



SG-CER568000

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
TERCER TRIMESTRE 2024
GESTIÓN ADMINISTRATIVA JURÍDICA Y DEL TALENTO HUMANO

VIGILADO MINEDUCACION

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresaron a la Institución durante el tercer trimestre de 2024, a través de los siguientes canales de comunicación:

Página web: Link Contacto/ Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Presencial: Calle 9 1-18 Sede Tradicional

Correspondencia

Línea telefónica: (57) (8) 2 618526

Correo Institucional: infopqrs@conservatoriodeltolima.edu.co

Buzones de Sugerencias: Ubicado en la sede tradicional.

OBJETIVOS

- Dar cumplimiento a uno de los roles y responsabilidades de atención al usuario, como es el seguimiento a las P.Q.R.S.F.
- Evaluar el cumplimiento del procedimiento de P.Q.R.S.F., que aplica la Institución.
- Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuesta.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las P.Q.R.S.F.

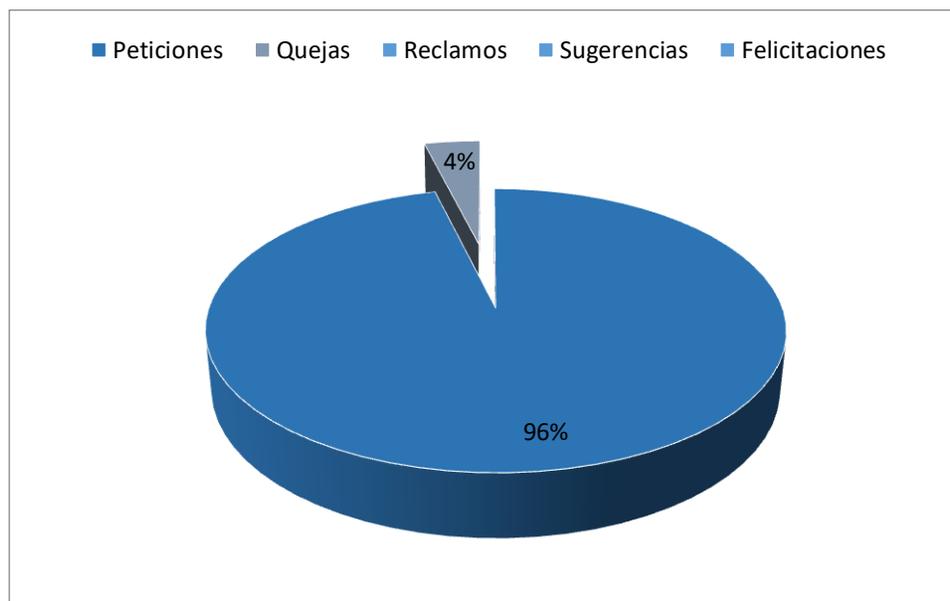
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el tercer trimestre de 2024 por los diferentes canales de comunicación 50 peticiones, y 2 Quejas

Cuadro: 1 Consolidado de P.Q.R.S.F.

P.Q.R.S.F. RECIBIDAS	Total
Peticiones	50
Quejas	2
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Total	52

Gráfica: No.1 Consolidado de P.Q.R.S.F



P.Q.R.S.F. por dependencia

Como se evidencia en el tercer trimestre de 2024 se radicaron P.Q.R.S.F distribuidas de la siguiente manera:

Peticiones: Rectoría 3, Secretaría General 7, Bienestar 1, Coordinación servicios de apoyo 2, Registro y control académico 11, Facultad de artes, ciencias y educación 26

Quejas: Facultad de Artes, ciencias y educación 1 y Rectoría 1.

Cuadro No. 2 P.Q.R.S.F. por dependencia

Dependencia	No de PQRSF	Petición	Queja	Sugerencia
Rectoría	4	3	1	0
Secretaria General	7	7	0	0
SST	0	0	0	0
Bienestar Institucional	1	1	0	0
Coordinación Servicios de Apoyo	2	2	0	0
Registro y Control Académico	11	11	0	0
Facultad de Educación y Artes	27	26	1	0
Almacén	0	0	0	0
Escuela de Música	0	0	0	0

Gráfica: No.2 P.Q.R.S.F. por de pendencia



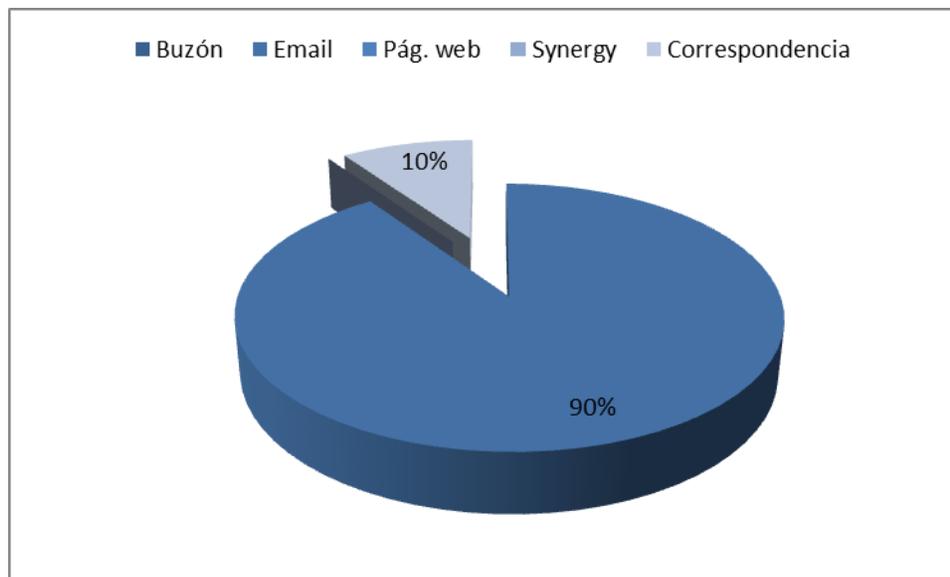
Medio de recepción de P.Q.R.S.F.

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados por los usuarios para presentar P.Q.R.S.F., como se evidencia el más utilizado por los usuarios para este tercer trimestre del año fue el correo electrónico.

Cuadro No. 3 Medio de Recepción P.Q.R.S.F.

Canales de comunicación P.Q.R.S.F.	Buzón	Email	Pág. web	Synergy	Correspondencia	Total
	0	47	0	0	5	52

Grafica No. 3 Medio de recepción



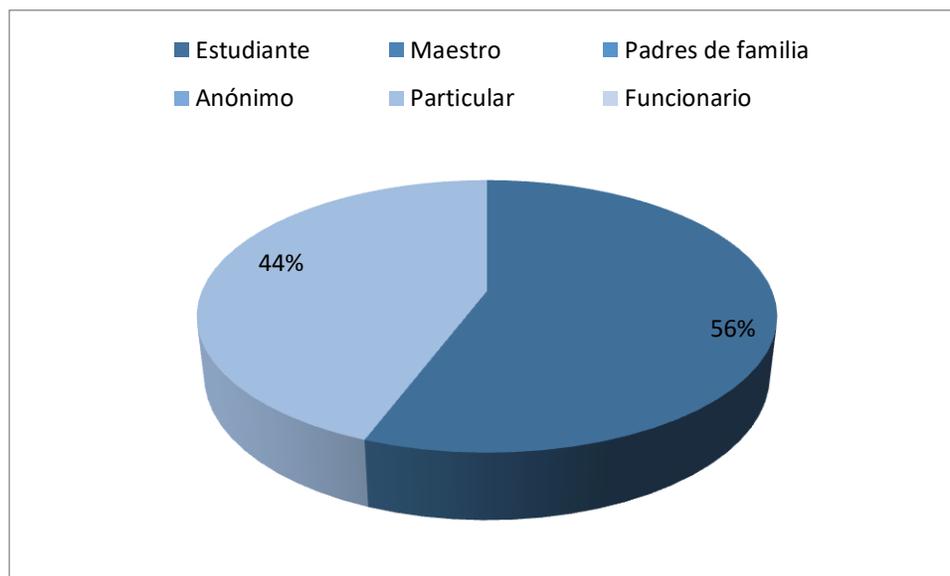
P.Q.R.S.F. por tipo de usuario

Clasificación P.Q.R.S.F. por tipo de usuario,

Cuadro No. 4 cantidad de P.Q.R.S.F. por tipo de usuarios

Tipo de usuario	Total
Estudiante	29
Maestro	0
Padres de familia	0
Anónimo	0
Particular	23
Funcionario	0
Total	52

Grafica No. 4 cantidad de P.Q.R.S.F. por tipo de usuarios



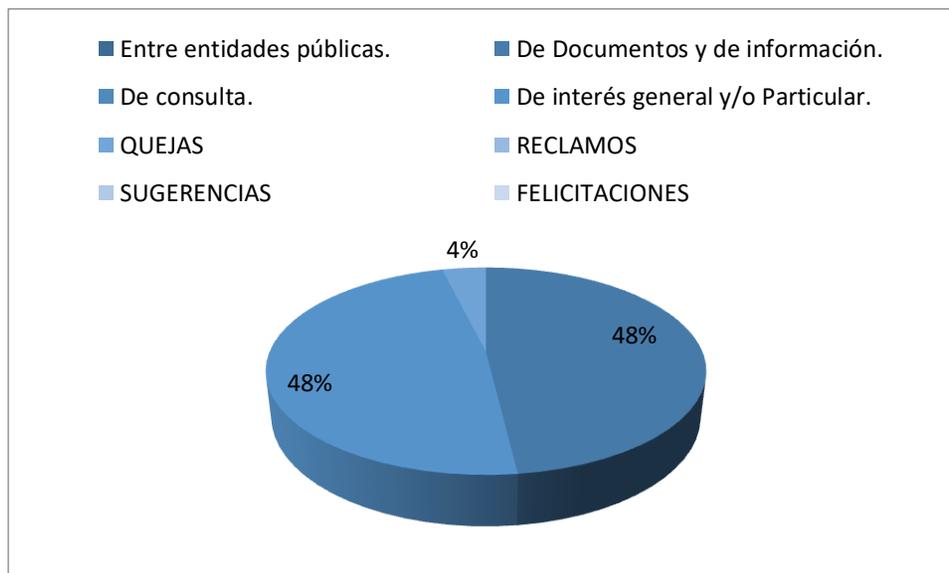
Cantidad de P.Q.R.S.F por Modalidad

Cuadro No. 5 Cantidad de P.Q.R.S. por Modalidad

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Septiembre de 2024, se tramitaron 52 PQRSF en el Conservatorio del Tolima.

MODALIDADES	TOTAL
PETICIONES	
Entre entidades públicas.	0
De Documentos y de información.	27
De consulta.	0
De interés general y/o Particular.	23
QUEJAS	2
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	0
TOTAL	52

Grafica No. 5 Cantidad de P.Q.R.S. por Modalidad



Peticiones de Documentos y de Información

Cuadro No. 6 Peticiones de Documentos y de Información

N. RADICADO	FECHA DE RADICADO	SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)	NEGADO ACCESO A INFORMACIÓN (MARCA X)
00.387.654	18-09-2024	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD Información	EN TRAMITE	N/A		
00.383.835	11-09-2024	Solicitud copia contrato y sus anexos N.025 de 2014	25-09-2024	N/A	10	N/A
00.385.654	18-09-2024	VERIFICACION ACADEMICA - SOLICITUD INFORMACION	01-10-2024	N/A	10	
00.382.975	09-09-2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	19-09-2024	N/A	8	N/A
00.381.388	03-09-2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EN TRAMITE	N/A		
00.379.841	29-08-2024	Solicitud Información - Verificación de Títulos	10-09-2024	N/A	9	N/A
00.379.507	29-08-2024	Acción Preventiva y Control de Gestión – Conservatorio de Música del Tolima	11-09-2024	N/A	9	N/A
00.379.246	28-08-2024	Solicitud de Información Auto de Pruebas No. 035 Proceso No. 112-030-2023 proceso adelantado ante el Conservatorio del Tolima	10-09-2024	N/A	9	N/A
00.378.714	27-08-2024	Derecho de Petición respecto a infraestructuras para la investigación / Divulgación del Patrimonio Cultural presentes en la Institución de Educación Superior	10-09-2024	N/A	10	N/A
00.378.700	27-08-2024	CONSERVATORIO DEL TOLIMA. INFORMACIÓN DERECHO DE PETICIÓN- SOLICITUD INFORMACIÓN	10-09-2024	N/A	10	N/A
00.378.587	26-08-2024	SOLICITUD INFORMACIÓN	04-09-2024	N/A	7	N/A
00.378.166	23-08-2024	SOLICITUD VERIFICACION DE TITULO INFORMACIÓN	04-09-2024	N/A	7	N/A
00.375.371	05-08-2024	PRONUNCIAMIENTO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN 31 DE JULIO DE 2024. Y PETICIÓN	21-08-2024	N/A	10	X
00.375.367	05-08-2024	SOLICITUD VERIFICACION DE TITULO INFORMACIÓN	14-08-2024	N/A	6	N/A
00.375.327	01-08-2024	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	05-08-2024	N/A	2	N/A

00.375.312	31-07-2024	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE TÍTULO INFORMACIÓN	14-08-2024	N/A	10	N/A
00.375.281	29-07-2024	Solicitud información Alimentarte	31-07-2024	N/A	2	N/A
00.375.280	29-07-2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	06-08-2024	N/A	6	N/A
00.375.259	26-07-2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15-08-2024	N/A	13	N/A
00.375.211	24-07-2024	SOLCITUD VERIFICACIÓN DE TÍTULO INFORMACIÓN	31-07-2024	N/A	5	N/A
00.375.172	22-07-2024	SOLLICITUD VALIDACION TITULO INFORMACIÓN	31-07-2024	N/A	7	N/A
00.375.117	17-07-2024	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD INFORMACIÓN	31-07-2024	N/A	10	X
00.375.058	12-07-2024	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE TÍTULOS - SOLIC INFORMACIÓN	12-07-2024	N/A	1	N/A
00.374.968	10-07-2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN – DOCUMENTOS	23-07-2024	N/A	9	N/A
00.374.914	09-07-2024	PETICIÓN INFORMACIÓN	30/07/2024	N/A	15	N/A
00.374.396	02-07-2024	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15/07/2024	N/A	9	N/A
00.374.391	02-07-2024	SOLICITUD VALIDACIÓN DE TÍTULO INFORMACIÓN	02/07/2024	N/A	1	N/A

De las 27 solicitudes de información recibidas en el tercer trimestre del año 2 se encuentran en trámite, en 2 de ellas se negó acceso a la información, y en ninguna se presentó traslado a otras entidades.

Peticiones de Interés General y/o Particular

Cuadro No. 7 Peticiones de Interés General y/o Particular

N. RADICADO	PROCESO QUE DA RESPUESTA	SOLICITUD
00.386.544	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	RENUNCIA MATRICULA
00.384.460	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD AUTORIZACION ADICCION CARGA ACAD EMICA
00.382.920	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Solicitud Grado
00.380.309	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Cancelación de una materia
00.380.307	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD APLAZAMIENTO DE SEMESTRE
00.377.614	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD PERMISO ACADÉMICO
00.377.484	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Solicitud examen de Clasificación
00.377.060	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD PERMISO
00.376.987	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD AUTORIZACIÓN PAGO INSCRIPCIÓN
00.376.850	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SINFÓNICA CLASICA
00.375.359	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD RESERVA DE CUPO
00.375.331	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD CAMBIO DE DOCENTE
00.375.272	FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	PETICIÓN ELECTIVA
00.375.238	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD DE REINGRESO

00.375.206	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Solicitud habilitación tres materias para mi proceso de graduación
00.375.188	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Solicitud aplazamiento de Semestre
00.375.143	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD CANCELACION MATERIA INTERSEMESTRAL
00.375.122	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD DE REINTEGRO
00.375.119	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Solicitud para transferencia interna de licenciatura en música a maestro en música
00.375.114	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD REINGRESO
00.374.564	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Solicitud aplazamiento de Semestre
00.374.409	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Solicitud de reintegro
00.375.093	BIENESTAR	SOLICITUD CAMBIO DE ESTRATO

Quejas

Cuadro No.8 Quejas

N. RADICADO	PROCESO QUE DA RESPUESTA	SOLICITUD
00.382.876	RECTORÍA	Solicitud Respuesta PQRS SOLICITUD REVISIÓN DE MI CASO PARA GRADO
00.376.847	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Queja por negligencia en la gestión de recursos del laboratorio MIDI- Tecnología en Audio y Producción musical.

Cantidad de PQRSF por procesos

Cuadro No. 8 Cantidad de P.Q.R. por Proceso

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 entre entidades públicas	Peticiones de documentos e información	Peticiones de Interés General y/o Particular	Peticiones de Consulta
Planeación y Direccionamiento Estratégico	0	3	1	0
Gestión del Mejoramiento	0	0	0	0
Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano	0	7	0	0
Bienestar Institucional	0	1	0	0
Gestión de Bienes y Servicios	0	0	0	0
Gestión Operativa y Financiera	0	2	0	0
Registro y Control Académico	0	11	0	0
Docencia	0	4	22	0
Extensión y Proyección Social (Escuela de Música)	0	0	0	0
Investigación	0	0	0	0
TOTAL	0	27	23	0

Estado de las P.Q.R.S.F

Cuadro No. 9 eficacia en el tiempo de respuesta P.Q.R.S.F.

Dependencia	PQRSF Radicado	PQRSF Recibida	Vence	Respuesta	Cerrada A tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.386.544	Petición	11-10-2024				X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.384.460	Petición	03-10-2024				X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.382.920	Petición	30-09-2024	30-09-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.380.309	Petición	20-09-2024	20-09-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.380.307	Petición	20-09-2024	20-09-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.378.587	Petición	09-09-2024	04-09-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.377.614	Petición	11-09-2024				X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.377.484	Petición	11-09-2024				X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.377.060	Petición	09-09-2024	02-10-2024		X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.376.987	Petición	09-09-2024	16-08-2024	X		

VIGILADO MINECUCACION

Dependencia	PQRSF Radicado	PQRSF Recibida	Vence	Respuesta	Cerrada A tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.376.850	Petición	06-09-2024	02-10-2024		X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.376.847	Queja	06-09-2024	06-09-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.359	Petición	28-08-2024	26-08-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.331	Petición	26-08-2024	16-08-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.272	Petición	21-08-2024	21-08-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.259	Petición	09-08-2024	15-08-2024		X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.238	Petición	20-08-2024	26-07-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.206	Petición	15-08-2024	16-08-2024		X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.188	Petición	14-08-2024	06-08-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.143	Petición	09-08-2024	02-10-2024		X	

VIGILADO MINECACION

Dependencia	PQRSF Radicado	PQRSF Recibida	Vence	Respuesta	Cerrada A tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.122	Queja	09-08-2024	18-07-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.119	Petición	08-08-2024	08-08-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.375.114	Petición	08-08-2024	18-07-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.374.968	Petición	24-07-2024	23-07-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.374.914	Petición	30-07-2024	30-07-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.374.564	Petición	29-07-2024	29-07-2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.374.409	Petición	23-07-2024	18-07-2024	X		
BIENESTAR	00.375.093	Petición	06-08-2024	07-08-2024		X	
COORDINACIÓN SERVICIOS DE APOYO	00.382.975	Petición	16-09-2024	12-09-2024	X		
COORDINACIÓN SERVICIO DE APOYO	00.379.246	Petición	11-09-2024	10-09-2024	X		

VIGILADO MINECUCACION

Dependencia	PQRSF Radicado	PQRSF Recibida	Vence	Respuesta	Cerrada A tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
RECTORÍA	00.382.876	Queja	30-09-2024	30-09-2024	X		
RECTORÍA	00.378.714	Petición	10-09-2024	10-09-2024	X		
RECTORÍA	00.375.371	Petición	21-08-2024	21-08-2024	X		
RECTORÍA	00.375.117	Petición	31-07-2024	31-07-2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.387.654	Petición	09-10-2024				X
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.385.654	Petición	02-10-2024	01-10-2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.381.388	Petición	17-09-2024	02-10-2024		X	
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.379.841	Petición	12-09-2024	09-09-2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.378.166	Petición	06-09-2024	03-09-2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.375.367	Petición	21-08-2024	14-08-2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.375.312	Petición	15-08-2024	14-08-2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.375.211	Petición	08-08-2024	31-07-2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.375.172	Petición	05-08-2024	31-07-2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.375.058	Petición	26-07-2024	12-07-2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	00.374.391	Petición	23-07-2024	02-07-2024	X		

Dependencia	PQRSF Radicado	PQRSF Recibida	Vence	Respuesta	Cerrada A tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
SECRETARIA GENERAL	00.383.835	Petición	25-09-2024	25-09-2024	X		
SECRETARIA GENERAL	00.379.507	Petición	12-09-2024	11-09-2024	X		
SECRETARIA GENERAL	00.378.700	Petición	10-09-2024	10-09-2024	X		
SECRETARIA GENERAL	00.375.327	Petición	16-08-2024	05-08-2024	X		
SECRETARIA GENERAL	00.375.281	Petición	05-08-2024	29-07-2024	X		
SECRETARIA GENERAL	00.375.280	Petición	05-08-2024	01-08-2024	X		
SECRETARIA GENERAL	00.374.396	Petición	16-07-2024	15-07-2024	X		

Observaciones

Para el tercer trimestre del año 2024 se recibieron en total 52 PQRS, a la fecha 5 se encuentran en trámite, 2 de ellas presentan vencimiento, 7 Fueron contestadas con retraso y 40 fueron cerradas a tiempo.

De las 7 contestadas con retrasa 1 registro académico, 1 Bienestar Universitario y 5 Facultad.

A continuación se relacionan las PQRS que se encuentran en trámite a la fecha:

00.377.484 Vencimiento 11-09-2024

00.377.614 Vencimiento 11-09-2024

00.384.460 Vencimiento 03-10-2024. Dieron respuesta Inicial es día 03-10-2024.

00.386.544 Vencimiento 11-10-2024

00.387.654 Vencimiento 09-10-2024

Cuatro de ellas corresponden a Facultad y una a registro académico.

Seguimiento PQRS en trámite Segundo trimestre 2024

00.372.954 Vencimiento el día 27 de Junio. Se da respuesta de fondo el día 25 de Julio.

00.372.536 Vencimiento el día 19 de Junio. Se da respuesta el 6 de Junio.

00.372.454 Vencimiento el día 26 de Junio. Se da respuesta de fondo el 5 de Agosto.

00.371.647 Vencimiento el día 24 de Junio. Respuesta enviada el 3 de Octubre.

00.371.000 Vencimiento el día 20 de Junio. Respuesta dada el 28 de Mayo.

00.370.611 Vencimiento el día 19 de Junio. Se da respuesta el 30 de Mayo.

00.369.636 Vencimiento el día 17 de Junio. Se da respuesta inicial el 29 de Julio.
Respuesta de fondo 30 de Septiembre.

00.373.643 Vencimiento el día 02 de Julio. Se da trámite el día 8 de Agosto.

00.374.194 Vencimiento el día 09 de Julio. Se da respuesta el día 5 de Agosto.

00.374.015 Vencimiento el día 25 de Junio. Se da respuesta el día 6 de Agosto.

00.373.399 Vencimiento el día 21 de Junio. Respuesta dada el 4 de Septiembre.

00.373.347 Vencimiento el día 28 de Junio. Respuesta enviada el día 26 de Septiembre.

00.373.242 Vencimiento el día 28 de Junio. A la fecha de elaboración del Informe no se ha dado respuesta.

00.372.667 Vencimiento el día 26 de Junio. A la fecha de elaboración del informe no se ha dado respuesta

En total del Segundo trimestre continúan sin respuesta 2 PQRS, a la fecha de elaboración del informe, que corresponde a la Facultad de Artes, ciencias y educación. Se ha realizado continua gestión solicitando el cierre, mediante correos electrónicos y oficio enviado por la secretaría general. Se informó al área de control interno y desde allí también se realizó gestión para el cierre de estas peticiones.

07 de Octubre de 2024
Johanna Bedoya
Atención al usuario