ACTA N°

FECHA: Bogotá, 02 / febrero/ 2026

HORA: 7: 00 am a 8: am

LUGAR: Jardín infantil Cofinanciado Raíces

TEMA: Socialización buzón familias

ASISTENTES: Madres, Padres y / 0 cuidadores

ORDEN DEL DÍA:

- Bienvenida
- Se realiza socialización Buzón de sugerencias a Madres, Padres y / 0 cuidadores
- Evidencias fotográficas

DESARROLLO:

Siendo las 7:00 am se da bienvenida a los Padres, madres y/o cuidadores del jardín infantil Raíces a la actividad del día, donde se invita a dar inicio a la socialización del buzón de sugerencias, por parte de la auxiliar en atención primera infancia Dayanna Gamba y contando con la compañía de la responsable del servicio Nohora Pedraza. La participación de las familias es esencial en la primera etapa educativa, donde la corresponsabilidad entre hogar y escuela es clave para el desarrollo integral del niño y la niña. Abrir un canal como el buzón de sugerencias invita a las familias a ser parte activa en la construcción del entorno educativo, fortaleciendo su sentido de pertenencia.

El buzón de sugerencias es una herramienta valiosa para el jardín infantil Raíces, ya que facilita la comunicación con la comunidad, recopila información relevante para la mejora continua y contribuye a la creación de un ambiente más agradable y propicio para el desarrollo de los niños.

Se procede a entregar a las familias hojas en blanco donde ellos escribieron voluntariamente sus opiniones con respecto al servicio prestado, luego cada uno lo deposito en el buzón.

Se da lectura a los formatos diligenciados por las familias, en presencia de la responsable de la unidad operativa Nohora Pedraza encontrando allí registros de felicitaciones y agradecimientos por el compromiso, el cuidado y el excelente servicio que prestan, otros padres de familia manifestaron que les agrada el servicio que ofrecen a la comunidad.

sus instalaciones y capacidad para las funciones aquí desarrolladas. Se sienten felices con las docentes del jardín porque son muy atentas y dedicadas a los niños y las niñas, son excelentes profesionales y muchas felicidades a cada uno de los integrantes de tan hermoso equipo.

RUTA DE ATENCIÓN A QUEJA, RECLAMOS O SUGERENCIAS DEL JARDÍN CONFINANCIADO RAICES.

1. Dar a conocer a las familias del jardín Raíces el buzón de sugerencias donde pueden recepcionar queja, sugerencias, inconformidad o agradecimientos.



2. Se entrega a los padres, madres o cuidadores de familia hojas en blanco que se encontraran siempre disponibles cerca al buzón para ser diligenciado y consignar allí sus sugerencias, quejas o inconformidades para luego depositar en el buzón.

3. Apertura del buzón y radicación

- Conforme a lo establecido por la Subsecretaría de Gestión Institucional, los buzones serán abiertos cada 3 días mes a mes.
- En cada apertura se deberá diligenciar el formato PCD-ATC-009, incluso si no se encuentran solicitudes.
- En caso de existir peticiones, estas deberán ser entregadas a la designada de "Bogotá te escucha" (Gina Paola Vargas Urrego), dejando registro con firma y número de petición.
- Las solicitudes serán cargadas en la plataforma "Bogotá te escucha" al día siguiente.
- Los formatos escaneados deberán enviarse vía One Drive durante los primeros

FORMATO PCD-ATC-009

	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 1 Fecha: Memo I2023059730 – 21/12/2023 Página: 1 de 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: _____

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: _____

FECHA DE APERTURA D	M	A	No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLICITUDES - SDQS	OBSERVACIONES
				NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ PETICIÓN ____ RECLAMO ____ SUGERENCIA ____ FELICITACIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A)	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A)	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
				NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ PETICIÓN ____ SUGERENCIA ____ FELICITACIÓN ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A)	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A)	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	

4. Tramitar solicitud, queja, reclamo o sugerencia.
5. Revisión y seguimiento por parte de la responsable del servicio a la queja, reclamo o petición.
6. Dar respuesta a la queja, reclamo o petición cuando se conoce el proveniente de la queja.
7. En caso de que la queja, reclamo o inconformidad sea anónima la responsable del servicio llamara al área encargada para hacer el respectivo seguimiento y tomar acciones, teniendo en cuenta que la comunicación anónima, aunque puede parecer distante, encierra muchas veces el valor de lo que no se dice abiertamente. responder a una queja anónima requiere un enfoque reflexivo, basado en la empatía, la investigación y, si es posible, una respuesta pública:

- Se socializa con las familias publicando una cartelera dando una respuesta general a padres, madres o cuidadores del jardín raíces.

FELICITACIONES

- Cuando una familia deja una felicitación en el buzón de sugerencias, es fundamental darle valor y visibilidad a ese gesto, ya que no solo es una muestra de aprecio, sino también una señal de confianza en el trabajo del equipo docente. Reconocer públicamente estas palabras fortalece el clima institucional, motiva a los educadores y reafirma el vínculo positivo con las familias.

Sugerencia práctica: "Mural de palabras que abrazan"

Acción: Crear un espacio físico o digital llamado "Palabras que abrazan", donde se publiquen las frases (de manera anónima o con autorización) que las familias han dejado como felicitación.

NOTA IMPORTANTE:

Además del buzón de sugerencias físico las familias del jardín raíces pueden hacer uso del correo electrónico, este medio digital permite que las familias expresen de manera oportuna sus opiniones, inquietudes, agradecimientos o propuestas, superando las barreras del tiempo y del espacio físico.

coordinacion.raices@aceptaelcambio.org

EVIDENCIAS



Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Se propone una nueva reunión para el día

En constancia de lo anterior firman:

Nombres Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Jenafer Perafan	mama	J.I RAICES	Jennfer Perafan
Luz Velasquez	Mama	J.I RAICES	Luz Velasquez
Angie Perilla	Mama	J.I RAICES	Angie Perilla
Maria Tafur	Mama	J.I RAICES	Maria Tafur
Jafet Briseño	Papa	J.I RAICES	Jafet Briseño
Adriana Gutierrez	mama	J.I RAICES	Adriana Gutierrez
Juliana Vargas	mama	J.I RAICES	Juliana Vargas.
Angelica Peña	mama	J.I RAICES	Angelica Peña
Sarahi Rodriguez	Mama	J.I RAICES	Sarahi Rodriguez
Lorena Gonzalez	mama	J.I RAICES	Lorena Gonzalez
Indira arias	Mama	J.I RAICES	Indira arias
Maria Paz.	Mama	J.I RAICES	Maria Paz
Eduardo A	papa	J.I RAICES	Eduardo A
Delibeth Salas	mama	J.I RAICES	Delibeth Salas
Blanca Ardila	Mama	J.I RAICES	Blanca Ardila
Karen Burgos	mama	J.I RAICES	Karen Burgos
Angeth Garcia	mama	J.I RAICES	Angeth Garcia
Sharith Polo	Mama	J.I RAICES	Sharith Polo.
Andreida escriaga	Mama	J.I RAICES	Andreina escriago
Blanca pinilla	mama	J.I RAICES	Blanca Pinilla
Daniela Salcedo	Mama	J.I RAICES	Daniela Salcedo
Brillith Fernandez	Mama	J.I RAICES	Brillith Fernandez
Leidy Cardona	Mama	J.I RAICES	Leidy Cardona
Jessica Romero	Mama	J.I RAICES	Jessica Romero
Soleny Gomez	Mama	J.I RAICES	Soleny
Karol Faria	Papa	J.I RAICES	Karol Faria.

ELABORO: Dayanna Gamba
AUXILIAR EN ATENCON EN PRIMERA INFANCIA