



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

Julio a Diciembre de 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero 9 de 2018

INFORME DE ATENCION DE PETICIONES QUEJAS, SUGERENCIAS Y

RECLAMOS – JULIO - DICIEMBRE 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 - diciembre 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 8 comunicaciones, así:

FechaRecibido	NombreRemitente	ASUNTO	INCOLBALLET RESPUESTA
05/09/2017	Luz Elena Azcárate Sinisterra	Citación a mesa de concertación por queja de la señora Maria Isabel Nieves sobre caso de estudiante Sara Villamizar	Incolballet asiste a la citación en la fecha estipulada
24/08/2017	Zoila Martínez	Queja sobre docente Jennifer López	Se realiza reunión de conciliación con ambas partes
22/08/2017	Etsilenia Fernández, Amalia Mina, Norby Cambindo	Queja sobre el servicio de transporte escolar	Se aclara que la Institución Educativa no contrata servicio de transporte escolar
04/10/2017	Liliana Fong de Fong	Solicitud de información. Confirmar si en la entidad labora el señor Jorge Hernán Vanegas Mazo	Se confirma que el señor Jorge Hernán Vanegas no labora ni ha laborado en la entidad.
23/10/2017	Adriana López Astudillo	Queja sobre la docente Julieta Loaiza por acoso	Se abordó caso en el comité directivo y se dio trámite en el comité de convivencia laboral

30/10/2018	Luis Fernando Soto Gloria Mercedes Esperarza	Queja sobre docente. Maltrato a la estudiante Alejandra Soto	Se solicitó al docente director de grupo de la estudiante, realizar la ruta de atención de convivencia.
12/12/2017	Estella Patricia Hurtado Holguín	Queja sobre docentes. Solicita nombres de los docentes evaluadores e informa discriminación a estudiante Nicolle Andrea Rivera Hurtado.	Se informa nombre de los docentes evaluadores y se propone reunión con los docentes para abordar el tema.
12/12/2012	Mercedes Esparza	Derecho de petición. Solicita copia del observador del año lectivo 2017 de la estudiante Alejandra Soto, además de la calificación de técnica clásica.	Se remite observador del año lectivo 2017 y acta de evaluación.

Podemos evidenciar que todas las comunicaciones correspondieron a 6 quejas, 1 derecho de petición y 1 solicitud 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