



COLEGIO SANTO ANGEL <administracion.csa@colegiodelsantoangel.edu.co>
para Metro, mí, Rectoría, Jury ▾

11 mar 2025, 7:10 a.m.

Isabel feliz día, espero te encuentres bien.

Mira te remito esta queja que nos ha llegado a través de la hna Jury.

Te agradecemos damos respuesta indicando que fue lo que sucedió con la niña y qué alternativas se pueden brindar.

Por otra parte viendo esta situación, también se nos hace necesario poder coordinar una reunión con las rutas, para que conozcan un poco más del colegio ya que este año vi que hay varias rutas nuevas.
Miremos si es viable coordinar un día de la próxima semana, dime en qué horario les queda bien a conductores y monitoras?

Quedamos atentos.

Hna. Jury Torres

Mensajes Anteriores

10-03-2025 17:44

Fecha: Lun 10 marzo 2025 5:44 pm

Para: Jury Angelica Hna Torres Niño, Andrea Patricia Bedoya Cuevas, Leandro Andrey Galeano Aguilar

De: **Leidy Johana Niño Ramírez**

Acudiente de Luciana Galeano Niño (4a)

Roles ACUDIENTE

Espero que se encuentren muy bien.

Como padres de Lucy, nos sentimos muy satisfechos con la decisión de haber elegido el Colegio Santo Ángel para su educación. Desde el inicio, nos convenció su proyecto de penta creemos que es fundamental que todas las áreas del colegio estén alineadas con estos valores.

Recientemente, hemos tenido dos incidentes en la ruta escolar que nos han generado gran preocupación.

La semana pasada, Lucy tuvo un pequeño accidente y, a pesar de avisar a la monitora, no se le prestó la atención adecuada. Entendemos que pueden ocurrir imprevistos, pero espe

Sin embargo, lo que realmente nos ha impactado es lo sucedido el día de hoy. Lucy fue expuesta públicamente ante sus compañeros de ruta, colocándole una bolsa negra forrando totalmente insensible, discriminatoria y puede generar bullying, aspectos que estamos seguros de que el colegio no promueve, escenario que está en contravía del reglamento estud

Entendemos que la señora Isabel no estaba al tanto de esta decisión tomada por el personal de la ruta. Sin embargo, nos preocupa que este tipo de situaciones ocurran y que no se

Adicionalmente, quisiera compartirles que el año pasado expresamos nuestra preocupación por la conducción imprudente del anterior conductor (exceso de velocidad, disputas con solicitudes, no se realizó el cambio correspondiente, poniendo en riesgo la seguridad de nuestra hija y sus compañeros. Afortunadamente, este año contamos con un conductor respi

Este año hemos manifestado a la ruta que Lucy padece asma y que el horario de recogida (5:24 a.m.) es excesivamente temprano. Solicitamos considerar la posibilidad de recoger c minutos. Lamentablemente, no hemos recibido respuesta a esta solicitud, escenario que es viable toda vez que así funcionaba el año pasado.

Agradeceríamos enormemente que el colegio tome las medidas necesarias para evitar que este tipo de situaciones se repitan. Es fundamental que todos los miembros de la comun cuidado y el respeto hacia los estudiantes.

Quedamos a su disposición para conversar sobre este tema y buscar soluciones conjuntas.

Atentamente,

Metro Vans <info@metrovans.com.co>
para COLEGIO, Rectoría, Jury ▾

25 mar 2025, 4:56 p.m.

Cordial saludo, Zorely

Compartimos el proceso de las actividades ejecutadas en referencia al comunicado,

Se citó a descargos a conductor y monitora indagando y escuchando la versión de ambos, se realiza el respectivo llamado de atención y se tiene la retroalimentación en ese momento

Se tuvo reunión con la Sra Leidy Johana Niño, madre de **Luciana** Galeano

Donde se presentaron las excusas por parte del conductor y la monitora y se escuchó atentamente, sus peticiones y conclusiones, se atienden las tres observaciones de la queja, comunicación en el momento de la incidente, Bolsa en silla, horario de recogida con seguimiento, como plan de mejora se procede con:

Se programa la reincidencia con todos los conductores y monitoras para el sábado 15 de Marzo.

Se realizan las actividades reforzando los conceptos de

TRABAJO EN EQUIPO

CONFIANZA

ESCUCHAR SALIENDO DEL PILOTO AUTOMATICO

LA COMUNICACION DE LO QUE EXPRESAMOS ES DIFERENTE A LO QUE DECIMOS

a través de juegos donde participaron todos

Se realiza Reinducción de procesos:

1. Mañana 2. tarde y 3. durante el recorrido, posibles eventualidades: alertas, riesgos, avisos, casos especiales

Se socializa políticas y Plan Estratégico de Seguridad Vial a cargo de la Geraldín SST de la empresa.

Adjunto Evidencias,

Quedamos muy atentos, Feliz tarde

Cordialmente,

Isabel Montes

Metro Vans SaS.

Cel. 310 5655801 - Calle 165 No. 7 - 21

ACTA DE DESCARGOS



Monitora :

NICOLI MARTINEZ

RUTA:

2

COLEGIO:

COLEGIO SANTO ANGEL

FECHA DEL INCIDENTE:

Bogotá, 10 de Marzo de 2025

GESTION ADMINISTRATIVA:

De acuerdo a la queja recibida por parte de los padres de la menor Luciana Maldonado, donde nos informan que ustedes no tuvieron el adecuado procedimiento ante el incidente presentado con Luciana y han puesto un plástico en la silla para que ella se siente, sirvase informar lo ocurrido ;

Monitora :

El día Jueves en la tarde cuando llegamos a la casa de María Jose y se bajó, la niña Luciana Maldonado dijo Moni dejame entrar a la casa de María Jose, por que tengo chichi, yo le dije que no teníamos permiso para realizar eso, pero que ya casi llegábamos a su casa que por favor esperara un poquito, ella dijo entonces a las tiendas llama a mis papás ellos te autorizan yo le dije que no podíamos usar esos baños que por favor esperara, entonces continuamos la marcha y cuando se bajó vi la silla húmeda, al siguiente día le informé al papá lo que había ocurrido, luego el sábado que se lavó dos veces la silla no pasó el aroma por que el forro de la silla es de tela y al parecer se penetró el olor, entonces el domingo pusimos el plástico para que el olor no se le pegara a la ropa.

GESTION ADMINISTRATIVA:

Usted informó la novedad a la coordinación de rutas en ese mismo momento de la eventualidad ? O a los padres de Familia?

Monitora :

No señora. Yo pense que era mas riesgo dejarla bajar a cualquier baño y como estábamos entre 4 a 6 minutos del paradero de ella pense que podía esperar, el informe lo hice al siguiente día al papá en la mañana y en la tarde a coordinación

GESTION ADMINISTRATIVA:

Quién le indica o autoriza el uso del plástico en la silla

Monitora :

No pedimos autorización, solo lo pusimos

GESTION ADMINISTRATIVA:

La niña recibió algún comentario en la al respecto

Monitora :

Por parte nuestra no le dijimos nada, ella misma le contó a la niña que estaba al lado y al frente

GESTION ADMINISTRATIVA:

Cuánto tiempo duró el plástico en la silla?

Monitora :

Solo el lunes en la AM y en la tarde, cuando recibimos la indicación en la tarde al finalizar el recorrido lo fuimos a quitar y ya no está puesto.

GESTION ADMINISTRATIVA:

TIENE ALGO MAS QUE AGREGAR?

Monitora :

No señora, solo quisimos prevenir el tema del olor

GESTION ADMINISTRATIVA:

QUE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS CONSIDERA USTED QUE SE DEBE IMPLEMENTAR?

Monitora :

Que cuando se suban en la tarde a la ruta ya hayan ido al baño , al siguiente dia en la tarde cuando ya todos estaban les pregunte si alguien queria ir al baño. Y llamar cuando algo pase con los niños

Se firma a los (11) días del mes de Marzo de 2025

Nicoli Martinez

NICOLI MARTINEZ

Monitora :

Metro Vans
0138.859 -4

Gestion Administrativa:



COMUNICADO

FECHA: Marzo 11 de 2025

PARA: NICOLI MARTINEZ HERNANDEZ

DE: Gerencia

ASUNTO: LLAMADO DE ATENCION

Respetada señora,

Después de escuchar su versión en sus descargos respecto a las observaciones que realizan los padres de Familia de la alumna Luciana Galeano, queremos resaltar que el Manual de funciones de monitoras es de cabal cumplimiento y hace parte de un buen servicio, notamos que si han ocurrido errores que dan lugar a preocupación por parte de los padres de Familia, la comunicación entre la ruta, los padres y la coordinación debe darse en el momento en que ocurren los incidentes, no podemos tomar acciones sin previa autorización ya sea del padre de familia o de la coordinación, en el momento que sé les indica llamar a parente de familia deben realizarlo, el valor del respeto no solo se manifiesta en una comunicación verbal sino en las acciones que como adultos realizamos, todo acto que se promueve en la ruta trae repercusiones a nivel general de cada familia representada en cada estudiante al que le prestamos el servicio.

Bajo ninguna circunstancia incidentes como este pueden volverse a presentar, recuerde que el cumplimiento de las normas, funciones y parámetros establecidos para nuestra labor nos permite un mejoramiento continuo.

Atentamente
Metro Vans
NIT: 880 138 859 -4
Jorge Melasquez
Gerente

Enterado:

Nicol Martinez
CC 1000149682



Bogotá, 11 de Marzo de 2025

Señores:

Padres de Familia

Estudiante: Luciana Galeano

Ciudad.

Reciban un cordial saludo por parte de Metro Vans SAS,

Hemos recibido sus observaciones respecto al procedimiento y actuar de la monitora de la ruta No. 2 encargada de trasportar a su hija Luciana y nos permitimos manifestarles lo siguiente:

En pro de nuestro compromiso con nuestro sistema de gestión de calidad se procedió a citar a la monitora y conductor para que rindieran los descargos del incidente reportado, y terminado el proceso se realizó un llamado de atención, junto con la retroalimentación del caso, dejando claro que para nosotros no fue el proceder adecuado y que la medida o plan de acción tampoco lo fue, dentro los lineamientos de servicio, las rutas son una extensión educativa del Colegio y el manual de convivencia rige dentro de las mismas y que de acuerdo al manual del usuario, funciones de la monitora, este tipo de situaciones va en contravía a los principios y normas en nuestra empresa.

Ofrecemos disculpas por el malestar que se generó y quedamos atentos a cualquier inquietud, no sin antes decirle que trabajamos por una mejora continua de nuestro servicio, para lograr dar cumplimiento a los lineamientos de Calidad del Colegio y la empresa.

Cordialmente,

Metro Vans

NIT: 830138859-4

**JORGE ENRIQUE VELASQUEZ PRIETO
REPRESENTANTE LEGAL
C.C. 80.408.501**