ACTA DE REUNIÓN Y/O EVENTO	
FECHA: 30 de marzo 2026	**HORA:** 11:00am _ 12:30m
CONTRATO:	05011012026
ÁREA QUE CONVOCA:	Psicosocial y agentes educativos
TEMA:	ACTA DE APERTURA Y REVISIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS
OBJETIVO:	Realizar la apertura, revisión y análisis de las sugerencias, observaciones y manifestaciones depositadas en el buzón de participación ciudadana, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio, especialmente en el componente de alimentación.

AGENDA:

- Saludo y bienvenida: Recepción de los participantes y contextualización de la actividad.
- Socialización del objetivo: Explicación de la importancia del buzón de sugerencias como mecanismo de escucha a las familias.
- Apertura del buzón: Apertura física del buzón en presencia del equipo responsable.
- Lectura de aportes: Revisión y lectura de las sugerencias, observaciones e inquietudes depositadas por las familias.
- Clasificación de la información: Organización de los aportes por categorías (alimentación, calidad del servicio, ollas comunitarias, entre otros).
- Análisis preliminar: Identificación de situaciones recurrentes y aspectos a mejorar.
- Socialización de hallazgos: Retroalimentación general sobre los principales aportes encontrados.
- Cierre de la actividad: Compromisos y pasos a seguir frente a las observaciones recogidas.

Durante el mes de marzo de 2026, se llevó a cabo la apertura del buzón de sugerencias dispuesto en las Unidades Comunitarias de Atención (La Linda 1, La Estrella 1, La Mina, Villeta Florida, Rancho Largo, El Zancudo, La Quiebra y el Rosario).

El proceso fue liderado por la psicosocial garantizando la confidencialidad, transparencia y sistematización de la información recolectada.

RESULTADOS Y HALLAZGOS

Del análisis de la información obtenida, se identificaron las siguientes manifestaciones recurrentes por parte de las familias, estos en todas las UCA:

- **Sugerencia y solicitud de algunos alimentos del RPP:**

Se sugiere el cambio de algunos alimentos entregados en el RPP del mes de febrero, tales como la cebolla de huevo por zanahoria, así como la entrega de leche en polvo (preferiblemente de marca reconocida como Colanta), ya que en el mes de febrero entregaron leche líquida y no es rendidora y delicado transporte por ello requieren leche en polvo debido a su mayor durabilidad y facilidad de almacenamiento.

Las familias manifiestan en los PQRS cambios en RPP como:

- ❖ En la entrega de verduras preferiblemente dar zanahoria
- ❖ En la entrega de Leche en polvo ojalá pueda generarse Colanta ya que la otra marca no le gusta al consumirla los niños porque tiene un sabor que les repugna.
- ❖ Solicitan en la entrega de frutas preferiblemente dar mango.
- ❖ En productos de leguminosa gusta más el frijol que la lenteja.
- ❖ En la parte de cereal brindar preferiblemente arroz y disminuir avena en hojuelas, ya que les gusta mas a los niños y niñas.
- ❖ En la entrega de harina, preferiblemente dar harina de trigo.

- **Variedad y disponibilidad de frutas en RPP:**

Las familias manifiestan la necesidad de ajustar la entrega de frutas, proponiendo reemplazar la naranja por opciones como mango, manzana o granadilla, teniendo en cuenta la disponibilidad en la región y el costo de adquisición, ya que en el mes de febrero la naranja llegó verde y no todas maduraron y realmente no era de buena calidad.

- **Percepción sobre la calidad del RPP:**

Se evidencian inconformidades relacionadas con la calidad del paquete alimentario actual, señalando que, en comparación con el operador del año anterior, se percibe una disminución en la calidad de los productos suministrados y de baja calidad, lo cual solicitan la mejora en este para próximas entregas.

ANÁLISIS

Las observaciones recopiladas reflejan la importancia de fortalecer la pertinencia, calidad y suficiencia del componente salud y nutrición, garantizando que los productos entregados respondan a las condiciones del contexto territorial, hábitos

alimentarios y capacidades económicas de las familias.

Por ello el RPP viene siendo un insumo fundamental que aporta la buena nutrición y mejora la economía de las familias.

COMPROMISOS Y ACCIONES DE MEJORA

- Socializar los hallazgos con el operador del servicio de alimentación.
- Gestionar la revisión de los productos entregados, considerando la pertinencia territorial.
- Realizar seguimiento a la calidad y cantidad de los paquetes alimentarios.
- Verificar el cumplimiento de las raciones establecidas para las ollas comunitarias.
- Mantener habilitados los canales de participación para las familias.
- Dar respuesta por escrito a las UCA, acorde a lo verificado por la EAS.

Estas respuestas deben de generarse en el mes de abril ya que en el mes de marzo se generó la revisión de los buzones y consolidación de los PQRS y solicitud de respuesta al operador.

EVALUACIÓN DEL ENCUENTRO: En conjunto el apoyo psicosocial y los agentes educativos se visualizan estos PQRS y se genera consolidación del mismo para envío de este a la EAS.

COMPROMISOS	RESPONSABLES	FECHAS
N/A	N/A	N/A

CONCLUSIONES

- La apertura del buzón de sugerencias permitió identificar percepciones y necesidades de las familias frente al servicio, constituyéndose en un insumo clave para la mejora continua del programa y el fortalecimiento de la participación comunitaria.

ANEXOS:

- **Oficio solicitud**
- **Listado de Asistencia y evidencia fotográfica como métodos para la aprobación:**



Nombre: LUZ ALEIDA GALLEGO RENDON
Cargo: Psicosocial