



SG-CER568000

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
CUARTO 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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2024 por los diferentes canales de comunicación 35 peticiones, 3 Quejas y 0 sugerencia.

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

TOTAL	
Peticiones	35
Quejas	3
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
TOTAL	38

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



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

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

Peticiones: Bienestar 3, coordinación servicios de apoyo 1, Escuela de música 0, Facultad de Artes, ciencias y educación 17, Rectoría 0, Registro y Control Académico 13, Secretaría general 3.

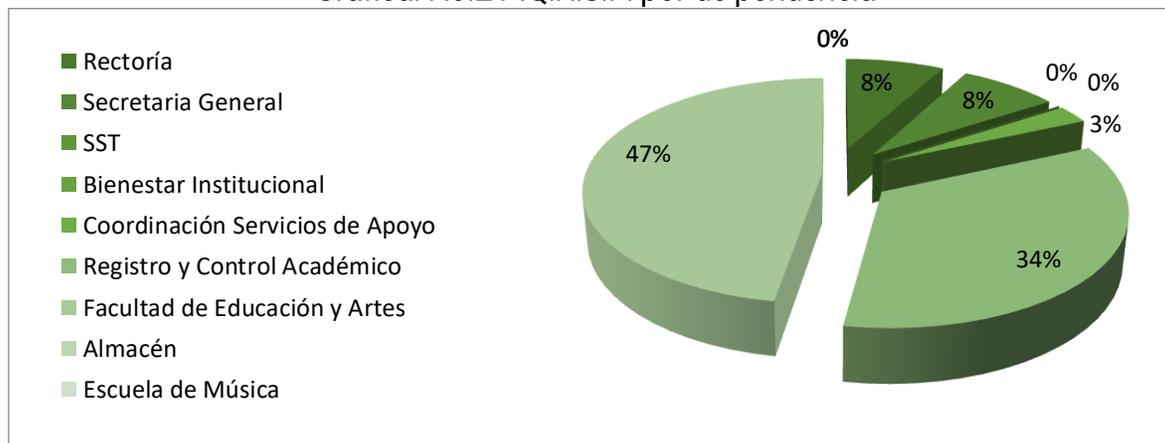
Quejas: Facultad de Artes, ciencias y educación 1, Rectoría 3, Escuela de música 1.

Sugerencias: no se realizaron sugerencias a ninguna de las dependencias en el cuarto trimestre 2024

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

Dependencia	No de PQRSF	Petición	Queja	Sugerencia
Rectoría	3	0	3	0
Secretaria General	3	3	0	0
SST	0	0	0	0
Bienestar Institucional	0	3	0	0
Coordinación Servicios de Apoyo	1	1	0	0
Registro y Control Académico	13	13	0	0
Facultad de Ciencias Educación y Artes	18	17	1	0
Almacén	0	0	0	0
Escuela de Música	0	0	1	0

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



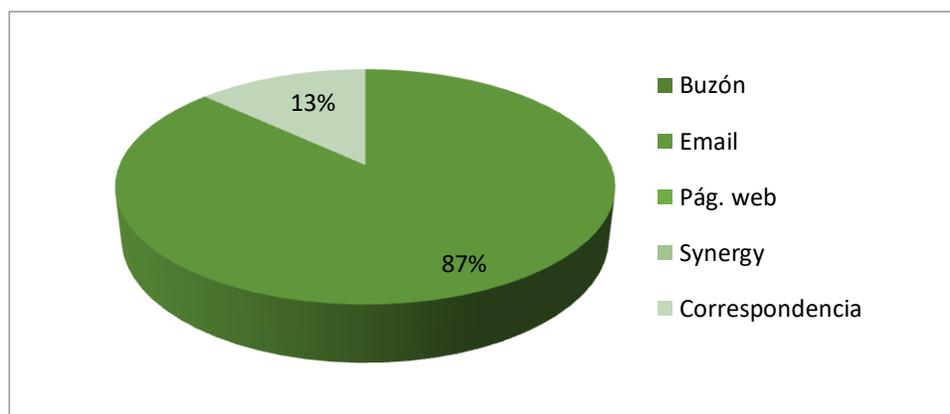
Medio de recepción de P.Q.R.S.F.

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 cuarto trimestre del año fue el correo electrónico.

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

Buzón	Email	Pág. web	Synergy	Correspondencia
0	33	0	0	5

Grafica No. 3 Medio de recepción



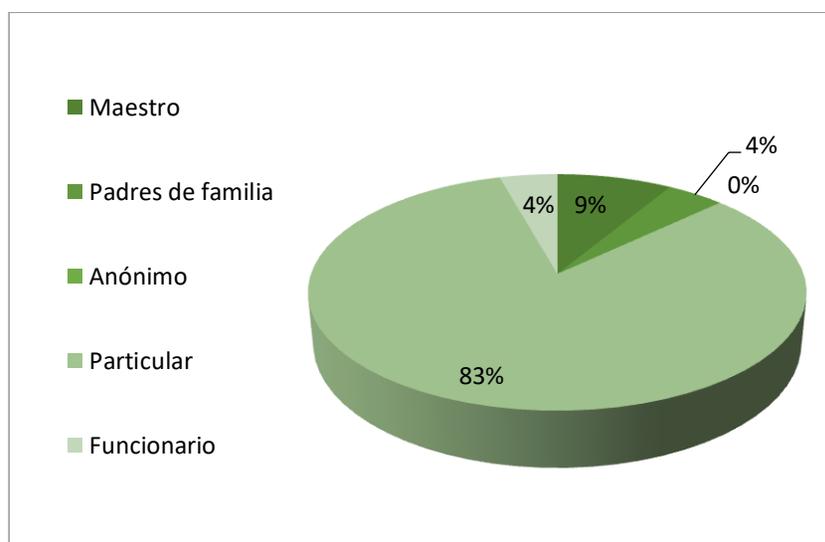
P.Q.R.S.F. por tipo de usuario

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

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

Estudiante	15
Maestro	2
Padres de familia	1
Anónimo	0
Particular	19
Funcionario	1

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



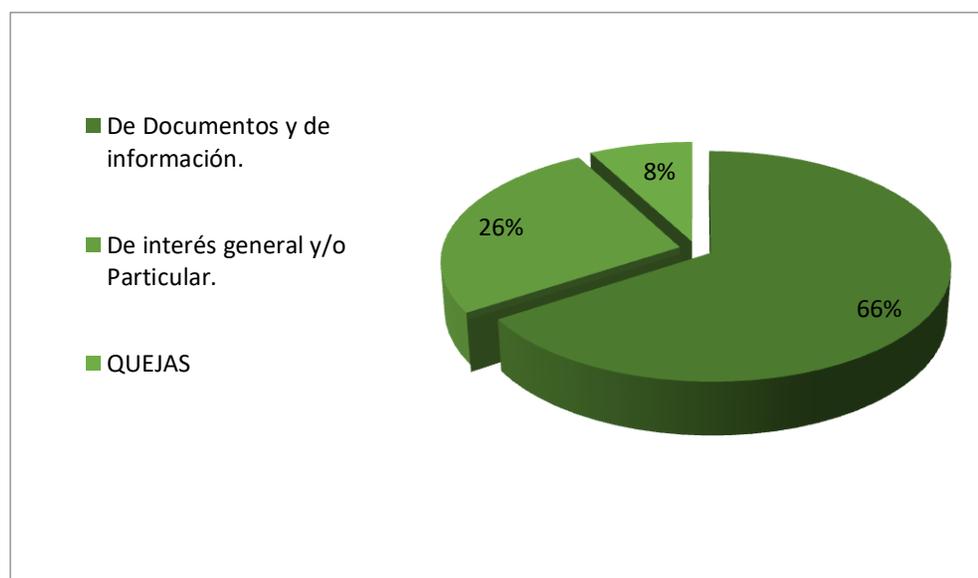
Cantidad de P.Q.R.S.F por Modalidad

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2024, se tramitaron 38 PQRSF en el Conservatorio del Tolima.

MODALIDADES	TOTAL
Entre entidades públicas.	0
PETICIONES De Documentos y de información.	25
De consulta.	0
De interés general y/o Particular.	10
QUEJAS	3
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	0
TOTAL	38

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)
00.410.590	18/12/2024	REPOSICION MICRO FONO AUDIX ADX51	14-02-2025	N/A	42	N/A
00.410.572	17/12/2024	REINTEGRO	23/12/2024	N/A	4	N/A
00.410.520	16/12/2024	SOLICITUD VALIDACION DE TITULO	23/12/2024	N/A	5	N/A
00.410.515	16/12/2024	SOLICITUD EXAMEN ULTIMA MATERIA	23/12/2024	N/A	5	N/A
00.410.366	10/12/2024	VERIFICACION DE TITULO	23/12/2024	N/A	9	N/A
00.410.303	09/12/2024	SOLICITUD DE INFORMACION	17/12/2024	N/A	6	N/A
00.410.283	06/12/2024	SOLICITUD DE REINTEGRO	23/12/2024	N/A	11	N/A
00.409.954	04/12/2024	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE TITULO	19/12/2024	N/A	11	N/A
00.409.829	03/12/2024	SOLICITUD CORRECCIÓN CERTIFICADO CONTENIDOS PROGRAMATICOS	23/12/2024	N/A	14	N/A
00.409.390	02/12/2024	SOLICITUD REINTEGRO	23/12/2024	N/A	15	N/A
00.409.070	28/11/2024	SOLICITUD VALIDACION CERTIFICADO	29/11/2024	N/A	1	N/A
00.407.551	26/11/2024	SOLICITUD HOMOLOGACION	14/02/2025	N/A	58	N/A

00.407.470	26/11/2024	Derecho de petición solicitud de envío de certificado de ingresos y retenciones		N/A		N/A
00.407.226	26/11/2024	SOLICITUD MODIFICACION FECHA PRUEBAS ADMISIONES	23/12/2024	N/A	19	N/A
00.405.872	21/11/2024	Solicitud de reintegro	23/12/2024	N/A	22	N/A
00.404.432	18/11/2024	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE TITULO PREGRADO - PAOLA ANDREA CRUZ JIMENEZ	21/11/2024	N/A	3	N/A
00.403.721	14/11/2024	CORRECCION CERTIFICADO DE ESTUDIO	03/12/2024	N/A	13	N/A
00.403.708	14/11/2024	Petición de certificado de horas realizadas en las prácticas pedagógicas IX 2023B	18-02-2025	N/A	68	N/A
00.402.716	12/11/2024	PRORROGA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	18/11/2024	N/A	4	N/A
00.401.938	07/11/2024	QUEJA ACOMPAÑAMIENTO PIAR	19/12/2024	N/A	30	N/A
00.401.619	06/11/2024	SOLICITUD DE REINTEGRO	23/12/2024	N/A	33	N/A
00.401.506	06/11/2024	SOLICITUD PLAZO PARA ENTREGA DOCUMENTOS DE INSCRIPCIÓN	18/11/2024	N/A	8	N/A
00.401.504	06/11/2024	SOLICITUD PLAZO PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS INSCRIPCIÓN	18/11/2024	N/A	8	N/A
00.401.346	06/11/2024	Solicitud de información sobre la activación de la ruta de derechos humanos y quejas relacionadas con la protesta social	20/11/2024	N/A	10	N/A

00.401.100	05/11/2024	QUEJA RUIDO EN LA MADRUGADA CONSERVATORIO DEL TOLIMA	26/11/2024 00:00	N/A	15	N/A
00.401.043	05/11/2024	Cancelación extemporánea del semestre	04/12/2024	N/A	21	N/A
00.400.780	01/11/2024	CAMBIO DIRECTOR DE BANDA SINFONICA INSTITUCIONAL	23/12/2024	N/A	37	N/A
00.400.560	01/11/2024	SOLICITUD DE LA INFORMACION	07/11/2024	N/A	4	N/A
00.400.253	31/10/2024	Solicitud de Apertura Plataforma para modificación de nota Primer Corte	10/12/2024	N/A	28	N/A
00.397.565	23/10/2024	Solicitud de Información. Al contestar por favor citar el radicado IUC: D-2021-2096157 (IUS: E-2021-567715)	31/10/2024	N/A	6	N/A
00.396.838	23/10/2024	SOLICITUD INFORMACIÓN	14/02/2025	N/A	82	N/A
00.396.749	23/10/2024	Solicitud Verificación Académica CC 17041923 - ID 462594	29/10/2024	N/A	4	N/A
00.396.261	22/10/2024	SOLICITUD INFORMACIÓN	31/10/2024	N/A	7	N/A
00.392.365	09/10/2024	VERIFICACIÓN TITULO SOLICITUD DE INFORMACIÓN	21/10/2024	N/A	8	N/A
00.392.318	09/10/2024	DERECHO DE PETICIÓN	24/10/2024	N/A	11	N/A
00.390.527	07/10/2024	Requerimiento comunicación No 2024-ER-0529213	15/10/2024	N/A	6	N/A
00.389.446	02/10/2024	INCONFORMIDAD CONCIERTOS	14/11/2024	N/A	31	N/A
00.389.442	02/10/2024	SOLICITUD DE INFORMACION	10/10/2024	N/A	6	N/A

De las 38 solicitudes de información recibidas en el cuarto trimestre del año 2024 1 se encuentra en trámite, en ninguna de ella se negó acceso a la información, ni 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
00.410.590	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	REPOSICION MICROFONO AUDIX ADX51
00.410.572	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	REINTEGRO
00.410.520	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD VALIDACION DE TITULO
00.410.515	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD EXAMEN ULTIMA MATERIA
00.410.366	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	VERIFICACION DE TITULO
00.410.303	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACION
00.410.283	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD DE REINTEGRO
00.409.954	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE TITULO
00.409.829	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD CORRECCIÓN CERTIFICADO CONTENIDOS PROGRAMATICOS
00.409.390	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD REINTEGRO
00.409.070	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD VALIDACION CERTIFICADO
00.407.551	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD HOMOLOGACION
00.407.470	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	Derecho de petición solicitud de envío de certificado de ingresos y retenciones
00.407.226	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD MODIFICACION FECHA PRUEBAS ADMISIONES

00.405.872	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Solicitud de reintegro
00.404.432	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE TITULO PREGRADO -PAOLA ANDREA CRUZ JIMENEZ
00.403.721	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	CORRECCION CERTIFICADO DE ESTUDIO
00.403.708	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Petición de certificado de horas realizadas en las prácticas pedagógicas IX 2023B
00.402.716	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	PRORROGA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS
00.401.619	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD DE REINTEGRO
00.401.506	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD PLAZO PARA ENTREGA DOCUMENTOS DE INSCRIPCIÓN
00.401.504	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD PLAZO PARA ENTREGA DE DOCUMENTOS INSCRIPCIÓN
00.401.346	SECRETARIA GENERAL	Solicitud de información sobre la activación de la ruta de derechos humanos y quejas relacionadas con la protesta social
00.401.043	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Cancelación extemporánea del semestre
00.400.780	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	CAMBIO DIRECTOR DE BANDA SINFONICA INSTITUCIONAL
00.400.560	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLCITUD DE LA INFORMACION
00.400.253	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	Solicitud de Apertura Plataforma para modificación de nota Primer Corte
00.397.565	SECRETARIA GENERAL	Solicitud de Información. Al contestar por favor citar el radicado IUC: D-2021-2096157 (IUS: E-2021-567715)

00.396.838	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD INFORMACIÓN
00.396.749	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	Solicitud Verificación Académica CC 17041923 - ID 462594
00.396.261	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD INFORMACIÓN
00.392.365	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	VERIFICACIÓN TITULO SOLICITUD DE INFORMACIÓN
00.392.318	RECTORIA	DERECHO DE PETICIÓN
00.390.527	RECTORIA	Requerimiento comunicación No 2024-ER-0529213
00.389.442	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD DE INFORMACION

Quejas

Cuadro No.8 Quejas

N. RADICADO	PROCESO QUE DA RESPUESTA	SOLICITUD
00.389.446	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	INCONFORMIDAD CONCIERTOS
00.401.100	RECTORIA	QUEJA RUIDO EN LA MADRUGADA CONSERVATORIO DEL TOLIMA
00.401.938	ESCUELA DE MUSICA	QUEJA ACOMPAÑAMIENTO PIAR

Sugerencias

No hubieron sugerencias durante el ultimo trimestre del 2024.

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	0	0	0
Gestión del Mejoramiento	0	0	0	0
Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano	0	3	0	0
Bienestar Institucional	0	0	0	0
Gestión de Bienes y Servicios	0	0	0	0
Gestión Operativa y Financiera	0	1	0	0
Registro y Control Académico	5	4	6 9	0
Docencia	1	4	1	1
Extensión y Proyección Social (Escuela de Música)	0	0	0	0
Investigación	0	0	0	0
TOTAL	6	12	16	1

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 RECIBIDAS	Vence	Respuesta	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	EN TERMINO
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.410.590	Petición	15/01/2025	14-02-2025		X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.410.572	Petición	14/01/2025	23/12/2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.410.520	Petición	03/01/2025	23/12/2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.410.515	Petición	16/12/2024	23/12/2024		X	
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.410.366	Petición	10/01/2025	23/12/2024	X		
SECRETARIA GENERAL	00.410.303	Petición	24/12/2024	17/12/2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.410.283	Petición	16/12/2024	23/12/2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.409.954	Petición	30/12/2024	19/12/2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.409.829	Petición	18/12/2024	23/12/2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.409.390	Petición	23/12/2024	23/12/2024	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.409.070	Petición	12/12/2024	29/11/2024	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.407.551	Petición	17/12/2024	14/02/2025		X	
CORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.407.470	Petición	09/12/2024				

FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.407.226	Petición	17/12/2024	23/12/2024		X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.405.872	Petición	21/11/2024	23/12/2024		X
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.404.432	Petición	02/12/2024	21/11/2024	X	
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.403.721	Petición	05/12/2024	03/12/2024	X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.403.708	Petición	05/12/2024	18-02-2025		x
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.402.716	Petición	03/12/2024	18/11/2024	X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.401.938	Queja	29/11/2024	19/12/2024		X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.401.619	Petición	28/11/2024	23/12/2024		X
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.401.506	Petición	28/11/2024	18/11/2024	X	
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.401.504	Petición	28/11/2024	18/11/2024	X	
SECRETARIA GENERAL	00.401.346	Petición	21/11/2024	20/11/2024	X	
RECTORIA	00.401.100	Queja	25/11/2024	26/11/2024 00:00		X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.401.043	Petición	26/11/2024	04/12/2024		X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.400.780	Petición	26/11/2024	23/12/2024		X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y	00.400.560	Petición	18/11/2024	07/11/2024	X	

EDUCACIÓN						
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.400.253	Petición	15/11/2024	10/12/2024		X
SECRETARIA GENERAL	00.397.565	Petición	07/11/2024	31/10/2024	X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.396.838	Petición	07/11/2024	14/02/2025		X
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.396.749	Petición	07/11/2024	29/10/2024	X	
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.396.261	Petición	06/11/2024	31/10/2024	X	
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.392.365	Petición	24/10/2024	21/10/2024	X	
RECTORIA	00.392.318	Petición	31/10/2024	24/10/2024	X	
RECTORIA	00.390.527	Petición	24/10/2024	15/10/2024	X	
ESCUELA DE MUSICA	00.389.446	Queja	23/10/2024	14/11/2024		X
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.389.442	Petición	16/10/2024	10/10/2024	X	

Observaciones

Para el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron en total 38 PQRS, a la fecha 1 se encuentran en trámite, 14 Fueron contestadas con retraso y 23 fueron cerradas a tiempo.

De la única PQRS que se encuentra en trámite, una presentan vencimiento en sus términos, se ha solicitado en varias oportunidades vía correo electrónico sean tramitadas o cerradas en caso de haber sido gestionadas, pero por el momento no se ha tenido respuesta de la dependencia, La única que se encuentra en trámite corresponden al área de Coordinación de Servicio de Apoyo

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

00.407.470	26/11/2024	Derecho de petición solicitud de envío de certificado de ingresos y retenciones
------------	------------	---



SG-CER568000

Seguimiento PQRS en trámite cuarto trimestre 2024

00.407.470 Vencimiento el día 09 de diciembre del 2024 donde no se le ha dado respuesta ni él envió del certificado de retenciones, se ha enviado los seguimientos al área Financiera sin respuesta.

24 de febrero de 2024
Kendry Hernández
Atención al usuario