



SG-CER56000

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CONSERVATORIO DEL TOLIMA DEL 01
DE JULIO DEL AÑO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2024.

SEMESTRE II – 2024

Ibagué Tolima

VIGILADO MINEDUCACION

T.

Contenido

INTRODUCCIÓN: El área de Control Interno del Conservatorio del Tolima adscrita a la Secretaria General, en ejercicio a las funciones legales contempladas en las Ley 87 de 1993 en su artículo 2° literal b, lo señalado en el Decreto Nacional 648 de 2017, en su artículo 2.2.21.4.9. , y teniendo en cuenta que, uno de los objetivos del Sistema de Control Interno es el de garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional, se permite presentar el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que las personas en ejercicio de las atribuciones constitucionales conferidas por el Artículo 74 de la Constitución Política Colombiana, Art. 23 ibidem en consonancia a lo dispuesto por la Ley 1755 del 2015, presentaron durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio del año 2024 al 31 de Diciembre del año 2024.

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 01 de Julio del año 2024 al 31 de Diciembre del año 2024.

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.

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.

ALCANCE: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía ante el Conservatorio del Tolima, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio del año 2024 al 31 de Diciembre del año 2024.

MARCO NORMATIVO

- i) 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”.
- II) Constitución Política de Colombia- Art. 74 “ Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”
 - III) Constitución Política de Colombia- Art. 123 “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. (...)”
 - IV) Constitución Política de Colombia- Art. 209 “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. (...)”.
 - V) 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”.
 - VI) Ley 1437 del 2011 sustituido por el Art. 1 de la Ley 1755 del 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”.
 - VII) Ley 1474 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”.
 - VIII) 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”.
 - IX) 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”.
 - X) Ley 1952 del 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario”.
 - XI) Decreto Ley 019 del 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
 - XII) Decreto Ley 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
 - XIII) Decreto 1166 del 2016 “Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

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 Felicidades 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.

TRÁMITE DE LAS PQRS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Los resultados del seguimiento y evaluación al trámite de las PQRSF en el presente informe detallan el No. de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que tramitó el Conservatorio del Tolima, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio del año 2024 a Diciembre del año 2024.

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

PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

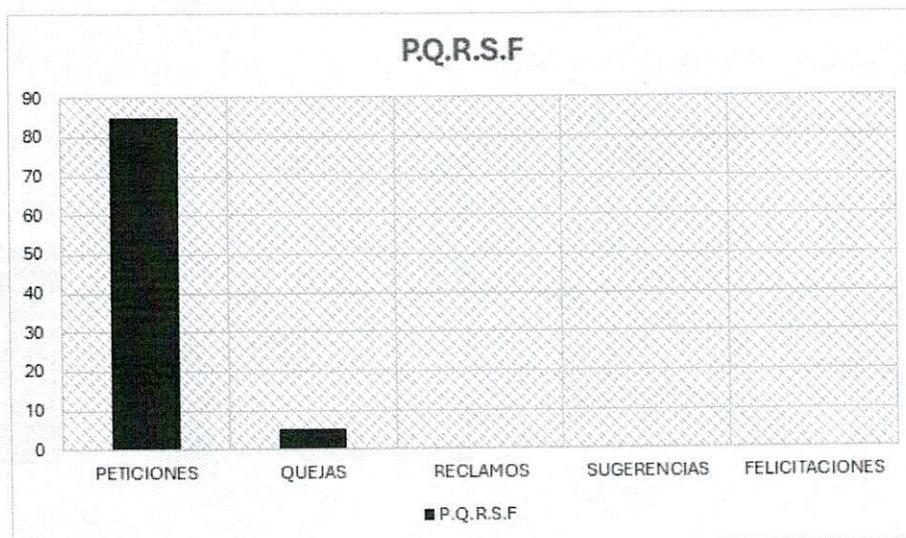
De acuerdo con la información reportada en el aplicativo de Gestión Documental SYNERGY INTRANET, plataforma en la cual se ingresa los documentos de entrada a la entidad por parte del personal encargado del registro, para el periodo comprendido entre el 01 de Julio del año 2024 al 31 de Diciembre del año 2024, se recibieron un total de 90 PQRSF en el Conservatorio del Tolima, a través de los diferentes canales de recepción habilitados por la Entidad. De los cuales, 85 corresponden a Peticiones, 5 Quejas, 0 Reclamos, 0 Sugerencias, y 0 Felicidades, como se presenta a continuación:

Cuadro 1 Peticiones recibidas por Modalidad del 01 de Julio del año 2024 al 31 de Diciembre del año 2024.

CLASE DE PETICIÓN	CANTIDAD
Peticiones	85

Quejas	5
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Total:	90

A continuación, se muestra gráfica:



P.Q.R.S.F POR DEPENDENCIA

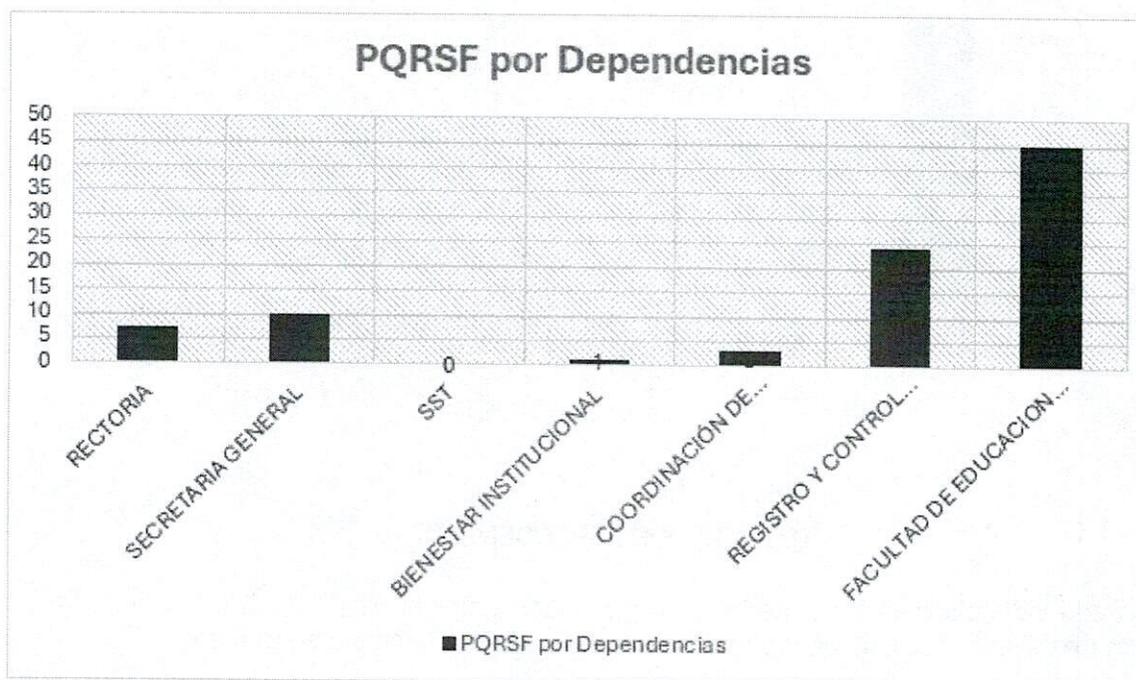
Como se evidencia durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio del año 2024 a Diciembre del año 2024, se distribuyeron las P.Q.E.R.S.F de la siguiente manera:

DEPENDENCIA:	No. de PQRSF	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA
RECTORÍA	7	3	4	0
SECRETARIA GENERAL	10	10	0	0
SST	0	0	0	0
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	4	0	0
COORDINACIÓN SERVICIOS DE APOYO	3	3	0	0
REGISTRO Y CONTROL	24	24	0	0



ACADEMICO				
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y ARTE	45	43	2	0
ALMACÉN	0	0	0	0
ESCUELA DE MUSICA	0	0	1	0

Cuadro Gráfica No. 2 P.Q.R.S.F. por Dependencia:



CANALES DE RECEPCIÓN DE P.Q.R.S.F.

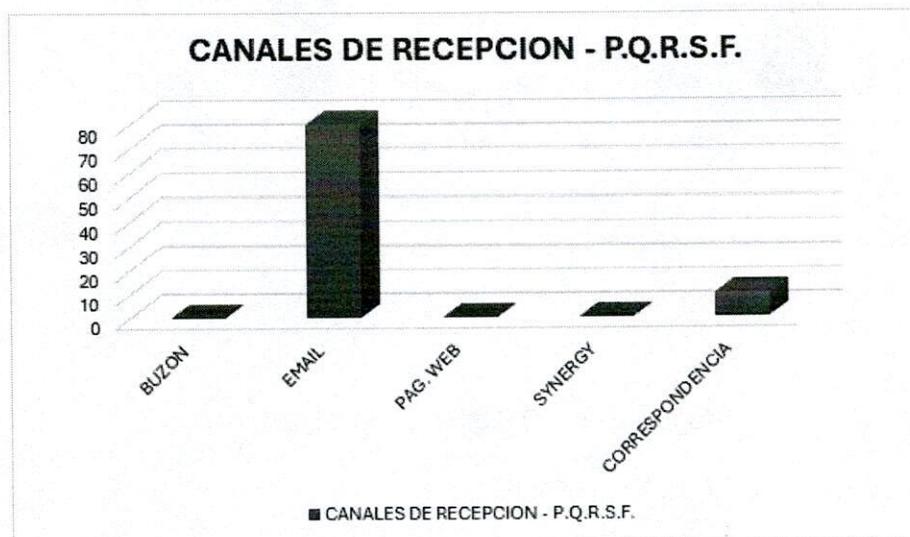
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados por los usuarios para presentar P.Q.R.S.F., como se evidencia el más utilizado por los usuarios para este tercer trimestre del año fue el correo electrónico.

Cuadro No. 3 Canales de recepción P.Q.R.S.F.

CANAL:	CANTIDAD
Buzón	0
Email	80

Pág. Web	0
Synergy	0
Correspondencia	10
Total:	90

Gráfica No. 3 Canales de recepción P.Q.R.S.F.

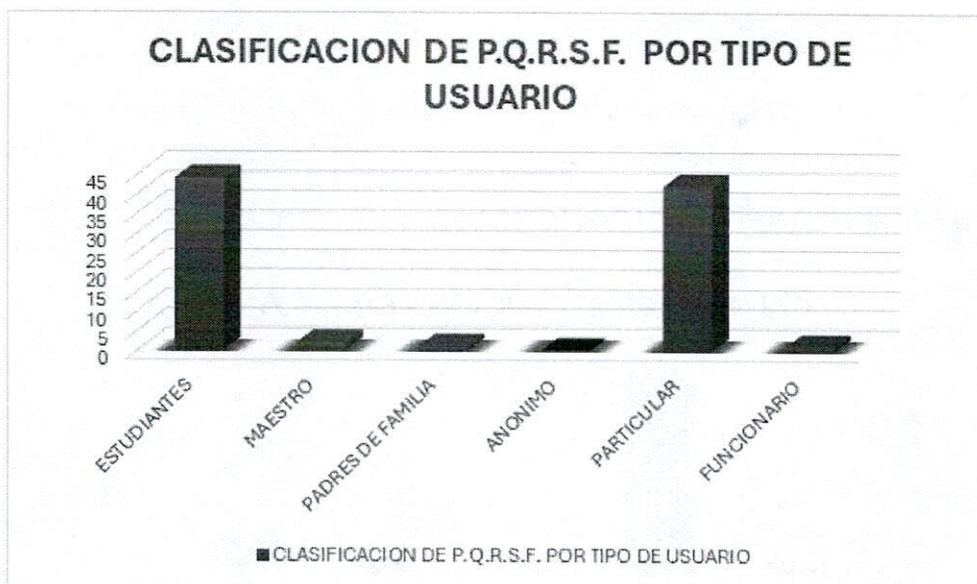


Clasificación P.Q.R.S.F. por tipo de Usuario.

TIPO DE USUARIO:	TOTAL:
Estudiante	44
Maestro	2
Padres de Familia	1
Anónimo	0
Particular	42
Funcionario	1
Total:	90

Gráfica No. 4 Clasificación por tipo de Usuario:





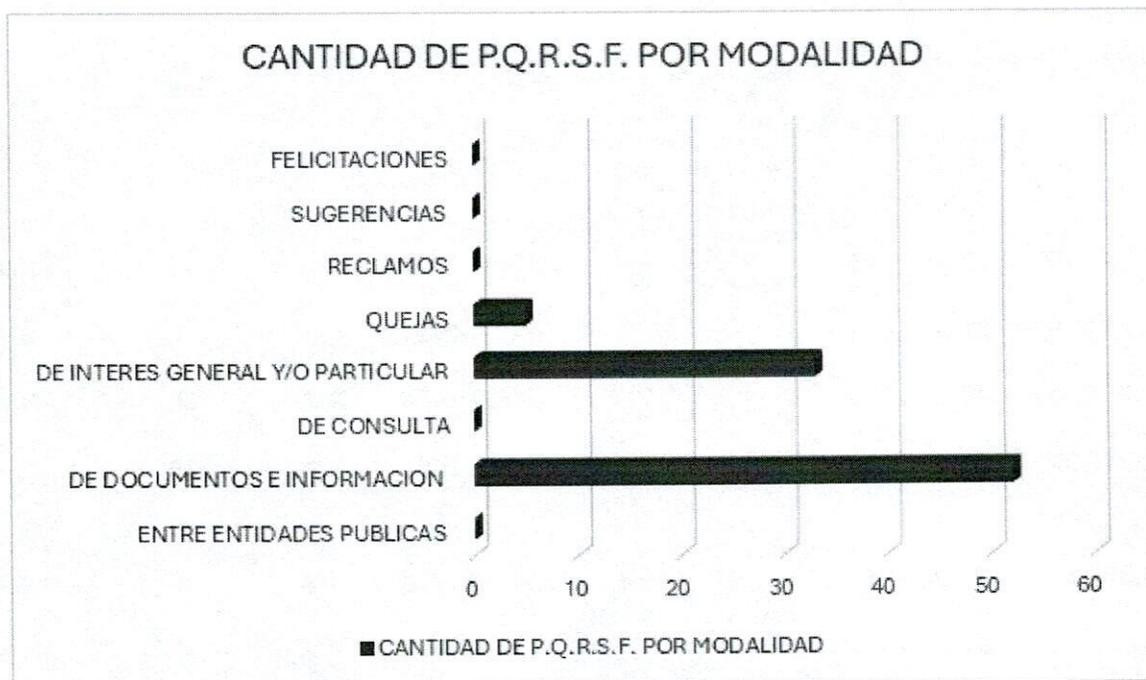
Cantidad de P.Q.R.S.F. por Modalidad

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio del año 2024 a Diciembre del año 2024, se tramitaron 90 P.Q.R.S.F. en el Conservatorio del Tolima.

MODALIDADES		CANTIDAD
PETICIONES	Entre entidades públicas	0
	De documentos y de información.	52
	De consulta	0
	De interés general y/o Particular.	33
QUEJAS		5
RECLAMOS		0
SUGERENCIAS		0
FELICITACIONES		0
TOTAL:		90

Grafica No. 5 Cantidad P.Q.R.S.F. 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 INFORMACION	19-09-2024	N/A	8	N/A
00.381.388	03-09-2024	SOLICITUD DE INFORMACION	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	INFORMACION 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 CONSERVATORIO DEL TOLIMA. INFORMACIÓN	10-09-2024	N/A	10	N/A
00.378.700	27-08-2024	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

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

00.409.829	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 HOMOL OGACION	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 MODIFIC ACION FECHA PRU EBAS 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

VIGILADO MINEEDUCACION

00.404.432	18/11/2024	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE TÍTULO 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

Handwritten mark

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	SOLCITUD 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

CANTIDAD DE P.Q.R.S.F. POR PROCESOS

Cuadro No. 8 Cantidad de P.Q.R.S.F. 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/PARTICULAR	PETICIONES DE CONSULTA
PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO	0	3	1	0

ESTRATÉGICO				
GESTION DEL MEJORAMIENTO	0	0	0	0
GESTIÓN ADMINISTRATIVA, JURÍDICA Y DE TALENTO HUMANO	0	10	0	0
BIENESTAR INSTITUCIONAL	0	1	0	0
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	0	0	0	0
GESTIÓN OPERATIVA Y FINANCIERA	0	3	0	0
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	5	15	15	0
DOCENCIA	1	8	23	1
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL (ESCUELA DE MUSICA)	0	0	0	0
INVESTIGACIÓN	0	0	0	0
TOTAL:	10	40	39	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 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		

VIGILADO MINEDUCACION



FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.377.614	Petición	11-09-2024				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		

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	

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		
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		

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
COORDINACION 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	00.401.619	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	

OBSERVACIONES

1. **CONCENTRACIÓN EN PETICIONES EL 94 % DE LOS P.Q.R.S.F:** El 94% de los requerimientos (85 de 90) fueron peticiones, mientras que no se registraron sugerencias ,sugerencias, reclamos ni felicitaciones, lo que podría indicar una falta de cultura institucional de participación positiva o de canales eficaces para su expresión .
2. **CANAL DOMINANTE: CORREO ELECTRÓNICO:** El 89% de las PQRSF fueron recibidos vía correo electrónico, sin uso del buzón físico ni la página web, lo que sugiere subutilización de canales diseñados para facilitar la participación ciudadana.
3. **CONCENTRACIÓN EN POCAS DEPENDENCIAS:** Las dependencias Facultad de Educación y Arte (45) y Registro y Control Académico (24) concentraron más del 75% de los casos, lo cual amerita una revisión de sus procedimientos internos o de atención al usuario.

4. TIPO DE USUARIOS PREDOMINANTES: Las solicitudes provinieron principalmente de estudiantes (44) y particulares (42), lo que destaca la necesidad de seguir fortaleciendo la relación con estos dos grupos clave.
5. PROCESOS SIN PQRSF: Procesos como Gestión del Mejoramiento, Gestión de Bienes y Servicios, Investigación y Extensión y Proyección Social no recibieron solicitudes, lo cual podría ser positivo o indicar desconocimiento o falta de interacción ciudadana con estas áreas.
6. CERO RECLAMOS Y FELICITACIONES: La ausencia total de reclamos y felicitaciones puede evidenciar limitaciones en la categorización de las solicitudes o una cultura organizacional que no promueve este tipo de comunicaciones.

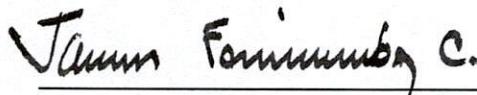
RECOMENDACIONES:

1. PROMOVER LA CULTURA DE LA PARTICIPACIÓN POSITIVA: Fomentar activamente el uso de los canales para expresar sugerencias y felicitaciones mediante campañas, carteles, boletines o actividades institucionales.
2. DIVERSIFICAR EL USO DE CANALES DE RECEPCIÓN: Realizar estrategias para impulsar el uso de la página web institucional y el buzón físico, buscando llegar a usuarios con menos acceso digital.
3. REVISIÓN INTERNA EN LAS DEPENDENCIAS CON MÁS VOLUMEN: Evaluar los procesos de la Facultad de Educación y Arte y Registro y Control Académico, para identificar cuellos de botella, falencias comunicativas o problemas administrativos recurrentes.
4. CAPACITACIÓN SOBRE CLASIFICACIÓN DE PQRSF: Asegurar que el personal conozca los criterios para clasificar correctamente cada tipo de solicitud, para evitar que reclamos se registren como peticiones, por ejemplo.
5. FORTALECER EL SEGUIMIENTO A PROCESOS SIN PQRSF: Realizar acciones para visibilizar procesos que no recibieron solicitudes, garantizando que la ciudadanía sepa que pueda comunicarse con ellos.
6. ESTABLECER INDICADORES DE DESEMPEÑO: Incluir métricas como tiempo

promedio de respuesta, porcentaje de cumplimiento en términos legales y nivel de satisfacción del usuario, para mejorar el control interno.

CONCLUSIONES:

- El Conservatorio del Tolima mostró una gestión activa de las solicitudes durante el segundo semestre de 2024, con un volumen significativo de solicitudes tramitadas.
- Sin embargo, se evidencia una participación desigual en cuanto a tipo de requerimientos, canal utilizado y dependencia receptora, lo cual puede limitar la visión institucional del servicio al ciudadano.
- Se requiere avanzar en una cultura institucional más participativa y proactiva, que no solo atienda las quejas o peticiones, sino que también reconozca las oportunidades de mejora y promueva la construcción colectiva .
- La Oficina Asesora de Control Interno cumple con su función al realizar el seguimiento y evaluación, pero debe fortalecer su rol como agente impulsor de mejoras estructurales, más allá del cumplimiento formal.



JAMES ENRIQUE FERNÁNDEZ CÓRDOBA

Rector