

ACTA N°

FECHA: Bogotá, julio 17 de 2026

LUGAR: Jardín Infantil Waldorf

TEMA: Inducción y reintroducción del Procedimiento para la recepción, el análisis y la emisión de respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios del jardín infantil.

ASISTENTES: Talento Humano.

ORDEN DEL DÍA:

1. Presentación del documento de Procedimiento para la recepción, el análisis y la emisión de respuesta a las quejas y sugerencias.

DESARROLLO:

Se reúne al talento humano de la unidad operativa para socializar el documento del Procedimiento para la recepción, el análisis y la emisión de respuesta a las quejas y sugerencias.

En el cual se da a conocer el objetivo de este así: Recepcionar, Identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias del talento humano y la comunidad usuaria de la unidad operativa, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución de manera satisfactoria a las mismas.

Así mismo se da a conocer el sitio donde se encuentra el buzón para las PQRS (entrada principal de la unidad operativa, específicamente en la pared encima del escritorio del guarda de seguridad) y hay mismo se encuentran los formatos para diligencia.

Se socializa que este buzón se abre 1 vez al mes en presencia de:

- la responsable del servicio o representante legal
- una maestra o personal administrativo
- el guarda de seguridad
- una de las madres, padres o usuarios de cualquiera de los servicios de la unidad operativa.

y como evidencia se toma una foto y se realiza un acta como soporte de que se revisa el buzón.

Se lee el paso a paso de que se debe hacer si se llega a generar alguna sugerencia, queja, reclamo o felicitación, también se da a conocer que el tiempo para responder cualquiera de las anteriores no debe superar un tiempo de 15 días hábiles.

También se socializa el procedimiento de las quejas anónimas las cuales se les dará respuesta por medio de acto administrativo publicado a la comunidad.

Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Maria Fernanda Hernandez	Auxiliar pedagógica	J.I. waldorf	Maria Hernandez
Jose fernz	Maestra	J.I. Waldorf.	Jose fernz
Diana Gótes	Maestra	J.I. waldorf	Diana Gótes
Branda Sahe	Auxiliar Pedagógico	J.I. waldorf	Branda Sahe
Erika Romeo	Maestra	J.I. waldorf	Erika Romeo
Paula Espinosa	Maestra	J.I. waldorf	Paula Espinosa
Claudia Dorte Gonzalez	Servicios Generales	J.I. waldorf	Claudia Dorte Gonzalez
Viviana Barrantes	Manipulación Alimentos	J.I. waldorf.	Viviana B.
Lina Esthara Paz M	Servicios Generales	J.I. waldorf	Lina Esthara Paz M
Sandra Yamile Rodriguez	Manipulación Alimentos	J.I. waldorf	Sandra Rodriguez

Anexos:

Elaboró: Marcela Ortiz