ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° *1892*	
Hora: ***03:45 PM***	**Fecha:** ***21 AGOSTO 2026***
Lugar:	***HCB CARITAS SONRRIENTES***
Dependencia que Convoca:	***INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF)***
Proceso:	***PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN***
Objetivo:	El objetivo de la socialización y apertura de un PQRSF es informar a los usuarios sobre los canales disponibles para que puedan expresar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera efectiva. Esto busca fomentar la participación ciudadana, fortalecer la atención al cliente y mejorar los procesos al obtener retroalimentación directa de los usuarios para realizar acciones correctivas y de mejora continua.

Agenda:

- SALUDO.
- ORACIÓN.
- SOCIALIZACIÓN Y APERTURA PQRSF.
- OPINIONES.
- COMPROMISOS.
- DESPEDIDA.

Desarrollo:

Siendo las 03:45 pm, realizamos la apertura y socialización de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) que son fundamentales para garantizar la transparencia, el control social y el mejoramiento continuo. Permitir que los usuarios expresen sus inquietudes y asegurar la visibilidad del proceso fortalece la confianza, agiliza la resolución de conflictos y permite ajustar los servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Se realizó un espacio de socialización con los padres de familia donde se explicó de manera clara y sencilla qué es el PQRSF, y la importancia de este mecanismo como canal de comunicación entre las familias y el hogar comunitario.

Durante la socialización se dieron a conocer los tipos de solicitudes, la forma adecuada de manejar el formato, los tiempos de respuesta y la confidencialidad del proceso. Se resalta que es una herramienta para mejorar la calidad del servicio fortaleciendo y garantizando la atención oportuna.

Se invitó a hacer uso responsable del PQRSF, expresando sus opiniones y sugerencias de manera respetuosa, ya sea escrita o verbal, y se deja a su disposición para contribuir al bienestar de los niños y niñas y al mejoramiento continuo.

Finalmente se dio apertura oficial del PQRSF, dejando habilitados los medios para recibir cualquier petición, queja, reclamos o felicitación por parte de los usuarios, con el fin de dar

CLASIFICADA

trámite oportuno y garantizar una atención respetuosa y eficiente.

Los participantes verbalmente expresaron sus agradecimientos, disculpas y opiniones del servicio, en este caso positivamente.

Compromisos / tareas	**Responsable(s): Nombre / Cargo o rol**	**Fechas**
Garantizar la atención oportuna a todas las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones radicadas por los usuarios.	Madre comunitaria	2026
Generar acciones de mejora ante cualquier solicitud recibida para garantizar trazabilidad y transparencia.	Madre comunitaria	2026
Fomentar un trato respetuoso, empático y profesional en la atención de todas las inquietudes que se presenten. Así mismo, los usuarios comprometerse a utilizar los medios establecidos ya sea verbal o manualmente toda inquietud importante.	Madre comunitaria y Padres de Familia	2026

FIRMA ASISTENTES

Nombre	**Cargo o rol / Dependencia**	**Entidad**	**Firma**
ZULIENTH ELID IQUINÁS MEDINA	MADRE COMUNITARIA	ICBF	Zulienth Elid I.M.
Próxima reunión	**Fecha**	**Hora**	**Lugar**
	POR DEFINIR	POR DEFINIR	HCB CARITAS SONRRIENTES
Colaborador que elabora el acta:	ZULIENTH ELID IQUINÁS MEDINA		

CLASIFICADA

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.



CLASIFICADA

BIENESTAR FAMILIAR

PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

F8.P1.MI	12/09/2024
Versión 9	Página 1 de 1
Clasificación de la información: Pública	

ACTIVIDAD: Apertura PQRSF

FECHA 21 Agosto 2026

HORA INICIAL: 03:45 PM

HORA FINAL: 04:00PM

LUGAR HCB CARITAS SONRRIENTES

DEPENDENCIA LIDER: ___ HCB-ICBF

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	ENTIDAD	REGIONAL	CENTRO ZONAL O DEPENDENCIA	TIPO DE VINCULACIÓN		TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	
							PLANTA	CONTRATO			AM	PM
1	ANDRY CATALINA PAJA CAMAYO	1081396503	MADRE	ICBF	Huila	LAPLATA	X		3219782354			Andry Catalina P.C
2	YORLENY PETEVI IQUINÁS	1004251763	MADRE	ICBF	Huila	LAPLATA	X		3217080146	Yorlenypetavi570@gmail.com		Yorleny Petevi I.
3	YISENIA LIZETH QUINTERO QUILINDO	1004250614	MADRE	ICBF	Huila	LAPLATA	X		3208471194	qlizeth178@gmail.com		Ysenia Lizeth Q.
4	TANIA LUCIA QUINTERO QUILINDO	1081394672	MADRE	ICBF	Huila	LAPLATA	X		3115358835	taniaquintero160@gmail.com		Tania Quintero
5	ELCY LORENA IQUINÁS COTACIO	1004249460	MADRE	ICBF	Huila	LAPLATA	X		3213593658	Iquinaslorena9@gmail.com		Elcy Lorena Iquinas
6	YISETH EDILMA QUILINDO RIVERA	1081392229	MADRE	ICBF	Huila	LAPLATA	X		3133712518	kilindoyiseth@gmail.com		Yiseth Quilindo
7	LORENA MILDRED QUINTERO GIL	55131147	MADRE	ICBF	Huila	LAPLATA	X		3124354744	Rodrigoquintero819@gmail.com		Lorena Quintero
8	YURELY ASTIVEN QUINTO MUSSE	1081401904	MADRE	ICBF	Huila	LAPLATA	X		3202673119			Yurely Quinto
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

CS Escaneado con CamScanner

BIENESTAR FAMILIAR	ICBF FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE PQRSF	

Siendo las 03:48 PM del día 21 - Agosto 2026 se dio la apertura al buzón de PQRFS, ubicado en la U.D.S. Caulas Sonrientes, en el cual se encontraron 0 formatos de PQRFS, para evaluar la calidad de los servicios prestados y satisfacción de los usuarios.

Los resultados obtenidos serán enviados posteriormente al líder de cada proceso.

Observaciones en la apertura:

Al realizar la apertura del PQRSF, de forma verbal 2 madres usuarias brindaron agradecimientos por el servicio, mencionando que se sienten amenas con todo, resaltando amablemente la disposición y entrega con nuestro trabajo.

Firma con número de cedula de quienes intervinieron en el proceso de apertura del buzón de sugerencias:

Zuleth Eliet I.M — AGENTE EDUCATIVO DE LA UDS.

Lorena Quintero — REP. USUARIOS

CLASIFICADA