ACTA: Documento PQRS
FECHA: 15 de Julio del 2026
NOMBRE DEL ACTA: Protocolo "PQRS"

OBJETIVO:

Definir los lineamientos y condiciones para la apertura del buzón de sugerencias del jardin infantil, de acuerdo a las directrices de la secretaria de integración social de con el fin de revisar, analizar y dar respuestas oportunas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias depositada en el buzón por los padres de familia, acudientes, talento humano.

ALCANCE:

Asegurar una atención oportuna y una gestión eficiente de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas por las familias del Jardín Infantil Huellas y Talentos, brindando respuestas claras y en tiempos adecuados, con el fin de fortalecer la comunicación institucional y promover la satisfacción de las familias.

PROCEDIMIENTO:

El día de hoy 15 de Julio del 2026 la profesional en atención a la primera infancia, Angelica Gonzalez, socializa con los colaboradores y colaboradoras (profesional en atención a la primera infancia, auxiliares en atención a la primera infancia, manipuladores de alimentos, servicios generales, auxiliar administrativa) explica a cada uno el Protocolo y procedimiento a realizar en la apertura del PQRS el cual se debe realizar su apertura (2) veces en el mes el primer miércoles y el tercer miércoles de cada mes

Powered by CamScanner

El protocolo PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es un conjunto de procedimientos que el Jardin Huellas y Talentos, implementan para gestionar las solicitudes, inquietudes y manifestaciones de inconformidad de los padres de familia y o acudientes.

Este protocolo busca garantizar una atención oportuna y eficaz a las PQRS, permitiendo al Jardin Infantil mejorar sus servicios y fortalecer la relación con sus usuarios.

El protocolo PQRS generalmente incluye los siguientes aspectos:

- **Recepción de PQRS:**

  Establece los canales y mecanismos para que los padres de familia y o acudientes puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

- **Registro y Clasificación:**

  Una vez recibida la PQRS, se registra y clasifica según su tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia) y el tema que aborda.

- **Análisis y Respuesta:**

  Se analiza la solicitud y se elabora una respuesta clara y fundamentada, dentro de los términos legales establecidos para cada tipo de PQRS.

Powered by CamScanner

- **Seguimiento y Evaluación:**

  Se realiza un seguimiento de la PQRS para garantizar que se haya dado una solución efectiva y se evalúa la satisfacción del usuario con la respuesta recibida.

- **Mejora Continua:**

  Los resultados del proceso PQRS se utilizan para identificar áreas de mejora en los servicios y procesos de la entidad.

Importancia del protocolo PQRS:

- **Fortalecimiento de la relación con los usuarios:**

  Permite al jardin Huellas y talentos conocer las necesidades y expectativas de los padres de familia y o acudientes, generando confianza y satisfacción.

- **Transparencia y eficiencia:**

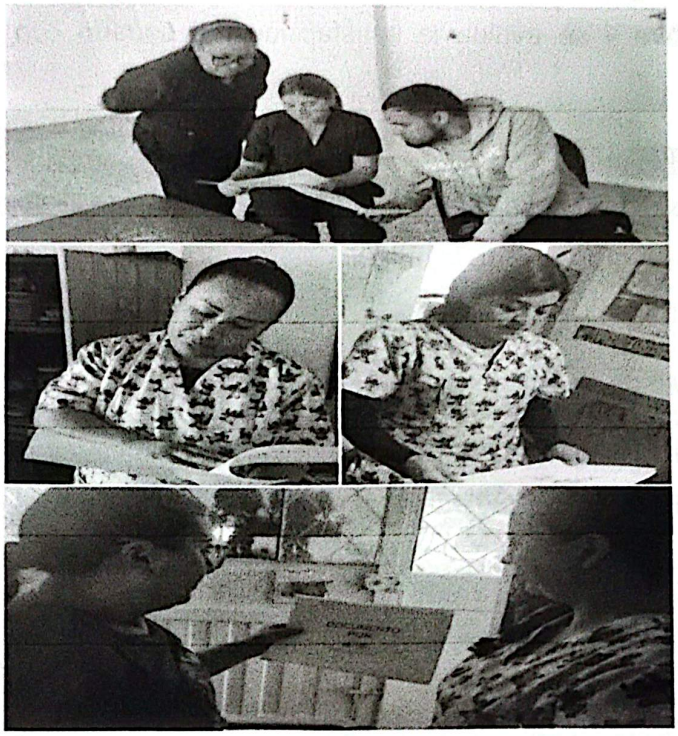
  Promueve la transparencia en la gestión de las PQRS y la eficiencia en la atención de los padres de familia.

- **Cumplimiento normativo:**

  En muchos casos, la implementación de un protocolo PQRS es un requisito legal o normativo.

Powered by CamScanner

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Elaboro:

Angelica Gonzalez
JUDY ANGELICA GONZALEZ TORRES

(Profesional de Atención a la Primera Infancia)

Arelis Saenz
Vo Bo Arelis Sáenz
(Responsable del servicio)

Powered by CamScanner

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

ACTIVIDAD: Socialización Documento DQRS.
FECHA: 15 de Julio 2026
RESPONSABLE Angelica Gonzalez

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Angy Carolina Cortes A	Profesional en atención a la primera infancia	Angy Cortes
Nury Jimenez Padilla	Profesional en atención a la primera infancia	Nury J.
Camila Rodelo Otalora	Profesional en Atención primera infancia	Camila Rodelo
Carlos Hernandez	Profesional en atención primera infancia	Carlos H
Lorena Moreno R.	Profesional en atención primera infancia	Lorena M.
Patricia Rodriguez	Auxiliar en atención primera infancia	[illegible]
Valentina Morales Serna	Auxiliar en atención a la primera infancia	Valentina M
Lina Fernanda Guerra	Auxiliar en atención a primera infancia	Lina Guerra
Ingrid Romero	S. Generales	Ingrid Romero
Amanda Morales C	S Generales	Amanda M C
Fabian Hernandez	Personal de Alimentos	Fabian h.
Johana Pardo	S. Generales	Johany Pardo.
Cristelys Palma	manipuladora Alimentos	Cristelys Palma
Martha Navarrete	Aux Administrativa	Martha N.

Powered by CamScanner

DOCUMENTO PQR

fundación social
castillo san lucas

Powered by CamScanner

PROTOCOLO BUZON DE SUGERENCIAS

INTRODUCCION

El Jardin Huellas y Talentos implementa el buzón de sugerencias para las familias, colaboradores y colaboradoras, el cuál el PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es un proceso mediante el cual los usuarios o ciudadanos pueden expresar sus inquietudes, insatisfacciones o propuestas de mejora a una entidad pública o privada. Las PQRS son una herramienta fundamental para la gestión de la relación con los clientes o ciudadanos, permitiendo a las organizaciones conocer sus necesidades y mejorar la calidad de sus servicios.

OBJETIVO: *Definir los lineamientos y condiciones para la apertura del buzón de sugerencias del jardin, con el fin de revisar, analizar y dar respuestas oportunas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias depositada en el buzón por los padres de familia, acudientes, talento humano.*

ALCANCE: *Dar inicio a la apertura revisando las solicitudes y dando respuestas oportunas.*

Powered by CamScanner

PROCEDIMIENTO:

El protocolo PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es un conjunto de procedimientos que el Jardin Huellas y Talentos , implementan para gestionar las solicitudes, inquietudes y manifestaciones de inconformidad de los padres de familia y o acudientes. Este protocolo busca garantizar una atención oportuna y eficaz a las PQRS, permitiendo al Jardin H mejorar sus servicios y fortalecer la relación con sus usuarios.

El protocolo PQRS generalmente incluye los siguientes aspectos:

- **Recepción de PQRS:**

  Establece los canales y mecanismos para que los padres de familia y o acudientes puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

- **Registro y Clasificación:**

  Una vez recibida la PQRS, se registra y clasifica según su tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia) y el tema que aborda.

- **Análisis y Respuesta:**

  Se analiza la solicitud y se elabora una respuesta clara y fundamentada, dentro de los términos legales establecidos para cada tipo de PQRS.

- **Seguimiento y Evaluación:**

  Se realiza un seguimiento de la PQRS para garantizar que se haya dado una solución efectiva y se evalúa la satisfacción del usuario con la respuesta recibida.

- **Mejora Continua:**

  Los resultados del proceso PQRS se utilizan para identificar áreas de mejora en los servicios y procesos de la entidad.

Importancia del protocolo PQRS:

Powered by CamScanner

- **Fortalecimiento de la relación con los usuarios:**

  Permite al jardin Huellas y talentos conocer las necesidades y expectativas de los padres de familia y o acudientes, generando confianza y satisfacción.

- **Transparencia y eficiencia:**

  Promueve la transparencia en la gestión de las PQRS y la eficiencia en la atención de los padres de familia.

- **Cumplimiento normativo:**

  En muchos casos, la implementación de un protocolo PQRS es un requisito legal o normativo.

Powered by CamScanner