



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
TERCER TRIMESTRE -2018

RESPONSABLE  
ATENCIÓN AL USUARIO

IBAGUE 2018



## INTRODUCCION

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que ingresaron a la Institución durante el tercer trimestre del 2018, a través de los siguientes canales de comunicación:

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

Presencial: Calle 9 1-18 Sede Tradicional

Redes Sociales Facebook: Conservatorio del Tolima

Correspondencia

Línea telefónica: (57) (8) 2 618526

Correo Institucional: [infopqrs@conservatoriodeltolima.edu.co](mailto:infopqrs@conservatoriodeltolima.edu.co)

Buzones de Sugerencias: Ubicados en las dos sedes de la Institución.

## OBJETIVOS

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

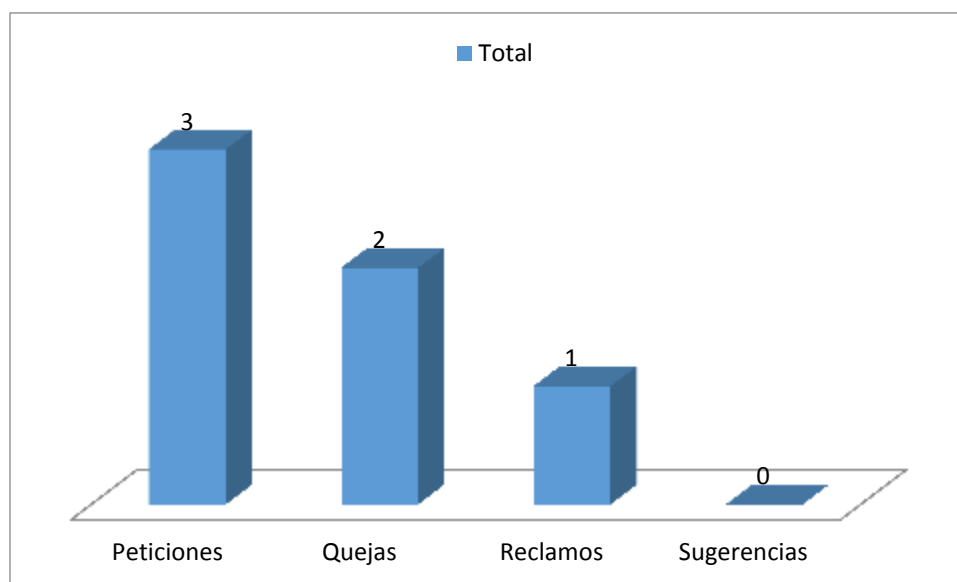
## CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el tercer trimestre del 2018 por los diferentes canales de comunicación 6 PQRS.

Cuadro: 1 Consolidado de PQRS

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	3
Quejas	2
Reclamos	1
Sugerencias	0
<b>Total</b>	<b>6</b>

Gráfica: No.1 Consolidado de PQRS



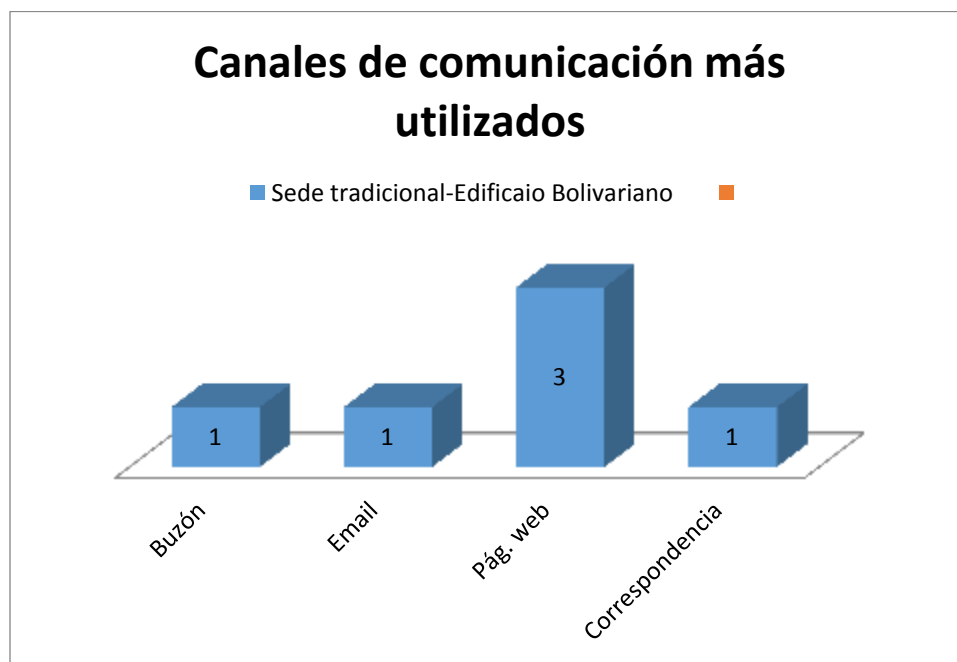
## Medio de recepción de PQRS.

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados por los usuarios para presentar PQRS.

Cuadro No. 2 canales de comunicación más utilizados

Canales de comunicación PQRS	Buzón	Email	Pág. web	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	1	1	3	1	6

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



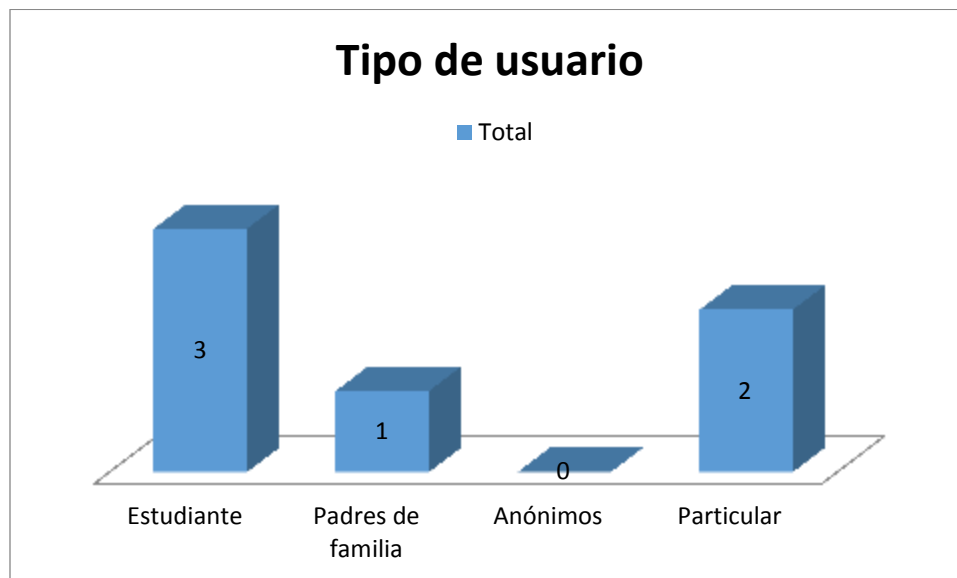
## PQRS por tipo de usuario

Clasificación PQRS por tipo de usuario.

Cuadro No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios

Tipo de usuario	Total
Estudiantes	3
Padres de familia	1
Anónimos	0
Particular	2
Total	6

Grafica No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios

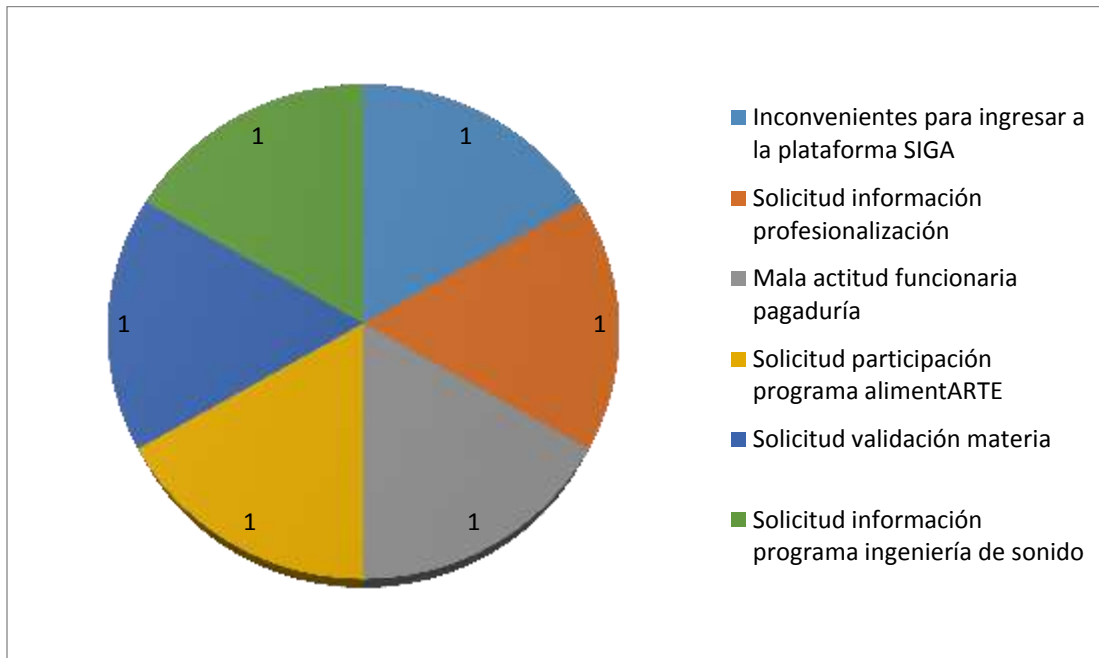


PQRS por naturaleza

Cuadro No. 4 PQRS por naturaleza

PQRS Naturaleza	
Inconveniente para ingresar a la plataforma SIGA	1
Solicitud información profesionalización	1
Mala actitud funcionaria pagaduría	1
Solicitud participación programa alimentARTE	1
Solicitud validación materia	1
Solicitud información programa ingeniería de sonido	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

Grafica No. 4 PQRS por naturaleza



## Estado de las PQRS

Las 6 PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2018 están cerradas.

- La queja, Inconveniente para ingresar a la plataforma SIGA, se dio trámite enviando un correo electrónico en el cual se informaba al estudiante que se había asignado un usuario y contraseña temporal y se le indica que debe actualizar sus datos
- La petición, solicitud información profesionalización, se dio trámite enviando vía correo electrónico la información solicitada.
- La queja, mala actitud funcionaria de pagaduría, se dio trámite enviando vía correo electrónico la explicación de lo que se había realizado con dicha funcionaria para evitar futuros inconvenientes.



- El reclamo, solicitud participación programa alimentARTE, se dio trámite enviado vía correo electrónico la información sobre los requisitos.
- La petición solicitud validación materia, se dio trámite enviando vía correo electrónico la información solicitada.
- La petición, solicitud información programa ingeniería de sonido se dio trámite enviando vía correo electrónico la información solicitada.

### Eficacia en el tiempo de respuesta.

A continuación se hará una relación de las respuestas enviadas a tiempo y las que se enviaron por fuera del término establecido (15 días hábiles)

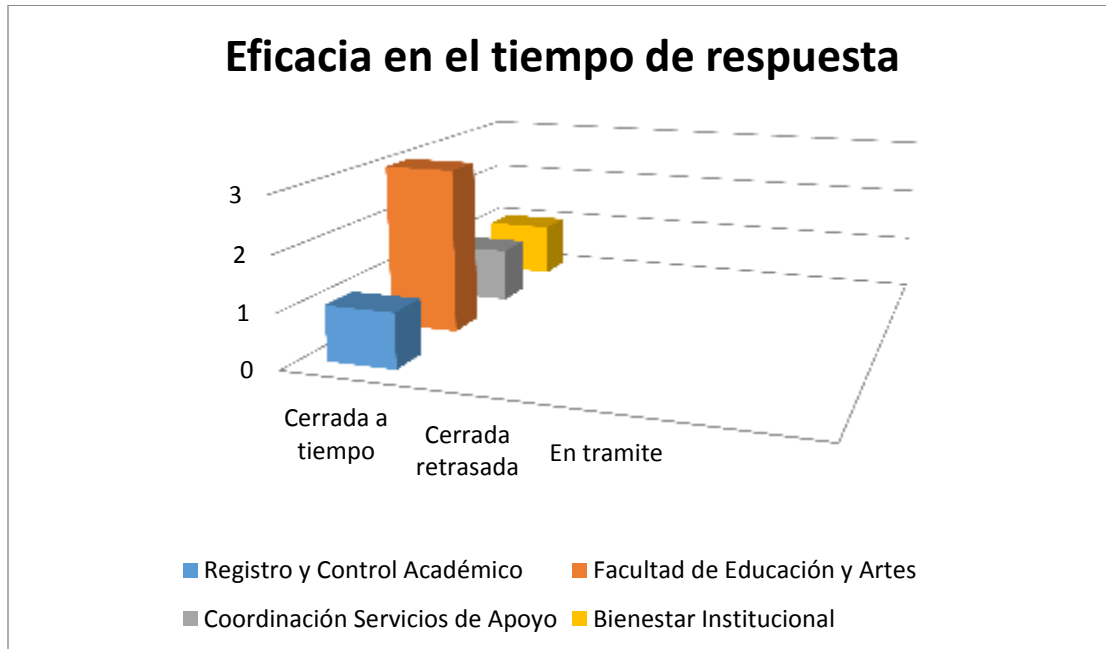
- Durante el tercer trimestre se dio respuesta oportuna a las 6 PQRS recibidas,

**Cuadro No. 5 eficacia en el tiempo de respuesta PQRS.**

Dependencia	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Registro y Control Académico	1	0	0
Facultad de Educación y Artes	3	0	0
Coordinación Servicios de Apoyo	1	0	0
Bienestar Institucional	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Grafica No. 5 eficacia en el tiempo de respuesta PQRS



### Retroalimentación del usuario

Para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que radicaron PQRS ante la Institución, se ha implementado la encuesta de satisfacción, la cual es una herramienta eficaz, para determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad de la respuesta recibida y mediante la información obtenida realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua.

La encuesta de satisfacción al usuario se realiza a todas aquellas personas que interpusieron una petición, queja, reclamo o sugerencia, se realiza a través de los siguientes canales de comunicación: telefónica o vía correo electrónico

- Se envió vía correo electrónico la encuesta de satisfacción a los seis (6) usuarios, tres (3) enviaron su calificación.

Cuadro No. 6 Retroalimentación del usuario

Encuesta	Peticionario	Medio evaluación satisfacción	Fecha envío encuesta	Respondió	Calificación
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindo el funcionario? La escala de valoración está dada de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto ¿Qué calificación le daría?	Sergio Andrés Tao Peña	sergiotao89@gmail.com	11/07/2018	no	x
	Natalia Paola García	natis131089@hotmail.com	16/07/2018	no	x
	carolina arboleda	carboledac@gmail.com	08/08/2018	si	4
	Cristian Camilo Camacho Gasca	c3veces@hotmail.com	27/08/2018	si	5
	Oscar Alberto Ortiz Londoño	okipunk.co@hotmail.com	15/08/2018	No	x
	Catalina Villarraga	catalina.villarraga@gmail.com	02/10/2018	si	5



## Observaciones

- Se da cumplimiento a los usuarios dando trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulan, se evidencia eficacia y oportunidad en el tiempo de respuesta frente a sus requerimientos.
- Es importante resaltar que el buzón de sugerencias de la sede tradicional no está en funcionamiento desde hace cuatro meses debido a que un estudiante en días pasados hizo caer el buzón y se partió, se informó Almacén General y secretaria de Rectoría para dicha reparación.

Octubre 16 de 2018

ORIGINAL FIRMADO

Marisol Carvajal Mendoza  
Atención al usuario