caso esta presentación deberá ser sustentada por escrito. También se podrán presentar de forma Virtual en la página Web al correo electrónico (mapiripanporfia3@gmail.com).

Para las PQRSDF instauradas de forma telefónica, el personal respectivo debe diligenciar el formato (FORMATO PQRSDF) de recepción, con el fin de dejar el registro escrito de la persona o entidad perteneciente al grupo de interés que lo instaura.

La apertura de los buzones de sugerencia en el municipio estará a cargo de los agentes educativos, Se deberá realizar en compañía de un acudiente o padre de familia y dejar constancia de la apertura a través de evidencia fotográfica y en caso de observar un reporte el formato de apertura de buzón se debe informar para dar respuesta alguna.

Los tiempos definidos para dar respuesta a las PQRSDF son los siguientes:

SITUACIÓN	TIEMPO
Solicitudes o peticiones, quejas, denuncias y reclamos de interés general o interés particular	15 días hábiles a la fecha de radicación
Consulta o expedición de copias de documentos	10 días hábiles a la fecha de radicación
Las copias de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona	5 días hábiles a la fecha de radicación
Formulación de consultas	30 días hábiles a la fecha de radicación
Información especial y particular, toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en los archivos de la Asociación y que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter de reservado, conforme a la Constitución o a la Ley, o no hagan relación a la defensa o la Seguridad Nacional.	10 días hábiles a la fecha de radicación

LA SUSCRITA REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACION

CERTIFICA

Durante el mes de noviembre de 2025 se espera respuesta de la compra de los equipos antropométricos para dar cumplimiento a la siguiente obligación contractual:

CLÁUSULA 4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SERVICIO RELACIONADAS CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4,1 Eje de calidad

4.1.6: Asegurar que los equipos de medición propios utilizados para el cumplimiento del objeto contractual o convenio cuentan con certificaciones iniciales de calibración y sus verificaciones intermedias.

Esta certificación se expide en Villavicencio a los (30) días del mes de noviembre de 2025.

Maria Cristina Perez

MARIA CRISTINA PEREZ CRUZ

C.C. 23.800.423 de Muzo Boyacá Representante Legal

LA SUSCRITA REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACION

CERTIFICA

Durante el mes de noviembre de 2025 **NO** se no se presentaron situaciones, casos o novedades que requieran ser informadas con respecto a las siguientes obligaciones contractuales:

CLÁUSULA 4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DEL SERVICIO RELACIONADAS CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4,1 Eje de calidad

4.1.7 Contar con un registro de los documentos utilizados para la operación del servicio y de ser necesario, deberá presentar el control de los cambios realizados.

Esta certificación se expide en Villavicencio a los (30) días del mes de noviembre de 2025.

Maria Cristina Perez

MARIA CRISTINA PEREZ CRUZ

C.C. 23.800.423 de Muzo Boyacá Representante Legal