



INCOLBALLET

Instituto Colombiano de Ballet Clásico

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

**INFORME DE ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS**

Enero a Junio de 2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Junio 30 de 2016

**INFORME DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS – ENERO A JUNIO DE 2016**

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se presenta por parte de la Oficina de Control Interno el siguiente informe de seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos recibidos en la Institución durante el periodo enero a junio de 2016.

Para la realización de este informe se solicitó a los diferentes procesos de la entidad las comunicaciones en esta materia tanto en medio físico como electrónico y se revisó el buzón de PQR'S.

De esta manera se obtuvo la siguiente información: Tres (3) derechos de petición relacionados con los procesos administrativo (2) y formación (1) así:

| Cantidad | Tema | Porcentaje |
|-----------------|--------------------------|-------------------|
| 1 | Quejas hacia docentes | 33% |
| 2 | Solicitud de información | 67% |
| 3 | TOTAL | 100% |

Se obtuvo una disminución del número de PQR's en el primer semestre de 2016, pasando de 19 comunicaciones a 3 en lo que va corrido de este año.

Podemos evidenciar que todas las comunicaciones correspondieron a derechos de petición que fueron contestados en términos de ley; el 67% referente a solicitud de información y el 33% quejas hacia docentes.

La comunidad de Incolballet, está utilizando el mecanismo de presentar peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias para resolver sus inquietudes, teniendo en cuenta que así se garantiza que el tema sea tratado en el comité directivo, convirtiéndose este procedimiento en una herramienta de comunicación efectiva y con una respuesta oportuna.

LUZ STELLA ARIAS GIRALDO
Profesional Especializada - Control Interno