Lugar	*Jardin Infantil Cofinanciado Anton Pirulero*
Fecha	*23/07/2026*
Tema	*Apertura de Buzón – Familia.*
Desarrollo	En cumplimiento de las estrategias institucionales orientadas a fortalecer la participación de las familias y dando continuidad a los procesos de seguimiento a la percepción de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio, se llevó a cabo la apertura del buzón de sugerencias correspondiente al mes de julio. Esta actividad se realizó con la participación de la señora Luz Díaz, madre de la niña Adhara Viloria, quien acompañó el proceso en representación de las familias usuarias del servicio; la responsable de la unidad operativa, Zaida Cuervo; y la profesional de Atención Integral a la Primera Infancia, Viviana Forero, quienes desarrollaron el procedimiento conforme al protocolo institucional establecido para la apertura y revisión del buzón de sugerencias. Como primer momento, se explicó a la madre de familia el objetivo de este mecanismo de participación, resaltando que el buzón de sugerencias constituye una estrategia que permite escuchar la voz de las familias, conocer su percepción frente a la calidad del servicio, identificar oportunidades de mejora y fortalecer aquellas acciones que contribuyen al bienestar de las niñas y los niños. Asimismo, se enfatizó que este espacio promueve la transparencia institucional y favorece la construcción de relaciones basadas en la confianza, la comunicación y el trabajo corresponsable entre las familias y el jardín infantil. Posteriormente, se procedió a la apertura física del buzón, verificando cuidadosamente el contenido depositado durante el periodo correspondiente. Como resultado de la revisión, se evidenció la existencia de seis (6) formatos, todos ellos correspondientes a felicitaciones y manifestaciones de satisfacción por parte de las familias usuarias del servicio, sin encontrarse peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de mejora. Durante la actividad, la señora Luz Díaz realizó la lectura de cada uno de los mensajes depositados por las familias, permitiendo compartir con los asistentes las expresiones de reconocimiento dirigidas al talento humano del Jardín Infantil Antón Pirulero.

Entre los mensajes leídos se destacaron los siguientes:

"Agradezco el proceso que llevan dentro del jardín, pues se evidencia el amor con el que acompañan a nuestros hijos. Muy satisfecha."

"Felicito a las maestras por su labor en el jardín y el cuidado de los niños."

"Mi sugerencia es solo de agradecimiento por tan buena colaboración para con los niños."

"Me ha parecido durante todo el año un excelente jardín; todo me parece muy bien: la atención, el acompañamiento y el servicio."

"Felicito al jardín por la buena organización y el buen desempeño que tienen en su trabajo."

"Agradezco por todo el amor y cariño que les brindan a los niños, ya que uno como papá lo nota desde el primer momento."

Una vez finalizada la lectura, se generó un espacio de diálogo y reflexión alrededor de cada uno de los mensajes recibidos. La madre de familia manifestó que estas expresiones reflejan el compromiso y la dedicación con la que diariamente el talento humano desarrolla su labor, reconociendo el ambiente de afecto, respeto y cuidado que se percibe desde el ingreso de las niñas y los niños al jardín infantil.

Por su parte, la responsable de la unidad resaltó que cada reconocimiento recibido representa una motivación para continuar fortaleciendo las prácticas pedagógicas, administrativas y de atención integral, manteniendo siempre como prioridad el bienestar, la protección y el desarrollo de las niñas y los niños.

Asimismo, la profesional de Atención Integral a la Primera Infancia destacó la importancia de estos espacios de participación, señalando que permiten escuchar directamente la percepción de las familias y constituyen una valiosa herramienta para evaluar la calidad del servicio, reconocer fortalezas institucionales y continuar implementando estrategias de mejoramiento continuo.

Durante la revisión también se evidenció que las familias reconocen especialmente aspectos relacionados con:

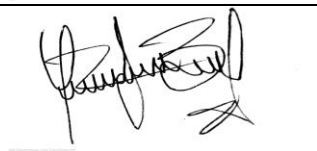
- La calidad humana y el compromiso del talento humano.
- El trato cálido, respetuoso y afectuoso brindado a las niñas y los niños.
- La organización institucional.

- La calidad de las experiencias pedagógicas.
- El adecuado servicio de alimentación.
- La comunicación permanente con las familias.
- El ambiente protector, seguro y acogedor que caracteriza al Jardín Infantil Antón Pirulero.

Se resaltó que estos resultados evidencian la confianza que las familias han depositado en la institución y fortalecen el compromiso de continuar desarrollando un servicio basado en la garantía de derechos, la calidad, el respeto y la corresponsabilidad.

Como resultado de la apertura del buzón de sugerencias correspondiente al mes de julio, se concluye que las familias manifiestan un alto nivel de satisfacción frente a la atención brindada por el Jardín Infantil Antón Pirulero, reconociendo el compromiso, la sensibilidad y la dedicación del talento humano en el acompañamiento diario de las niñas y los niños.

La ausencia de peticiones, quejas o reclamos y la presencia exclusiva de felicitaciones constituyen un indicador positivo sobre la percepción del servicio, motivando a la institución a continuar fortaleciendo las acciones orientadas al bienestar infantil y a la construcción de relaciones cercanas, respetuosas y transparentes con las familias.

	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia	Firma
Asistentes	*Zaida Cuervo.*	*Responsable del servicio*	*JIC Antón Pirulero*	
	Luz Diaz	*Madre de familia*	*Acudiente.*	
	Viviana Forero	*Profesional en atención a la primera Infancia.*	*JIC Antón Pirulero*	

	Actividad	Responsable	Fecha límite
Compromisos	Continuar promoviendo el uso del buzón de sugerencias como mecanismo de participación activa de las familias.	*Todas las colaboradoras*	*Mensual*

	Mantener y fortalecer las buenas prácticas pedagógicas y de atención reconocidas por las familias.	*Todas las colaboradoras*	*Mensual*
	Continuar fortaleciendo la comunicación, la confianza y el trabajo corresponsable entre las familias y el Jardín Infantil Antón Pirulero, reconociendo que su participación constituye un pilar fundamental para el desarrollo integral de las niñas y los niños.	*Todas las colaboradoras*	*Mensual*
Próxima reunión	*21/08/2026*		
Elaboró	*Viviana Forero*		