



INFORME

INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRS LEY 1474 DE 2011

CUARTO TRIMESTRE DE 2023

Ibagué Tolima, 2024

Control Interno

1. INTRODUCCION

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Control Interno, presenta el informe semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRDS, correspondiente al segundo Semestre de la vigencia 2023.

GESTION ADMINISTRATIVA, JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO - TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (P.Q.R.S.F) son las dependencias encargadas de llevar a cabo el procedimiento y actividades de atención a quejas, denuncias y derechos de petición, los cuales son el mecanismo de participación ciudadana en el cual, la comunidad tiene contacto directo con el Conservatorio del Tolima. Es de gran importancia su monitoreo porque depositan en este la confianza necesaria para que les sean resueltas las quejas, los reclamos, los derechos de petición e ilustra lo que las personas desean saber, los tiempos de respuesta, y lo más importante que la ciudadanía se sienta satisfecha y conforme con el trámite dado por la Entidad.

Así mismo se considera de gran importancia establecer que el Conservatorio del Tolima cuenta con varios canales de comunicación habilitados para la recepción y respuesta de PQRSF lo que permite una mayor eficacia en los tiempos establecidos por la Ley.

2. NORMATIVIDAD APLICABLE

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, 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.

Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley. El secreto profesional es inviolable.

Ley 87 de noviembre 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.

Ley 1755 de 2011: *“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”.*

Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.

Decreto 19 de enero de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía ante el Conservatorio del Tolima, durante el cuarto trimestre de 2023 a través de los siguiente canales: buzón para la recepción de las PQR, para que sus grupos de valor internos y externos registren sus peticiones, quejas y denuncias, así mismo cuenta con el correo electrónico info@conservatoriodeltolima.edu.co y en la página web <https://conservatoriodeltolima.edu.co>

Para el desarrollo del presente informe se analizó y consolido la información:

1. Se verifica 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.
2. 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, en el cual se consolidan las PQRSF que tramito el Conservatorio del Tolima en determinado periodo.
3. 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.

4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

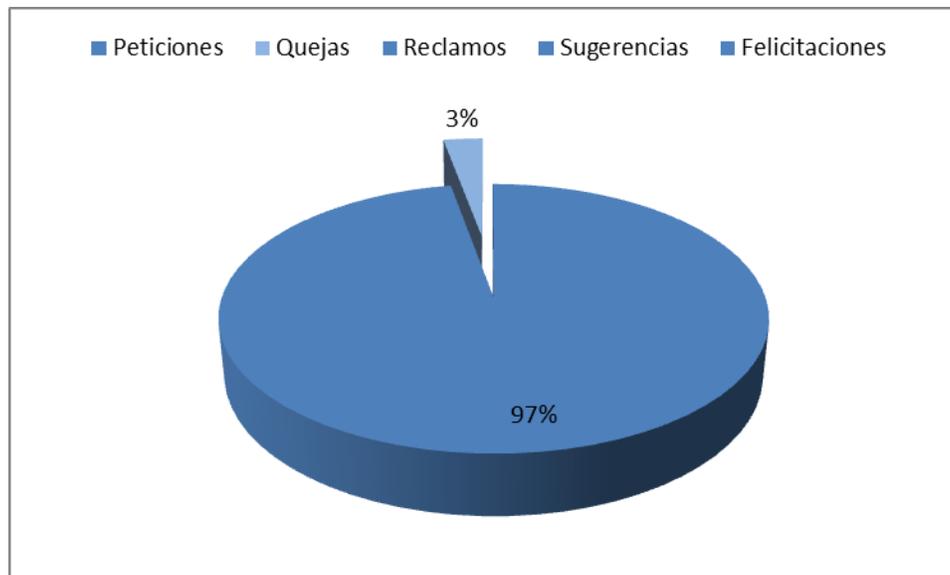
Los resultados del seguimiento y evaluación al trámite de las PQRSF en el presente informe detallan el No. de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que tramitó el Conservatorio del Tolima en el cuarto trimestre de 2023.

El seguimiento y evaluación realizada por el Asesor de Control Interno, se consolida en los siguientes resultados de acuerdo a la información remitida por el área de Gestión Administrativa, jurídica y talento humano.

Cantidad de PQRSF por Modalidad:

Que durante el cuarto trimestre del 2023 se tramitaron treinta y cinco (35) PQRSF en el conservatorio del Tolima como se señala a continuación:

Peticiones	34
Quejas	1
Reclamos	0
sugerencias	0
Felicitaciones	0
Total	35

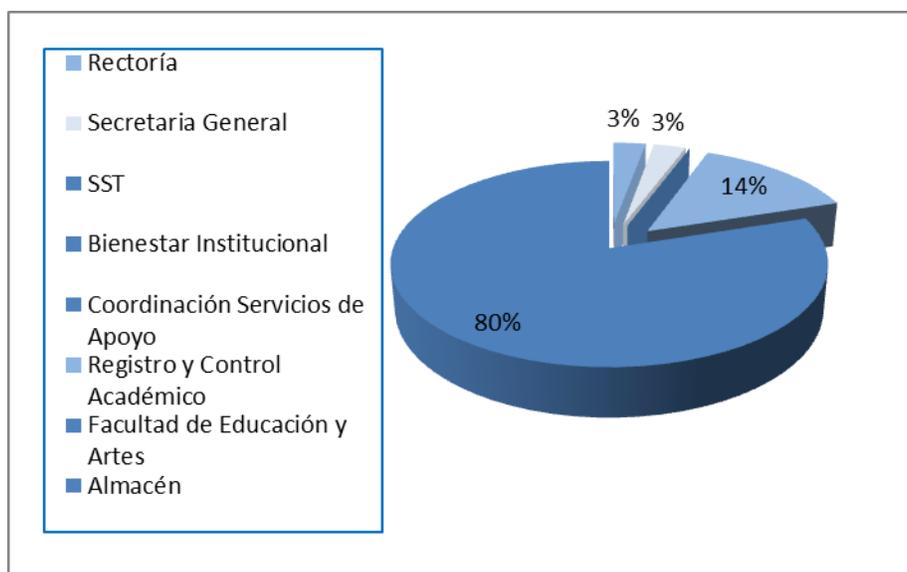


El Conservatorio del Tolima registró treinta y cinco (35) peticiones las cuales fueron objeto de trámite durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023; se precisa que teniendo en cuenta las modalidades de petición, la Entidad no presentó en este periodo de tiempo, reclamos, sugerencias ni felicitaciones

PQRSF por dependencias:

A continuación, se presenta el número de derechos de petición recibidos y tramitados en cada uno de las dependencias del Conservatorio del Tolima en el periodo objeto de informe:

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSF	PETICIÓN	QUEJA
Rectoría	1	0	1
Secretaría General	1	1	0
SST	0	0	0
Coordinación y servicios de apoyo	0	0	0
Registro y control académico	5	5	0
Facultad de educación y artes	28	28	0
Almacén	0	0	0
Escuela de música	0	0	0

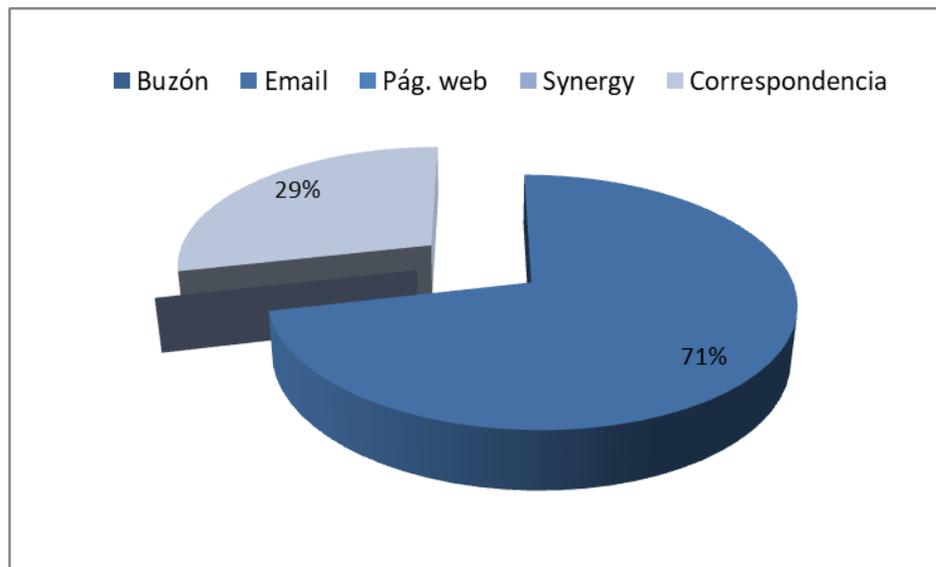


El mayor número de PQRSF que se presentan en el conservatorio del Tolima, son tramitadas por la dependencia "facultad de educación y artes" con un total de peticiones atendidas de un 80%.

Medio de recepción de P.Q.R.S.F

De acuerdo a la información analizada se tiene lo siguiente:

CANALES DE COMUNICACIÓN PQRSF	BUZON	EMAIL	PAGINA WEB	SYNERGY	CORRESPONDENCIA	TOTAL
	0	25	0	0	10	35

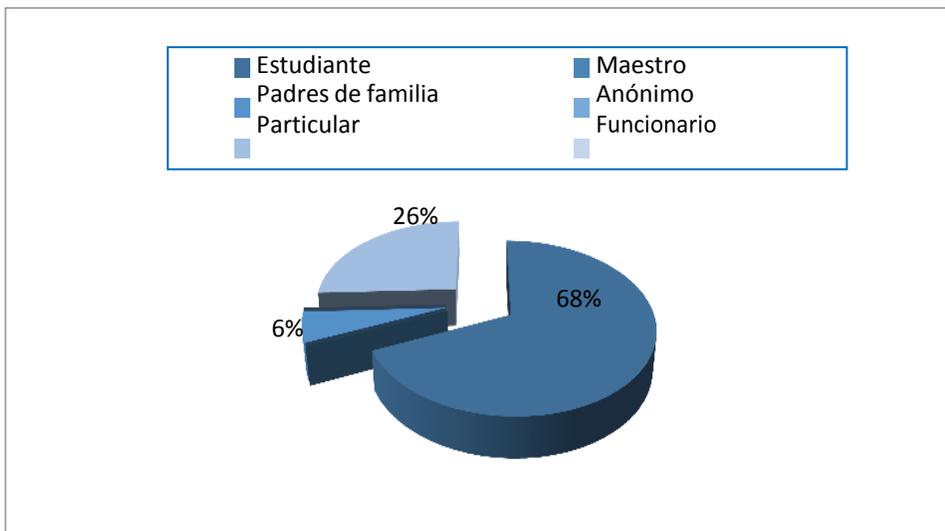


En este orden de ideas se tiene que los usuarios que el medio en el cual utilizan más para sus PQRSF es por email.

PQRSF por tipo de usuario:

Clasificación:

TIPO DE USUARIO	TOTAL
Estudiante	24
Maestro	0
Padres de familia	2
Anónimo	0
Particular	9
Funcionario	0
Total	35

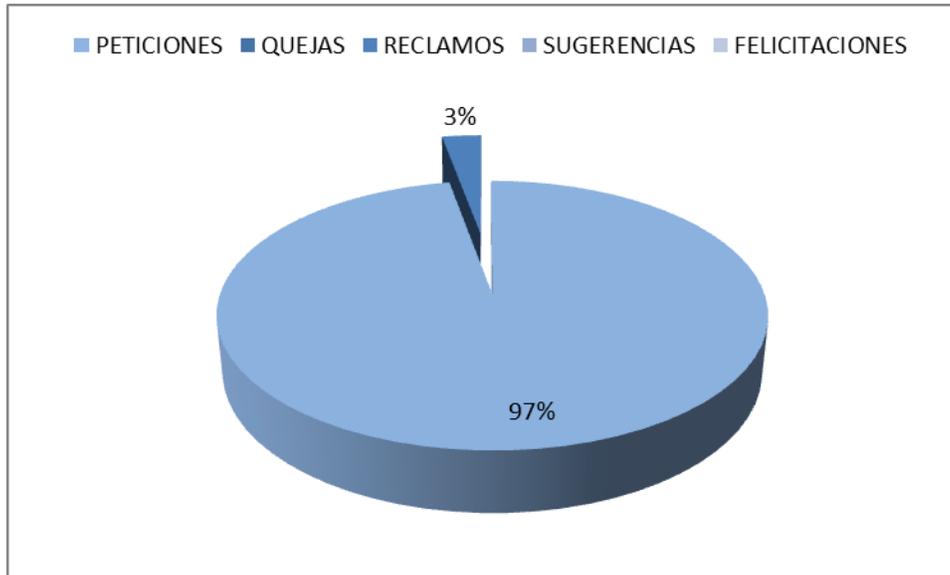


En atención a la información y los datos establecidos se puede determinar que los usuarios que más acceden a este tipo de herramientas son los estudiantes.

Cantidad de PQRSF por modalidad:

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023, se tramitaron 35 PQRSF en el conservatorio del Tolima.

MODALIDADES	TOTAL
Entre entidades públicas.	0
DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN.	6
PETICIONES DE CONSULTA.	0
DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR.	28
QUEJAS	1
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	0
TOTAL	35



En atención a la información rendida por la dependencia el área de gestión administrativa, jurídica y talento humano, podemos evidenciar que las peticiones de interés general y particular se presentan con mayor regularidad en este caso por los estudiantes del Conservatorio del Tolima.

Peticiones de Documentos y de Información

A continuación se relacionan la clase de solicitudes y el proceso que genera la respuesta:

N. RADICADO	PROCESO QUE DA RESPUESTA	SOLICITUD
00.339.134	SECRETARIA GENERAL	Derecho de petición - Solicitud información escrita
00.339.067	REGISTRO Y CONTROL	Solicitud verificación académica
00.332.452	REGISTRO Y CONTROL	Solicitud verificación académica
00.326.044	REGISTRO Y CONTROL	Solicitud verificación académica
00.339.164	REGISTRO Y CONTROL	Solicitud verificación de título
00.325.417	REGISTRO Y CONTROL	Solicitud verificación de título

N. RADICADO	PROCESO QUE DA RESPUESTA	SOLICITUD
00.339.218	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud presentar nuevamente pruebas de admisión para semestre A-2024
00.339.179	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud cancelación de Materia
00.339.137	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud segundo calificador
00.339.109	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud de reintegro
00.339.078	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Petición
00.339.075	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud de reintegro
00.339.065	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	PETICIÓN
00.339.064	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	PETICIÓN
00.339.063	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	PETICIÓN
00.338.930	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	SOLICITUD CAMBIO DE PROGRAMA
00.338.469	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	SOLICITUD DE PRORROGA DE PAGO
00.337.906	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud pruebas TYT
00.337.643	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud de reintegro
00.337.239	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	SOLICITUD EXONERACIÓN DE PAGO
00.337.238	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud plazo para entrega de certificado de Inglés para grado
00.337.081	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud Estudiantes en Proceso de Graduación 2023
00.336.945	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud continuidad proceso asignatura Dirección de bandas escolares de Vientos y percusión
00.336.699	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud cancelación de semestre
00.334.693	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud de cancelación de semestre y reintegro
00.334.668	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud plazo para entrega de ICFES
00.333.509	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud cupo reservado
00.332.980	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud permiso ingreso a las instalaciones
00.331.475	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud cancelación de semestre
00.330.686	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud cancelación asignatura "Proyecto de Investigación"

00.326.738	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	CANCELACION DE MATERIAS
00.326.646	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud aplazamiento de Semestre
00.326.218	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Derecho de Petición (Posible caso de Bullying)
00.326.049	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	Solicitud de reintegro
00.325.950	RECTORIA	Inconformismo por no poder ingresar a las instalaciones el fin de semana.

Cantidad de PQRSF 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 informe

Proceso	Peticiones	Peticiones	Peticiones de	Peticiones	
	entre entidades públicas	de documentos e información	Interés General y/o Particular	de Consulta	
Planeación y Direccionamiento Estratégico	0	0	1	0	1
Gestión del Mejoramiento	0	0	0	0	0
Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano	0	1	0	0	1
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	5	0	0	5
Docencia	0	0	28	0	28
Extensión y Proyección Social (Escuela de Música)	0	0	0	0	0
Investigación	0	0	0	0	0
TOTAL	0	6	29	0	35

En conclusión el proceso que mas genera respuestas a los derechos de petición ya sea de interés general o particular corresponde al proceso de Docencia.

De acuerdo a lo anterior el proceso de gestión administrativa, jurídica y de talento humano expone los tiempos de respuestas de las distintas PQRSF allegadas durante el periodo del cuarto trimestres de 2023.

Estado de las P.Q.R.S.F- Tiempo de respuesta P.Q.R.S.F.

Dependencia	PQRSF Radicado	PQRSF Recibida	Vence	Respuesta	Cerrada A tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.339.218	Petición	10/01/2024	18/01/2024		X	
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.339.179	Petición	05/01/2024				X
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.339.137	Petición	02/01/2024	18/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.339.109	Petición	29/12/2023	15/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.339.078	Petición	28/12/2023	18/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.339.075	Petición	28/12/2023	12/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.339.065	Petición	27/12/2023	18/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.339.064	Petición	27/12/2023	18/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.339.063	Petición	27/12/2023	18/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.338.930	Petición	20/12/2023	12/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.338.469	Petición	15/12/2023	07/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.337.906	Petición	12/12/2023	12/12/2023	X		
FAC.	00.337.643	Petición	11/12/2023	11/12/2023	X		

EDUCACION Y ARTES							
----------------------	--	--	--	--	--	--	--

Dependencia	PQRSF Radicado	PQRSF Recibida	Vence	Respuesta	Cerrada A tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.337.239	Petición	07/12/2023	04/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.337.238	Petición	07/12/2023	27/11/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.337.081	Petición	06/12/2023	04/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.336.945	Petición	06/12/2023	04/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.336.699	Petición	05/12/2023	04/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.334.693	Petición	29/11/2023	04/12/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.334.668	Petición	29/11/2023	27/11/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.333.509	Petición	24/11/2023	22/11/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.332.980	Petición	22/11/2023	22/11/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.331.475	Petición	15/11/2023	02/11/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.330.686	Petición	10/11/2023	02/11/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.326.738	Petición	03/11/2023	02/11/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.326.646	Petición	02/11/2023	01/11/2023	X		

Dependencia	PQRSF Radicado	PQRSF Recibida	Vence	Respuesta	Cerrada A tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.326.218	Petición	27/10/2023	27/10/2023	X		
FAC. EDUCACION Y ARTES	00.326.049	Petición	26/10/2023	16/11/2023	X		
RECTORIA	00.325.950	Queja	26/10/2023	09/10/2023	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.339.134	Petición	02/01/2024	14/12/2023	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.339.067	Petición	27/12/2023	05/12/2023	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.332.452	Petición	20/11/2023	27/10/2023	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.326.044	Petición	26/10/2023	04/10/2023	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.339.164	Petición	05/01/2024	18/12/2023	X		
SECRETARIA GENERAL	00.325.417	Petición	24/10/2023	02/10/2023	X		

De acuerdo a lo anterior, se observa que de todas las peticiones relacionadas, el tiempo de respuesta de la entidad fue efectiva y eficiente, solo en una petición se presentó la extemporaneidad, la cual representa solo el 2.85% del 100% de las peticiones allegadas durante el periodo del presente informe.

Conclusiones:

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 del cuarto trimestre de 2023, del cual se concluye las siguientes actuaciones:

1. 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.
2. La entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar las diferentes modalidades de petición que se formulan por parte de los ciudadanos. Dicha persona

conoce y lleva un estricto control en los terminos y organizacion en las peticiones, quejas o reclamos que se radiquen por los distintos usuarios de la entidad.

3. En cuanto a las modalidades de peticiones que establece la Ley 1755 de 2015, el Conservatorio del Tolima para el segundo trimestre del año 2023, tramitó en mayor representación las denominadas como peticiones de interés general o particular.
4. Este seguimiento le permite a la entidad tener la oportunidad de evidenciar en términos de eficiencia y efectividad el servicio que en la actualidad se le está presentando a la comunidad.

Recomendaciones:

1. Fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.



Proyecto: Alejandra Guzmán Mora
Asesora de Control Interno.