

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CONSERVATORIO DEL
TOLIMA DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL AÑO 2025.**

**Oficina Asesora de Control Interno
SEMESTRE I – 2025**

Ibagué Tolima

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 Enero del año 2025 al 30 de Junio del año 2025.

El Conservatorio del Tolima presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (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 Enero del año 2025 al 30 de Junio del año 2025.

Este informe tiene como propósito verificar el estado de trámite, atención y cierre de las PQRSF recibidas a través de los diferentes canales institucionales, así como formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano y al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

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 Enero del año 2025 al 30 de Junio del año 2025.

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 Felicitaciones que presente de manera trimestral el área de Gestión Administrativa Jurídica y Del Talento Humano, en el cual se consolidan las PQRSF que tramito 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.

1. 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 Felicitaciones que tramitó el Conservatorio del Tolima, durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero del año 2025 al 30 de Junio del año 2025.

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

1.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 Enero del año 2025 al 30 de Junio del año 2025, se recibieron un total de 64 **PQRSF**, distribuidas así:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones:	59	92%
Quejas:	4	6%
Reclamos:	1	2%
Sugerencias:	0	
Felicitaciones:	0	
Total general:	64	

A continuación, se muestra gráfica:

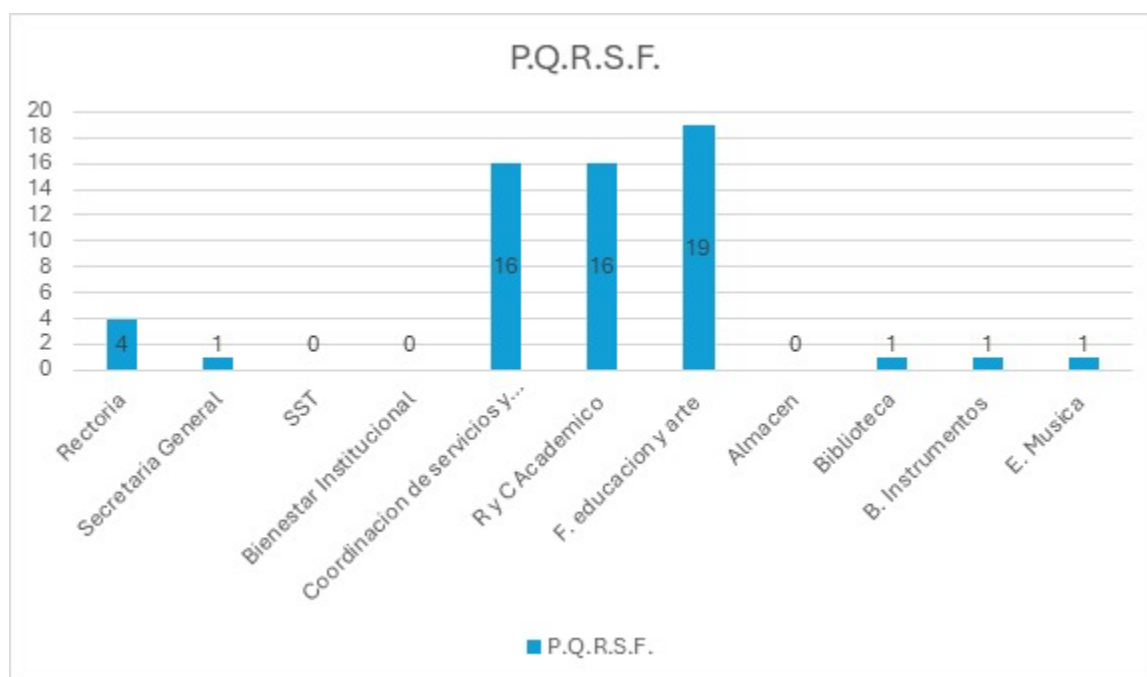


P.Q.R.S.F POR DEPENDENCIA:

Como se evidencia durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero del año 2025 al 30 de Junio del año 2025, se distribuyeron las P.Q.R.S.F de la siguiente manera:

DEPENDENCIA:	No. de PQRSF	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIA
RECTORÍA	4	4	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0	0
SST	0	0	0	0	9
BIENESTAR INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0
COORDINACIÓN SERVICIOS DE APOYO	16	16	0	0	0
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	16	16	0	0	0
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y ARTE	19	19	0	0	0
ALMACÉN	0	0	0	0	0
BIBLIOTECA	1	1	0	0	0
BANCO DE INSTRUMENTOS	1	0	0	0	0
ESCUELA DE MUSICA	1	0	1	0	0

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

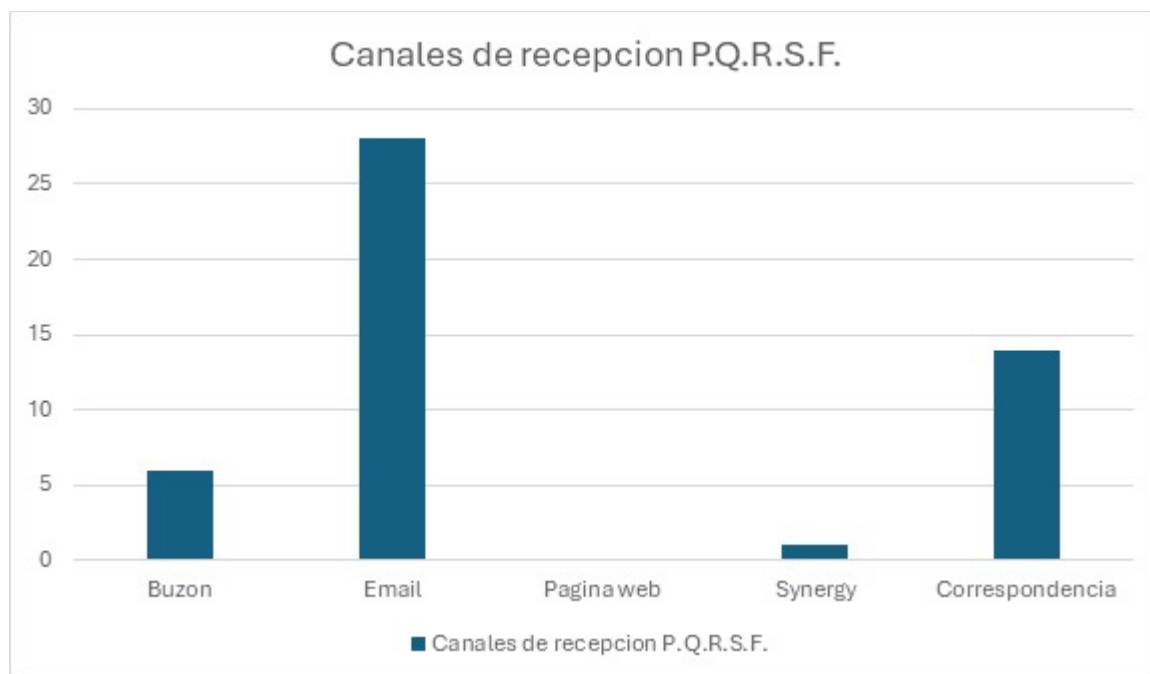


CANALES DE RECEPCIÓN DE P.Q.R.S.F. La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados por los usuarios para presentar P.Q.R.S.F., como se evidencia el más utilizado por los usuarios para este tercer trimestre del año fue el correo electrónico.

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

CANAL:	CANTIDAD
Buzón	6
Email	28
Pág. Web	0
Synergy	1
Correspondencia	14
Total:	49

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	33
Maestro	0
Padres de Familia	2
Anónimo	0
Particular	24
Funcionario	0
Total:	66

Gráfica No. 4 Clasificación por tipo de Usuario:



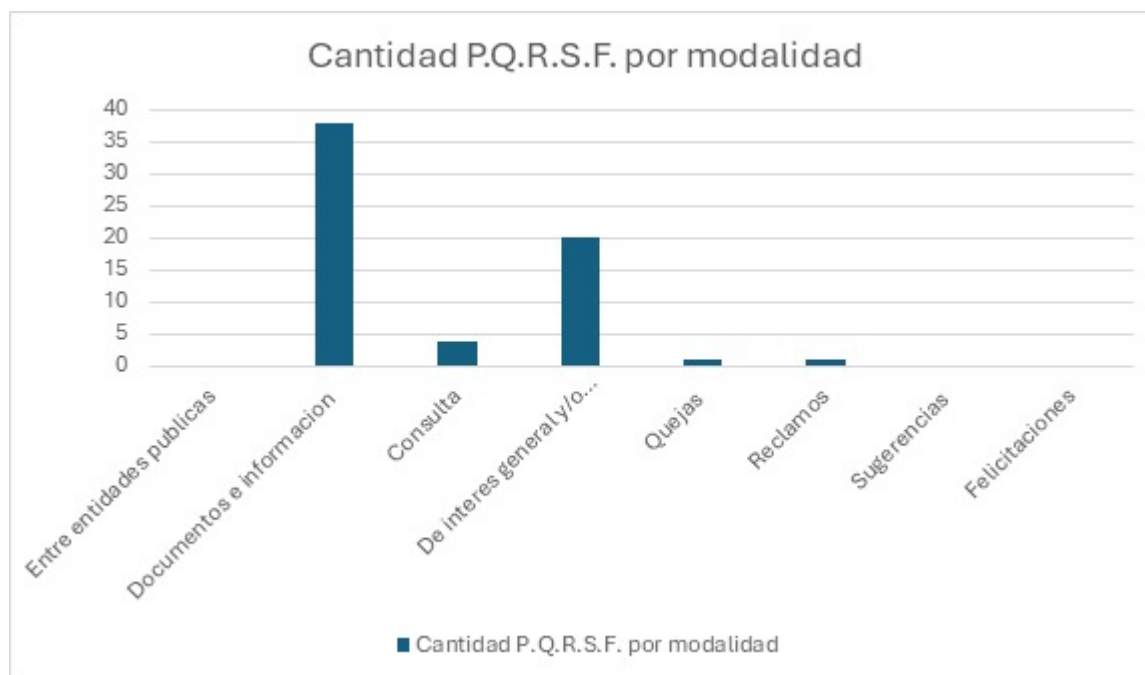
Cantidad de P.Q.R.S.F por Modalidad

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

Durante el periodo comprendido entre 01 de Enero del año 2025 al 30 de Junio del año 2025, se tramitaron P.Q.R.S.F. en el Conservatorio del Tolima.

MODALIDADES		CANTIDAD
PETICIONES	Entre entidades públicas	0
	De documentos y de información.	38
	De consulta	4
	De interés general y/o Particular.	20
QUEJAS		1
RECLAMOS		1
SUGERENCIAS		0
FELICITACIONES		0
TOTAL:		64

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

DEPENDENCIA	PQRSF RADICADO	PQRSF RECIBIDAS	Vence	Respuesta	CERRAD A A TIEMPO	CERRAD A 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	3/04/25	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				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	27/03/25	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	11/03/25				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	00.411.350	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		

DEPENDENCIA	PQRSF RADICADO	PQRSF RECIBIDAS	Vence	Respuesta	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	EN TRAMITE
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.447.551	Petición	16-07-2025				X
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.447.459	Petición	15-07-2025				X
RECTORIA	00.445.502	Petición	19-06-2025	10-06-2025	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.445.077	Petición	04-07-2025				X
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	00.444.684	Queja	03-07-2025				X
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.442.790	Petición	19-06-2025				X

FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.441.795	Petición	19-06-2025				X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.441.380	Petición	18-06-2025	30-05-2025	X		
RECTORIA	00.441.146	Petición	16-06-2025	29-05-2025	X		
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.440.583	Petición	16-06-2025				X
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.439.553	Petición	12-06-2025	13-06-2025		X	
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.437.963	Petición	06-06-2025	22-05-2025	X		
BANCO DE INSTRUMENTOS TORU TAKEMITSU	00.437.654	Reclamo	05-06-2025	21-05-2025	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.437.329	Petición	03-06-2025	16-05-2025	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.435.837	Petición	26-05-2025	12-05-2025	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.435.415	Petición	26-05-2025	21-05-2025	X		
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.435.120	Petición	23-05-2025	28-05-2025		X	
COORDINACION SERVICIOS DE APOYO	00.433.652	Petición	19-05-2025	28-05-2025		X	
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.433.491	Petición	19-05-2025	12-05-2025	X		
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.432.996	Petición	16-05-2025	30-05-2025		X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.432.826	Petición	15-05-2025	30-05-2025	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.430.941	Petición	08-05-2025	23-04-2025		X	
FACULTAD DE ARTES, CIENCIAS Y EDUCACIÓN	00.430.306	Petición	02-05-2025	21-05-2025		X	
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.429.260	Petición	23-04-2025	23-04-2025	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.429.054	Petición	23-04-2025	23-04-2025	X		
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	00.428.740	Petición	21-04-2025	22-04-2025		X	

OBSERVACIONES TECNICAS:

1. Desbalance en el tipo de solicitudes:

El 92% de las solicitudes son peticiones, sin que se haya registrado una sola felicitación o sugerencia, esto podría obedecer a:

- ✓ Desconocimiento de los canales para tales fines.
- ✓ Fallas en la clasificación del tipo de P.Q.R.S.F.
- ✓ Cultura institucional centrada en lo correctivo más que en lo propositivo.

2. Subutilización de canales institucionales:

La mayoría de los usuarios prefirió el correo electrónico (57%) y la correspondencia (29%), mientras que canales clave como la página web no

registran uso, esto contrasta con la política de Gobierno Digital y acceso multicanal al ciudadano.

3. Concentración en pocas dependencias:
La Facultad de Educación y Arte (19 PQRSF) y la Coordinación de Servicios de Apoyo (16 PQRSF) concentran más del 50% de las solicitudes, lo que sugiere:

- ✓ Potenciales problemas operativos o comunicacionales.
- ✓ Necesidad de ajustes en el modelo de atención.

4. Procesos institucionales sin interacción ciudadana:
Varias dependencias como Bienestar Institucional, SST, Biblioteca y Almacén no registran solicitudes, lo cual puede interpretarse como:

- ✓ Falta de divulgación de su gestión.
- ✓ Posible percepción de inaccesibilidad o baja interacción con la comunidad.

5. Ausencia de indicadores de gestión y desempeño:
El informe carece de análisis cuantitativo sobre:

- ✓ Tiempo promedio de respuesta.
- ✓ Nivel de cumplimiento frente a términos legales.
- ✓ Porcentaje de PQRSF cerradas a tiempo.
- ✓ Nivel de satisfacción del ciudadano.

RECOMENDACIONES ESTRATEGICAS:

1. Fortalecer la cultura de participación ciudadana positiva:
Implementar campañas institucionales para estimular la formulación de sugerencias y felicitaciones, con incentivos simbólicos o reconocimientos públicos.
2. Reforzar la clasificación y tipificación de solicitudes:
Capacitar a los funcionarios encargados de tramitar PQRSF en los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015, a fin de evitar registros errados que distorsionan el análisis.
3. Promover el uso equilibrado de canales digitales:
Optimizar y publicitar el uso de la página web, buzón físico y Synergy, especialmente entre padres de familia, egresados y comunidad externa.
Establecer una ruta de recepción estandarizada.

4. Implementar indicadores de gestión y tablero de control:
Crear un sistema de seguimiento en tiempo real que mida:

- ✓ Cumplimiento de términos.
- ✓ Nivel de satisfacción.
- ✓ Número de solicitudes por dependencia y canal.
- ✓ Clasificación por impacto o riesgo.

5. Auditar dependencias con alto volumen de PQRSF:
Realizar ejercicios de auditoría operativa en las áreas con mayores solicitudes para:

- ✓ Identificar causas raíz.
- ✓ Optimizar procesos de atención.
- ✓ Recomendar ajustes administrativos o de personal si es necesario.

6. Vigilar procesos sin PQRSF:

Verificar que los procesos sin PQRSF realmente no presentan incidencias y no sea resultado de invisibilización institucional, especialmente en áreas como investigación, extensión, biblioteca o SST.

CONCLUSIONES:

- ✓ La Oficina de Control Interno del Conservatorio del Tolima cumplió con el seguimiento legal exigido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en concordancia con los principios de participación ciudadana y eficiencia administrativa.
- ✓ La gestión de PQRSF muestra una cobertura funcional aceptable, pero con falencias en diversificación, equidad y análisis integral que deben ser abordadas para robustecer el sistema de atención al ciudadano.
- ✓ Se requiere avanzar hacia una gestión de PQRSF menos reactiva y más estratégica, que permita convertir los datos recopilados en inteligencia organizacional para la mejora continua.
- ✓ El fortalecimiento del sistema de PQRSF no solo es una herramienta de control, sino también un instrumento clave para la gobernanza institucional, la transparencia y la calidad del servicio



Proyecto: JAIME ARMANDO PRIETO ARISTIZABAL
ASESOR DE CONTROL INTERNO