ACTA N°

FECHA: Bogotá, 02 MARZO 2026

HORA: 4:30 PM

LUGAR: Jardín Infantil Raíces

TEMA: SOCIALIZACION BUZON DE SUGERENCIAS A EQUIPO HUMANO

ASISTENTES: Equipo humano unidad operativa jardín infantil Raíces

ORDEN DEL DÍA: Socialización protocolo buzón de sugerencia con el equipo de talento humano.

DESARROLLO:

Siendo las 4:30 pm del día en curso se socializó sobre el protocolo del buzón de sugerencias con el personal de equipo humano y contando con la asistencia de la responsable del servicio Nohora Pedraza a cargo de la auxiliar pedagógica Diana patricia Acevedo, el cual explico cuál es la ruta del buzón y cuáles son los pasos a seguir teniendo en cuenta este protocolo.

En resumen, el buzón de sugerencias es una herramienta valiosa para construir un jardín infantil más eficiente, satisfactorio y con un enfoque centrado en el bienestar de los niños y el personal.

OBJETIVO:

El objetivo principal del buzón de sugerencias del talento humano, es recopilar las opiniones, ideas y recomendaciones del equipo que conforma el talento humano del jardín Raíces para mejorar la calidad del servicio, el ambiente laboral y la atención a los niños y niñas. Esto permite identificar áreas de mejora, resolver problemas y fomentar un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

En detalle, el buzón de sugerencias busca:

- Mejorar la calidad de la atención a los niños:

  Al recibir sugerencias sobre actividades, materiales, o la dinámica del aula, se puede ajustar la oferta educativa para que sea más efectiva y enriquecedora para los pequeños.

- Optimizar los procesos internos:

Los empleados pueden aportar ideas sobre cómo simplificar tareas, mejorar la comunicación interna o resolver problemas operativos.

- Fortalecer el ambiente laboral:

  Al brindar un espacio para expresar opiniones y sugerencias, se fomenta un sentido de pertenencia y participación entre los empleados.

- Fomentar la innovación:

  El buzón puede ser una fuente de nuevas ideas y enfoques creativos para el trabajo en el jardín infantil.

- Resolver conflictos y malentendidos:

  Un buzón anónimo puede ser útil para abordar problemas o desacuerdos de manera confidencial y buscar soluciones.

- Mejorar la comunicación
- Facilita la retroalimentación entre el personal y la dirección, creando un canal abierto y transparente.

RUTA DE ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

JARDÍN COFINANCIADO RAÍCES

Objetivo

Establecer el procedimiento para la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por las familias del Jardín Cofinanciado Raíces, garantizando transparencia, participación y mejora continua en la prestación del servicio.

Alcance

Aplica a todas las familias, madres, padres y/o cuidadores de niñas y niños atendidos en el Jardín Cofinanciado Raíces y equipo humano, quienes podrán expresar sus opiniones mediante los canales físicos y digitales habilitados por la institución.

1. Canales de recepción

El equipo humano podrá presentar sus aportes a través de:

- Buzón físico de sugerencias ubicado en el jardín.
- Se contará con hojas en blanco, dispuestas sobre el buzón, con el fin de brindar a las familias la posibilidad de registrar sus opiniones en cualquier momento."
- Correo electrónico institucional: coordinacion.raices@aceptaelcambio.org

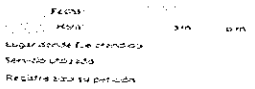


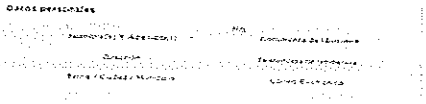
2. Procedimiento
Recepción:

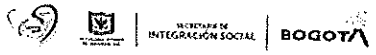
- Se dará a conocer al equipo humano el buzón de sugerencias y el formato.
- Padres, madres o cuidadores diligenciarán el formato con sus observaciones (quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones) y lo depositarán en el buzón o lo enviarán por correo electrónico.









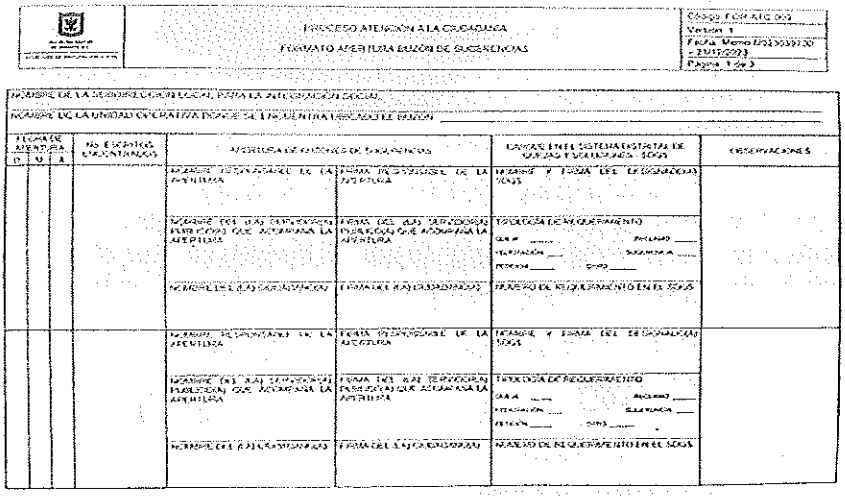




3. Apertura del buzón y radicación

- Conforme a lo establecido por la Subsecretaría de Gestión Institucional, los buzones serán abiertos cada 3 días hábiles, siendo la primera apertura realizada el 1 de agosto.
- 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 tres (3) días de cada mes.

FORMATO PCD-ATC-009



4. Revisión y seguimiento

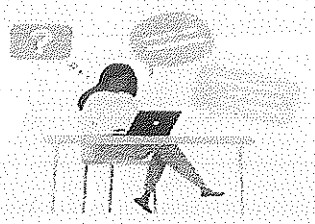
- La responsable del servicio analizará cada caso y realizará el debido seguimiento.
- Cuando la comunicación es anónima, se dará respuesta general mediante cartelera institucional y socialización con las familias.

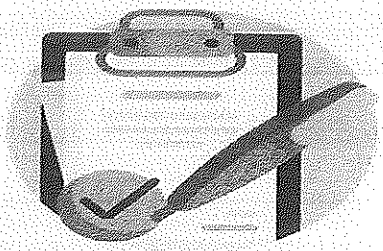
4.4 Respuesta

- A las solicitudes con identificación se dará respuesta directa y oportuna.
- A las solicitudes anónimas se dará respuesta general y reflexiva, garantizando confidencialidad.

4.5 Felicitaciones

- Los mensajes de reconocimiento se valorarán como muestra de confianza en el servicio.
- Se implementará la estrategia "Mural de palabras que abrazan", espacio físico o digital en el que se publicarán las felicitaciones (anónimas o con autorización).

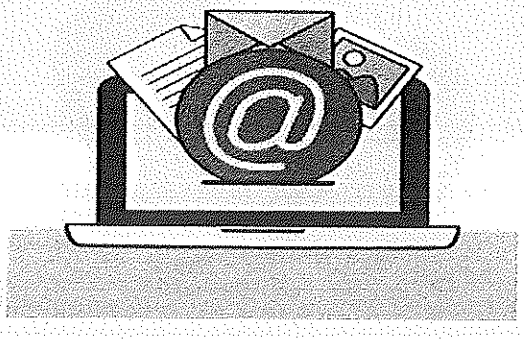




5. Nota importante

Además del buzón físico, las familias podrán hacer uso del correo electrónico institucional, el cual permite expresar opiniones, inquietudes, agradecimientos o propuestas de manera ágil y sin limitaciones de tiempo o espacio:

coordinacion.raices@aceptaelcambio.org



6. Responsables

- Responsable del servicio del Jardín Raíces: recepción, análisis y seguimiento de solicitudes.
- Designada de "Bogotá te escucha" – Gina Paola Vargas Urrego: recepción y carga de peticiones en la plataforma oficial.

- Subsecretaría de Gestión Institucional: lineamientos y control del proceso.

7. Vigencia

El presente documento entra en vigencia a partir de su publicación y permanecerá activo hasta que sea actualizado por disposiciones institucionales o normativas superiores.

Con este documento el Jardín Cofinanciado Raíces ratifica su compromiso con la atención integral, la participación de las familias y la mejora continua del servicio educativo.

EVIDENCIAS



Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Se propone una nueva reunión para el día

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
LEIDY PEREZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
CLAUDIA SUAREZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
SANDRA LORENA DUQUE	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
XIMENA GARCIA	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
DANEYI ORTIZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
LUZ HELENA RAMIREZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
DANIELA SANCHEZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
LUZ HELENA HOYOS	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
NILVILENY ROJAS	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
MARCELA BURGOS	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
BLANCA MOSQUERA	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
DIANA ACEVEDO	Auxiliar de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
DAYANNA GAMBA	Auxiliar de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
ANDREA MUNAR	Manipulador de alimentos	Jardín Inf. Raíces	
GINA DELGADILLO	Manipulador de alimentos	Jardín Inf. Raíces	
NORA CANGREJO	Manipulador de alimentos	Jardín Inf. Raíces	
GLORIA MEDINA	Auxiliar servicios generales	Jardín Inf. Raíces	
FRANCY MEDELLIN	Auxiliar servicios generales	Jardín Inf. Raíces	
MERY FUENTES	Auxiliar servicios generales	Jardín Inf. Raíces	
MARTHA SAENZ	Auxiliar administrativa	Jardín inf Raíces	
NOHORA PEDRAZA FRANCO	Responsable del servicio	Jardín Inf. Raíces	

Elaboró:
DIANA PATRICIA ACEVEDO
AUXILIAR PEDAGOGICA