



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

F2.G23.PP

04/08/2022

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL
SOCIAL Y LA VEEDURÍA CIUDADANA

Versión 1

Página 1 de 12

0ACTA DE REUNIÓN N° 7

FECHA: DÍA 14 MES OCTUBRE AÑO: 2025 HORARIO: 9:00 AM

TEMA(S) DE LA REUNIÓN:

1. Saludo
2. Objetivo del espacio
3. Apertura y lectura de PQRFS

DESARROLLO

1. Apreciamos profundamente la participación activa y el compromiso demostrado por todos los asistentes en este espacio de diálogo y reflexión. Su presencia en las actividades mensuales organizadas por el comité de control social en el mes de junio fortalece nuestra misión de fomentar la transparencia, la comunicación efectiva y la construcción de una comunidad más informada y participativa. cada aporte y cada opinión expresada contribuye significativamente al desarrollo de iniciativas que buscan el bienestar colectivo. Su interés y disposición para formar parte de este proceso es clave para seguir avanzando en nuestras metas y consolidar un entorno donde la voz de cada ciudadano sea escuchada y valorada.
2. Se da inicio a la socialización del buzón de sugerencias, dando a conocer que durante el mes algunas de las familias participantes hacen uso del buzón, clarificando que allí se depositan las PQRSF y que explica el significado de cada sigla. Se invita que un dialogo directo con las profesionales y quienes acompañan el proceso y atención en caso de presentar alguna Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación; y se les solicita en la medida de lo posible escribir con claridad e indicar sus datos o del participante para si mismo poder dar respuesta oportuna y eficiente dentro de los tiempos y así mismo lograr prestar un servicio de la mejor forma en la UDS.
3. El día 14 de Octubre siendo las 9:00 am, se realiza la apertura del buzón de sugerencias en compañía del Comité Social y el Equipo Psicosocial y se realiza en conteo evidenciando lo siguiente PQRSF:

Motivo	Cantidad
Petición	0
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	3
Felicitación	9
TOTAL	12

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

F2.G23.PP

04/08/2022

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL
SOCIAL Y LA VEEDURÍA CIUDADANA

Versión 1

Página 2 de 12

Análisis de Retroalimentación de Participantes

Resumen del análisis cualitativo de felicitaciones recibidas

- Con base en el análisis de las nueve manifestaciones de reconocimiento remitidas por los beneficiarios del programa, se identificó un patrón recurrente que evidencia un alto grado de satisfacción y gratitud hacia la iniciativa. Las declaraciones recopiladas destacan de manera consistente la valoración positiva de la participación activa en el programa, la cual ha sido percibida como una experiencia significativa y enriquecedora en dimensiones tales como:
- Prestación de servicios individualizados orientados a las necesidades específicas de cada beneficiario
- Seguimiento permanente y soporte integral durante todo el proceso de participación
- Disponibilidad de una oferta programática variada, con actividades innovadoras y diferenciadas que promueven la inclusión y el desarrollo personal

Estas acciones han sido valoradas por su contribución al fortalecimiento integral de las dinámicas familiares, promoviendo el desarrollo emocional, social y educativo de los núcleos familiares participantes. Los espacios generados han facilitado procesos de aprendizaje, recreación y cohesión, alineados con los objetivos del programa.

Valoración del equipo profesional

De manera consistente, los beneficiarios han destacado la excelencia humana y profesional del equipo de trabajo, subrayando su disposición, empatía y compromiso como factores críticos en la construcción de un entorno caracterizado por la confianza, el respeto y la proximidad. Estos atributos han sido reconocidos como componentes fundamentales que contribuyen significativamente al impacto positivo de las intervenciones implementadas.

Evidencia de cumplimiento de objetivos

Las felicitaciones constituyen una fuente cualitativa que respalda el cumplimiento efectivo de los objetivos propuestos por la iniciativa, reflejando la pertinencia de las estrategias implementadas y su alineación con las necesidades de las familias beneficiarias.

Acciones derivadas del análisis

Con el propósito de dar visibilidad a lo manifestado por las familias, se ha procedido a la lectura y sistematización de sus expresiones, lo cual será compartido con el equipo de Coordinación para su conocimiento y para la emisión de una respuesta pública que reconozca lo evidenciado

Sugerencia adicional identificada

En el análisis del conjunto de mensajes recibidos, se identificó una observación específica referida a aspectos operativos del programa, particularmente en relación con la entrega del complemento nutricional correspondiente al proceso de huevos por Calidad, la modificación del refrigerio suministrado y la duración establecida para los talleres.

Por otra parte se recuerda que la atención del programa EIH Educación inicial en el Hogar , es totalmente **gratuito** y abierto a las retroalimentaciones que mejoren en el margen del respeto las atención de los participantes.

SUGERENCIAS :

- “Sugiero rotar el refrigerio cada cierto tiempo”.
- “En la entrega de la RPP me salieron varios huevos pegados y malos”.
- “Los talleres de deberían ser de 1 hora, ya que algunas mamás tenemos otras tareas de cuatro dos veces al mes”.

FELICITACIONES :

- “Felicitaciones por la atención prestada por el personal instalaciones y el orden en las entregas Atentamente”, Angie Ordoñez Arias.
- “El trató del profesional hacia las mamás, es respetuoso y empático, atentamente”, Laura Aparicio.
- “Como siempre, he sabido y agradezco la atención, apoyo y acompañamiento que nos han brindado en todo este tiempo”.Anónimo
- “Las felicitación por los talleres, las profes por toda la atención en muy buena atención. Gracias por todos”. Sandra Liliana
- “Felicitación a las profes del programa por su disposición de atención prestada con cada una de las mamitas”. Atentamente, milena Quiñones.
- “El servicio prestado por parte de los funcionarios o muy bueno, atiende las necesidades y las soluciones. A quién se le puede prestar en Acudir a los cursos”. Atentamente, Aura Martínez

- *“Me gusta la atención, actitud de las profesoras, lo hacen muy bien”. Atentamente. Nelmar Torres.*
- *“Felicidades a las profes por su atención prestada a todas y el hogar donde nos dan los talleres”. Anónimo*
- *“La profe explica claramente los conceptos son entendibles. Atentamente, Nelsy Bernal.*

Evidencia fotográfica:





¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL SOCIAL Y LA VEEDURÍA CIUDADANA	F2.G23.PP	04/08/2022
		Versión 1	Página 6 de 12

COMPROMISOS O TAREAS ACORDADAS	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Realizar apertura y socialización del buzón de sugerencias de manera mensual.	Familia Participantes y Talento Humano	A lo largo de la vigencia
ASISTENTES A LA REUNIÓN		
NOMBRES Y APELLIDOS	ROL: presidente/representante/líder, secretaria(o), integrante. (Si hay otro rol inclúyalo).	
LAURA VANESSA APARICIO	Secretaria	
ALEXANDRA GARCIA	Psicosocial UDS	
PAOLA ANDREA MALAGON	Control social	
ADRIANA MATIAS JURADO	Control social	
FAMILIAS PARTICIPANTES DEL ENCUENTRO		

BIENESTAR FAMILIAR

FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14.10.25

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo

TIPO DE REGISTRO: Queja _____ Sugerencia _____ Felicitación _____

☐ Calidad de la Atención Prestada
☐ Instalaciones del CDI
☐ Atención del Personal

Otro ☐
Cuál _____

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☐ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción

LA profe explica claramente los conceptos (con ejemplos)

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional) Nely Beiral R

Teléfono: (Opcional) 342472383

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

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



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

F2.G23.PP

04/08/2022

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL
SOCIAL Y LA VEEDURÍA CIUDADANA

Versión 1

Página 7 de 12

FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/25

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.
TIPO DE REGISTRO: Queja _____ Sugerencia _____ Felicitación ☒

☐ Calidad de la Atención Prestada
☐ Instalaciones del CDI
☒ Atención del Personal
Otro ☐
Cual: _____

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☒ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:

El trato de los profesores hacia la mamá es repetitivo y brusco.

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): Laura Aparicio
Teléfono: (Opcional): 318 380 7234



FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/25

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.
TIPO DE REGISTRO: Queja _____ Sugerencia _____ Felicitación ☒

☐ Calidad de la Atención Prestada
☐ Instalaciones del CDI
☐ Atención del Personal
Otro ☐
Cual: _____

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☐ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:

Reclamaciones por la atención prestada por el personal, instalaciones y el orden de los entregables.

Para nosotros es muy importante su opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, le daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): Ande Obedez Arana
Teléfono: (Opcional): 3116907615



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

F2.G23.PP

04/08/2022

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL
SOCIAL Y LA VEEDURÍA CIUDADANA

Versión 1

Página 8 de 12



FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/2025

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.
TIPO DE REGISTRO: Queja ☐ Sugerencia ☐ Felicitación ☒

☒ Calidad de la Atención Prestada
☐ Instalaciones del CDI
☐ Atención del Personal
Otro ☐
Cuál: _____

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☐ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:

La disposición por los turnos por las profes
por toda la atención de una buena atención
Gracias por todo

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): Señora Liliana

Teléfono: (Opcional): _____



FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/2025

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.
TIPO DE REGISTRO: Queja ☐ Sugerencia ☐ Felicitación ☒

☒ Calidad de la Atención Prestada
☐ Instalaciones del CDI
☐ Atención del Personal
Otro ☐
Cuál: _____

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☒ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:

Como siempre es bueno, agradecer la atención
a por y acompañamiento por una buena atención
en todo este tiempo

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): Liliana G

Teléfono: (Opcional): 3241234567



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

F2.G23.PP

04/08/2022

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL
SOCIAL Y LA VEEDURÍA CIUDADANA

Versión 1

Página 9 de 12

FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/2025

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.

TIPO DE REGISTRO: Queja _____ Sugerencia _____ Felicitación X

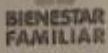
☒ Calidad de la Atención Prestada Otro ☐
☐ Instalaciones del CDI Cuál: _____
☐ Atención del Personal

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☒ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:
El servicio prestado por parte de los trabajadores a muy buena atención las necesidades y dar solución a las dudas que se pueda presentar en el desarrollo del curso

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): María Mercedes
Teléfono: (Opcional): 312 249 3050

FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/2025

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.

TIPO DE REGISTRO: Queja _____ Sugerencia _____ Felicitación X

☐ Calidad de la Atención Prestada Otro ☐
☐ Instalaciones del CDI Cuál: _____
☒ Atención del Personal

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☒ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:
Felicitar a los profesores del programa por su disposición y atención prestada con cada una de las mamitas

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): Milena Quiroz
Teléfono: (Opcional): 312 9081691

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

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



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

F2.G23.PP

04/08/2022

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL
SOCIAL Y LA VEEDURÍA CIUDADANA

Versión 1

Página 10 de 12



FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/25

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.
TIPO DE REGISTRO: Queja _____ Sugerencia _____ Felicitación X

☒ Calidad de la Atención Prestada
☐ Instalaciones del CDI
☒ Atención del Personal

Otro ☐
Cuál: _____

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☒ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:

felicitación a los Padres por su atención prestada
a TODAS, y el lugar donde nos dan las fallas

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): ANAYANU

Teléfono: (Opcional): _____



FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/25

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.
TIPO DE REGISTRO: Queja _____ Sugerencia _____ Felicitación X

☐ Calidad de la Atención Prestada
☐ Instalaciones del CDI
☒ Atención del Personal

Otro ☐
Cuál: _____

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☐ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:

Me gusta la atención y actitud de las profesoras.
¡Lo hacen muy bien!

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): Nelson JIMES

Teléfono: (Opcional): 3114918758





PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

F2.G23.PP

04/08/2022

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL
SOCIAL Y LA VEEDURÍA CIUDADANA

Versión 1

Página 11 de 12

SUGERENCIAS:

FAMILIAR

FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/25

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.

TIPO DE REGISTRO: Queja _____ Sugerencia X Felicitación _____

☐ Calidad de la Atención Prestada Otro ☐
☐ Instalaciones del CDI Cuál: _____
☐ Atención del Personal

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☐ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:
Los talleres deberían ser de 1 hora ya que algunos
mamás tenemos otros trabajos, 4 o 5 veces al mes

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): Paola Biquez
Teléfono: (Opcional): 8214975086



FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14/10/2025

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.

TIPO DE REGISTRO: Queja _____ Sugerencia X Felicitación _____

☐ Calidad de la Atención Prestada Otro ☒
☐ Instalaciones del CDI Cuál: reclamo
☐ Atención del Personal

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☒ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:
Sugiero rotar el reclamo cada cierto tiempo

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): Anónimo
Teléfono: (Opcional): _____

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL
SOCIAL Y LA VEEDURÍA CIUDADANA

F2.G23.PP

04/08/2022

Versión 1

Página 12 de 12

FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

FECHA: 14 / 10 / 25

Por favor señale con una X el motivo de la felicitación, sugerencia, queja y/o reclamo.

TIPO DE REGISTRO: Queja X Sugerencia _____ Felicitación _____

☒ Calidad de la Atención Prestada
☐ Instalaciones del CDI
☐ Atención del Personal

Otro ☐
Cuál: _____

¿Adjunta algún documento? ☐ SI ☐ NO

¿Cuál? Haga por favor una descripción:
En la entrega del RPP me salieron bultos
Huevos pegados y mal

Para nosotros es muy importante tu opinión y la tendremos en cuenta, por tanto, te daremos respuesta en máximo 15 días. ¡Gracias!

Nombre: (Opcional): Luis P. González
Teléfono: (Opcional): 314 5898105

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.