



**Conservatorio
del Tolima**
Institución Universitaria



**Informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del
Conservatorio del Tolima
A junio 30 de 2022**

Elaboró:
Asesora de Control Interno

Ibagué, Julio de 2022

Informe de seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Conservatorio del Tolima A junio 30 de 2022

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 abril al 31 de junio de 2022.

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 de 2022 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 abril al 31 de junio de 2022.

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, en el 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. Resultados de la Evaluación y Seguimiento

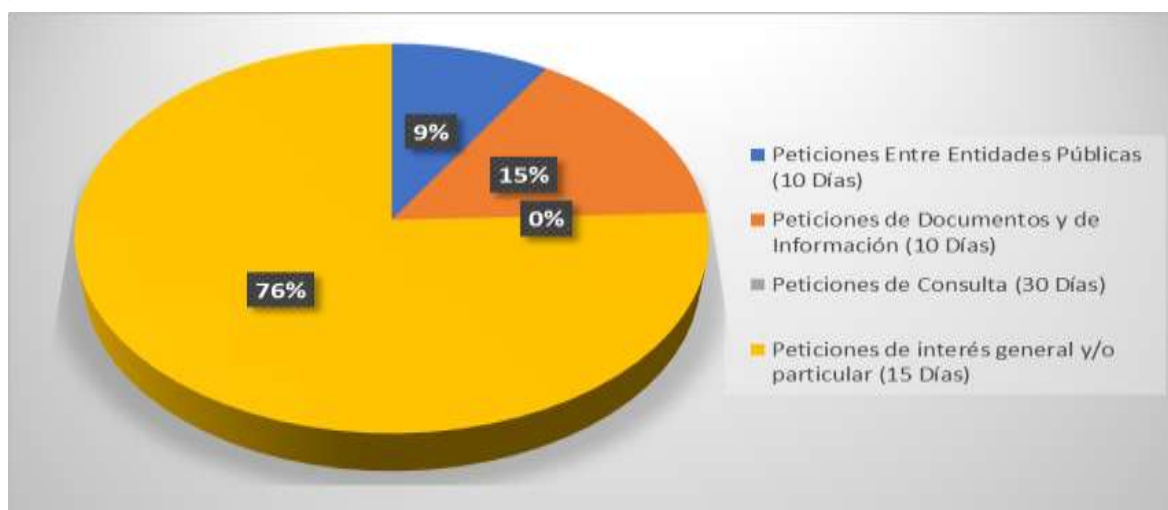
Los resultados del seguimiento y evaluación al trámite de las PQRSF en el presente informe detallan el No. de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que tramitó el Conservatorio del Tolima en el segundo trimestre de la vigencia 2022.

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 abril y el treinta (30) de junio de 2022, se tramitaron cuarenta y cinco (45) PQRSF en el Conservatorio del Tolima.

Modalidades		Total	Representación %
Peticiones	Peticiones Entre Entidades Públicas (10 Días)	4	9%
	Peticiones de Documentos y de Información (10 Días)	7	16%
	Peticiones de Consulta (30 Días)	0	0%
	Peticiones de interés general y/o particular (15 Días)	34	76%
Quejas		0	0
Reclamos		0	0
Sugerencias		0	0
Felicitaciones		0	0
Total		45	100%



El Conservatorio del Tolima registró cuarenta y cinco (45) peticiones las cuales fueron objeto de trámite durante el segundo trimestre de la vigencia 2022; 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 (4), petición de documentos e información (7), petición de Consulta (0) y como petición de interés general y/o particular (34)..

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	0	1	0	1
Gestión del Mejoramiento	0	0	0	0	0
Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano	3	1	1	0	5
Bienestar Institucional	0	0	2	0	2
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	5
Docencia	1	0	27	0	28
Extensión y Proyección Social (Escuela de Música)	0	1	3	0	4
Investigación	0	0	0	0	0
TOTAL	4	7	34	0	45



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 62%, seguido de Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano con un 11%, y Registro y Control Académico con 11%.

Del mismo modo, de 10 procesos que tiene el Conservatorio del Tolima, en el segundo trimestre de la vigencia 2022, 4 procesos (40%) no recibió, ni tramitó peticiones en relación con las áreas que manejan.

6.3. Verificación Cumplimiento de Términos PQRSF

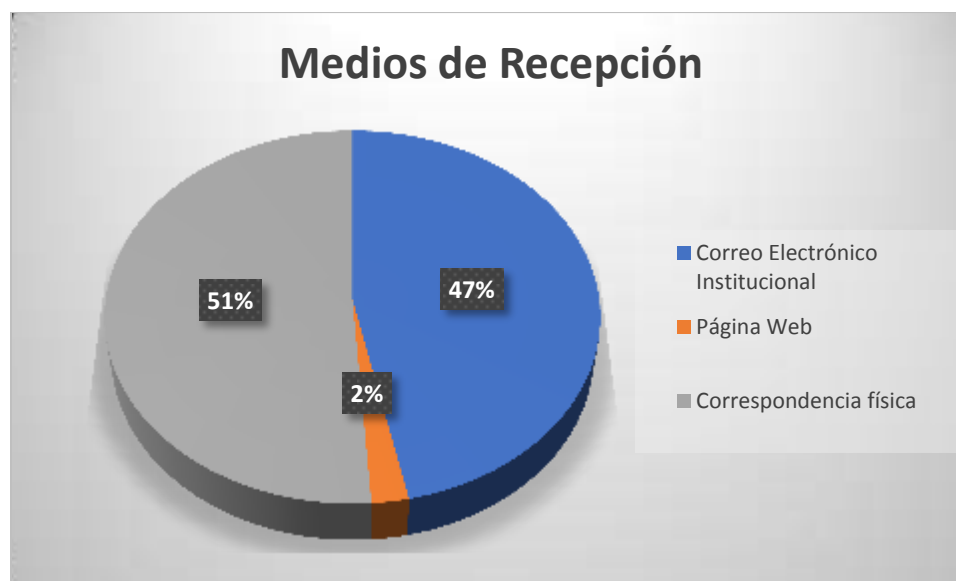
Tipo de Petición	No. Peticiónes / No. Peticiónes con Respuesta en Términos	No. de Peticiónes / No. Peticiónes con Respuesta fuera del Término	No. de Peticiónes / No. Peticiónes en Trámite
Peticiones Entre Entidades Públicas (10Días)	4/4	4/0	4/0
Peticiones de Documentos y de Información (10 Días)	7/7	7/0	7/0
Peticiones de Consulta (30 Días)	0/0	0/0	0/0
Peticiones de interés general y/o particular (15 Días)	34/25	34/3	34/6

Como se ve reflejado en la tabla anterior, el indicador de Respuesta en Término para el Conservatorio del Tolima es de 80%.

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 51% de representación sobre el total; la correspondencia por Correo Electrónico Institucional con un 47%; y la Página Web con un 2%. Para este periodo objeto de seguimiento no se presentaron PQRSF mediante Buzón Sugerencias y Plataforma Synergy.

Medios de Recepción	Total PQRSF	Representación
Buzón Sugerencias	0	0%
Correo Electrónico Institucional	21	47%
Página Web	1	2%
Plataforma Synergy	0	0%
Correspondencia física	23	51%
Total	45	100%



Comparando el número de peticiones que ingresaron a la Institución en el Segundo trimestre de 2022 en comparación con primer trimestre de la vigencia 2022, disminuyeron un 51% (45 peticiones 2º trimestre Vs 91 peticiones 1er trimestre) y a diferencia al primer trimestre de 2022 donde el medio donde se recibió mayor cantidad de peticiones que fue Correo Electrónico Institucional, en el segundo trimestre lo fue Correspondencia física con 23 peticiones, seguido de Correo Electrónico Institucional con 21 peticiones.

8. Buzón de Sugerencias

El Conservatorio del Tolima cuenta con un buzón de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Felicidades, 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.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2022 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.

Así mismo, se puede evidenciar que, al igual que en el primer trimestre de 2022, no se hizo uso de este canal de comunicación por parte de los usuarios y/o ciudadanos.

9. 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 comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de la vigencia 2022, 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. Así mismo, se da aplicación a lo relacionado 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.
2. Para el periodo comprendido entre el 01 de abril y 30 de junio de 2022, se recibió un total de cuarenta y cinco (45) PQRSF, de las cuales el 80% fueron atendidas dentro de los

términos que establece la Ley 1755 de 2015 (34), 7% no se tramitaron en el marco de los tiempos establecidos (3) y el 13% se encuentran en trámite (6). Se precisa que todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones deben ser atendidas según la normatividad, so pena de generar procesos disciplinarios por el incumplimiento de los términos.

3. Para el periodo objeto de informe, aumentó el porcentaje de peticiones con respuesta fuera de los términos (7%) comparado con el primer trimestre de 2022 (4,4%), por cuanto de tres peticiones que se respondieron fuera de los términos, en dos se presentó en razón a que la respuesta dependía del Consejo de Facultad quien tuvo sesión ordinaria después de la fecha de vencimiento y una se presentó por demoras en el proceso de elaboración del Carnet.
4. De las 45 peticiones recibidas en el segundo trimestre de 2022, la distribución por dependencia fue: Rectoría 1, Secretaria General 5, Bienestar Institucional 2, Coordinación Servicios de Apoyo 0, Facultad de Educación y Artes 28, Registro y Control Académico 5 y Escuela de Música 4. Siendo la Facultad de Educación y Artes quien tuvo más cantidad de peticiones a cargo para tramitar.
5. 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 segundo trimestre de la vigencia 2022 fue la correspondencia física.
6. En relación al tipo de usuario que interpuso más número de peticiones fueron los estudiantes (29 de 45), seguido de particulares (12 de 45) y padres de familia (4 de 45).
7. En cuanto a las modalidades de peticiones que establece la Ley 1755 de 2015, el Conservatorio del Tolima para el segundo trimestre del año 2020, tramitó en mayor representación las denominadas como peticiones de interés general o particular.
8. De las 45 peticiones recibidas en el segundo trimestre de 2022, la distribución por dependencia fue: Rectoría 1, Secretaria General 5, Bienestar Institucional 2, Coordinación Servicios de Apoyo 0, Facultad de Educación y Artes 28, Registro y Control Académico 5 y Escuela de Música 4. Siendo la Facultad de Educación y Artes quien tuvo más cantidad de peticiones a cargo para tramitar.

10. 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 se tomen en consideración 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, 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.

Se reitera sugerencia de continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro y radicación de las peticiones, mediante actividades formativas en temas de Ley 1755 de 2015, Participación Ciudadana y demás que se consideren relevantes para el ejercicio. Así mismo, se debe realizar esta actividad 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.

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.

Desde el área de comunicaciones se deben generar espacios que promuevan el uso del Buzón Sugerencias y Plataforma Synergy, de igual manera el uso de los demás medios de recepción de las PQRSF.

Se recomienda en los casos donde a la fecha de vencimiento no se tenga respuesta de fondo, informar al peticionario sobre esta situación antes de dicha fecha para no incurrir en incumplimientos de ley, indicando fecha tentativa de respuesta definitiva.

Se reitera la recomendación de 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.



JOSE LIDERMAN GIL RODRÍGUEZ
Asesor de Control Interno