ACTA N°

FECHA: Bogotá, 20 de Abril de 2026

HORA: 7:30 am

LUGAR: Jardín infantil Waldorf

TEMA: PQR

ASISTENTES: La Sra. Nataly Pacheco y la Representante del servicio

ORDEN DEL DÍA:

1. Socialización del PQR con las familias

DESARROLLO:

El día de hoy nos reunimos a las 7:30 am con la familia se socializa el tema del BUZON de PQR, donde se les indica que función tiene dejar un PQR, ya sea para dejar felicitaciones, alguna inconformidad, alguna solicitud o petición hacia el jardín infantil, donde se leerán para dar una respuesta lo mas pronto posible a los padres de familia.

Damos la bienvenida a la familia y realizamos presentación del equipo de las maestras que nos acompañan.

PQR un El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia un buen servicio.

A continuación, detallaremos sus componentes:

- **Petición:** Puede ser la solicitud de forma verbal o escrita donde se solicite su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser que realicen una acción o simplemente solicitar cierta información.
- **Queja:** Es la inconformidad que presenta el usuario, ya sea de manera verbal o escrita, para mostrar su disgusto hacia cierto proceso, ejecutivo de atención o departamento de una empresa.

Powered by CamScanner

- **Reclamo:** Es la demanda de un servicio que hace el cliente, ya sea de manera verbal o escrita de insatisfacción por el incumplimiento de un derecho que no se ha respetado o se ha visto amenazado, ocasionado por la mala prestación del servicio o fallas en el producto.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el cliente con el propósito de mejorar el servicio y/o los productos ofrecidos.

En este punto se da terminada la actividad.
Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Francia A. Posada	Responsable	I.T.	
Nataly Pacheco	mamá	PPT: 6455738	Nataly Pacheco
KAREN MERCADO	mamá	C.C = 1.103.738.948	KAREN MERCADO.

Elaboró: Francia Alejandra Posada

Powered by CamScanner