



SG-CER568000

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES

PRIMER TRIMESTRE 2025

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 primer trimestre de 2025, 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.

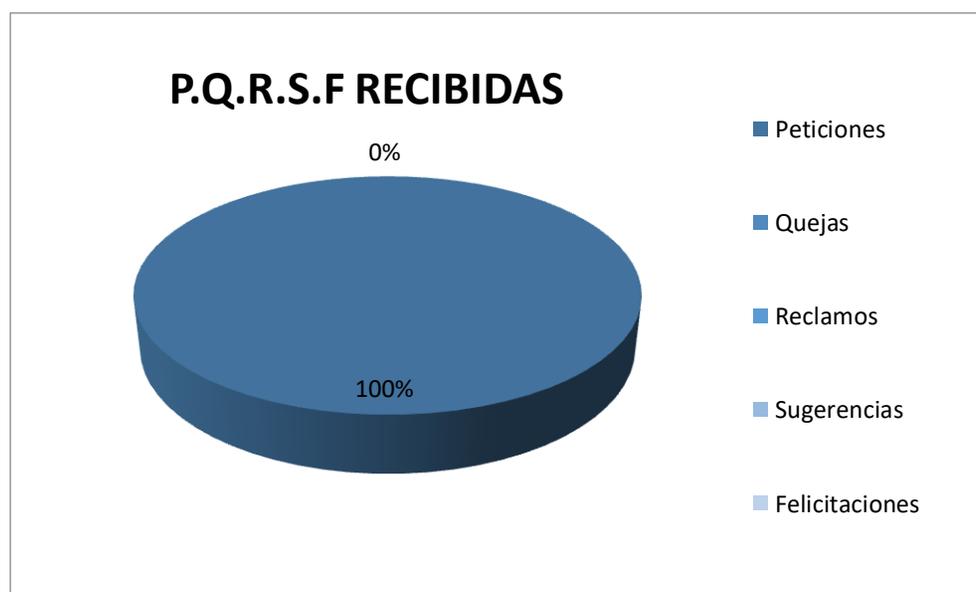
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el primer trimestre de 2025 por los diferentes canales de comunicación 33 peticiones.

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

P.Q.R.S.F RESIBIDAS	TOTAL
Peticiones	33
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
TOTAL	33

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



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

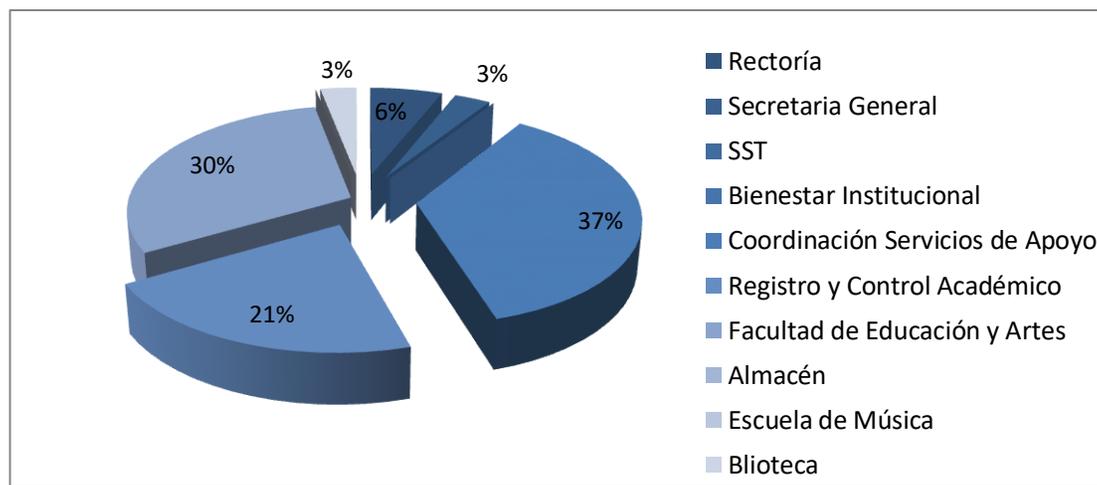
Como se evidencia en el primer trimestre de 2025 se radicaron P.Q.R.S.F. distribuidas de la siguiente manera:

Peticiones: Rectoría 2, Secretaria General 1, Coordinación Servicios de Apoyo 12, Facultad de Educación y Artes 10, Registro y Control Académico 7 y biblioteca 1.

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

Dependencia	No de PQRSF	Petición	Queja	Sugerencia
Rectoría	2	2	0	0
Secretaria General	1	1	0	0
SST	0	0	0	0
Bienestar Institucional	0	0	0	0
Coordinación Servicios de Apoyo	12	12	0	0
Registro y Control Académico	7	7	0	0
Facultad de Educación y Artes	10	10	0	0
Almacén	0	0	0	0
Escuela de Música	0	0	0	0
Biblioteca	1	1	0	0

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



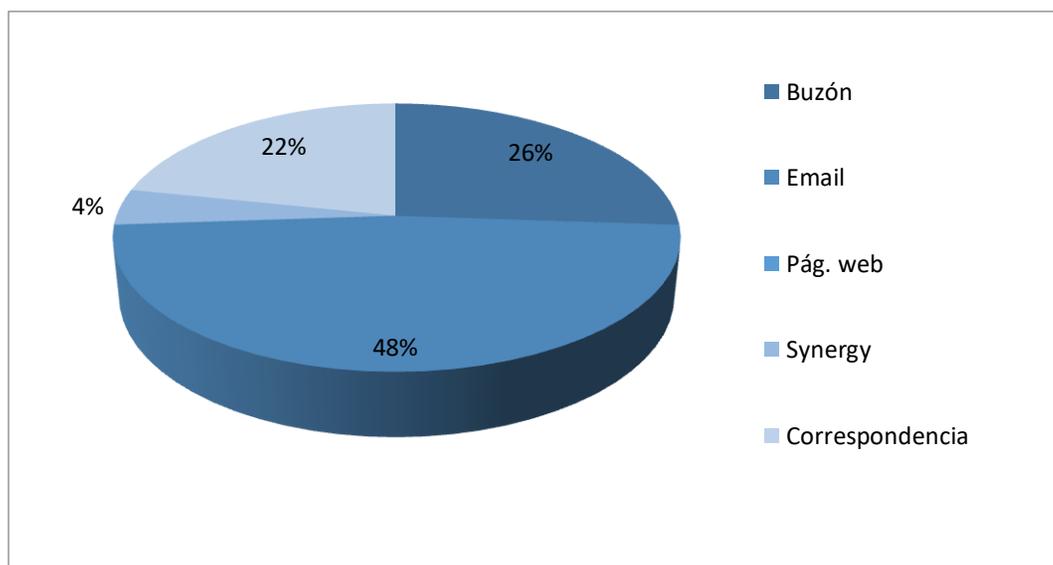
Medio de recepción de P.Q.R.S.F.

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 primer trimestre del año fue el correo electrónico.

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

Buzón	Email	Pág. web	Synergy	Correspondencia
6	21		1	5

Grafica No. 3 Medio de recepción



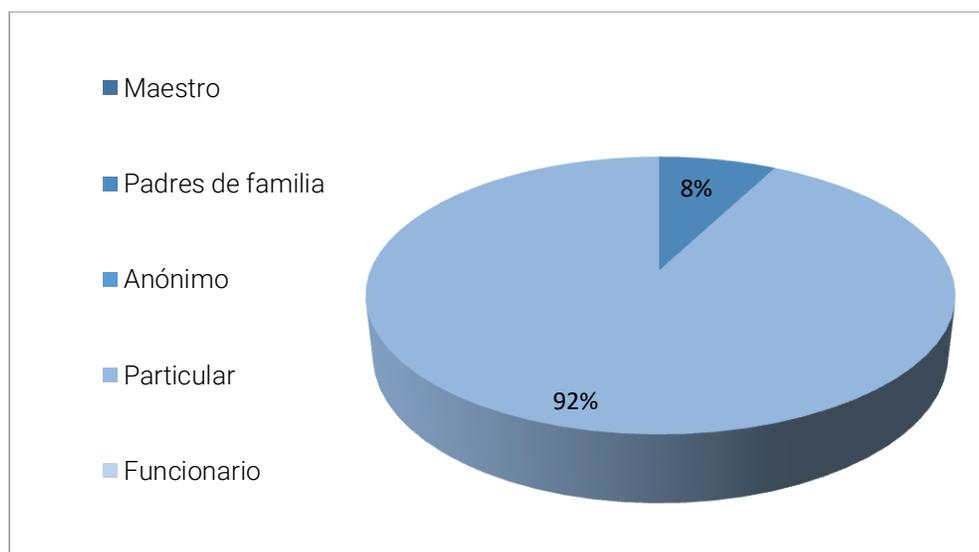
P.Q.R.S.F. por tipo de usuario

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	20
Maestro	0
Padres de familia	1
Anónimo	0
Particular	12
Funcionario	0

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



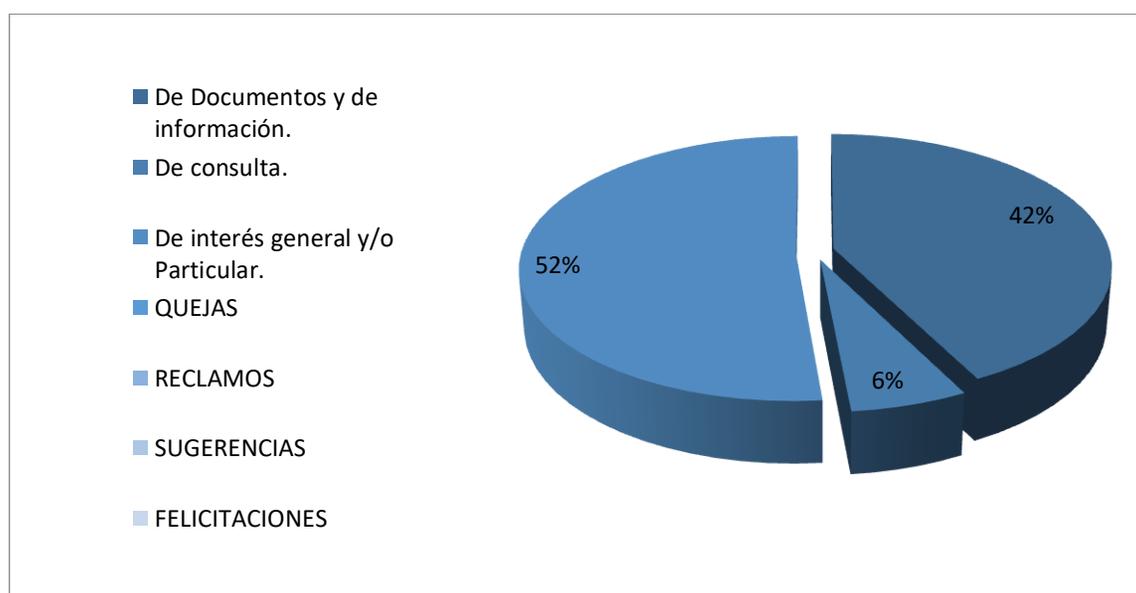
Cantidad de P.Q.R.S.F por Modalidad

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Marzo de 2025, se tramitaron 33 PQRSF en el Conservatorio del Tolima.

MODALIDADES		TOTAL
PETICIONES	Entre entidades públicas.	0
	De Documentos y de información.	14
	De consulta.	2
	De interés general y/o Particular.	17
	QUEJAS	0
	RECLAMOS	0
	SUGERENCIAS	0
	FELICITACIONES	0
	TOTAL	33

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	RESPUESTA	SOLICITUD
00.426.288	RECTORIA	AUTORIZACIÓN FOTOGRAFO
00.426.210	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	VERIFICACION DE TITULOS
00.425.077	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	VALIDACION CALIDAD DE ESTUDIANTE CONSERVATORIO DEL TOLIMA
00.422.801	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	VERIFICACION DE TITULOS
00.420.681	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD DE PERMISO PARA PROYECTO DE INVESTIGACION
00.419.080	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE TÍTULO
00.417.748	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD ACLARACION CATEDRA DE PROYECTO DE GRADO
00.413.779	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION SOBRE MATRICES MAPA DE RIESGOS
00.412.826	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD DE CALIDAD EDUCATIVA
00.411.385	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLICITUD VALIDACION DE TITULO

00.411.370	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	VERIFICACION-TITULO DE EGRESADO
00.411.358	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	VERIFICACION DE TTITULO SR JONATHAN ANDRES ARIAS MORALES
00.411.350	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD URGENTE DE SOLUCION A RETRASOS EN TRAMITES Y PAGO
00.411.207	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL BENEFICIO DE MATRICULA CERO O PARA ULTIMO CEMESTRE

Peticiones de Interés General y/o Particular

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

N. RADOICADO	RESPUESTA	SOLICITUD
00.426.448	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	REINTEGRO
00.425.877	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	DEVOLUCION DE DINERO
00.425.161	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	DEVOLUCION PRE UNIVERSITARIO
00.424.165	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	SE GENERO PAGO DOBLE
00.423.617	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	DEVOLUCION DE DINERO
00.423.610	COORDINACION	

	SERVICIOS DE APOYO	DEVOLUCION DE DINERO
00.422.196	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	SOLICITUD DEVOLUCION DE EXCEDENTE
00.421.917	RECTORIA	DERECHO DE PETICION LICENCIA DIGITAL, CENTRO COLOMBIANO DE DERECHOS REPROGRAFICOS CDR
00.421.330	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	CANCELACION DE MATERA
00.416.493	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	CANCELACION DEL SEMESTRE
00.415.062	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	SOLICITUD DEVOLUCION DE EXCEDENTE
00.413.918	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	DEVOLUCION DE DINERO DE INSCRIPCION
00.413.577	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	SOLICITUD DE DEVOLUCION DE PAGO EN EXCESO
00.413.235	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	SOLICITUD DE DEVOLUCION DEL PAGO DEL CARNET ESTUDIANTIL
00.412.253	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	DEVOLUCION DEL DINERO PRE-UNIVERSITARIO
00.412.230	COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	DEVOLUCION DEL VALOR DE INSCRIPCION A ESPECIALIZACION
00.410.778	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	CARGA ACADEMICA DE MATERIAS ACADEMICAS

Consulta

Cuadro No.8 consultas

N. RADICADO	PROCESO QUE DA RESPUESTA	SOLICITUD
00.416.389	FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	¿Este pago es válido para el siguiente semestre? INSCRIPCIÓN
00.421.010	BIBLIOTECA	CONSULTA COLECCIONES DE DOCUMENTALES- DOCUMENTOS DEL SIGLO XIX

Cantidad de PQRSF por procesos

Cuadro No. 8 Cantidad de P.Q.R.S. 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		1	1
Gestión del Mejoramiento	0	0	0	0
Gestión Administrativa, Jurídica y de Talento Humano	0	1	0	0
Bienestar Institucional	0	0	0	0
Gestión de Bienes y Servicios	0	0	0	0
Gestión Operativa y Financiera	0	0	12	0
Registro y Control	0	7	0	0

Académico	0	5	4	1
Docencia	0	0	0	0
Extensión y Proyección Social (Escuela de Música)	0	0	0	0
Investigación	0	0	0	0
BIBLIOTECA	0	0	0	1
TOTAL	0	13	17	3

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 TRAMITE
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.426.448	Petición	15-04-2025				X
RECTORIA	00.426.288	Petición	15-04-2025				X
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.426.210	Petición	15-04-2025	03/04/2025	X		
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.425.877	Petición	11-04-2025				X
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.425.161	Petición	10-04-2025				X
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.425.077	Petición	10-04-2025	02-04-2025	X		
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.424.165	Petición	08-04-2025	25/03/2025.	X		
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.423.617	Petición	07-04-2025				X
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.423.610	Petición	07-04-2025	25/03/2025.	X		

REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.422.801	Petición	04-04-2025	02-04-2025	X		
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.422.196	Petición	07-04-2025				X
RECTORIA	00.421.917	Petición	04-04-2025	04-04-2025	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.421.330	Petición	04--04-2025	07-04-2025		X	
BIBLIOTECA	00.421.010	Petición	01-04-2025	13/03/2025.	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.420.681	Petición	01-04-2025				X
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.419.080	Petición	27-03-2025	27/03/2025	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.417.748	Petición	25-03-2025	07/03/2025.	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.416.493	Petición	20-03-2025	26/03/2025.		X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.416.389	Petición	20-03-2025	06/03/2025.	X		
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.415.062	Petición	17-03-2025				X
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.413.918	Petición	13-03-2025				X
SECRETARIA GENERAL	00.413.779	Petición	13-03-2025	13/03/2025.	X		
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.413.577	Petición	12-03-2025				X
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.413.235	Petición	11/03/2025				X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.412.826	Petición	10-03-2025	10/03/2025.	X		
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.412.253	Petición	07-03-2025				X

COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.412.230	Petición	07-03-2025	20/02/2025.	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.411.385	Petición	04-03-2025	20/02/2025.	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.411.370	Petición	04-03-2025	20/02/2025.	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.411.358	Petición	04-03-2025	20/02/2025.	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	0 0.411.350	Petición	04-03-2025				X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.411.207	Petición	03-03-2025	18/02/2025.	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.410.778	Petición	21-02-2025	18/02/2025.	X		

Observaciones

Para el primer trimestre del año 2025 se recibieron en total 33 PQRS, 2 presentaron Retraso en su gestión y 13 se encuentran en trámite a la fecha de elaboración del Informe, 9 de ellas presenta vencimiento. Para un total de 18 cerradas dentro De los términos establecidos.

A continuación se relacionan las PQRS que se encuentran en trámite y a la fecha se encuentran vencidas.

<ol style="list-style-type: none"> 1. 00.422.196 - 07-04-2025 2. 00.423.617 - 07-04-2025 3. 00.412.253 - 07-03-2025 4. 00.415.062 -17-03-2025 5. 00.413.918 -13-03-2025 6. 00.413.577 -12-03-2025 7. 00.413.235 -11/03/2025 	<p>Me permito informar que a la fecha no se han dado las respuestas pertinentes a las PQRS, las cuales son de devolución de dinero y por tal motivo se debe dar espera a la resolución la cual es emitida por secretaria general.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. 00.411.350 - 04-03-2025 	<p>No sé a dado respuesta a la siguiente PQRS 00.411.350 Ya que n o se ha emitido la respuesta de coordinación de luteria, la cual es la encargada de dar la respuesta pertinente a dicha solicitud.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 2. 00.420.681 - 01-042025 	<p>No sé a dado respuesta a la siguiente PQRS 00.420.681 debido a que no se ha realizado consejo directivo con el maestro encargado de dar respuesta a dicha solicitud la cual es de investigación y pertenece a facultad</p>

A continuación se relacionan las PQRS que se encuentran en trámite y están prontas a vencerse.

1. 00.425.161 - 10-04-2025
2. 00.425.877 - 11-04-2025
3. 00.426.288- 15-04-2025
4. 00.426.448- 15-04-2025

Seguimiento PQRS en trámite cuarto trimestre 2024

00.407.470 Vencimiento 09 de Diciembre del 2024. Respuesta enviada el 21 de febrero del 2025

. Esta demora se presentó ya que la respuesta a la solicitud se realizó por medio de correo electrónico y no se había adjuntado la respectiva evidencia a Synergy.

08 de Abril de 2025
Kendry Hernández
Atención al usuario