COMPONENTE FAMILIA, COMUNIDAD Y REDES		ACTA APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS

FECHA: 26 de marzo de 2026

HORA: 9:00 a.m.

OBJETIVO: Realizar la explicación y apertura del proceso de verificación del buzón PQRFS, con el propósito de identificar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias por parte de la población, permitiendo establecer acciones de mejora cuando se requiera y dar respuesta oportuna a las necesidades de las familias beneficiarias.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Se inicia la actividad explicando que el buzón de sugerencias es el mecanismo por el cual las familias pueden realizar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias (PQRFS), las cuales deben ser revisadas y respondidas de manera oportuna por la Unidad de Servicio. Posteriormente, se socializa el objetivo del buzón, resaltando su importancia como canal de comunicación que permite escuchar la voz de las familias, fortalecer la participación y contribuir al mejoramiento continuo del servicio.

Seguidamente, se orienta a las familias sobre el uso adecuado del buzón, indicando que pueden registrar situaciones relacionadas con la atención brindada a las niñas y los niños, el trato recibido por parte del talento humano, aspectos del servicio (alimentación, infraestructura, procesos pedagógicos), así como sugerencias de mejora o reconocimientos al servicio.

Asimismo, se informa que el buzón será revisado de manera mensual en compañía del Comité de Control Social, garantizando la transparencia del proceso. Se explica que, a partir de esta revisión, se dará trámite a cada una de las PQRFS y se brindará respuesta oportuna a las familias, conforme a los lineamientos establecidos por la Unidad de Servicio.

Finalmente, se realiza la apertura del buzón en presencia de los participantes, promoviendo la confianza en el proceso e invitando a las familias a hacer uso de este medio como una herramienta de participación activa y mejora continua.

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION
Continuar sensibilizando alos padres de familia, sobre la importancia de utilizar el buzón de sugerencias como estrategia para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.	Psicosocial y comité De Control Social	Abril 2026

REGISTRO FOTOGRÁFICO:







Nathiza Bazán Acosta

Firma presidente Control Social

Karen stefany ayala f.

Firma psicosocial
CDI Los Colores Del Arcoíris