



INCOLBALLET

Instituto Colombiano de Ballet Clásico

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

INFORME DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Julio a Diciembre de 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero 3 de 2020

INFORME DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

JULIO A DICIEMBRE 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 julio a diciembre 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 11 comunicaciones, así:

Fecha Recibido	Nombre Remitente	Empresa	Tipo de Comunicado	Asunto	Respuesta INCOLBALLET	Respuesta Fecha Radicado	Tiempo de respuesta días
11/07/2019	Stella Arias	Control Interno Incolballet	Oficio	Solicita información sobre el procedimiento de ingreso de padres de familia a las instalaciones de Incolballet	El director de formación contesta que no puede proceder a sacar un padre de familia a golpes y envía a portería memorando interno informando el procedimiento.	12/07/2019	1
4/08/2019	Adriana López	Docente de Incolballet	Oficio	Solicita explicación sobre memorando interno enviado por el director de formación.	No se evidencia respuesta por parte del director de formación de Incolballet.	NA	NA
9/09/2019	Lucely Pabón	Sintragobernaciones	Oficio	Solicita se realice el trámite de descuentos a los afiliados.	la dirección administrativa y financiera informa que se hacen los descuentos respectivos exceptuando 4 funcionarios que no están afiliados.	25/09/2019	12
1/10/2019	Stella Hurtado	Madre de familia	Derecho de petición	Solicita información acerca del manual de convivencia, horarios de clase de maestros.	El jurídico de Incolballet da respuesta a la información solicitada.	21/10/2019	13

4/10/2019	Stella Hurtado	Madre de familia	Oficio	Solicita respuesta a la petición presentada anteriormente	El jurídico de Incolballet da respuesta a la información solicitada.	21/10/2019	10
2/10/2019	Ana Lucía Cortés	Madre de familia	Derecho de petición	Queja sobre proceso de admisiones de la estudiante.	El secretario del proceso de formación de Incolballet responde con la información solicitada	3/10/2019	1
8/10/2019	Ana Lucía Cortés	Madre de familia	Derecho de petición	Solicita se de respuesta a la petición presentada el 2 de octubre, dado que la respuesta emitida por Incolballet no fue de fondo.	El director de formación emite respuesta con lo solicitado.	12/11/2019	23
7/11/2019	Luz Elena Azcarate	Secretaría de Educación	Oficio	Remiten queja de la señora Ana Lucía Cortés para que sea tramitada	El director de formación remite copia de la respuesta enviada a la señora Ana Lucía Cortés	12/11/2019	2
8/11/2019	Ana Lucía Cortés	Madre de familia	Tutela	Solicita protección del derecho a la educación, igualdad, debido proceso de la menor Laura Valentina Barona y se otorgue cupo en la institución	El juzgado séptimo civil municipal de oralidad emite comunicación de sentencia sobre la tutela presentada obteniendo fallo favorable para Incolballet.	20/11/2019	7
27/09/2019	Rodrigo de Jesús Zuluaga	Padre de familia	Oficio	Informa caso de violencia de género a estudiante	La dirección administrativa y financiera informa que se dio manejo al caso según protocolos del manual de convivencia	1/10/2019	2
3/12/2019	Margarita Rosa Rodríguez	Procuraduría Regional del Valle del Cauca	Oficio	Emite requerimiento sobre queja presentada por el señor Rodrigo de Jesús Zuluaga padre de estudiante de Incolballet	Se da respuesta a la solicitud presentada	5/12/2019	2

Podemos evidenciar que todas las comunicaciones correspondieron a 8 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	91%	El 91% de 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	7	La entidad da respuesta a las comunicaciones en un promedio de 7 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