ACTA N°

FECHA: Bogotá, 20 de marzo del 2026
HORA: 4:30 p.m.
LUGAR: Jardín Avesol
TEMA: Buzón de sugerencias

ASISTENTES: Madre de familia , Saira luz Alvarado, lina marcela rivera ,Profesional en atención a la primera infancia: Diana Carolina Diaz , responsable del servicio: Alejandra Rubio.

ORDEN DEL DÍA:

1. Objetivo del encuentro
2. Metodología de trabajo
3. Desarrollo de la actividad (apertura del buzón)
4. Conclusiones

OBJETIVO:
Dar apertura al buzón de sugerencias con el fin de identificar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) por parte de los padres de familia y demás miembros de la comunidad educativa. Se busca generar estrategias que permitan responder adecuadamente a las inquietudes manifestadas, fortaleciendo así la atención integral de los niños y niñas.

METODOLOGÍA:
La jornada se estructuró en tres momentos:

1. Verificación del buzón de sugerencias.
2. Lectura y análisis de los aportes (en caso de haberlos).
3. Cierre y recordatorio a las familias sobre la importancia del buzón.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Siendo las 7:30 p.m., de hoy 20 de marzo del 2026 ; la docente Diana Diaz y la responsable del servicio Alejandra Rubio, solicitaron el acompañamiento por parte de la madre de familia; SAIRA LUZ ALVARADO con CC 1006814649, madre del niño Neiber Santigo tirado, del nivel de jardín y la señora LINA MARCELA RIVERA MENDEZ identificada con CC 1010215688 madre del niño Josuha Jacobo Galvis rivera de nivel de Jardin , con quienes se realizo la apertura del buzón en el cual no se encontraron surgencias, ni quejas, ni reclamos, La actividad se llevó a cabo en la entrada del jardín ya que el buzón se encuentra ubicado en la recepción del jardín, siendo un lugar visible para toda la comunidad.

Al realizar la apertura, se constató que el buzón no contenía ningún elemento que evidenciara la participación de las familias. Ante ello, se cerró nuevamente el buzón y se aprovechó el momento para recordar a los padres de familia la importancia de utilizar este medio como canal de comunicación institucional, en pro de mejorar el servicio y atender las necesidades de forma oportuna.

CONCLUSIONES:

- No se encontraron PQRS durante esta apertura, lo que refleja una posible falta de participación o conocimiento del uso del buzón.
- Se reafirma el compromiso del equipo para seguir promoviendo el uso del buzón como mecanismo de expresión y participación de las familias.
- Se planearán nuevas estrategias para incentivar el uso del buzón, incluyendo la socialización continua de su propósito y ubicación.

Conclusiones por parte de las familias sobre el buzón de sugerencias:

- Las familias valoran contar con un espacio institucional como el buzón, que les permita expresar inquietudes, propuestas o felicitaciones de manera respetuosa y anónima si así lo desean.
- Las dos familias manifestaron que conocían en detalle el uso del buzón, pero agradecen nuevamente la explicación realizada durante la jornada, y se comprometieron a utilizarlo cuando lo consideren necesario.
- Las familias manifestaron sentirse escuchadas y tenidas en cuenta al ser invitadas a presenciar la apertura del buzón, lo cual fortalece el vínculo de confianza con el equipo del jardín.

ANEXO FOTOGRÁFICO:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

COMPROMISOS:

- Socializar nuevamente el objetivo del buzón durante la próxima reunión de padres.
- Generar comunicación verbal y asertiva sobre la importancia de e su uso.
- Programar una nueva apertura en el mes siguiente para dar continuidad al proceso.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	FIRMA
VERUZKCA ALEJANDRA RUBIO	Responsable del servicio	Jardín Avesol	
DIANA CAROLINA DIAZ	Profesional API	Jardín Avesol	Diana Diaz
SAIRA LUZ ALVARADO	Madre de familia	Jardín Avesol	Saira Luz
LINA MARCELA RIVERA	Madre de familia	Jardín Avesol	Lina Rivera

Elaboró: Diana Diaz; profesional de atención a la primera infancia y Alejandra Rubio; responsable del servicio.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.