

## Informe de Seguimiento a PQRS

Gestión del Mejoramiento I Control Interno



### Objetivos:

Evaluar la oportunidad de respuesta en la atención de los derechos de petición de acuerdo con las normas legales vigentes presentadas al Conservatorio del Tolima

Dar cumplimiento a lo establecido en el *Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011*, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

### Alcance:

Realizar seguimiento al informe del cuarto trimestre de la vigencia 2020 dado por la funcionaria encargada de recibir y tramitar la PQRS.

Respuestas dadas por los líderes de los procesos a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 30 de diciembre de 2020, según informe.

### Normativa:

**Art. 23** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”

”. **Ley 1474 de 2011**, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

**Ley 1712 de 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

**Equipo auditor**

Nubia Yazmin Ramírez

**Auditor líder:**

Nubia Yazmin Ramírez

Fecha de la auditoria: 4 de febrero de 2021

## Informe de Seguimiento a PQRS

Gestión del Mejoramiento I Control Interno



CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

### Desarrollo del seguimiento

La información para realizar el seguimiento se sustenta en el informe que presenta de forma trimestral la funcionaria encargada de recibir y dar el trámite respectivo, haciendo el cruce de información con la plataforma SYNERGY

En el siguiente cuadro se evidencian las PQRS presentadas, arrojando los siguientes resultados

P.Q.R.S.F. RECIBIDAS	Total
Peticiones	6
Derecho de petición	7
Quejas	1
Reclamo	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
<b>Total</b>	<b>14</b>

*Cuadro: 1 Consolidado de P.Q.R.S.F*

El número de PQRSF recibidas en el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 20 de diciembre fue de 14 comunicaciones y fueron solicitadas de la siguiente manera: el 43% son peticiones, el 50% representan derechos de petición y el 7% quejas.

Canales de Comunicación más utilizados son:

P.Q.R.S.F. RECIBIDAS	Total
Buzón	1
Email	2
Página Web	5
Correspondencia	6
<b>Total</b>	<b>14</b>

*Cuadro No. 2 canales de comunicación más utilizados*

El medio más utilizado fue correspondencia recibida en el punto de intención que alcanzo el 43%, el 36% la realizo por medio de la página web del Conservatorio, el 14% por el correo electrónico y el 7% se presentó en el Buzón de sugerencias Quejas y Reclamos.

## Informe de Seguimiento a PQRS

### Gestión del Mejoramiento I Control Interno



De las catorce (14) PQRS presentadas seis (6) fueron realizadas por estudiantes representando el 43% del total, seis (6) de particulares para un 43% y dos (2) de Padres de Familia que representan el 14%.

Las solicitudes fueron dirigidas a los procesos

P.Q.R.S.F. Naturaleza		
Registro y Control Académico	3	Solicitud certificada de estudio
Facultad de Educación y Artes	1	Derecho de petición
Facultad de Educación y Artes	1	Derecho de petición
Facultad de Educación y Artes	1	Solicitud para cancelar la materia música, cultura y sociedad II
Facultad de Educación y Artes	1	Solicitud cancelación de la materia interpretación
Facultad de Educación y Artes	1	Derecho de petición, cancelación de matrícula
Escuela de Música	1	Información clases de ballet
Escuela de Música	1	Derecho de petición Devolución matrícula
Coordinación Servicios de Apoyo	2	Derecho de petición- Convocatoria de estímulos exprés
Secretaría General	1	Derecho de petición
Almacén General	1	Queja, falta de toallas para el secado de manos

**Cuadro No. 3 Peticiones por procesos y clasificación de la PQRSF**

EL número de peticiones por procesos fueron: Cinco (5) de Docencia reflejando el 36%, tres de Registro y Control para un 21%, dos (2) de Escuela de Música que representan el 14% al igual que la Coordinación de Servicios de Apoyo, una (1) de Secretaría General para el 7% y una (1) de Almacén con el 7%.

Del total de las PQRS, el incumplimiento fue de un 14% teniendo en cuenta que dos (2) fueron contestadas fuera de términos, y corresponden a los procesos de Docencia, asunto: *Cancelación matrícula del estudiante Mario Alberto Ortiz* y de Extensión y Proyección Social, asunto: *devolución dinero*. Estas PQRS se respondieron el 12 de enero y el plazo para el Proceso de Extensión vencía el 7 de enero y para Decanatura, se vencía el 21 de diciembre y se contesto el 22 de diciembre,

## Informe de Seguimiento a PQRS

Gestión del Mejoramiento | Control Interno



CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

además no se pudo observar la calidad de la respuesta teniendo en cuenta que la respuesta de fondo no fue radicada en la plataforma SYNERGY

Recomendaciones:

- Diseñar estrategias que estimulen el uso de este mecanismo de participación a nuestros clientes
- Continuar fortaleciendo a todos los funcionarios y contratistas, que se debe dar respuesta en forma oportuna a todas las comunicaciones recibidas en el Conservatorio del Tolima, con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente
- Fomentar el uso de la plataforma SYNERGY.

**NUBIA YAZMIN RAMIREZ SANCHEZ**  
Asesora de Control Interno

**Informe de Seguimiento a PQRS**  
Gestión del Mejoramiento | Control Interno



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**[www.conservatoriodeltolima.edu.co](http://www.conservatoriodeltolima.edu.co)**

Calle 9 No. 1-18 Ibagué - Tolima - Colombia Tel: 57(8) 2618526 - 2639139