



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

Enero a Junio de 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio 11 de 2017

INFORME DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS, SUGERENCIAS Y

RECLAMOS – ENERO A JUNIO DE 2017

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 2017.

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 recibieron 14 comunicaciones, así:

Fecha de Recibido	Nombre Remitente	Asunto	Respuesta INCOLBALLET	Fecha de Reparto
20/12/2016	Audit Mosquera	Derecho de petición: Solicita revisión de evaluación alumna Maria Alejandra Troncoso	Estudiante reprobó los 3 periodos de la asignatura técnica clásica	18/01/2017
22/12/2016	Gustavo Antonio Muñoz	Derecho de petición: Revisión de su contrato por el proyecto "Arte y Cultura"	Incolballet efectuó los pagos de acuerdo al contrato firmado.	05/01/2017
23/12/2016	Maira Elizabeth Nieves	Derecho de petición: Revisión de evaluación alumna Sara Valentina	La estudiante no desarrolló el nivel técnico y artístico requerido	18/01/2017

25/01/2017	Sandra Patricia Ortíz	Derecho de petición: Reprobación de estudiante Maria del Mar Mondragón Mallama	Se expone el Reglamento de evaluación y promoción escolar	03/02/2017
30/01/2017	Padres de Familia Caserío Valle del Lili	Derecho de petición: Cobro de transporte escolar	INCOLBALLET no tiene relación contractual con empresas de transporte. Los padres de familia son los que firman el contrato de transporte escolar.	07/02/2017
18/01/2017	Gustavo Antonio Muñoz	Derecho de petición: Reintegro de dineros por concepto de seguridad social y deducciones	Se anexa acta de liquidación y terminación firmada por el contratista e INCOLBALLET.	01/02/2017
03/02/2017	Maricel Torres	Derecho de petición: Pago de honorarios de la última cuota del contrato	INCOLBALLET cumplió con los pagos establecidos en el contrato, sin embargo la contratista no se ha presentado por el cheque.	21/02/2017

21/04/2017	Etsilenia Fernández Álvarez	Derecho de petición: Irregularidades transporte escolar	de INCOLBALLET no tiene relación contractual con empresas de transporte. Los padres de familia son los que firman el contrato de transporte escolar.	16/06/2017
03/05/2017	Etsilenia Fernández Álvarez, Amalia Mina, Norby Cambindo	Derecho de petición: Irregularidades transporte escolar	de INCOLBALLET no tiene relación contractual con empresas de transporte. Los padres de familia son los que firman el contrato de transporte escolar.	16/06/2017
27/06/2017	Luz Mónica Guerrero	Derecho de petición: Solicitud de información sobre quienes son las personas competentes para realizar la evaluación a docentes artísticos	de Se responde con acuerdo 8 de 2015, donde se especifican las funciones del Director de Formación y Directora General	04/07/2017
17/02/2017	Alexander Salguero Rojas - Contraloría	Solicita copia del contrato Maricel Torres	de Se envía copia de contrato y se aclara que la contratista no se ha presentado por el cheque	20/02/2017

03/05/2017	Francisned Echeverry Álvarez	Solicita copia de contestación del derecho de petición de la señora Maira Elizabeth Nieves	INCOLBALLET contestó de manera oportuna, se anexa respuesta	09/05/2017
03/05/2017	Hernán Camilo Llanos Pérez	Solicita estado del contrato de Maricel Torres	Se liquidó de mutuo acuerdo el contrato	05/05/2017
28/06/2017	María Mónica Saenz	Solicitud de información acerca de evaluación individual proyecto "arte y cultura en los territorios"	Se responde con constancia de servicios recibidos a satisfacción por parte del supervisor	10/07/2017

Se obtuvo un aumento en el número de PQR's en el primer semestre de 2017, pasando de 3 comunicaciones a 14 en lo que va corrido de esta vigencia.

Podemos evidenciar que todas las comunicaciones correspondieron a 10 derechos de petición que fueron contestados en términos de ley y 4 peticiones de información.

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