RUTA DE ATENCIÓN A QUEJA, RECLAMOS O SUGERENCIAS DEL JARDÍN CONFINANCIADO ACEPTA EL CAMBIO.

PROTOCOLOS:

1. Dar a conocer a las familias del jardín Acepta El Cambio el buzón de sugerencias donde pueden recepcionar queja, sugerencias, inconformidad o agradecimientos. Se sensibiliza a las familias sobre el uso del buzón y la importancia de diligenciar los datos personales para futuras respuestas o soluciones.



2. El formato yo opino se encuentra a disposición de los padres, madres o cuidadores, talento humano y personas ajenas al jardín para ser diligenciado y consignar allí sus sugerencias, quejas o inconformidades para luego depositar en el buzón, sin embargo si se allega al jardín documentos en un formato diferente como en hojas blancas, hojas de cuadernos y demás, también será recepcionado y dar trámite según corresponda.





TRAMITAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:



La apertura se realizará según las fechas que establece integración social las cuales corresponden a cada 3 días hábiles. La responsable del servicio es la encargada de hacer la apertura con un colaborador y un padre de familia quien atestigua la veracidad del trámite, Luego se diligencia el formato **PCD-ATC-009** actualizado.

En este sentido, si se encuentran peticiones deberán acercarse a la designada de **"Bogotá, te escucha"** para realizar la entrega del formato **PCD-ATC-009** y las peticiones con el fin de dejar registro con firma y número de petición. Estas serán cargadas al día siguiente en la plataforma "Bogotá te escucha". En caso de no encontrar ninguna, igualmente se deberá diligenciar el formato. En ambos casos, los formatos escaneados deberán ser enviados vía One Drive durante los primeros 3 días de cada mes.



A partir del mes de agosto el formato que se deberá implementar es el actualizado a la fecha 15/07/2026.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 2 Fecha: Memo I2026023123 – 15/07/2026 Página: 1 de 3

Datos generales		
Nombre de la Subdirección Local o Técnica:		
Nombre de la Unidad Operativa:		
Fecha de apertura: (DD/MM/AAAA)		
Número de escritos encontrados:		
Tipología de la petición		
Petición_____	Queja_____	Reclamo_____
Sugerencia_____	Felicitación_____	Otro _____
Número de radicado en Bogotá te escucha: No: _____ No: _____ No: _____ No: _____	Número de radicado en AZDigital: No: _____ No: _____ No: _____ No: _____	
Participantes en la apertura		
Nombre del responsable de la apertura	Firma	
Nombre del colaborador que apoya la apertura	Firma	
Nombre del Designado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.	Firma	
Observaciones:		

Desde el jardín infantil se da seguimiento y trámite a los PQR dejando bajo acta todo lo que se realiza para dar respuesta, dando así cumplimiento y mejorando la calidad del servicio.





Además del buzón de sugerencias físico las familias del jardín Acepta el cambio pueden hacer uso del correo electrónico, este medio digital permite que las familias expresen de manera oportuna sus opiniones, inquietudes, agradecimientos o propuestas, superando las barreras del tiempo y del espacio físico, su procedimiento de igual manera se realizará en el formato **PCD-ATC-009** y en los tiempos establecidos.

coordinacion.acepta@aceptaelcambio.org