



INFORME DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Enero a Julio de 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Agosto 30 de 2020

INFORME DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS A JULIO DE 2020

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 julio de 2020.

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 2 derechos de petición.

Fecha Recibido	Nombre Remitente	Empresa	Tipo de Comunicado	Asunto	Respuesta INCOLBALLET	Respuesta Fecha Radicado	Tiempo de respuesta días	estado
25/02/2020	Stella Arias	Control Interno Incolballet	Derecho de petición	Derecho de petición por parte de la docente Lucero Flórez Bueno, amparado en el artículo 23 de la constitución nacional y la ley 1755 de 2015.	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.	09/03/2020	14	Finalizado
11/06/2020	Javier Augusto Fonseca Hurtado	SOGYO NIT 9001954534	Derecho de petición	Derecho de petición adquisición bienes y servicios compra por catalogo cce-116-iad-2020 Colombia compra eficiente	Efectivamente la institución desde el año 2019, adquirió una licencia para el antivirus, con licencia para los 6 dispositivos.	25/06/2020	14	Finalizado

Podemos evidenciar que todas las comunicaciones correspondieron a 2 derechos de petición que fueron contestados en términos de ley.

INDICADORES

INDICADORES			
Indicador	Formula	Resultado	Descripción
Respuesta a solicitudes	$\frac{\text{Peticiónes contestadas}}{2}$ $\frac{\text{Peticiónes presentadas}}{2}$	100%	El 100% 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	14	La entidad da respuesta a las comunicaciones en un promedio de 14 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