ACTA N° 5-2

FECHA: Bogotá, 27 abril de 2026

HORA: 4:30 – 5:00 pm.

LUGAR: Jardin Infantil La Casita de San Francisco

TEMA: SEGUIMIENTO Y AJUSTES AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

ASISTENTES: Talento humano/ Familias.

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo y bienvenida.
2. Lectura de hallazgos y oportunidades de mejora identificadas.
3. Revisión del procedimiento institucional de PQRSD.
4. Implementación de ajustes físicos y comunicativos.
5. Compromisos y cierre.

DESARROLLO:

1. Objetivo del protocolo:

Realizar seguimiento a las observaciones identificadas en la verificación anterior e implementar los ajustes necesarios al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el fin de fortalecer su operatividad, accesibilidad, divulgación y uso efectivo por parte de la comunidad educativa.

2. Actividad

En la fecha señalada se llevó a cabo reunión de seguimiento orientada a la implementación de ajustes al **procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)**, en atención a las observaciones realizadas durante la verificación del periodo anterior.

Durante el encuentro se revisaron los hallazgos relacionados con la necesidad de fortalecer la operatividad, accesibilidad y divulgación del sistema PQRSDF dentro de la unidad operativa.

Como resultado del ejercicio, se realizaron los siguientes ajustes y acciones de mejora:

1. **Reubicación del buzón físico:**
   El buzón institucional fue trasladado a un espacio más visible y de fácil acceso para familias, colaboradores y visitantes, favoreciendo su uso como canal de participación.

2. **Fortalecimiento de estrategias de divulgación:**
   Se elaboró y ubicó una pieza informativa pedagógica, orientadas a dar a conocer a la comunidad educativa los canales disponibles para la presentación de PQRSD.

3. **Habilitación de canales alternativos de atención:**
   Se definió complementar el canal físico con medios adicionales como correo electrónico institucional, código QR y grupos oficiales de comunicación (whatsapp), facilitando el acceso de las familias y colaboradores.

4. **Trazabilidad y seguimiento del proceso:**
   Se comunico la importancia de realizar los registros mensuales de apertura del buzón y se ajustó el procedimiento de peticiones, quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

5. **Sensibilización al talento humano:**
   Se promovió el uso de los canales de participación y brindar información clara a las familias.

Finalmente, se concluye que estos ajustes permitirán fortalecer la apropiación del procedimiento PQRSD, mejorar la accesibilidad para la comunidad educativa y consolidar una cultura institucional basada en la participación y el mejoramiento continuo.

COMPROMISOS:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución
Mantener el buzón en lugar visible y accesible.	Equipo de Talento humano	Permanente
Mantener comunicación de uso con las familias y colaboradores los canales disponibles para PQRSD.	Equipo de Talento humano	Permanente

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Andrea Rodríguez	Responsable del servicio	JI.C. Casita San Francisco	
Julieth Rincon	Auxiliar administrativa	JI.C. Casita San Francisco	
Johana Dueñas	Profesional de atención a la primera infancia	JI.C. Casita San Francisco	
Geraldinee Perez	Profesional de atención a la primera infancia	JI.C. Casita San Francisco	
Diana Narvaez	Profesional de atención a la primera infancia	JI.C. Casita San Francisco	
Viviana Castellanos	Profesional de atención a la primera infancia	JI.C. Casita San Francisco	

Angelica Montiel	Auxiliar de atención a la primera infancia	JI.C. Casita San Francisco
Nesly Macías	Auxiliar de atención a la primera infancia	JI.C. Casita San Francisco
Maryury Garzón	Servicios generales	JI.C. Casita San Francisco
Yurany Talero	Servicios generales	JI.C. Casita San Francisco
Xiomara Pineda	Auxiliar de nutrición	JI.C. Casita San Francisco
Alejandra Cortés	Auxiliar de nutrición	JI.C. Casita San Francisco
Paola Ayala	Guarda de seguridad	JI.C. Casita San Francisco

Anexos:





Elaboró: Geraldinee Pérez Zarabanda