ACTA N°

FECHA: 23/ 07/2026

HORA: 7:48

LUGAR: Jardín Infantil Sueños del Mañana Comuneros

TEMA: Socialización buzón de sugerencias, quejas y/o reclamos.

ASISTENTES: responsable del servicio Mayra Malagón, madre de familia, Luisa Fernanda Lozada Aguilar,

ORDEN DEL DÍA:

1. Bienvenida
2. buzón de sugerencias, quejas y/o reclamos.
3. Firma de participantes

DESARROLLO:

Siendo las 7:48 am , la responsable del servicio, Mayra Malagón se reúne con Luisa Fernanda Lozada Aguilar, madre de familia del niño M.C.L., participante del nivel Párvulos B, con el objetivo de socializar el funcionamiento del buzón de sugerencias ubicado en la unidad operativa.

Durante el encuentro, la responsable resalta que para el Jardín Infantil Sueños del Mañana es de gran importancia recibir, tramitar y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por las familias y acudientes. Se enfatiza que estos canales de comunicación permiten fortalecer los procesos institucionales, identificar oportunidades de mejora e implementar estrategias que contribuyan a optimizar la calidad en la prestación del servicio ofrecido a los niños y niñas de la primera infancia.

Asimismo, se informa que la apertura del buzón físico se realizará cada dos meses, garantizando transparencia en el proceso. Para el presente periodo, la apertura se llevará a cabo en el mes de mayo del presente año, dejando acta del procedimiento correspondiente. Se socializan los canales de atención dispuestos:

ENFÍSICO:
Las familias podrán solicitar en la entrada principal del jardín infantil, a la persona

Powered by CamScanner

encargada de recibir a los niños y las niñas, el formato de sugerencias, quejas y reclamos. Este deberá diligenciarse de manera clara, cordial y respetuosa, completando todos los datos requeridos para facilitar la gestión y respuesta adecuada.

VÍA CORREO ELECTRÓNICO:
El jardín infantil cuenta con el correo institucional fundacastillosuenos@hotmail.com, a través del cual podrán enviar sus sugerencias, quejas o reclamos, indicando la siguiente información:

- Nombre completo con apellidos
- Correo electrónico
- Número de teléfono o celular
- Especificar si corresponde a sugerencia, queja o reclamo

Compromisos institucionales:
La unidad operativa se compromete a garantizar la confidencialidad de la información suministrada, brindar respuestas claras y oportunas dentro de los tiempos establecidos, realizar seguimiento a cada caso y generar acciones de mejora cuando sea pertinente. De igual manera, se promoverá una comunicación respetuosa, transparente y basada en el diálogo constructivo, fortaleciendo la corresponsabilidad entre familia e institución en beneficio del bienestar integral de los niños y las niñas.

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución
No aplica	No aplica	No aplica

CONVOCATORIA.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
MAYRA ALEXANDRA MALAGON RUBIO	RESPONSABLE DE DEL SERVICIO	J.I SUEÑOS DEL MAÑANA COMUNEROS	
LUISAFERNANDA LOZADA AGUILAR.	Madre de familia	J.I SUEÑOS DEL MAÑANA COMUNEROS	Luisa Lozada

Elaboró: Mayra Malagón

Powered by CamScanner