



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

**Oficina Asesora de Control Interno  
SEMESTRE I – 2024  
A junio 30 de 2024**

**Ibagué Tolima**

## 1. INTRODUCCIÓN

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 Semestre I de 2024.

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 ya 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 semestre I de 2024 a través de los siguiente canales: buzón para la recepción de las PQRSF 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](mailto: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. Para la elaboración del presente informe se toma como insumo la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano quien es la encargada de verificar 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 Atención al Ciudadano, en el cual se consolidan las PQRSF que tramitó el Conservatorio del Tolima en este 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 presente periodo.

El seguimiento y evaluación realizada por el Asesor de Control Interno, se consolida en los siguientes resultados de acuerdo con la información remitida por el área correspondiente.

#### 4.1 PQRSF Recibidas por Modalidad:

Durante el primer semestre de la vigencia 2024 se recibieron ciento treinta y cuatro (134) PQRSF en el conservatorio del Tolima como se señala a continuación:

PQRSF SEMESTRE I-2024	N. PETICIONES RECIBIDAS	N. TOTAL	PETICIONES EN TRAMITE	N. TRASLADOS POR COMPETENCIA	NEGADO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Peticiones	123	123	15	0	0	8 días
Quejas	10	10	0	0	0	
Reclamos	0	0	0	0	0	
sugerencias	1	1	0	0	0	
Felicitaciones	0	0	0	0	0	
Total	134	134	0	0	0	

#### 4.2 PQRSF por Dependencias:

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

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIAS	N. TOTAL PQRSF RECIBIDAS	RESPUESTA EN TÉRMINOS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS/ O SIN RESPUESTA
Rectoría	4	0	0	4	4	0
Secretaría General	6	1	0	7	7	0
SST	0	0	0	0	0	0
Bienestar Institucional	4	1	0	5	5	0
Coordinación Servicios de Apoyo	1	0	0	1	1	0
Registro y Control Académico	14	0	0	14	14	0
Facultad de Educación y Artes	92	8	0	100	85	15
Almacén	0	0	0	0	0	0
Escuela de Música	1	1	1	3	3	0
<b>TOTAL</b>	122	11	1	134	119	15

Las siguientes dependencias registran en el aplicativo SYNERGY 15 peticiones sin respuesta y/o con respuesta fuera de los términos legales, lo que equivale al 11% de incumplimiento de los términos al responder las peticiones, es necesario llevar un control sobre las peticiones allegadas a la Institución con el fin de dar respuesta oportuna a ellas en aras de cumplir los términos establecidos en la normatividad vigente aplicable. Así mismo actualizar la plataforma de SYNERGY registrando la respuesta dada al peticionario.

DEPENDENCIA	N. PETICIONES CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS/ O SIN RESPUESTA	% INCUMPLIMIENTO A CORTE DEL 30 DE JUNIO DE 2024
Facultad de Educación y Artes	15	11%

#### 5. CONCLUSIONES

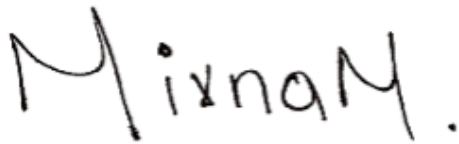
Teniendo en cuenta lo mencionado en el presente informe, la oficina de Control Interno ha realizado el seguimiento y evaluación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Conservatorio del Tolima, para el primer semestre de la vigencia 2024, del cual se concluye las siguientes actuaciones:

- 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 permita a los ciudadanos radicar sus PQRSF.
- La entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir y distribuir a las diferentes dependencias las peticiones allegadas de los ciudadanos. Dicha persona conoce y lleva un estricto control en los términos y organización en las peticiones, quejas o reclamos que se radiquen por los distintos usuarios de la entidad.

- c. 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.
- d. A ninguna petición se le negó el acceso a la información y el tiempo promedio de respuesta fue de 8 días.

## 6. RECOMENDACIONES

- e. Diseñar y/o 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.
- f. En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que la respuesta de las PQRSF cumpla con los indicadores en el sentido de brindar respuestas oportunas y en términos legales.
- g. Continuar afianzando los canales de comunicación apropiados (físicos y digitales) para la atención de PQRSF.



Proyectó: **Mirna Magally Rincón Ruíz**  
Asesora de Control Interno.