CORPORACIÓN AMBIENTAL Y DE DESARROLLO SOCIAL INTEGRAL DE AFRODESCENDIENTES DEL ZODES DEL MAGDALENA MEDIO BOLIVAR COAFROB

MODALIDAD FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA DEL SERVICIO EDUCACION INICIAL EN EL HOGAR - EIH

ACTA DE REUNION

FECHA: 18-03-2026	**TEMA:** Socializacion buzón PQRFS	
LUGAR: EIH pequeños exploradores	**HORA INICIO Y FINALIZACIÓN**	**HORA INICIO Y FINALIZACIÓN**
	9:00am a 11:00am	2:00 pm a 4:00pm y 4:00 pm a 6:00 pm
RESPONSABLE: Psicosocial Gisell Montoya	**OBJETIVO:** Fortalecer la participación y la mejora continua del servicio mediante la recepción y gestión oportuna de las PQRFS presentadas por los usuarios y familias.	
ORDEN DEL DÍA: Se brinda un saludo cordial y respetuoso a las familias, agradeciendo su presencia y destacando la importancia de estos espacios de encuentro y participación.		

1. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

El encuentro comienza con un saludo hacia las familias, se inicia con la oración del día, seguidamente, se implementa una dinámica, con el objetivo de crear un espacio lúdico y se presenta el tema propuesto, enfocándose en la importancia de este tema.

Presentación de la temática:

Buzón PQRFS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias) es un mecanismo institucional de participación que permite a los usuarios, familias y demás partes interesadas expresar de manera formal sus opiniones, inquietudes, inconformidades, propuestas o reconocimientos frente al servicio prestado. Puede ser físico o virtual y garantiza un proceso organizado, confidencial y trazable para la recepción y gestión de cada solicitud.

El buzón PQRFS sirve como un canal de comunicación directa entre la comunidad y la institución, facilitando la identificación de necesidades, situaciones por mejorar y buenas prácticas que merecen ser reconocidas. A través de este mecanismo se registran las solicitudes, se asignan responsables y se emiten respuestas dentro de tiempos establecidos, asegurando transparencia y cumplimiento en la gestión.

Su importancia radica en que fortalece la confianza, promueve la participación activa y contribuye al mejoramiento continuo del servicio. Además, permite detectar oportunamente dificultades, prevenir conflictos y tomar decisiones basadas en las experiencias reales de los usuarios, consolidando una cultura institucional orientada a la calidad, la responsabilidad y el respeto.

Por otro lado, cuando el buzón es físico, lo primero que se debe garantizar es su adecuada ubicación. Este debe instalarse en un lugar visible, accesible y de fácil identificación, pero que al mismo tiempo permita privacidad al momento de diligenciar

el formato. El buzón debe estar debidamente rotulado como “Buzón PQRFS” y permanecer cerrado con llave para proteger la información.

Se debe disponer junto al buzón de formatos impresos de PQRFS y esferos, asegurando que el formato contenga como mínimo: fecha, tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia), descripción de los hechos, nombre del usuario (opcional si desea anonimato). Es importante aclarar en el formato los tiempos de respuesta establecidos por la institución.

2. METODOLOGIA UTILIZADA

Para la socialización del tema se implementó una metodología por medio de 5 estudios de casos, estos estudios de caso se desarrollarán en grupos durante el encuentro, permitiendo que las familias diligencien un formato simulado y luego se socialice cuál fue el tipo de solicitud elegido y por qué. De esta manera se fortalece la comprensión del uso correcto del buzón PQRFS y se promueve una cultura de comunicación asertiva y participación responsable.

3 CONCLUSION

La socialización del buzón PQRFS con las familias permitió fortalecer la comprensión sobre su importancia como herramienta de participación, transparencia y mejora continua dentro del servicio. Se resaltó que este mecanismo no solo cumple una función administrativa, sino que también contribuye a consolidar una cultura institucional basada en el respeto, la escucha activa y la gestión oportuna de las situaciones planteadas por las familias. Así mismo, se reconoció que el adecuado trámite de las PQRFS impacta directamente en la confianza, la calidad del acompañamiento y el fortalecimiento del vínculo entre la institución y la comunidad.

4 COMPROMISOS

Las familias se comprometen a darle al buzón un adecuado uso, en el que expondrán sus peticiones, quejas, solicitudes, felicitaciones y sugerencias, fomentando una comunicación asertiva, basada en el respeto, sana convivencia, en la que se promueva la participación de las familias en los encuentros comunitarios, se socialice sus solicitudes y permita cada día la mejora de los encuentros.

5 REGISTRO FOTOGRAFICO





CORPORACIÓN AMBIENTAL Y DE DESARROLLO SOCIAL INTEGRAL DE AFRODESCENDIENTES DEL ZODES DEL MAGDALENA MEDIO BOLIVAR COAFROB

MODALIDAD FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA DEL SERVICIO EDUCACION INICIAL EN EL HOGAR - EIH

ACTA DE REUNION







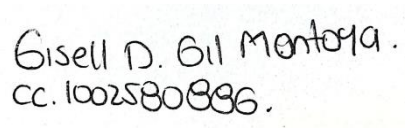






6. FIRMA DE RESPONSABLES

Para constancia se firma la presente acta a los 20 días del mes de marzo del 2026

NOMBRE COMPLETO	FIRMA	CARGO
Gisell D. Gil Montoya		Psicóloga

- Como constancia se anexa listado de asistencia.

CORPORACIÓN AMBIENTAL Y DE DESARROLLO SOCIAL INTEGRAL DE AFRODESCENDIENTES DEL ZODES DEL MAGDALENA MEDIO BOLIVAR COAFROB

MODALIDAD FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA DEL SERVICIO EDUCACION INICIAL EN EL HOGAR - EIH

ACTA DE REUNION

Resolución Actualizada MinInterior 055 del 25 de Abril/2023
COAFROB
Email: coafrobolivar@gmail.com
CONSEJO COMUNITARIO AFRODESCENDIENTE
Nit: 901.381.790-7
Movil: 310-5598062
Carrera 10 Nº 18 - 52, Barrio San Jose
Res. del SNBF del ICBF 0012 del 21 enero/2022

REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES CON FAMILIAS

ENTIDAD:	COAFROB
MODALIDAD:	Familiar y comunitaria
ACTIVIDAD:	Socializar con Familias el buzón de sugerencias
OBJETIVO:	socializar a las familias el buzón de sugerencias.
FECHA: 18/03/2025.	CIUDAD: Cartagallo AREA:

Nº	Nombre del participante	Acudiente	C.C	Teléfono	Firma
1	Ederly Sarem B. A.	Wendy Acosta	1002419417	3142763504	wendy
2	Angie carolina M.S	Angie Medina	1051634816	3228299230	Angie.
3	Valery Tatiana	Darwin Ospino	1109127688	3216867099	Darwin
4	Juan Pablo Pangel Galvis	Natali Michel Galvis	1124044760	310 735 92 21	Natali Galvis
5	Karen Amoni7	Karen Amoni7	1.051636552	3165447898	
6	Pablo Emilio Correa	Karen Amoni7	1.051636552	3165447898	
7	Isabella Real Torres	Meliza Torres	1002361467	3226125 98	Meliza
8	Adolfin rodriguez navarro	Yiseth Acevedo	1051634003	3222440174	Yiseth A.
9	Jhoel Esposa mujer	Josefina Duran	283/3415	3214561841	Josefina Duran
10	Anailis Juliana perez	Kelly Pitello	1003040940	3107367188	Kelly Pitello
11	Ayleth Sarai valdez	Dorlyn Jordinez	1002419427	3209 315903	Dorlyn
12	Abigael Montejo	Mayra Cano	1026672061	3227834484	
13	Salma Cuntoo	Cinto Montoya	1036672061	3227834484	
14	Fabio Barreto Alcaz	Diana Isaza	28313353	3202963510	
15	Anyelis Sarai rangel	Emilis Ramirez	1051637202	3165801267	Emilis R.G.
16	Alice ARIADNE MARTINEZ	Leidis Quintero	1007744998	3188934900	Leidis
17	Susana Pivaa V	Dolly Ucrueta	1057635224	3123703927	Yanes89 V.
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Resolución Actualizada MinInterior 055 del 25 de Abril/2023 — CONSEJO COMUNITARIO AFRODESCENDIENTE — COAFROB — Nit: 901.361.790-7 — Movil: 310-5598062 — Carrera 10 N° 18 - 52, Barrio San Jose — Email: coafrobolivar@gmail.com — Res. del SNBF del ICBF 0012 del 21 enero/2022 — BIENESTAR FAMILIAR

REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES CON FAMILIAS

ENTIDAD:	COAFROB	
MODALIDAD:	Familiar y comunitaria.	
ACTIVIDAD:	Socializar con las familias el buzon de sugerencias	
OBJETIVO:	Socializar a las familias el Buzon de sugerencias	
FECHA: 18/03/2026	**CIUDAD:** cantagallo	**AREA:**

N°	Nombre del participante	Acudiente	C.C	Teléfono	Firma
1	Mauren Sofia Saenz Lozano	Karla Sofia Saenz	1051635124	3147190470	
2	Eithan David Mides Ramirez	Leidy Ramirez	1193543760	3222545404	Leidy
3	xAliana Sofia Rodriguez P.	Diana Peñaloza	1085297545	3215180790	Diana Peñaloza
4	xEdner Abdiel Peñuela	Claudia Romero.	1102722350	3136500150	
5	Luisangel pinson Peña	Ingrid [illegible]	1051637384	3245865850	
6	Rashell patiño Ramirez	Tania Ramirez	1096240663	3105536387	Tania R
7	Salary Quintero	Orfeo M	1036672065	3173193276	
8	Abigail Montaño	Martha Caro	1036672063	3173193276	
9	Julian Gael Quintero	Estefani Arias	37687123	3136490947	Esthefani Arias
10	Noah Jared Duran A.	Carolina Andrade	45350094	3178943150	
11	xDiana Bolaños	Regina B	1051634501	3109457046	Regina
12	xMathias Rodriguez	Regina B	1051634501	3009457046	Regina
13	Jaziel David monterrosa	Norelis Rodriguez	1057735762	3134760729	Norelis
14	xIsabella real tellez	Meriza Tellez	1002361467	3226125798	Meriza T
15	xShayra lorena c.	xRosa elvira	x1002314581	x3172864521	Rosa
16	xAyleth Velez	xDarlyn fernandez	1002479927	x3207315903	Darlyn
17	Genisis arellana	LuzDiana R	1049895073	3207415505	Diana
18	Luisa Fernanda C	LuzDiana R	1049895073	3207415505	Diana
19	xLaura Arrieta	xLaura Arrieta	x1051635552	x316 5417995	
20	Mathias Julianca	[illegible]	1052016096	3165955940	Juana Amaya
21	xPablo emilio correa.	xKaren Amaya	x1051636552	3165447898	Karen Amaya
22	x[illegible] Julianca	xKelly Johana Puello	x1002760740	x3205308590	xKelly Puello
23	Alice Ariadne Martinez	Leidis Quintero	1007744998	3188934910	xLeidis

CORPORACIÓN AMBIENTAL Y DE DESARROLLO SOCIAL INTEGRAL DE AFRODESCENDIENTES DEL ZODES DEL MAGDALENA MEDIO BOLIVAR COAFROB

MODALIDAD FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA DEL SERVICIO EDUCACION INICIAL EN EL HOGAR - EIH

ACTA DE REUNION

FECHA: 19-03-2026	**TEMA:** Socialización buzón PQRFS	
LUGAR: EIH pequeños exploradores	**HORA INICIO Y FINALIZACIÓN**	**HORA INICIO Y FINALIZACIÓN**
	9:00am a 11:00am	2:00 pm a 4:00pm y 4:00 pm a 6:00 pm
RESPONSABLE: Psicosocial Gisell Montoya	**OBJETIVO:** Fortalecer la participación y la mejora continua del servicio mediante la recepción y gestión oportuna de las PQRFS presentadas por los usuarios y familias.	
ORDEN DEL DÍA: Se brinda un saludo cordial y respetuoso a las familias, agradeciendo su presencia y destacando la importancia de estos espacios de encuentro y participación.		

1. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

El encuentro comienza con un saludo hacia las familias, se inicia con la oración del día, seguidamente, se implementa una dinámica, con el objetivo de crear un espacio lúdico y se presenta el tema propuesto, enfocándose en la importancia de este tema.

Presentación de la temática:

Buzón PQRFS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias) es un mecanismo institucional de participación que permite a los usuarios, familias y demás partes interesadas expresar de manera formal sus opiniones, inquietudes, inconformidades, propuestas o reconocimientos frente al servicio prestado. Puede ser físico o virtual y garantiza un proceso organizado, confidencial y trazable para la recepción y gestión de cada solicitud.

El buzón PQRFS sirve como un canal de comunicación directa entre la comunidad y la institución, facilitando la identificación de necesidades, situaciones por mejorar y buenas prácticas que merecen ser reconocidas. A través de este mecanismo se registran las solicitudes, se asignan responsables y se emiten respuestas dentro de tiempos establecidos, asegurando transparencia y cumplimiento en la gestión.

Su importancia radica en que fortalece la confianza, promueve la participación activa y contribuye al mejoramiento continuo del servicio. Además, permite detectar oportunamente dificultades, prevenir conflictos y tomar decisiones basadas en las experiencias reales de los usuarios, consolidando una cultura institucional orientada a la calidad, la responsabilidad y el respeto.

Por otro lado, cuando el buzón es físico, lo primero que se debe garantizar es su adecuada ubicación. Este debe instalarse en un lugar visible, accesible y de fácil identificación, pero que al mismo tiempo permita privacidad al momento de diligenciar

el formato. El buzón debe estar debidamente rotulado como “Buzón PQRFS” y permanecer cerrado con llave para proteger la información.

Se debe disponer junto al buzón de formatos impresos de PQRFS y esferos, asegurando que el formato contenga como mínimo: fecha, tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia), descripción de los hechos, nombre del usuario (opcional si desea anonimato). Es importante aclarar en el formato los tiempos de respuesta establecidos por la institución.

2. METODOLOGIA UTILIZADA

Para la socialización del tema se implementó una metodología por medio de 5 estudios de casos, estos estudios de caso se desarrollarán en grupos durante el encuentro, permitiendo que las familias diligencien un formato simulado y luego se socialice cuál fue el tipo de solicitud elegido y por qué. De esta manera se fortalece la comprensión del uso correcto del buzón PQRFS y se promueve una cultura de comunicación asertiva y participación responsable.

3. CONCLUSION

La socialización del buzón PQRFS con las familias permitió fortalecer la comprensión sobre su importancia como herramienta de participación, transparencia y mejora continua dentro del servicio. Se resaltó que este mecanismo no solo cumple una función administrativa, sino que también contribuye a consolidar una cultura institucional basada en el respeto, la escucha activa y la gestión oportuna de las situaciones planteadas por las familias. Así mismo, se reconoció que el adecuado trámite de las PQRFS impacta directamente en la confianza, la calidad del acompañamiento y el fortalecimiento del vínculo entre la institución y la comunidad.

4. COMPROMISOS

Las familias se comprometen a darle al buzón un adecuado uso, en el que expondrán sus peticiones, quejas, solicitudes, felicitaciones y sugerencias, fomentando una comunicación asertiva, basada en el respeto, sana convivencia, en la que se promueva la participación de las familias en los encuentros comunitarios, se socialice sus solicitudes y permita cada día la mejora de los encuentros.

5. REGISTRO FOTOGRAFICO

















6. FIRMA DE RESPONSABLES

Para constancia se firma la presente acta a los 20 días del mes de marzo del 2026

NOMBRE COMPLETO	FIRMA	CARGO
Gisell D. Gil Montoya	Gisell D. Gil Montoya. cc. 1002580896.	Psicóloga

- Como constancia se anexa listado de asistencia.

Resolución Actualizada Mininterior 055 del 25 de Abril/2023
COAFROB
Email: coafrobolivar@gmail.com
CONSEJO COMUNITARIO AFRODESCENDIENTE
Nit: 901.361.790-7
Movil: 310-5596062
Carrera 10 Nº 18 - 52, Barrio San Jose
Res. del SNBF del ICBF 0012 del 21 enero/2022

REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES CON FAMILIAS

ENTIDAD:	COAFROB
MODALIDAD:	FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA
ACTIVIDAD:	Socializar a las familias el buzón de Sugerencias
OBJETIVO:	Socializar a las familias el buzón de sugerencias
FECHA: 19/03/2026	**CIUDAD:** Cantagallo **AREA:**

Nº	Nombre del participante	Acudiente	C.C	Teléfono	Firma
1	JEYLITH ERLANNY SEPEDA LOPEZ	GLORIA MUÑOZ MENDEZ	32.007.088	3135710703	Gloria Muñoz
2	HEYDI VALENTINA MERCADO DURAN	GELIN DAYANNA DURAN OCHOA	1.050.542.569	3234945018	Gelin Dayana
3	AILANI SAREEN MERCADO DURAN	GELIN DAYANNA DURAN OCHOA	1.050.542.569	3234945018	Gelin Dayana
4	HEILEN SISLEY OTALVAREZ OSORIO	ERICA OSORIO SANCHEZ	1065870778	3138218583	Erica Osorio
5	ANGEL DAVID PEREZ GALLEGO	YICETH JOHANA GALLEGO ORTIZ	1.104.131.251	3118969041	Yiceth G
6	EMILIANO LOPEZ OROZCO	MELANY CAROLINA OROZCO RODRIGUEZ	1.007.773.769	3212099530	Melany Orozco
7	HEAVEN ROCIO FRAIJA CASTRO	SHIRLY ROCIO CASTRO OSPINO	1.050.544.424	3118830074	Shirly Rocio
8	KALETH DAVID ROMERO CARDENAS	GISELLA CADENAS GUTIERREZ	1.010.029.241	3204211164	Gisella C.
9	ALANNA VALERIA CASTRO CHACON	MARISOL CHACON BASTIDAS	1.051.634.879	3102422458	Marisol Ch
10	ANAHIS SOFIA CRUSADO PALENCIA	LISANDRY PALENCIA OVIEDO	1.051.636.2.95	3166959512	Lisandy
11	JHOSI JAVIT DE LA CRUZ PABUENA	SILENIA PATRICIA PABUENA MARTINEZ	1.093.918.710	3185299546	[illegible]
12	JOSE MIGUEL DE ANGEL LOZANO	ENERIETH LOZANO VALBUENA	1.051.635.541	3102013047	Enerieth LV
13	EMMA YIRETH CAMARGO PALENCIA	MAYLENA PALENCIA OVIEDO	1.050.553.777	3128526553	Maylena Palencia
14	VALERIA LUCIA BELEÑO SALAZAR	MARIA BEATRIZ SALAZAR SALAZAR	1.002.361.764	3227002031	María Beatriz
15	GISELLA ARIZA PERALES	GISELLA ARIZA PERALES	1.051.636.682	3136359264	Gisela Ariza
16	MAYLIN BRAVO SANABRIA	YULIXZA SANABRIA MERCADO	1.051.637.045	3114686980	
17	FABIAN ANDRES OVIEDO CAMARGO	CINDY PAOLA CAMARGO PEREZ	1.002.134.207	3146007636	Cindy Camargo
18					
19					
20					

Resolución Actualizada Mininterior 055 del 25 de Abril/2023
COAFROB
Email: coafrobolivar@gmail.com
CONSEJO COMUNITARIO AFRODESCENDIENTE
Nit: 901.361.790-7
Movil: 310-5596062
Carrera 10 Nº 18 - 52, Barrio San Jose
Res. del SNBF del ICBF 0012 del 21 enero/2022

REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES CON FAMILIAS

ENTIDAD:	COAFROB
MODALIDAD:	FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA
ACTIVIDAD:	Socializar a las familias el buzón de Sugerencias
OBJETIVO:	Socializar a las familias el buzón de sugerencias
FECHA: 19/03/2026	**CIUDAD:** Cantagallo **AREA:**

Nº	Nombre del participante	Acudiente	C.C	Teléfono	Firma
1	JEYLITH ERLANNY SEPEDA LOPEZ	GLORIA MUÑOZ MENDEZ	32.007.088	3135710703	Gloria Muñoz
2	HEYDI VALENTINA MERCADO DURAN	GELIN DAYANNA DURAN OCHOA	1.050.542.569	3234945018	Gelin Dayana
3	AILANI SAREEN MERCADO DURAN	GELIN DAYANNA DURAN OCHOA	1.050.542.569	3234945018	Gelin Dayana
4	HEILEN SISLEY OTALVAREZ OSORIO	ERICA OSORIO SANCHEZ	1065870778	3138218583	Erica Osorio
5	ANGEL DAVID PEREZ GALLEGO	YICETH JOHANA GALLEGO ORTIZ	1.104.131.251	3118969041	Yiceth G
6	EMILIANO LOPEZ OROZCO	MELANY CAROLINA OROZCO RODRIGUEZ	1.007.773.769	3212099530	Melany Orozco
7	HEAVEN ROCIO FRAIJA CASTRO	SHIRLY ROCIO CASTRO OSPINO	1.050.544.424	3118830074	Shirly Rocio
8	KALETH DAVID ROMERO CARDENAS	GISELLA CADENAS GUTIERREZ	1.010.029.241	3204211164	Gisella C.
9	ALANNA VALERIA CASTRO CHACON	MARISOL CHACON BASTIDAS	1.051.634.879	3102422458	Marisol Ch
10	ANAHIS SOFIA CRUSADO PALENCIA	LISANDRY PALENCIA OVIEDO	1.051.636.2.95	3166959512	Lisandy
11	JHOSI JAVIT DE LA CRUZ PABUENA	SILENIA PATRICIA PABUENA MARTINEZ	1.093.918.710	3185299546	[illegible]
12	JOSE MIGUEL DE ANGEL LOZANO	ENERIETH LOZANO VALBUENA	1.051.635.541	3102013047	Enerieth LV
13	EMMA YIRETH CAMARGO PALENCIA	MAYLENA PALENCIA OVIEDO	1.050.553.777	3128526553	Maylena Palencia
14	VALERIA LUCIA BELEÑO SALAZAR	MARIA BEATRIZ SALAZAR SALAZAR	1.002.361.764	3227002031	María Beatriz
15	GISELLA ARIZA PERALES	GISELLA ARIZA PERALES	1.051.636.682	3136359264	Gisela Ariza
16	MAYLIN BRAVO SANABRIA	YULIXZA SANABRIA MERCADO	1.051.637.045	3114686980	
17	FABIAN ANDRES OVIEDO CAMARGO	CINDY PAOLA CAMARGO PEREZ	1.002.134.207	3146007636	Cindy Camargo
18					
19					
20					

Resolución Actualizada MinInterior 055 del 25 de Abril/2023
COAFROB
Email: coafrobolivar@gmail.com
CONSEJO COMUNITARIO AFRODESCENDIENTE
Nit: 901.361.790-7
Movil: 310-5598062
Carrera 10 Nº 18 - 52, Barrio San Jose
Res. del SNBF del ICBF 0012 del 21 enero/2022
BIENESTAR FAMILIAR

REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES CON FAMILIAS

ENTIDAD:	**COAFROB**
MODALIDAD:	FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA
ACTIVIDAD:	Socializar a las familias el buzón de sugerencias
OBJETIVO:	Socializar a las familias el buzón de sugerencias
FECHA: 19/03/2026	**CIUDAD:** Cantagallo **AREA:**

Nº	Nombre del participante	Acudiente	C.C	Teléfono	Firma
1	JHOHN NEFTALI RESTREPO CEDENO	CARMEN MILEIVIS CEDEÑO SILVA	6.402.853	3125849239	
2	NICOLAS DAVID ORDOÑEZ HOYOS	NICOLE LORIANA HOYOS MIRANDA	1.005.181.373	3015496868	Nicole Hoyos
3	DYLAN VIZCAINO RIVERA	LEIDY TATIANA RIVERA VANEGAS	1.051.637.482	3215700270	Leidy Rivera
4	KYLIAM MIGUEL MUÑOZ HERNANDEZ	LESLIE YISNETH HERNANDEZ BUELVAS	1.104.129.760	3209387998	Leslie H.B
5	MAICOL JHULIAN ROJAS MOLINA	SHIRLY JOHANA MOLINA TORRECILLA	1.051.634.941	3113149212	shirly Molina
6	HEYBRAN MATEO ROJAS MOLINA	SHIRLY JOHANA MOLINA TORRECILLA	1.051.634.941	3113149212	shirly molina
7	LISVIANEHT TORRES BARRAGAN	LISVIANETH TORRES BARRAGAN	1.050.542.699	3214775758	
8	HAANAH ISABEL SAUCEDO TORRES	LISVIANETH TORRES BARRAGAN	1.050.542.699	3214775758	
9	KAYLOR JEANPOL ESCOBAR CUELLAR	LUZ ENA PEREZ ARRIETA	28.310.891	3123021811	LUZ Ena
10	NAIRA ISABELLA ROJAS ESTRADA	NAYETHEIDI KARINA ESTRADA CESPEDES	1.151.201.236	3228189034	Nayetheidi
11	ADHARA GISELL FORERO ESTRADA	ZHEYLHINS NIKOL ESTRADA CESPEDES	1.050.918.273	3216944191	
12	ALICIA ARIZA RAMOS	KAREN LIZETH RAMOS GARCIA	1.051.636.550	3203436244	Karen Lizeth RG
13	ZOE CHARLOTTE ALVAREZ CASTRILLON	DIANA CAROLINA CASTRILLON BOHORQUEZ	1.050.545.919	3242415873	Diana Castrillon
14	JERONIMO RINCON GARCIA	NAYELIS FERNANDA GARCIA AMARIS	1.007.974.420	3105996528	Nayelis G
15	DAYERYNVICTORIARINCON GARCIA	NAYELIS FERNANDA GARCIA AMARIS	1.007.974.420	3105996528	Nayelis G
16	MARIA CELESTEDE ANGEL VILA	ANGIE CAROLINA VILA CASTAÑEDA	1.091.670.432	3173894882	Angie Vila
17	ANGEL PABLO ACEVEDO TORO	MILENA MARIA TORO JIMENEZ	1.002.362379	3006437167	Milena Toro
18					
19					
20					

CORPORACIÓN AMBIENTAL Y DE DESARROLLO SOCIAL INTEGRAL DE AFRODESCENDIENTES DEL ZODES DEL MAGDALENA MEDIO BOLIVAR COAFROB

MODALIDAD FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA DEL SERVICIO EDUCACION INICIAL EN EL HOGAR - EIH

ACTA DE REUNION

FECHA: 19-03-2026	**TEMA:** Socialización buzón PQRFS	
LUGAR: EIH pequeños exploradores	**HORA INICIO** 2:00 pm	**HORA FINALIZACIÓN** 6:00 pm
RESPONSABLE: Psicosocial Gisell Montoya	**OBJETIVO:** Fortalecer la participación y la mejora continua del servicio mediante la recepción y gestión oportuna de las PQRFS presentadas por los usuarios y familias.	
ORDEN DEL DÍA: Se brinda un saludo cordial y respetuoso a las familias, agradeciendo su presencia y destacando la importancia de estos espacios de encuentro y participación.		

1. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

El encuentro comienza con un saludo hacia las familias, se inicia con la oración del día, seguidamente, se implementa una dinámica, con el objetivo de crear un espacio lúdico y se presenta el tema propuesto, enfocándose en la importancia de este tema.

Presentación de la temática:

Buzón PQRFS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias) es un mecanismo institucional de participación que permite a los usuarios, familias y demás partes interesadas expresar de manera formal sus opiniones, inquietudes, inconformidades, propuestas o reconocimientos frente al servicio prestado. Puede ser físico o virtual y garantiza un proceso organizado, confidencial y trazable para la recepción y gestión de cada solicitud.

El buzón PQRFS sirve como un canal de comunicación directa entre la comunidad y la institución, facilitando la identificación de necesidades, situaciones por mejorar y buenas prácticas que merecen ser reconocidas. A través de este mecanismo se registran las solicitudes, se asignan responsables y se emiten respuestas dentro de tiempos establecidos, asegurando transparencia y cumplimiento en la gestión.

Su importancia radica en que fortalece la confianza, promueve la participación activa y contribuye al mejoramiento continuo del servicio. Además, permite detectar oportunamente dificultades, prevenir conflictos y tomar decisiones basadas en las experiencias reales de los usuarios, consolidando una cultura institucional orientada a la calidad, la responsabilidad y el respeto.

Por otro lado, cuando el buzón es físico, lo primero que se debe garantizar es su adecuada ubicación. Este debe instalarse en un lugar visible, accesible y de fácil identificación, pero que al mismo tiempo permita privacidad al momento de diligenciar el formato. El buzón debe estar debidamente rotulado como “Buzón PQRFS” y permanecer cerrado con llave para proteger la información.

Se debe disponer junto al buzón de formatos impresos de PQRFS y esferos, asegurando que el formato contenga como mínimo: fecha, tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia), descripción de los hechos, nombre del usuario (opcional si desea anonimato). Es importante aclarar en el formato los tiempos de respuesta establecidos por la institución.

2. METODOLOGIA UTILIZADA

Para la socialización del tema se implementó una metodología por medio de 5 estudios de casos, estos estudios de caso se desarrollarán en grupos durante el encuentro, permitiendo que las familias diligencien un formato simulado y luego se socialice cuál fue el tipo de solicitud elegido y por qué. De esta manera se fortalece la comprensión del uso correcto del buzón PQRFS y se promueve una cultura de comunicación asertiva y participación responsable.

3. CONCLUSION

La socialización del buzón PQRFS con las familias permitió fortalecer la comprensión sobre su importancia como herramienta de participación, transparencia y mejora continua dentro del servicio. Se resaltó que este mecanismo no solo cumple una función administrativa, sino que también contribuye a consolidar una cultura institucional basada en el respeto, la escucha activa y la gestión oportuna de las situaciones planteadas por las familias. Así mismo, se reconoció que el adecuado trámite de las PQRFS impacta directamente en la confianza, la calidad del acompañamiento y el fortalecimiento del vínculo entre la institución y la comunidad.

4. COMPROMISOS

Las familias se comprometen a darle al buzón un adecuado uso, en el que expondrán sus peticiones, quejas, solicitudes, felicitaciones y sugerencias, fomentando una comunicación asertiva, basada en el respeto, sana convivencia, en la que se promueva la participación de las familias en los encuentros comunitarios, se socialice sus solicitudes y permita cada día la mejora de los encuentros.

5. REGISTRO FOTOGRAFICO













6. FIRMA DE RESPONSABLES

Para constancia se firma la presente acta a los 20 días del mes de marzo del 2026

NOMBRE COMPLETO	FIRMA	CARGO
Gisell D. Gil Montoya	Gisell D. Gil Montoya. cc. 1002580896.	Psicóloga

- Como constancia se anexa listado de asistencia.

CORPORACIÓN AMBIENTAL Y DE DESARROLLO SOCIAL INTEGRAL DE AFRODESCENDIENTES DEL ZODES DEL MAGDALENA MEDIO BOLIVAR COAFROB

MODALIDAD FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA DEL SERVICIO EDUCACION INICIAL EN EL HOGAR - EIH

ACTA DE REUNION

Resolución Actualizada Mininterior 055 del 25 de Abril/2023
COAFROB
Email: coafrobolivar@gmail.com
CONSEJO COMUNITARIO AFRODESCENDIENTE
Nit: 901.361.790-7
Movil: 310-5598062
Carrera 10 N° 18 - 52, Barrio San Jose
Res. del SNBF del ICBF 0012 del 21 enero/2022

REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES CON FAMILIAS

ENTIDAD:	COAFROB
MODALIDAD:	Familiar y comunitaria EIH.-Educación Inicial en el hogar.
ACTIVIDAD:	Formar a las familias sobre el buzón de sugerencias
OBJETIVO:	socializarle a las familias el buzón de sugerencias
FECHA: 19/03/2026	**CIUDAD:** Cantagallo **AREA:**

N°	Nombre del participante	Acudiente	C.C	Teléfono	Firma
1	Yairo Isabel pacheco estrada	yaira pacheco	1051634560	3138747820	Yaira P.
2	Asher Lopez Becerra	Ivonne Becerra	1002363503	3108185989	IvonneB.
3	salome Palencia	siendy rivero	1099740141	3225884	siendy
4	rosa Palencia	siendy rivero	1099740141	3225886 90	siendy.
5	Angel David C.R	Angela Carvajal	1002419906	3147861005	Angela M.C.R.
6	Ian Manuel Verjara	Nicole Pardo	1002101300	3115741885	Nicole P.
7	Maylin Torres V.	Marjuri Verjara	1051635300	3108206367	Marjuri V.
8	Maria fernanda Salcedo ad.	Maria fernanda salcedo	1005657138	3269751263	Maria fernanda sa.
9	Gael Duran Diaz	Magalis Diaz	1057636473	3778434854	Magalis D
10	Magalys Diaz Diaz	Magalis Diaz	1051636473	3778434854	Magalis D
11	Jasca peñaranda	Meris Gonzalez	50862C6	3234584955	Meris Gonzal
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

CORPORACIÓN AMBIENTAL Y DE DESARROLLO SOCIAL INTEGRAL DE AFRODESCENDIENTES DEL ZODES DEL MAGDALENA MEDIO BOLIVAR COAFROB

MODALIDAD FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA DEL SERVICIO EDUCACION INICIAL EN EL HOGAR - EIH

ACTA DE REUNION

Resolución Actualizada MinInterior 055 del 25 de Abril/2023
COAFROB
Email: coafrobolivar@gmail.com
CONSEJO COMUNITARIO AFRODESCENDIENTE
Nit: 901.361.790-7
Movil: 310-5598062
Carrera 18 Nº 18 - 52, Barrio San Jose
Res. del SNBF del ICBF 0012 del 21 enero/2022
BIENESTAR FAMILIAR

REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES CON FAMILIAS

ENTIDAD:	COAFROB		
MODALIDAD:	Familiar y comunitaria - Educación Inicial en el Hogar- EIH		
ACTIVIDAD:	Socializar a las familias el buzón de sugerencias		
OBJETIVO:	informar a las familias sobre el buzón de sugerencias		
FECHA: 19/03/2026	**CIUDAD:** Cantagallo	**AREA:**	

N°	Nombre del participante	Acudiente	C.C	Teléfono	Firma
1	Nayra Isabel Cudriz	Nayareth Tavus	1051637455		
2	Dilan Smith P.	ana boya	1117806869	3174261196	Ana Boya
3	Clara Robitt D	Ana Katerine O	1098693952	3232907253	Ana Kato
4	Lianna Morales	Katy Saucedo	1098[illegible]446	3156220854	Katy S.
5	Maria Lia Isabel	Maria Nieles	1050462588	3184769743	Maria EM.
6	Alan Jassir Zamora Betancur	Kenia Betancur	1005176470	3228904852	Kenia B.
7	Yulian Kaleth Suenz T.	Yesica Torres	7051635245	3208139889	Yesica T.
8	Ana Boya	Ana Boya	17806869	3177499992	Ana Boya
9	Katy Aparicio	Katy Aparicio	1193542282	3128321007	Katy Apar
10	Sulay Solano M	sulay s.	1057635569	3178360277	Sulay S
11	Meglan Acosta	claribeth Acost	1051635640	3147475727	claribet A
12	Lian s. Gonzales	Jasbleidis M	1056377212	3227647595	Jasbleidr
13	Liana Isabella May	Olaysvaleds G	1148706971	3277548541	Olaysvaleds
14	Dayna Sofia Aleman	Karen Nieles	1148472456	3273227271	Karen Nieles
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

CORPORACIÓN AMBIENTAL Y DE DESARROLLO SOCIAL INTEGRAL DE AFRODESCENDIENTES DEL ZODES DEL MAGDALENA MEDIO BOLIVAR COAFROB

MODALIDAD FAMILIAR Y COMUNITARIA PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA DEL SERVICIO EDUCACION INICIAL EN EL HOGAR - EIH

ACTA DE REUNION

Resolución Actualizada Mininterior 055 del 25 de Abril/2023 — CONSEJO COMUNITARIO AFRODESCENDIENTE
COAFROB
Nit: 901.361.790-7
Movil: 310-5598062
Carrera 18 N° 18 - 52, Barrio San Jose
Email: coafrobolivar@gmail.com — Res. del SNBF del ICBF 0012 del 21 enero/2022

BIENESTAR FAMILIAR

REGISTRO DE ASISTENCIA ACTIVIDADES CON FAMILIAS

ENTIDAD:	COAFROB
MODALIDAD:	Familiar y comunitaria - Educación Inicial en el Hogar - EIH
ACTIVIDAD:	Socializar a las familias el buzón de sugerencias
OBJETIVO:	Socializar a las familias el buzón de sugerencias
FECHA:	19/03/2026
CIUDAD:	[illegible]
AREA:	

N°	Nombre del participante	Acudiente	C.C	Teléfono	Firma
1	ELYSCHA FERIA	MAIRA FERIA	1085053867	3117994493	MAIRA FERIA
2	mateo Javier	ana Gabriela	1002419873	3143556662	ana
3	antonella Jimenez	Delfilia	45350071	3124583487	Delfilia
4	Nathelys isabel Ruiz	Kelly Betancur	1.065.662.232	3226540703	Kelly
5	Alejandra Malpica	Daniela Vargas	30097614	3102569274	Daniela. V
6	Gael Santiago Hoyos R	Shaira Isabel	1051637633	3125807289	Shaira
7	alisson cardenas D.	Emilia Diaz	1051739917	3206113101	Emilia.
8	ABBY ISABELL G.	TATIANA GIL	1007755080	3222667931	TATIANA GIL
9	Leidy Cri Joel Santiago	Leidy Lopez	1096237727	3218020766	Leidy Lopez
10	Emi Nicol.	Leidy Lopez	1096237727	3218020766	Leidy Lopez
11	Sebastian Rozo	ANA TAlia	1002420076	3138783007	ANA TAlia
12	carlos manuel perez	Lilibeth mosquera	1050545156	3118373035	Lilibeth ms
13	Tamara I Caro	dailen daniela	1137190285	3766490197	dailen daniela
14	Samantha Quintero	Yesica P.	1064927033	3135587751	Yesica P.
15	Adrian Saenz Pelnado	Karol A Pelnado	1000836323	3187203841	Karol Pelnado
16	Adalind Sofia Saenz	Karol A. Pelnado	1000836323	3187203841	Karol Pel
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					