



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER 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 primer 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

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.

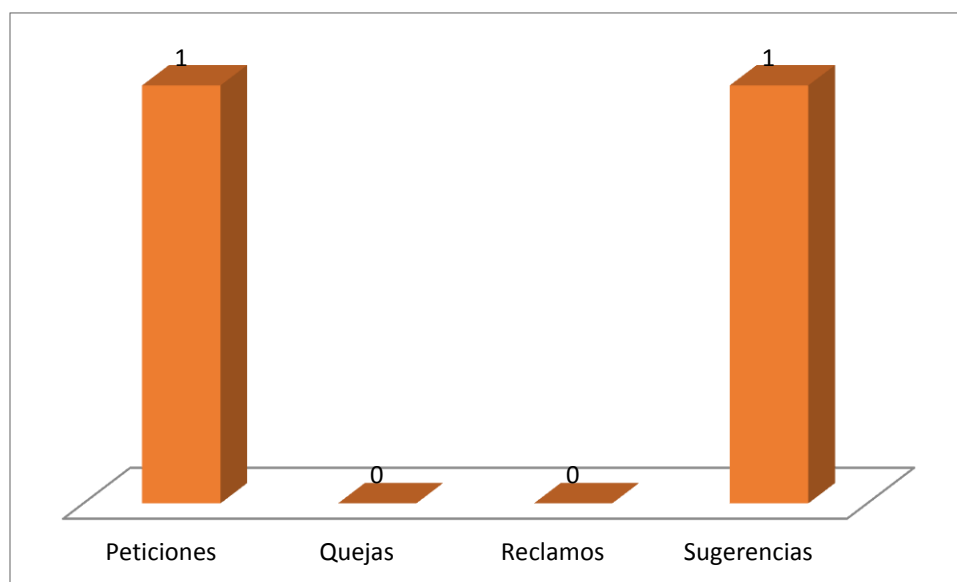
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el primer trimestre del 2018 por los diferentes canales de comunicación 2 PQRS.

Cuadro: 1 Consolidado de PQRS

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	1
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	1
Total	2

Gráfica: No.1 Consolidado de PQRS



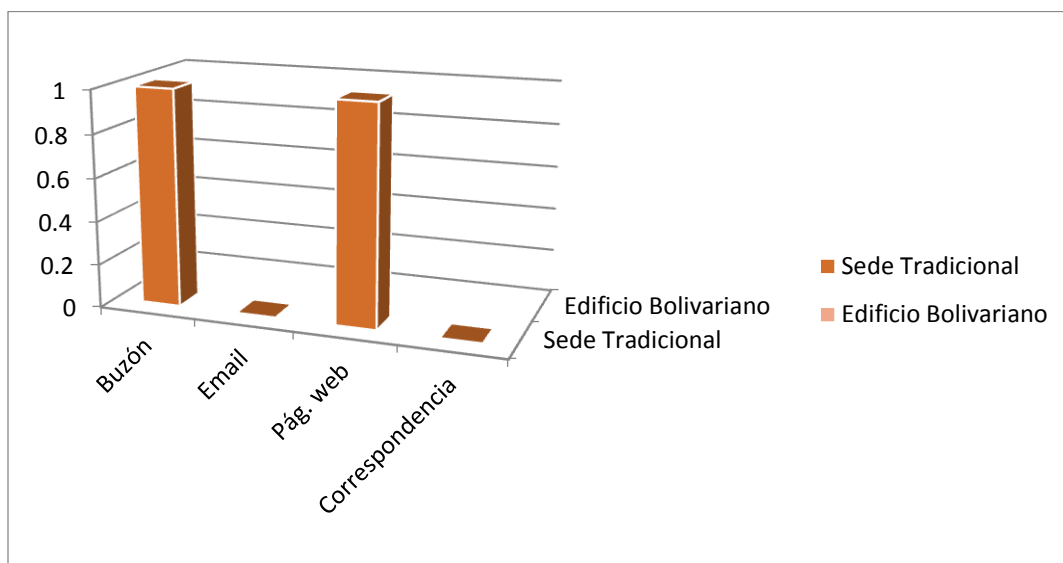
Medio de recepción de PQRS.

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	0	1	0	2

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



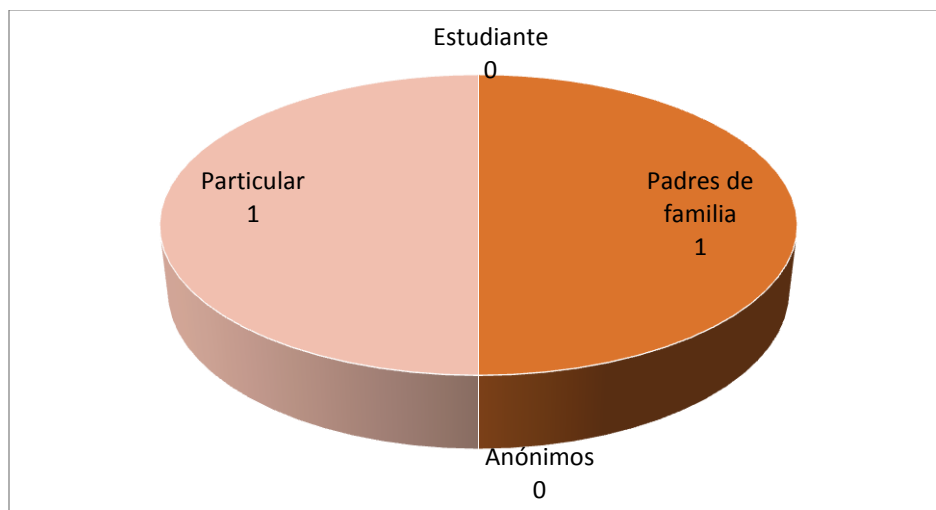
PQRS por tipo de usuario

Clasificación PQRS por tipo de usuario.

Cuadro No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios

Tipo de usuario	Total
Estudiante	0
Padres de familia	1
Anónimos	0
Particular	1
Total	2

Grafica No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios



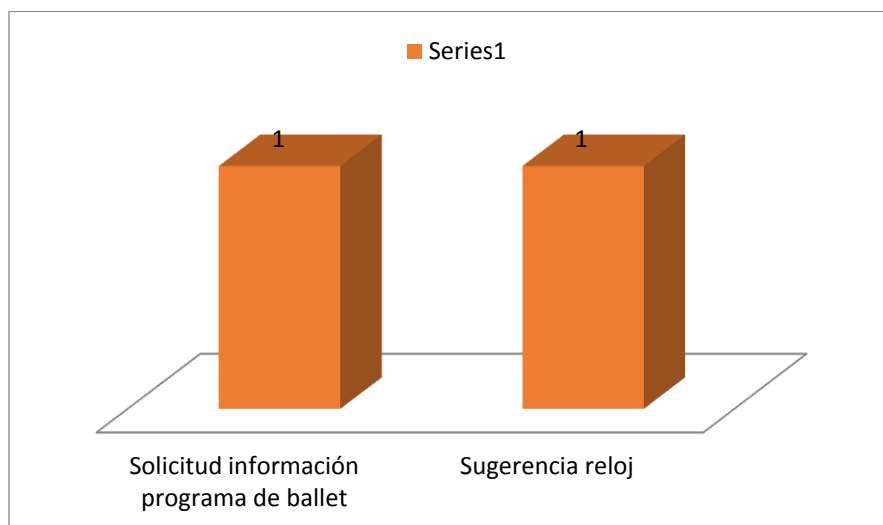
PQRS por naturaleza

Durante el primer trimestre no se presentaron PQRS reiterativas.

Cuadro No. 4 PQRS por naturaleza

PQRS Naturaleza	
Solicitud información programa de ballet	1
Sugerencia reloj	1
Total	2

Grafica No. 4 PQRS por naturaleza



Estado de las PQRS

Las 2 PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2018 están cerradas.

- La petición, solicitud información programa de ballet, se dio trámite enviando vía correo electrónico la información solicitada.
- La sugerencia sobre el reloj de la Sede Tradicional, se dio trámite solucionando la inconsistencia presentada.

Eficacia en el tiempo de respuesta.

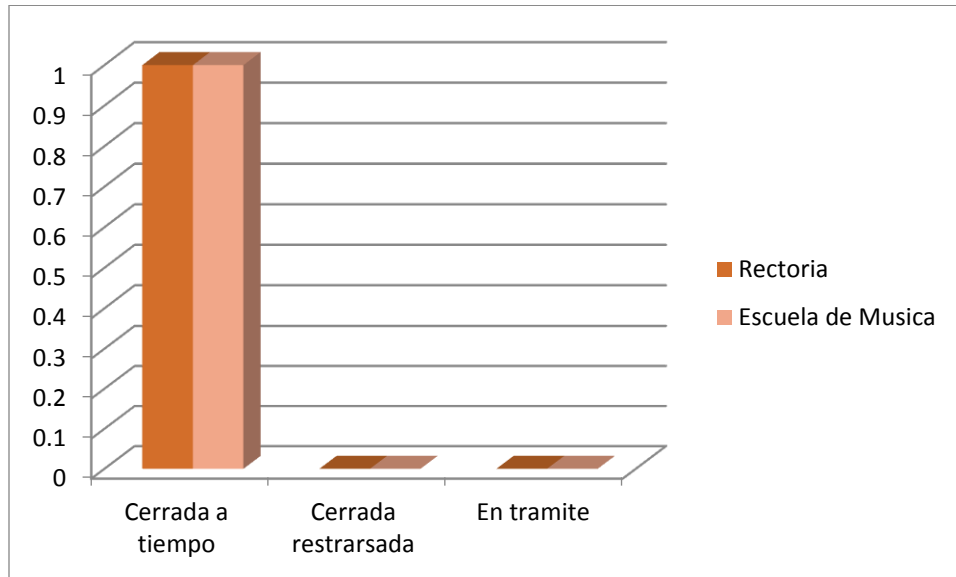
A continuación se hará una relación de las respuestas enviadas a tiempo y las que se enviaron por fuera del término establecido (15 días hábiles)

- Durante el primer trimestre se dio respuesta oportuna a las 2 PQRS recibidas,

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

Dependencia	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Rectoría	1	0	0
Escuela de música	1	0	0
Total	2	0	0

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 dos usuarios, solo uno envió su calificación.

Cuadro No. 6 Retroalimentación del usuario

Encuesta	Peticionario	Medio evaluación satisfacción	Fecha envió 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?	Nieves Zulima Hernández	nieveszuli@hotmail.com	10/04/2018	si	5
	Ana Victoria Cuellar	v-808@hotmail.com	26/02/2018	no	x



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.

Abril 16 de 2018

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario