Lugar	BOGOTA JI RAICES
Fecha	05 DE AGOSTO 2026
Tema	SOCIALIZACION BUZON FAMILIAS JI RAICES
Desarrollo	**1 OBJETIVO** Socializar con las familias, madres, padres y/o cuidadores del Jardín Infantil Raíces la Ruta de Atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, dando a conocer los diferentes canales disponibles para expresar sus opiniones, inquietudes, recomendaciones y reconocimientos, así como el procedimiento establecido para su recepción, seguimiento y respuesta, promoviendo la participación, la transparencia y el mejoramiento continuo del servicio. **2 DESARROLLO** Siendo las 7:30 a.m. del día miércoles 05 de agosto 2026, se llevó a cabo un espacio de socialización con las familias del Jardín Infantil Raíces, orientado a dar a conocer el funcionamiento del **Buzón de Sugerencias** y la ruta establecida para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Durante el encuentro se explicó a las familias que cuentan con diferentes mecanismos de participación para comunicar situaciones relacionadas con la prestación del servicio, expresar sus inquietudes, realizar propuestas de mejora o reconocer aquellas acciones que consideran positivas dentro del jardín. Se resaltó que la participación de las familias constituye un elemento fundamental para fortalecer la comunicación entre la comunidad y el jardín, permitiendo identificar oportunidades de mejora y contribuir conjuntamente a la construcción de un servicio cada vez más cercano, transparente y orientado al bienestar de las niñas y los niños. **1. CANALES DISPONIBLES PARA LAS FAMILIAS** Se informó a las familias que pueden presentar sus opiniones, solicitudes o reconocimientos a través de los siguientes canales: **Buzón físico de sugerencias:** Ubicado en las instalaciones del Jardín Infantil Raíces. Las familias encontrarán hojas disponibles para registrar sus aportes en cualquier momento.

Correo electrónico institucional:
coordinacion.raices@aceptaelcambio.org

A través de este medio podrán enviar sus inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias, propuestas o felicitaciones.

2. ¿QUÉ PUEDEN PRESENTAR LAS FAMILIAS?

Durante la socialización se explicó que el buzón y los canales establecidos permiten recibir diferentes tipos de manifestaciones:

- **Quejas:** cuando se considera que se ha presentado una situación que afecta la adecuada prestación del servicio.
- **Reclamos:** cuando se solicita la revisión o solución de una situación relacionada con el servicio.
- **Sugerencias:** propuestas, ideas o recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de los procesos.
- **Felicitaciones:** mensajes de reconocimiento y agradecimiento por las acciones, atención o experiencias positivas recibidas.

Se hizo énfasis en la importancia de realizar estos aportes de manera respetuosa, clara y responsable, entendiendo que cada manifestación permite conocer las percepciones y necesidades de las familias.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN

Se explicó a las familias que, una vez depositada una solicitud en el buzón, se desarrolla un procedimiento interno que permite garantizar su adecuada recepción, revisión, seguimiento y respuesta.

El buzón será abierto **cada tres (3) días hábiles**, de acuerdo con los lineamientos establecidos. En cada apertura se realizará el registro correspondiente mediante el **formato PCD-ATC-009**, incluso cuando no se encuentren solicitudes.

Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que requieran trámite, estas serán remitidas a la persona designada para el proceso de **"Bogotá te escucha"**, quien realizará el registro correspondiente en la plataforma oficial.

Las solicitudes serán objeto de revisión y seguimiento por parte de la responsable del servicio, procurando que cada situación sea atendida de acuerdo con los procedimientos y tiempos establecidos.

4. CONFIDENCIALIDAD Y RESPUESTA

Se informó a las familias que las solicitudes que contengan los datos de identificación podrán recibir una **respuesta directa y oportuna**, de acuerdo con el caso presentado.

En aquellas manifestaciones realizadas de manera anónima, se garantizará la confidencialidad y, cuando corresponda, se brindará una respuesta general a través de los medios institucionales disponibles, como la cartelera o espacios de socialización con las familias.

De esta manera, se busca proteger la información de quienes realizan sus aportes y, al mismo tiempo, brindar respuestas que contribuyan a la reflexión y al mejoramiento de las situaciones identificadas.

5. FELICITACIONES: "MURAL DE PALABRAS QUE ABRAZAN"

Como parte del fortalecimiento de la participación de las familias, se socializó la estrategia **"Mural de palabras que abrazan"**, concebida como un espacio para compartir mensajes de reconocimiento, agradecimiento y felicitación relacionados con las experiencias positivas vividas en el Jardín Infantil Raíces.

Las felicitaciones podrán ser publicadas de manera anónima o con autorización de quien realiza el reconocimiento, convirtiéndose en una estrategia que permite valorar las experiencias significativas y fortalecer los vínculos entre las familias, las niñas, los niños y el equipo humano.

6. IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS FAMILIAS

Durante el encuentro se resaltó que el Buzón de Sugerencias no debe ser entendido únicamente como un mecanismo para presentar inconformidades, sino también como una **herramienta de participación y construcción colectiva**.

Las opiniones, propuestas, recomendaciones y felicitaciones de las familias permiten identificar fortalezas, reconocer oportunidades de mejora y continuar fortaleciendo la calidad del servicio que se brinda a las niñas y los niños.

Se invitó a las familias a hacer uso de los canales establecidos y a mantener una comunicación respetuosa y constructiva, reconociendo que sus voces son importantes para el fortalecimiento permanente del Jardín Infantil Raíces.

3 CIERRE

Para finalizar la socialización, se recordó a las familias que pueden hacer uso tanto del

buzón físico como del **correo electrónico institucional**, de acuerdo con sus posibilidades y necesidades.

Se destacó el compromiso del Jardín Infantil Raíces con la escucha activa, la participación de las familias, la atención oportuna de sus manifestaciones y el mejoramiento continuo del servicio.

De esta manera, se busca continuar consolidando un jardín infantil donde las familias sean escuchadas, sus aportes sean valorados y todos contribuyamos a generar condiciones de bienestar, cuidado y desarrollo integral para las niñas y los niños.

4 RESPONSABLES DEL PROCESO

- **Responsable del servicio – Jardín Infantil Raíces:** recepción, revisión, orientación y seguimiento de las solicitudes.
- **Persona designada para "Bogotá te escucha":** registro y cargue de las peticiones en la plataforma correspondiente.
- **Equipo humano:** orientación a las familias frente a los canales de participación y divulgación de la ruta.
- **Familias, madres, padres y/o cuidadores:** participación mediante el uso responsable de los canales establecidos.

5 COMPROMISOS

1. Continuar socializando con las familias los canales disponibles para presentar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
2. Mantener visible y disponible el buzón físico de sugerencias.
3. Garantizar el trámite correspondiente de las manifestaciones recibidas.
4. Promover una comunicación respetuosa, participativa y transparente con las familias.
5. Fortalecer el reconocimiento de las felicitaciones y mensajes positivos mediante la estrategia **"Mural de palabras que abrazan"**.

Evidencias de la socialización

A continuación, se presentan los registros fotográficos correspondientes al espacio de socialización realizado con las familias del Jardín Infantil Raíces, en el cual se dio a conocer el funcionamiento del Buzón de Sugerencias y la Ruta de Atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, promoviendo la participación y el diálogo como elementos fundamentales para el mejoramiento continuo del servicio.



	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia	Firma
Asistentes	Nohora J. Pachata Fuentes	Responsable del s	JI Raíces	
	Diana Patricia Acevedo P.	Auxiliar en atención Primera Infancia	J.I Raices.	Diana Acevedo
	Cecilia Peña	Mamá	J. I Raíces	
	Angie Valencia	Mamá	J. raices	
	Yimi Cuellar	Papá	J. Raices	
	Yenifer Cafara Rondón	madre	J. Raices	
	Miguel Olaya	Padre	J. Raices	Miguel O.
	Mayra Sanchez T	Madre	J. Raices	

Compromisos	Actividad	Responsable	Jardín Infantil Raíces
Próxima reunión			
Elaboró	Diana Patricia Acevedo p Auxiliar Pedagógica		