PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y RESPUESTAS JIC PORTAL DE LOS SUEÑOS



OBJETIVOS:

- Establecer parám ta a las sugerencias, peticiones, quejas se generen durante la prestación del servici
- Generar un instrument scrita y de ser necesario confidencial para las diferent quejas, reclamos y felicitaciones para el servicio que presta el jardín Portal de los sueños.
- Conocer las opiniones y sugerencias de la comunidad participantes del jardín.
- Facilitar espacios de reflexión frente a los procesos que se llevan, permitiendo dar solución a las diferentes inquietudes, quejas, y reclamos que se originen en las diferentes prácticas del jardín.
- Dar respuesta mediante notificaciones vía correo electrónico, piezas comunicativas, reuniones o asambleas que permitan cumplir con los requerimientos solicitados.

Alcance: El procedimiento se inicia desde el momento en que ingresan los niños y niñas al jardín y se implementa hasta la hora de salida de los mismos.

relacionando a las familias mediante una reunión y explicándoles que existe la herramienta de comunicación para que ellos puedan manifestar sus sentires y opiniones con el fin de fortalecer el servicio, al igual se les explica que también lo pueden hacer a través de la plataforma Bogotá te escucha, donde pueden expresar sus opiniones y peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera anónima o personal.

Procedimiento:

- El horario establecido para el servicio es de 7:00 am a 5 pm, se les indica

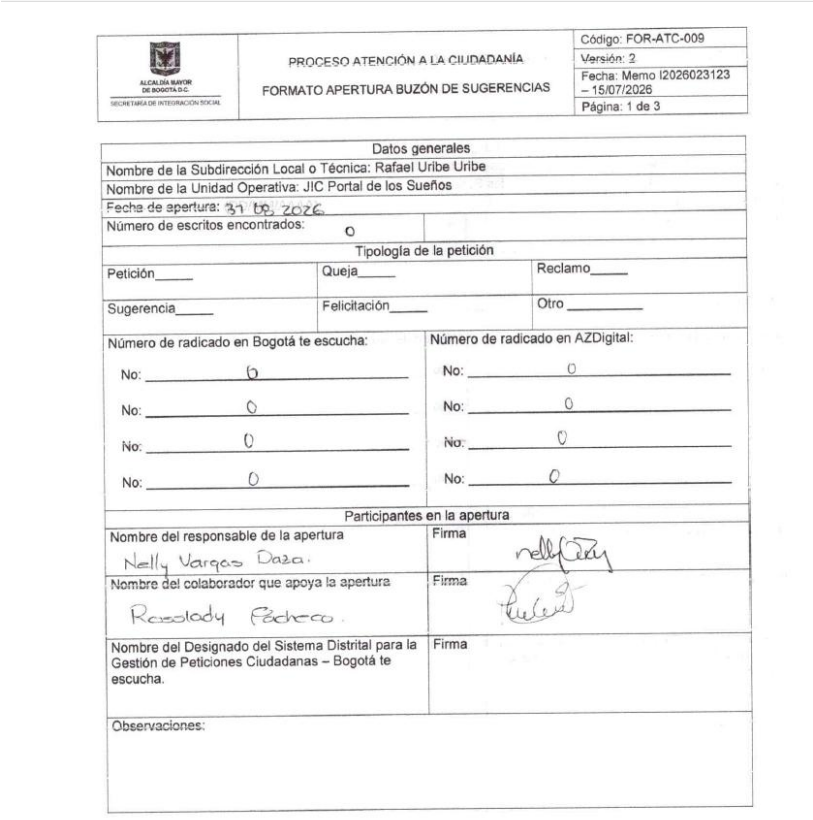
que al ingresar al jardín por la entrada de la calle 50 D-sur, existe una urna, para que cada una de las familias pueda dejar por escrito cada una de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones en el momento de ser necesario.

- Este buzón físico, está dispuesto en la entrada del jardín a disposición de todas las personas forman parte del jardín Portal de los Sueños, para que de manera escrita registren la respectiva opinión, sugerencia, queja o reclamo, o felicitaciones que se lleguen a presentar.
- El buzón físico, se le realiza apertura de manera diaria cuando evidenciemos que existe un requerimiento en su interior y será notificado a la doctora Ingrid Saraviade abogada de la subdirección local Rafael Uribe, con el fin de que sea ella la encargada de su apertura.
- El buzón realiza apertura en presencia de un padre, madre o acudiente acompañado por la Guarda de Seguridad, Auxiliar pedagógica y Responsable de Servicio y la abogada quién leerá y socializará las notificaciones presentes, posterior a ello firmar el formato FORT ATC-009
- En caso de evidenciarse algún requerimiento el funcionario encargado los remite a la subdirección local, quien hará la respectiva revisión y cargue de estas peticiones.
- El jardín en conjunto con la subdirección local serán los encargados de dar respuesta a las familias, mediante reuniones, carteles, correos, piezas comunicativas, o a través de correo electrónico, con el fin de facilitar la comprensión de las peticiones, sugerencias o reclamos dentro de los 5 días posteriores y así dar respuesta a las solicitudes presentes, por medio de diversas estrategias que den una pronta respuesta a sus solicitudes. (Carteleras, piezas comunicativas, correos, reuniones generales.)
  - En constancia de la apertura y revisión que se realiza los días jueves, ellos dejaran su firma en el formato apertura de buzón el cual se radica los cinco primeros días hábiles del mes posterior.

- Petición verbal, se dará respuesta de manera respetuosa y atendiendo a sus solicitudes de manera inmediata dando solución, de no ser posible se le invita a dejar su petición de manera escrita.

¿QUÉ HACER CUANDO SE PRESENTE UNA QUEJA ANONIMA?

En el momento de presentarse una queja, reclamo, sugerencia o felicitación de manera anónima el jardín infantil Portal de los Sueños, actuará de forma inmediata, con respeto y privacidad frente a la situación, donde se dará respuesta a través de piezas comunicativas, asambleas o talleres que les permita a las familias, conocer y abordar cualquier situación presente, puesto que no hay un remitente identificado, al cual se le puede dar respuesta personal, que sea clara y acorde a sus peticiones.



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: Rafael Uribe Uribe		
Nombre de la Unidad Operativa: JIC Portal de los Sueños		
Fecha de apertura: 31 03 2026		
Número de escritos encontrados: 0		
Tipología de la petición		
Petición____	Queja____	Reclamo____
Sugerencia____	Felicitación____	Otro _____
Número de radicado en Bogotá te escucha: No: 0 No: 0 No: 0 No: 0		Número de radicado en AZDigital: No: 0 No: 0 No: 0 No: 0
Participantes en la apertura		
Nombre del responsable de la apertura Nelly Vargas Daza.		Firma
Nombre del colaborador que apoya la apertura Rosalady Pacheco.		Firma
Nombre del Designado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.		Firma
Observaciones:		