



INCOLBALLET

Instituto Colombiano de Ballet Clásico

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

INFORME DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Enero a Junio de 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio 9 de 2019

INFORME DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

ENERO A JUNIO DE 2019

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 sugerencias recibidas en la Institución durante el periodo enero a junio de 2019.

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 PQS.

De esta manera se recibieron 8 comunicaciones, así:

Fecha Recibido	Nombre Remitente	Empresa	Tipo de Comunicado	Asunto	Respuesta INCOLBALLET	Respuesta Fecha Radicado	Tiempo de respuesta días
25/01/2019	Alba Marcelo Melgarejo	Bayport Soluciones Financieras	Derecho de petición	Solicitud de descuento de nómina para la funcionaria Beatriz Delgado Mottoa	Dirección General autoriza la realización del descuento.	25/01/2019	1
30/01/2019	Maribel Rodríguez	Incolballet	Oficio	Remisión de la queja presentada por el señor Evelio Montoya quien manifestó desorden en el ingreso de vehículos particulares y buses de transporte escolar	El director de formación solicita apoyo a la secretaría de movilidad para regular el flujo vehicular.	26/02/2019	24
27/02/2019	Maria Teresa Rojas	Dirección de impuestos y aduanas nacionales	Oficio	Solicitud de embargo para TESH-MARK SAS	La dirección administrativa y financiera responde que la empresa TESH-MARK SAS no tiene vinculo alguno con la entidad.	6/03/2019	7
18/03/2019	Sandra Lorena López	Madre de estudiante	Oficio	Queja sobre el docente Diego Montoya por inconveniente presentado con estudiante	El director de formación convocó a reunión el 27 de marzo en las instalaciones de Incolballet para dirimir la queja	27/03/2019	8
27/03/2019	Angélica Vivas Díaz	Madre de estudiante	Oficio	Queja sobre el docente Diego Montoya por inconveniente presentado con el estudiante.	El director de formación convocó a reunión el 27 de marzo en las instalaciones de Incolballet para dirimir la queja	27/03/2019	1

30/05/2019	Padres de familia	Estudiantes de IV de Ballet	Derecho de petición	Solicitan se informe acerca de las acciones sobre suspensión por acción de indisciplina grupo IV de Ballet	El director de formación contesta que se hicieron reuniones con los padres de familia y estudiantes quedando constancia en actas	21/06/2019	15
31/05/2019	Maria Teresa Mora	Secretaría de educación de cali	Oficio	Solicita mesa de trabajo para dirimir solicitud del consejo de padres de Incolballet.	La dirección de formación contesta que se participará a la mesa de trabajo convocada	7/06/2019	5
13/06/2019	David Castillo	Bailarín	Derecho de petición	Solicita a Incolballet se le explique porqué la entidad no le facilita la atención por profesionales de la salud para una lesión	La dirección administrativa y financiera responde que el señor David Castillo en calidad de contratista debe ser atendido por su entidad prestadora de salud como trabajador independiente.	4/07/2019	13

Podemos evidenciar que todas las comunicaciones correspondieron a 5 solicitudes y 3 derechos de petición que fueron contestados en términos de ley.

INDICADORES

INDICADORES			
Indicador	Formula	Resultado	Descripción
Respuesta a solicitudes	Peticiones contestadas / Peticiones presentadas	100%	Todas las comunicaciones recibidas fueron contestadas por la entidad
Tiempo de respuesta promedio	Promedio (Fecha de respuesta a petición - fecha de radicación de la solicitud) *Días hábiles	9	La entidad da respuesta a las comunicaciones en un promedio de 9 días

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



LUZ STELLA ARIAS GIRALDO
Profesional Especializada - Control Interno