Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-36 sur Teléfono 8170040

ACTA: Apertura Buzón de sugerencias

FECHA: 5 de Agosto 2026

NOMBRE DEL ACTA: Registro De Preguntas, Sugerencias o Solicitudes "PQRS"

OBJETIVO:

Dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes que se presenten garantizando una comunicación clara y efectiva con la finalidad de velar por el bienestar y la seguridad de las niñas, niños, sus familias y el 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 la comunidad educativa.

PROCEDIMIENTO:

El día de hoy 5 de Agosto del 2026 se realiza la apertura del buzón de sugerencias, en el cual participan las señoras Geraldine Jiménez Tapiero y Carol Monsalve, padres de familia del nivel de prejardín 2 , donde la profesional en atención a la primera infancia, Lorena Moreno, Nury Jiménez la Auxiliar en atención a la primera infancia Laura Rodríguez, la señora Ingrid Romero personal de aseo e higiene, Cristelys Palma Manipuladora de Alimentos y el guarda de seguridad Oscar Najar ,donde la Profesional en Atención a la Primera Infancia Lorena Moreno explica a cada uno el Protocolo y procedimiento a realizar dando a conocer que se va a proceder a abrir el buzón de sugerencias para dar respuesta a las solicitudes realizadas.

Powered by CamScanner

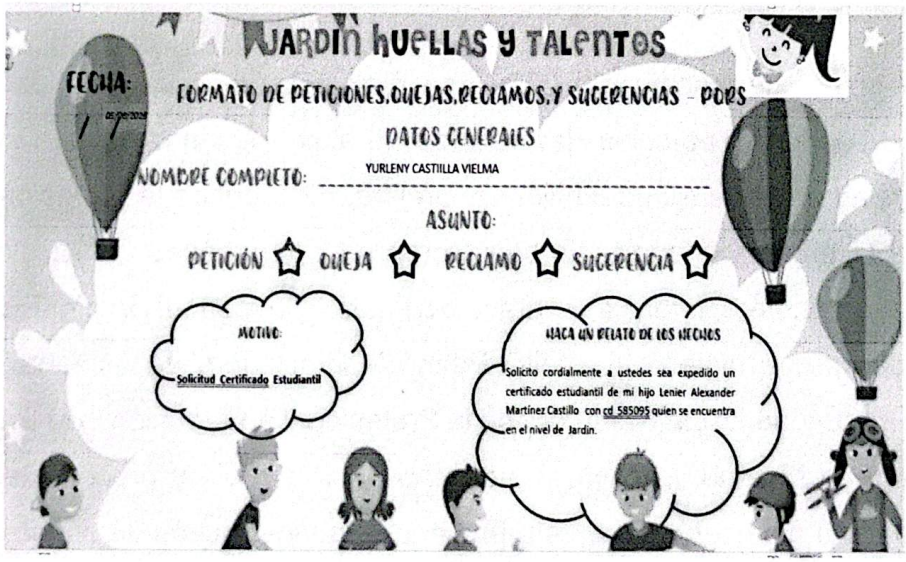
Se les indica a todos los participantes que se va a tomar una fotografía para evidencia del acta a realizar, de la misma manera se recuerda a cada uno de ellos la importancia del buzón de sugerencias ya que en él pueden dar a conocer quejas, peticiones o reclamos.

A continuación, se da a conocer el formato PQRS recibido, destacando que la solicitud fue gestionada de forma oportuna y con resultados satisfactorios, cumpliendo con lo solicitado por la acudiente.

SOLICITUD DE PQR

CERTIFICADO DE ESTUDIOS

La señora Yurleny Castiilla Vielma madre del niño Lenier Alexander Martínez Castillo con cd 585095 solicita la generación de un certificado de estudios, el PQR el cual fue gestionado por la señora Martha Navarrete integrante del equipo de apoyo administrativo quien brindo una atención oportuna y diligente a la solicitud realizada asegurando una comunicación clara, respetuosa y efectiva



Powered by CamScanner

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-36 sur Teléfono 8170040

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



Elaboro:

Lorena Moreno
Lorena Moreno
Profesional en atención

Arelis Saenz
Vo Bo Arelis Sáenz
(Responsable del servicio)

Powered by CamScanner

JARDIN HUELLAS Y TALENTOS

FECHA: 05/08/2026

FORMATO DE PETICIONES,QUEJAS,RECLAMOS,Y SUGERENCIAS - PQRS

DATOS GENERALES

NOMBRE COMPLETO: YURLENY CASTIILLA VIELMA

ASUNTO:

PETICIÓN ☆ QUEJA ☆ RECLAMO ☆ SUGERENCIA ☆

MOTIVO:

Solicitud Certificado Estudiantil

HACA UN RELATO DE LOS HECHOS

Solicito cordialmente a ustedes sea expedido un certificado estudiantil de mi hijo Lenier Alexander Martínez Castillo con cd 585095 quien se encuentra en el nivel de Jardin.

FECHA DE ENTREGA DE LA PQRS: 05/08/2026

RECIBIDA POR: Martha Navarrete

Powered by CamScanner

Fundación Social

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 3602790

Actividad Apertura PAES

Fecha 5 Agosto 2026 Nivel Pre Jardin 2

Nombre Del niño / niña	Nombre del Padre o acudiente
Thiago Dael Jimenez	Geraldine Jimenez Tapiero
San gael Suarez Monsalve	Carol Monsalve

Docentes Responsables:

Powered by CamScanner

Fundación Social Castillo San Lucas
Hogares y Talentos

Carrera 101F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

ACTIVIDAD: Apertura PAES
FECHA: 5 Agosto 2026
RESPONSABLE Lorena Moreno.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ingrid Romero	S. Generales	Ingrid Romero
Laura Rodriguez	cuidare en atencion a la Primera infancia	Laura R
Yuri Jimenez P.	Profesional en atencion a la Primera Infancia	
Oscar Andres Garcia Nuñez	Vigilante	
Cristelys Palma	manipulador Alimentos	Cristelys Palma

Powered by CamScanner

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-36 sur Teléfono 8170040

ACTA: Apertura Buzón de sugerencias

FECHA: 26 de agosto de 2026

NOMBRE DEL ACTA: Registro De Preguntas, Sugerencias, Solicitudes o felicitaciones "PQRS"

OBJETIVO:

Registrar y reconocer las manifestaciones de satisfacción expresadas por las familias del Jardín Infantil Huellas y Talentos en el buzón de sugerencias, brindando una respuesta oportuna y clara y asertiva a su solicitud, dando el valor a sus experiencias positivas frente al servicio recibido.

ALCANCE:

comprender la revisión del contenido depositado en el buzón de sugerencias y el registro de las manifestaciones realizadas por las familias de manera escrita; de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) incluyendo felicitaciones, agradecimientos y reconocimientos al servicio del jardín infantil huellas y talentos. La información recopilada será tenida en cuenta como insumo para valorar las prácticas desarrolladas por el equipo del jardín y continuar promoviendo una atención integral y de calidad.

PROCEDIMIENTO:

Hoy, 26 de agosto de 2026, la profesional en atención a la primera infancia, Angy Cortes, realiza la apertura del buzón de sugerencias en presencia de la gestora Local Gloria Aide Morales, una profesional en atención a la primera infancia, auxiliar en atención a la primera infancia, madres y padres de familia, personal de aseo e higiene y personal de vigilancia.

Este canal permite consolidar una comunicación constante y efectiva con la comunidad educativa, favoreciendo la participación activa de las familias y promoviendo un entorno de confianza, escucha y corresponsabilidad. A través de este medio se fortalecen los vínculos entre el jardín infantil y las familias, facilitando la expresión de sus opiniones, sugerencias, inquietudes y reconocimientos frente al servicio brindado. A continuación, se presenta el formato PQRS correspondiente.

Powered by CamScanner

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

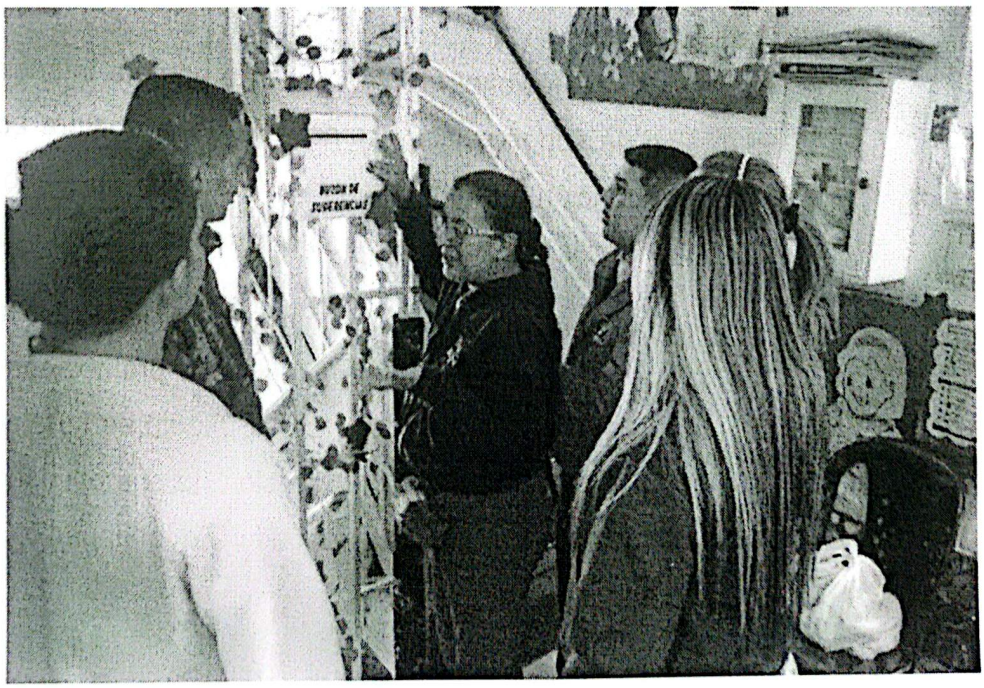
Carrera 10F Este # 20-36 sur Teléfono 8170040

SOLICITUD DE PQRS

Felicitación y agradecimiento:

Se recibe comunicación anónima por parte de una madre de familia del Jardín Infantil Huellas y Talentos, quien expresa sus agradecimientos al jardín y a todas las personas que lo conforman.
En su mensaje, la acudiente felicita al jardín por el compromiso, la dedicación y la entrega demostrados en la atención a las niñas y los niños. Así mismo, reconoce los cuidados pertinentes y el acompañamiento brindado a su hijo durante los años de permanencia en el jardín infantil.
La comunicación no especifica el nivel, grupo, nombre de la niña o niño, ni proporciona datos de identificación de la persona que realiza la felicitación. Por tratarse de un reconocimiento anónimo, no es posible realizar una respuesta directa a la acudiente; sin embargo, la felicitación es registrada como parte del seguimiento a las PQRS y como un reconocimiento positivo a la labor desarrollada por el equipo del Jardín Infantil Huellas y Talentos.
Se socializa y reconoce el mensaje con el equipo de trabajo como una manifestación de satisfacción por parte de una familia, resaltando la importancia de continuar brindando una atención basada en el compromiso, el respeto, el cuidado, la protección y el bienestar integral de las niñas y los niños.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Powered by CamScanner

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-36 sur Teléfono 8170040



Angy CCortes A

Angy Carolina Cortes Almonacid
Profesional en atención a la primera infancia

Arelis Saenz

Arelis Saenz
Responsable delservicio

Powered by CamScanner

JARDIN HUELLAS Y TALENTOS

FECHA: 26 / 08 / 2026

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS – PQRS

DATOS GENERALES

NOMBRE COMPLETO: ANONIMO

ASUNTO:

PETICIÓN ☆ QUEJA ☆ RECLAMO ☆ SUGERENCIA ☆

MOTIVO:
Felicitaciones y agradecimiento

HAGA UN RELATO DE LOS HECHOS
La presente es con el fin de agradecer al jardín infantil y todo el personal por su gran labor que han realizado con mi hijo durante estos años, felicitarlo por su entrega, amor y dedicación y por siempre mantener los cuidados que se requieren y la disposición que siempre mantienen hacia las familias.
Agradezco su atención prestada

FECHA DE ENTREGA DE LA PQRS:
26 de Agosto 2026

RECIBIDA POR:
Martha Navarrete

Powered by CamScanner

Fundación Social Castillo San Lucas
Hogares y Talentos

Carrera 10F Calle # 20-96 sur Teléfono 8770040

ACTIVIDAD: Apertura Buzón de Sugerencias
FECHA: 26 Agosto 2026
RESPONSABLE Angy Carolina Cortes Almeciga

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Nury Jimenez Padilla	profesional en atencion a la Primera Infancia	Nury Jimenez Padilla
Lina Fernanda Correa	Auxiliar en atencion a la primera infancia	
INGRID ROMERO	S.G.	INGRID ROMERO
Oscar Andres Garcia N.	Vigilante	
Linda Morales	L. Local	

Fundación social

Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 5602790

Actividad Apertura Buzón de Sugerencias

Fecha 26 Agosto 2026 **Nivel** Prejardin 2

Nombre Del niño / niña	Nombre del Padre o acudiente
Joa COLBER Diaz Orjuela	Ginna Geseny Diaz
Deythan Goana Jimenez	Ma Nancy Tapiero

Docentes Responsables: Angi Carolina Cortes Almonacid

Powered by CamScanner