



**Conservatorio
del Tolima**
Institución Universitaria



**Informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del
Conservatorio del Tolima
A diciembre 31 de 2021**

Elaboró:
Asesora de Control Interno

Ibagué, enero de 2022

Informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades del Conservatorio del Tolima A diciembre 31 de 2021

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 octubre al 31 de diciembre de 2021.

El Conservatorio del Tolima presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (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 octubre al 31 de diciembre de 2021 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 Entidad; 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

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía ante el Conservatorio del Tolima, durante el período comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

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 enero 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, en el cual se consolidan las PQRSF que tramito 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. 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 último trimestre de la vigencia 2021.

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

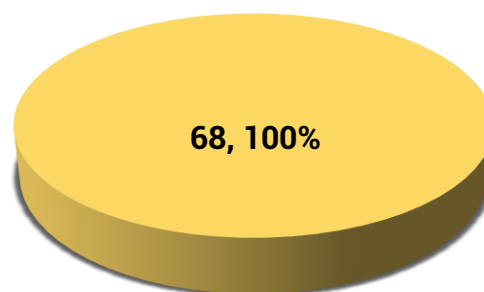
6.1. Cantidad de PQRSF por Modalidad

Durante el periodo comprendido entre el primero (01) de octubre y el treinta y uno (31) de diciembre de 2021, se tramitaron sesenta y ocho (68) PQRSF en el Conservatorio del Tolima.

Modalidades		Total	Representación %
Peticiones	Peticiones Entre Entidades Públicas (10 Días)	1	1,5%
	Peticiones de Documentos y de Información (10 Días)	6	8,8%
	Peticiones de Consulta (30 Días)	1	1,5%
	Peticiones de interés general y/o particular (15 Días)	60	88,2%
Quejas		0	0
Reclamos		0	0
Sugerencias		0	0
Felicitaciones		0	0
Total		68	100%

PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2021

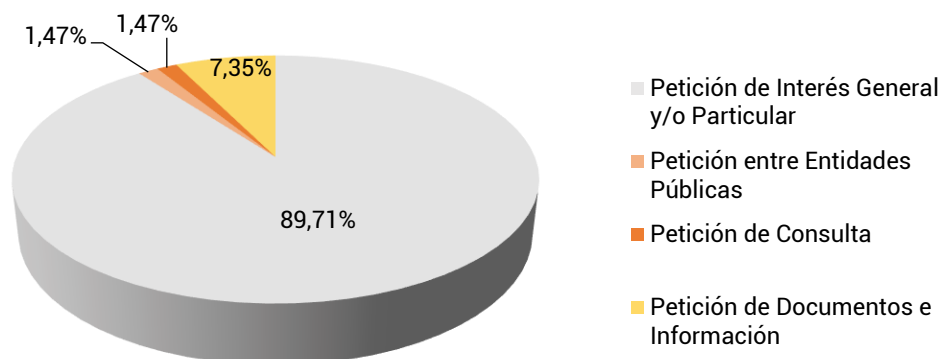
■ Peticiones ■ Quejas ■ Reclamos ■ Sugerencias ■ Felicitaciones



El Conservatorio del Tolima registró sesenta y ocho (68) peticiones las cuales fueron objeto de trámite durante el último trimestre de la vigencia 2021; se precisa que teniendo en cuenta las modalidades de petición, la Entidad no presentó en este periodo de tiempo quejas, reclamos, sugerencias ni felicitaciones.

En cuanto a las peticiones registradas estas se clasificaron como Petición entre entidades públicas (1), petición de documentos e información (5), petición de Consulta (1) y (61) como petición de interés general y/o particular.

Tipos de Petición





6.2. Cantidad de PQRSF por procesos

A continuación, se presenta el número de derechos de petición recibidos y tramitados en cada uno de los procesos del Conservatorio del Tolima en el periodo objeto de informe.

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	1	0	0	1
Gestión del Mejoramiento	0	0	0	0	0
Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano	1	1	2	0	4
Bienestar Institucional	0	1	9	0	10
Gestión de Bienes y Servicios	0	1	0	0	1
Gestión Operativa y Financiera	0	0	0	0	0
Registro y Control Académico	0	1	0	0	1
Docencia	0	0	49	1	50
Extensión y Proyección Social	0	0	1	0	1
Investigación	0	0	0	0	0
TOTAL	1	5	61	1	68

El mayor número de PQRSF que se presentan en el Conservatorio del Tolima, son tramitadas por el área de Docencia, con un porcentaje de representación sobre el total de peticiones atendidas de 73,53%, seguido de Bienestar Institucional con un 14,71% y Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano con 5,88%.

Del mismo modo, cuatro procesos presentan solo una petición en el trimestre del periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre, es decir el 1,47% y los procesos de Gestión del Mejoramiento, Investigación y Gestión Operativa y Financiera no tramitaron peticiones en el mismo periodo objeto de informe.

6.3. Verificación Cumplimiento de Términos PQRSF

Tipo de Petición	No. Peticiones / No. Peticiones con Respuesta en Términos	No. de Peticiones / No. Peticiones con Respuesta fuera del Término
Petición de Interés General y /o Particular	61 / 61	61 / 0
Petición Entre Entidades Públicas	1 / 0	1 / 1
Petición de Consulta	1/1	1/0
Petición de Documentos e Información	5/3	5/2

Como se ve reflejado en la tabla anterior, el indicador de Respuesta en Término para el Conservatorio del Tolima es de 95,5%.

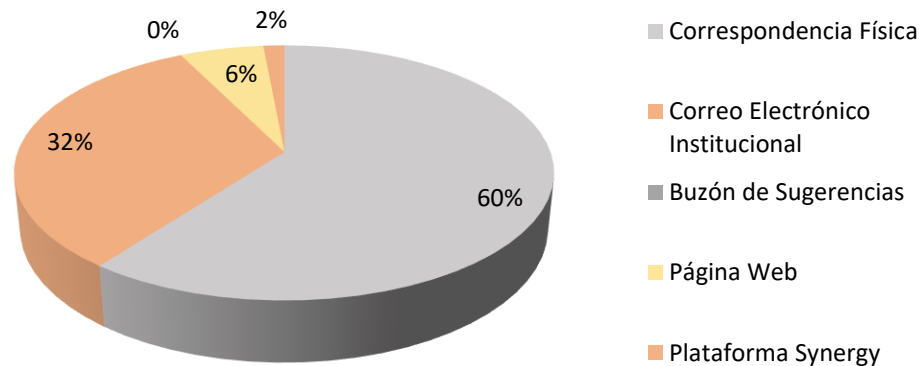
7. Medios de Recepción de las PQRSF

Entre los mecanismos de recepción para presentar PQRSF ante el Conservatorio se destaca el medio de correspondencia física con un 60% de representación sobre el total; y el correo electrónico con un 32%; en cuanto a la página Web y a la plataforma Synergy tiene una representación poco significativa.

Medios de Recepción	Total PQRSF	Representación
Correspondencia física	41	60%
Correo Electrónico Institucional	22	32%
Buzón Sugerencias	0	0%
Página Web	4	6%
Plataforma Synergy	1	2%
TOTAL	68	100%



Medios de Recepción PQRSF



8. Buzón de Sugerencias

Durante el último trimestre de la vigencia 2021 en el Conservatorio del Tolima no recibió PQRSF por conducto del buzón de sugerencias, constituyéndose éste en otro medio de recepción que pretende facilitar y fortalecer los canales de comunicación entre los ciudadanos y la Entidad.

9. Ubicación del Buzón

El Conservatorio del Tolima cuenta con un buzón de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, que se encuentra instalado en la recepción de la Sede Principal de la Entidad, de manera visible y accesible a toda la comunidad estudiantil y ciudadanía en general.

10. Conclusiones

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, la oficina de Control Interno ha realizado el seguimiento y evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Conservatorio del Tolima, para el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021, del cual se concluye las siguientes actuaciones.

1. El Conservatorio del Tolima cumple con 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.



La ciudadanía puede acceder a esta opción a través del siguiente enlace <https://conservatoriodeltolima.edu.co/index.php/pqrs/> en la pestaña Trámites, opción Buzón PQRSF, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1712, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

2. De igual manera, La Entidad en cumplimiento del Artículo 76, que refiere a que en 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; el Conservatorio del Tolima cuenta con el área de Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano que a su vez cuenta con una persona encargada de la correspondencia, la cual se encuentra ubicada en la recepción de la Sede principal del Conservatorio del Tolima.
3. Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre y 31 de diciembre de 2021, se recibió un total de sesenta y ocho (68) PQRSF, de las cuales el 95.5% fueron atendidas dentro de los términos que establece la Ley 1755 de 2015; y 4,5% no se tramitaron en el marco de los tiempos establecidos. Se precisa que todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades deben ser atendidas según la normatividad, so pena de generar procesos disciplinarios por el incumplimiento de los términos.
4. El incumplimiento de términos se está presentando en las Peticiones clasificadas como Entre Entidades Públicas y de Documentos e Información, teniendo en cuenta que estas tienen un tiempo establecido de respuesta de diez (10) días hábiles.
5. La información cargada en Synergy y el reporte que genera la misma en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades no es completa, lo cual no garantiza la veracidad de la información, ni permite verificar y consultar la misma.
6. De acuerdo a la información expuesta en el presente informe, el medio de recepción más utilizado por la comunidad estudiantil y la ciudadanía en general durante el último trimestre del año 2021, fue la correspondencia física que se recibe directamente en la recepción del Conservatorio del Tolima. El uso de las herramientas tecnológicas y el buzón de sugerencias como medios de recepción de PQRSF no obtuvieron los resultados esperados.



7. En cuanto a las modalidades de peticiones que establece la Ley 1755 de 2015, el Conservatorio del Tolima para el cuarto trimestre de la vigencia 2021, tramito en mayor representación las denominadas como peticiones de interés general o particular con un 88,2%, que corresponde a 60 peticiones.
8. El proceso la Entidad con mayor número de peticiones radicadas y tramitadas durante el periodo objeto de informe corresponde al Proceso de Docencia, con un total de 50 peticiones que representan un 73,53% del total de las peticiones que le ingresaron al Conservatorio del Tolima.

11. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que la ciudadanía interpone ante el Conservatorio del Tolima, para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de las Dependencias, así como también, por el Proceso de Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano:

El conservatorio del Tolima debe incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, actividades y/o acciones encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano en relación con el cumplimiento de términos y la medición de satisfacción.

En cuanto a la Plataforma Synergy, se sugiere realizar mesa de trabajo con la persona encargada de la radicación de la correspondencia y el operador de la plataforma, con la finalidad de establecer las modalidades de petición fijadas en la Ley 1755 de 2015, generar automatización en el control de términos y fijar los parámetros de los reportes que genera la plataforma.

Se debe continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro y radicación de las peticiones, mediante capacitaciones que permitan tener claridad en la clasificación y las modalidades de petición que establece la Ley 1755 de 2015 y los términos de la misma; para una correcta radicación y cumplimiento de los tiempos que fija la normatividad. De igual manera, se debe realizar este ejercicio con las demás personas encargadas de dar trámite a las diferentes solicitudes que se formulan por parte de la ciudadanía con el fin de tener un control eficaz de los términos.



De igual manera, se debe tener en cuenta que para realizar una identificación correcta de los peticionarios que radican y formulan sus PQRSF ante la Entidad, se debe contar con un Informe de Caracterización de usuarios. Para ello debe aplicarse una encuesta que permita no solo medir el nivel de satisfacción de los usuarios sino también lograr una caracterización de los mismos.

El área de comunicaciones debe fortalecer el proceso de divulgación de los medios de recepción de las PQRSF, teniendo en cuenta que los avances tecnológicos tienen como finalidad mejorar y facilitar la comunicación de la ciudadanía con las entidades. Se deben generar espacios que promuevan el uso de la Página Web y del correo institucional como medio de comunicación y recepción para que la ciudadanía formule sus diferentes peticiones.

Por último, se recomienda actualizar el procedimiento de PQRS teniendo en cuenta que el Plan anticorrupción y de atención ciudadano promueve en su componente cinco de Transparencia y Acceso a la información, dentro de los lineamientos de transparencia pasiva actualizar los procesos y procedimientos acorde a la funcionabilidad de la Entidad y la normatividad vigente.

YURANI ALEXANDRA GARCÍA ÁLVAREZ
Asesora de Control Interno