ACTA N°

FECHA: Bogotá, 04/MAYO /2026

HORA: 4:30 PM

LUGAR: Jardín Infantil Raíces

TEMA: Protocolo Buzón de sugerencias

ASISTENTES: Equipo humano unidad operativa jardín infantil Raíces

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

DESARROLLO:

Siendo las 4:30 p.m., se dio inicio a la jornada con el equipo humano del Jardín Infantil Raíces, con el propósito de dar a conocer el funcionamiento del buzón de sugerencias.

Durante el encuentro, se contó con la participación de la responsable del servicio, Nohora Pedraza, y la auxiliar pedagógica Dayanna Gamba, quien lideró la socialización explicando de manera clara la ruta del buzón, su funcionamiento y los pasos a seguir según el protocolo establecido.

Se resaltó la importancia del buzón como un mecanismo que permite fortalecer la participación del equipo, promoviendo la mejora continua del servicio, el bienestar institucional y la calidad en la atención a los niños y niñas.

OBJETIVO:

El buzón de sugerencias tiene como finalidad recoger opiniones, aportes e ideas del equipo humano, con el fin de:

- Mejorar la calidad del servicio brindado a los niños y niñas.
- Fortalecer el ambiente laboral.
- Optimizar los procesos internos.
- Promover la participación activa del equipo.
- Incentivar la innovación en las prácticas pedagógicas.
- Facilitar la comunicación entre el personal y la coordinación.
- Identificar y dar solución a posibles situaciones o dificultades.

RUTA DE ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

JARDÍN COFINANCIADO RAÍCES

Objetivo:
Definir el proceso para la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las solicitudes presentadas por el equipo humano y las familias, garantizando transparencia y mejora continua.

Alcance:
Aplica a todo el equipo humano y a las familias usuarias del servicio del Jardín Infantil Raíces.

1. CANALES DE RECEPCIÓN

Las sugerencias podrán ser presentadas a través de:

- Buzón físico ubicado en el jardín.
- Formatos disponibles junto al buzón.
- Correo electrónico institucional: coordinacion.raices@aceptaelcambio.org

2. PROCEDIMIENTO

Recepción:

- Socialización del uso del buzón al equipo humano.
- Diligenciamiento del formato por parte de quien desee presentar una solicitud.
- Depósito en el buzón o envío por correo electrónico.

3. APERTURA Y REGISTRO

El buzón será revisado cada tres (3) días hábiles.
Se diligenciará el formato correspondiente, aun cuando no haya novedades.
Las solicitudes serán entregadas a la persona encargada del sistema "Bogotá te escucha".
Se realizará el registro en la plataforma al día siguiente.
Los soportes serán enviados mensualmente por los canales institucionales definidos.

4. SEGUIMIENTO Y RESPUESTA

- La responsable del servicio realizará el análisis y seguimiento de cada caso.
- Las solicitudes identificadas tendrán respuesta directa.
- Las solicitudes anónimas se responderán de forma general mediante socialización o cartelera institucional.

4.5 FELICITACIONES

- Se reconocerán como una manifestación positiva hacia el servicio.
- Se implementará el espacio "Mural de palabras que abrazan" para visibilizar estos mensajes.

5. NOTA IMPORTANTE

- Además del buzón físico, el correo institucional estará disponible de manera permanente para recibir sugerencias, inquietudes o felicitaciones.

6. RESPONSABLES

- Responsable del servicio: recepción, análisis y seguimiento.
- Encargada de "Bogotá te escucha": registro de solicitudes.
- Subsecretaría de Gestión Institucional: supervisión del proceso.

7. VIGENCIA

- El presente procedimiento estará vigente desde su socialización y se mantendrá activo hasta nuevas disposiciones institucionales.

COMPROMISOS

Se propone realizar una nueva reunión de seguimiento para evaluar el uso del buzón y los aportes recibidos

EVIDENCIAS



Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

BUZON DE SUGERENCIAS- EQUIPO HUMANO

04/MAYO /2026

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
LEIDY LOPEZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
CLAUDIA SUAREZ	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
SANDRA DUQUE	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
XIMENA GARCIA	Profesional de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
JAZMIN ÑUSTES	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	
PATRICIA ACEVEDO	Auxiliar de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
DAYANNA GAMBA	Auxiliar de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
IVON ROMERO	Auxiliar de atención a primera infancia	Jardín Inf. Raíces	
MERY FUENTES	Auxiliar de servicios generales	Jardín Inf. Raíces	
GLORIA MEDINA	Auxiliar de servicios generales	Jardín Inf. Raíces	
FRANCY MEDELLIN	Auxiliar de servicios generales	Jardín Inf. Raíces	
ANDRE MUNAR	Manipulador de alimentos	Jardín Inf. Raíces	
NORA CANGREJO	Manipulador de alimentos	Jardín Inf. Raíces	
GINA DELGADILLO	Manipulador de alimentos	Jardín Inf. Raíces	
MARTHA SAENZ	Auxiliar administrativo	Jardín Inf. Raíces	
NOHORA PEDRAZA	responsable del servicio	Jardín Inf. Raíces	

Elaboró: PATRICIA ACEVEDO AUXILIAR DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA