



SG-CER58000

Informe de seguimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Conservatorio del Tolima tercer trimestre del 2023

Elaboró:
Asesor de Control Interno

VIGILADO MINEDUCACION

Contenido

1. Presentación	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Marco Normativo	4
5. Metodología	4
6. Desarrollo de informe	5
6.1. Resultados de la evaluación y seguimiento	5
6.2. Cantidad de PQRSF recibidas.	5
6.3. Total y porcentaje de PQRSF recibidas por modalidad	6
6.4. PQRS recibidas y clasificadas por procesos	7
6.5. Cantidad de PQRSF por dependencia	8
6.6. Oportunidad de respuesta a PQRSF	9
6.8. Canales de Recepción P.Q.R.S.F	11
7. Conclusiones y Recomendaciones	12

Informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones Conservatorio del Tolima

1. Presentación

El área de Control Interno del Conservatorio del Tolima, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2023.

El Conservatorio del Tolima presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas a través de los diferentes mecanismos de participación que se encuentran habilitados en la Institución (buzón de sugerencias, correo electrónico, página web del Conservatorio del Tolima y ventanilla única), que fueron tramitadas por las dependencias del Conservatorio del Tolima durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del 2023 con el propósito de determinar el cumplimiento de los términos de Ley.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos de la ciudadanía se llevó a cabo teniendo en cuenta el reporte trimestral que entrega el área de Gestión Administrativa, Jurídica y del Talento Humano, precisando que es el área encargada para atender y tramitar de forma oportuna y bajo los lineamientos legales; las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios de los servicios prestados por el Conservatorio del Tolima.

2. Objetivo

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, sugerencias y felicitaciones, que se radican en la institución; 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 sobre el particular.

3. Alcance

El informe abarca el seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, (PQRSF), interpuestas por los grupos de valor ante el Conservatorio del Tolima, durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2023.

4. Marco Normativo

Constitución Política de Colombia - 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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

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”.

Decreto 124 del 26 de abril de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

5. Metodología

Para el desarrollo de la presente evaluación se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Se revisa el reporte generado desde el aplicativo SYNERGY INTRANET, plataforma en la cual se ingresa los documentos de entrada a la entidad por parte del personal encargado del registro, quien a su vez hace la respectiva clasificación y distribución a las diferentes dependencias del Conservatorio del Tolima. De igual manera, se verifica el registro de los documentos de salida, es decir, la respuesta a los PQRSF que se radicaron ante la Entidad
- Así mismo, se confronta la información contenida en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que presente de manera trimestral el área de Gestión Administrativa Jurídica y del Talento Humano, la cual se consolidan las PQRSF que tramita el Conservatorio del Tolima en determinado periodo.
- Verificación del cumplimiento y aplicabilidad de la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14,

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Del mismo modo, confirmar el acatamiento de los términos establecidos en el procedimiento interno de PQRSF, para el Conservatorio del Tolima.

6. Desarrollo de informe

6.1. Resultados de la evaluación y seguimiento

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresaron a la Institución durante el tercer trimestre de 2023, a través de los siguientes canales de comunicación:

Página web: Link: <https://conservatoriodeltolima.edu.co/index.php/pqrs/>

Presencial o Correspondencia: Calle 9 1-18 Sede Tradicional

Línea telefónica: (57) (8) 2 618526

Correo Institucional: infopqrs@conservatoriodeltolima.edu.co

Buzones de Sugerencias: Ubicado en la sede tradicional.

Los resultados del seguimiento y evaluación al trámite de las PQRSF en el presente informe detallan el No. de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que tramitó el Conservatorio del Tolima en el tercer trimestre de la vigencia 2023.

El seguimiento y evaluación realizada por el Asesor de Control Interno, se consolida en los siguientes resultados:

6.2. Cantidad de PQRSF recibidas.

Durante el periodo comprendido entre el primero (01) de julio y el treinta (30) de septiembre del 2023, se tramitaron sesenta y dos (62) PQRSF en el Conservatorio del Tolima desagregadas de la siguiente manera:

P.Q.R.S.F. RECIBIDAS	Total
Peticiones	61
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Total	62

Total P.Q.R.S.F. RECIBIDAS

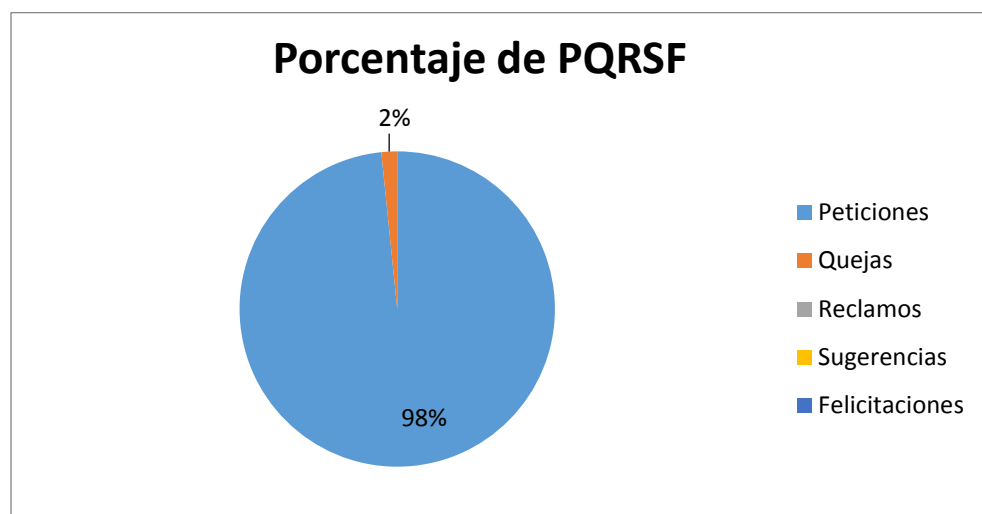


6.3. Total y porcentaje de PQRSF recibidas por modalidad

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2023, se tramitaron 62 PQRSF en el Conservatorio del Tolima

Modalidades		Total	Representación %
Peticiones	Peticiones Entre Entidades Públicas (10 Días)	0	0%
	Peticiones de Documentos y de Información (10 Días)	7	11%
	Peticiones	0	0%
	Peticiones de interés general y/o particular (15 Días)	54	87%
	Quejas	1	2%
	Reclamos	0	0%
Sugerencias		0	0%

Felicitaciones	0	0%
Total	62	100%



El Conservatorio del Tolima registró sesenta y uno (61) peticiones correspondientes al 98%, las cuales fueron objeto de trámite durante el tercer trimestre de la vigencia 2023, y una queja que corresponde al 2% con referencia al total de PQRSF recibidas en la institución por los diferentes canales de comunicación que ofrecen.

6.4. PQRS recibidas y clasificadas por procesos

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas y tramitadas en cada uno de los procesos del Conservatorio del Tolima en el periodo objeto de seguimiento.

Proceso	Peticiones entre entidades públicas	Peticiones de documentos e información	Peticiones de Interés General y/o Particular	Peticiones de Consulta	Total
Planeación y Direccionamiento Estratégico	0	0	0	0	0
Gestión del Mejoramiento	0	0	0	0	0
Gestión Administrativa,	0	1	0	0	1

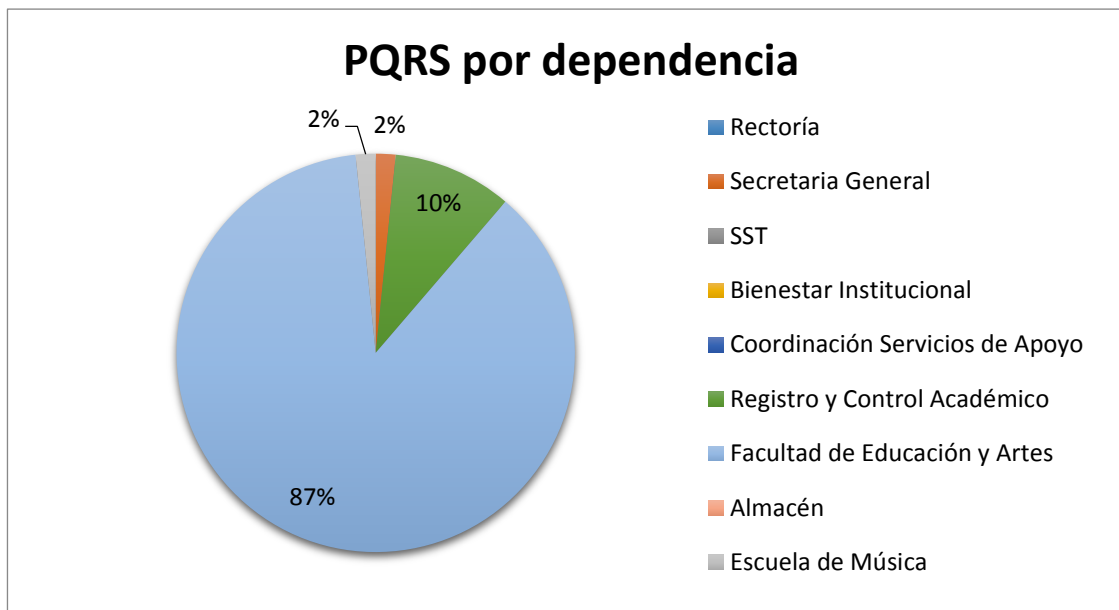
Jurídica y de Talento Humano

Bienestar Institucional	0	0	0	0	0
Gestión de Bienes y Servicios	0	0	0	0	0
Gestión Operativa y Financiera	0	0	0	0	0
Registro y Control Académico	0	6	0	0	6
Docencia	0	0	54	0	54
Extensión y Proyección Social (Escuela de Música)	0	0	1	0	1
Investigación	0	0	0	0	0
TOTAL	0	7	55	0	62

En cuanto a las peticiones registradas estas se clasificaron como Petición entre entidades públicas (0), Peticiones de documentos e información (7), distribuidas de la siguiente manera: **secretaría general (1), Registro y Control (6)**, Peticiones de Interés General y/o Particular (55), distribuidas así: (**54**) **Docencia** y, a **Extensión y Proyección Social (Escuela de Música) (1)**.

6.5. Cantidad de PQRSF por dependencia

A continuación, se presenta la cantidad de PQRSF recibidos y tramitados en cada uno de las dependencias del Conservatorio del Tolima en el periodo objeto de informe.

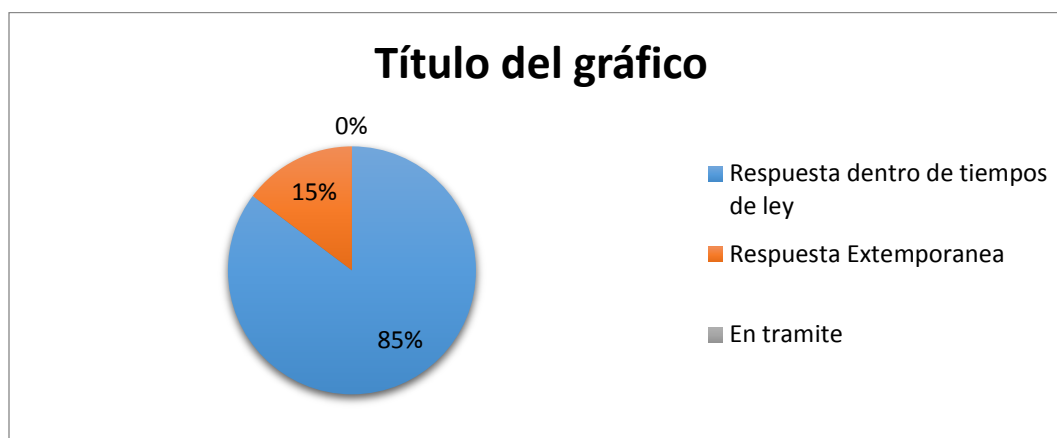


Podemos observar en el gráfico anterior la recepción y trámite de PQRSF discriminado por dependencia de la siguiente manera: 54 Facultad de Educación y Artes con un 87%, 6 para

Registro y Control representado porcentualmente con un 10% , uno (1) para Secretaria General representado con 2%, igual que Escuela de Música con un 2%.

6.6. Oportunidad de respuesta a PQRSF

Respuesta dentro de tiempos de ley	Respuesta Extemporánea	En tramite
58	9	0



Respuestas Extemporáneas				
Dependencia	Radicado PQRSF	Tipo PQRSF	Vence	Respuesta
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.323.955	Petición	18/10/2023	04/12/2023 16:40
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.322.957	Petición	13/10/2023	27/10/2023 16:43
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.317.585	Petición	04/10/2023	27/10/2023 15:11

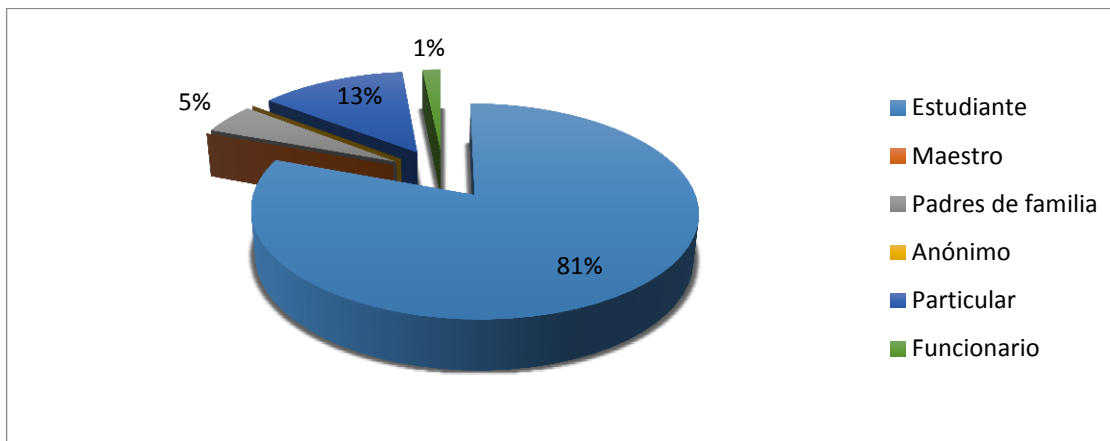
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.314.852	Petición	02/10/2023	04/10/2023
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.313.633	Petición	29/09/2023	13/10/2023 16:31
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.311.981	Petición	26/09/2023	04/10/2023
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.304.025	Petición	31/08/2023	04/10/2023
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.301.367	Petición	02/08/2023	08/08/2023
ESCUELA DE MÚSICA	00.320.702	Queja	10/10/2023	27/10/2023 10:20

Dentro del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno (OCI), se pudo evidencia la extemporaneidad de respuestas de PQRSF, identificadas 8 de ellas en Facultad de Educación y Artes y, una (1) en Escuela de Música.

6.7. Cantidad de PQRSF por grupos de valor

Tipo de usuario	Total
Estudiante	50
Maestro	0
Padres de familia	3
Anónimo	0
Particular	8
Funcionario	1
Total	62

Podemos observar en el cuadro anterior que para el periodo comprendido del 1 de julio del 2023 a 30 de septiembre del mismo año, el grupo de valor que registro mayor número de PQRSF fueron los estudiantes con una cantidad de 50.

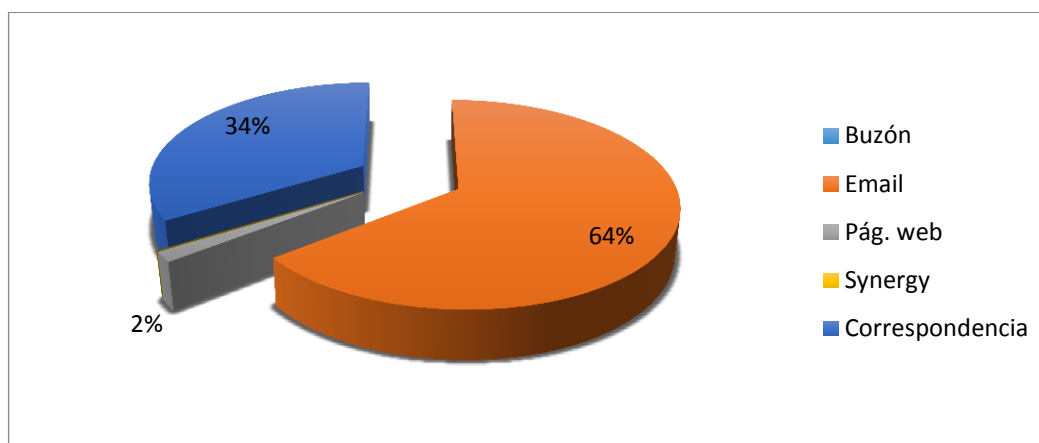


6.8. Canales de Recepción P.Q.R.S.F

A continuación podemos observar los canales más utilizados por nuestros grupos de valor para generar sus PQRSF.

Canales de comunicación P.Q.R.S.F.	Buzón	Email	Pág. web	Synergy	Correspondencia	Total
Sede Tradicional	0	40	1	0	21	62
Edificio Bolivariano						

Grafica No. 3 Medio de recepción



Podemos observar en el grafico anterior que el canal más utilizado por nuestros grupos de valor

para dirigir sus PQRSF al Conservatorio fue por medio del Email con un 64%, seguido del Buzón de sugerencias con un 34% de participación.

7. Conclusiones y Recomendaciones

Teniendo en cuenta lo mencionado en el presente informe, la oficina de Control Interno ha realizado el seguimiento y evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades del Conservatorio del Tolima, para el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Septiembre de la vigencia 2023, del cual se concluye las siguientes actuaciones.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2023, el Conservatorio del Tolima se recibieron 62 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, distribuidas por dependencias, siendo Facultad de Educación y Arte, quien mayor número de PQRSF recibió; estas corresponden al 87%, seguido de registro y control académico con un 10%, finalizando con secretaria general y escuela de música, ambas con un 2%.

Se está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en lo relacionado con tener habilitado un espacio en la Página Web Institucional que le permita a los ciudadanos radicar sus PQRSF. Así mismo, se da aplicación a lo relaciona con que toda Entidad Pública debe existir una dependencia encargada de recibir y tramitar las diferentes modalidades de petición que se formulen por parte de los ciudadanos, por cuanto el Conservatorio del Tolima cuenta con el área de Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano, donde una persona está encargada de la correspondencia y se encuentra ubicada en la recepción de la Sede principal del Conservatorio del Tolima.

Los principales mecanismos de recepción de PQRSF durante el periodo evaluado fueron el correo electrónico o Email con el 64% de la totalidad de las peticiones allegadas al Conservatorio y el Buzón de PQRSF con un 34%.

Es recomendable fortalecer el proceso de medición de la satisfacción de los usuarios, esto con el fin de tomar de primera mano las necesidades de nuestros grupos de valor y tomar acciones pertinentes y oportunas, que nos permita continuar mejorando nuestros servicios e impactando positivamente en la sociedad en general y/o Grupos de valor.

Se recomienda generar acciones o estrategias de control e identificación en mapa de riesgo la extemporaneidad en el trámite y respuesta a PQRSFS, ya que esto nos puede generar consecuencias considerables para el Conservatorio del Tolima.

Oscar Arturo Moreno
Asesor de Control Interno
Conservatorio del Tolima

Original Firmado