



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TIMESTRE -2020

**RESPONSABLE
ATENCIÓN AL USUARIO**

IBAGUE 2020



INTRODUCCION

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresaron a la Institución durante el primer trimestre de 2020, 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: 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 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 PQRSF.

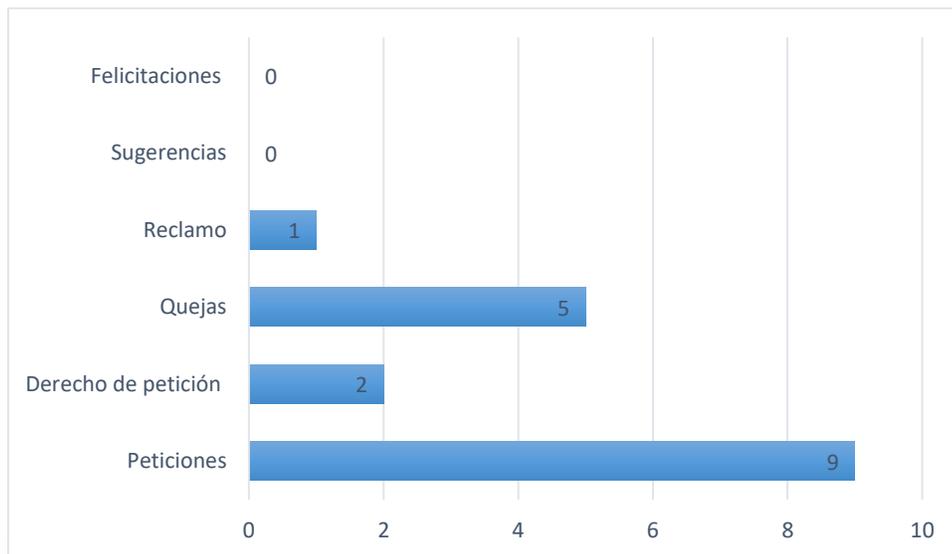
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el primer trimestre de 2020 por los diferentes canales de comunicación 17 P.Q.R.S.F., 9 peticiones, 2 derechos de petición 5 quejas, 1 reclamo.

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

P.Q.R.S.F. RECIBIDAS	Total
Peticiones	9
Derecho de petición	2
Quejas	5
Reclamo	1
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Total	17

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



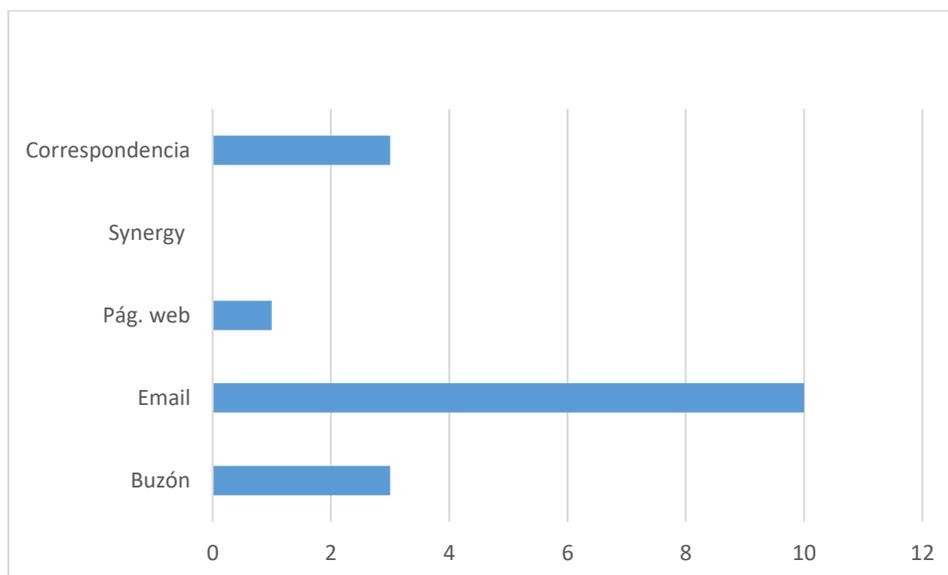
Medio de recepción de P.Q.R.S.F.

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 es el correo electrónico.

Cuadro No. 2 canales de comunicación más utilizados

Canales de comunicación P.Q.R.S.F.	Buzón	Email	Pág. web	Synergy	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	3	10	1	0	3	17

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



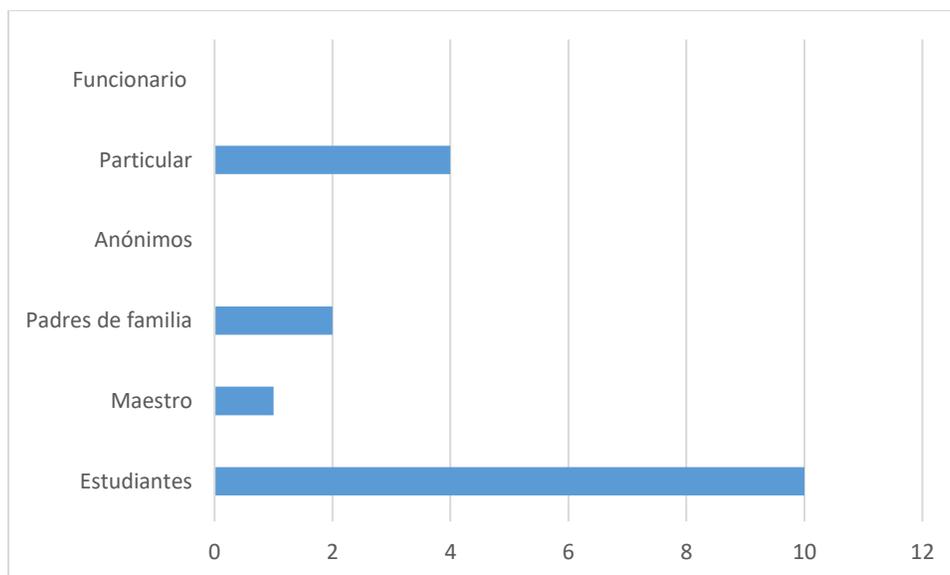
P.Q.R.S.F. por tipo de usuario

Clasificación P.Q.R.S.F. por tipo de usuario, como se evidencia en el cuadro No 3 el mayor número de usuarios que radicaron P.Q.R.S.F. son estudiantes.

Cuadro No. 3 cantidad de P.Q.R.S.F. por tipo de usuarios

Tipo de usuario	Total
Estudiantes	10
Maestro	1
Padres de familia	2
Anónimos	0
Particular	4
Funcionario	0
Total	17

Grafica No. 3 cantidad de P.Q.R.S.F. por tipo de usuarios



P.Q.R.S.F. por naturaleza

Durante el primer trimestre las P.Q.R.S.F. más reiterativa fue: Inconvenientes clases virtuales.

Cuadro No 4

P.Q.R.S.F. Naturaleza		
Solicitud contraseña para realizar matricula	1	Registro y Control Académico
Dificultad para comunicarse telefónicamente con la oficina de pagaduría.	1	Coordinación Servicios de Apoyo
Inconvenientes con el maestro de ballet	1	Escuela de Música
Queja por perdida de caña durante ensayos	1	Facultad de Educación y Artes
Solicitud atril permanente salón 3-4	1	Almacén General
Inconvenientes con el personal para préstamo de salones	1	Rectoría
Inconvenientes con la realización de las clases por remodelación de salones	1	Escuela de Música
Derecho de petición	2	Secretaria General
Inconveniente para solicitar salones	1	Almacén General
Mejorar los espacios de estudio fuera de la sala Alberto Castilla y a sus alrededores, hay dificultad en las noches por falta de Luz.	1	Coordinación Servicios de Apoyo.
Información cursos Escuela de Música	1	Escuela de Música
Solicitud aplazamiento semestre	1	Facultad de Educación y Artes
Inconvenientes clases virtuales	4	Facultad de Educación y Artes
Total	17	

Estado de las P.Q.R.S.F

Como se evidencia en el cuadro No 5, se cerraron en el tiempo estipulado (15 días hábiles) 10 de las 17 P.Q.R.S.F. recibidas.

Las 7 P.Q.R.S.F. que aún continúan abiertas, se les informo antes del vencimiento vía correo electrónico a las dependencias responsable de dar respuesta para que se diera trámite oportuno.

Los dos derechos de petición recibidos aún están en trámite, es importante resaltar que la dependencia responsable de dar respuesta antes del vencimiento, informó vía correo electrónico a los petitionarios los motivos de la demora de dicha respuesta.

Cuadro No. 5 eficacia en el tiempo de respuesta P.Q.R.S.F.

Dependencia	PQRSF Recibidas	Vencimiento	Respuesta	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Registro y control académico	Petición	17/02/2020	10/02/2020	X		
Escuela de Música	Petición	09/04/2020	26/03/2020	X		
	Queja	27/02/2020	13/02/2020	X		
	Queja	24/03/2020	04/03/2020	X		
Secretaria General	Derecho de petición	16/04/2020	XXXXXX			X
	Derecho de petición	20/04/2020	XXXXXX			X



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Facultad de Educación y Arte	Queja	09/03/2020	26/02/2020	X		
	Petición	17/04/2020	XXXXX			X
	Petición	16/04/2020	XXXXX			X
	Petición	16/04/2020	XXXXX			X
	Petición	16/04/2020	XXXXX			X
	Petición	16/04/2020	XXXXX			X
Coordinación Servicios de Apoyo	Reclamo	06/04/2020	06/04/2020	X		
	Queja	17/02/2020	17/02/2020	X		
Almacén General	Petición	16/03/2020	25/02/2020	X		
	Petición	06/04/2020	31/03/2020	X		
Rectoría	Queja	20/03/2020	12/03/2020	X		



Observaciones

- Se da cumplimiento a los usuarios dando trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulan, se evidencia oportunidad en el tiempo de respuesta frente a sus requerimientos.

24 de abril de 2020

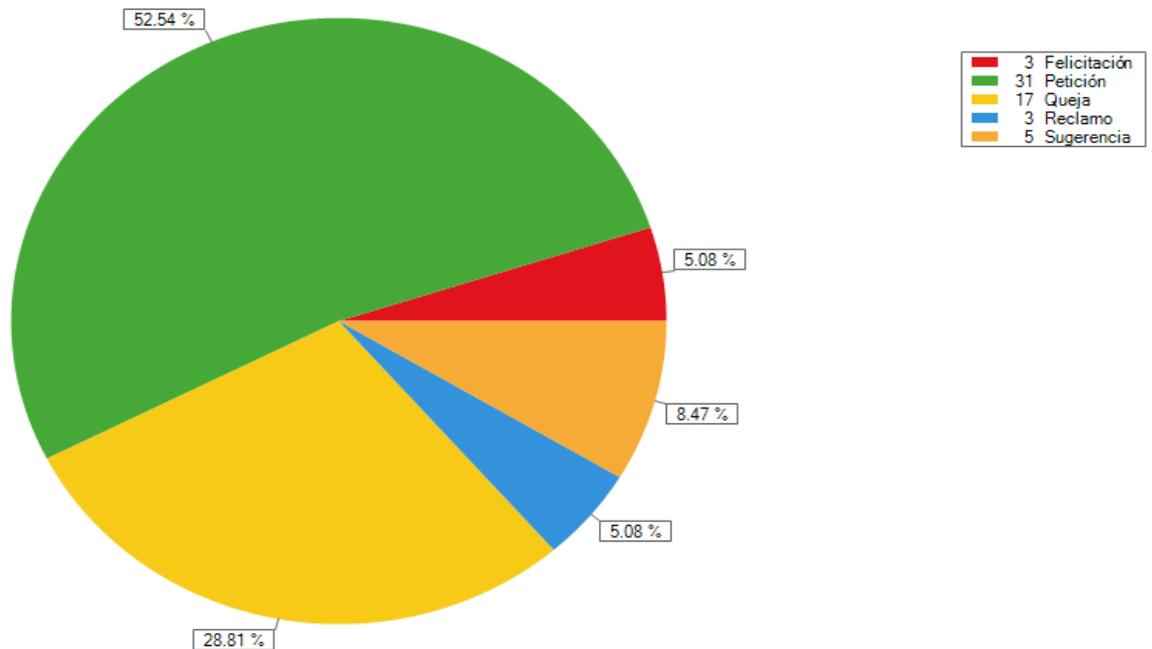
Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario

Consolidado PQRSF 2019

P.Q.R.S recibidas y tramitadas

Durante el año 2019 se recibieron y tramitaron 59 PQRS. 27 Peticiones, 4 derechos de petición, 17 quejas, 3 reclamos, 5 sugerencias y 3 felicitaciones.

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	31
Quejas	17
Reclamos	3
Sugerencias	5
Felicitaciones	3
Total	59



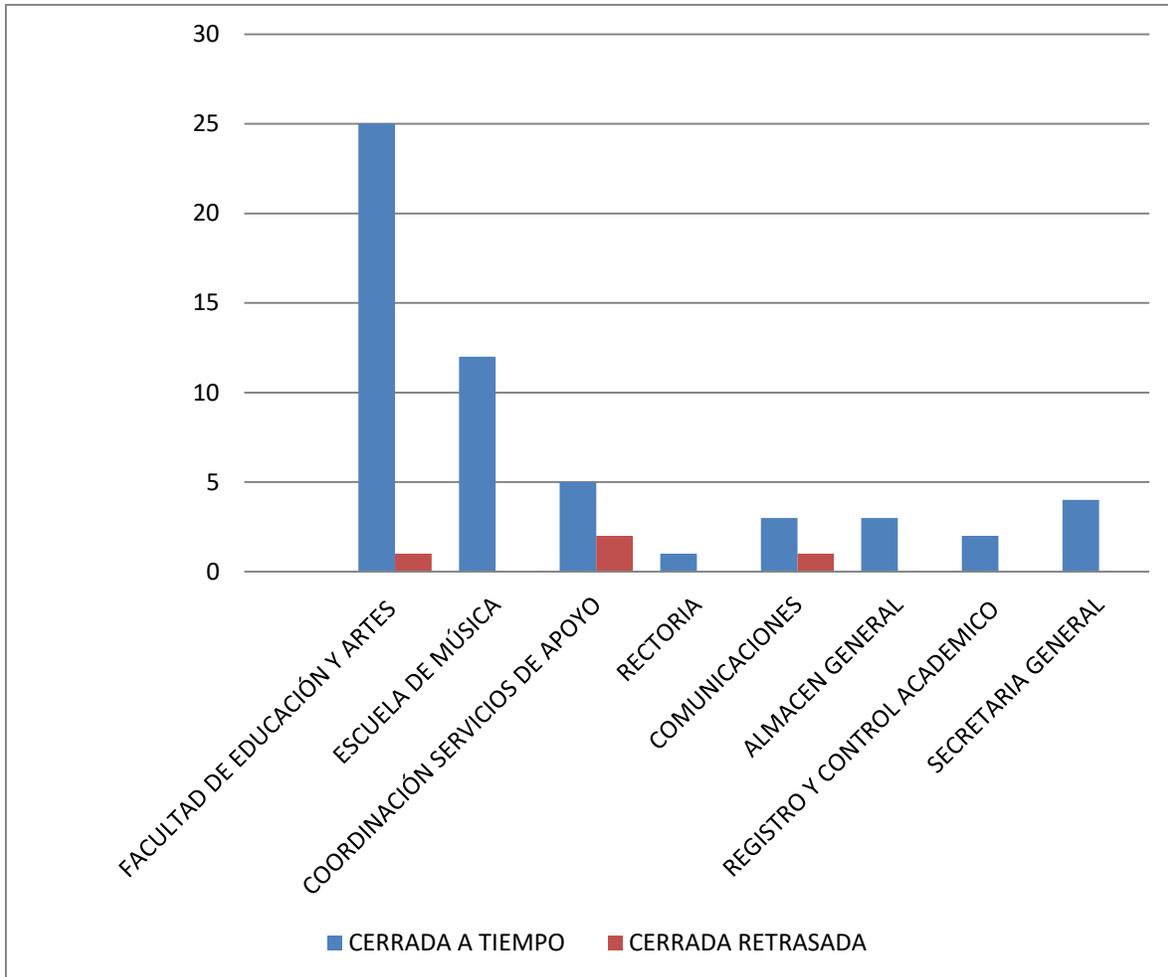
Eficacia en el tiempo de respuesta

Como se observa durante el año 2019 se dio trámite oportuno a 55 PQRSF y por fuera del término a 4.

DEPENDENCIA	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA
FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	25	1
ESCUELA DE MÚSICA	12	
COORDINACIÓN SERVICIOS DE APOYO	5	2
RECTORIA	1	
COMUNICACIONES	3	1
ALMACEN GENERAL	3	
REGISTRO Y CONTROL	2	
SECRETARIA GENERAL	4	
TOTAL	55	4



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



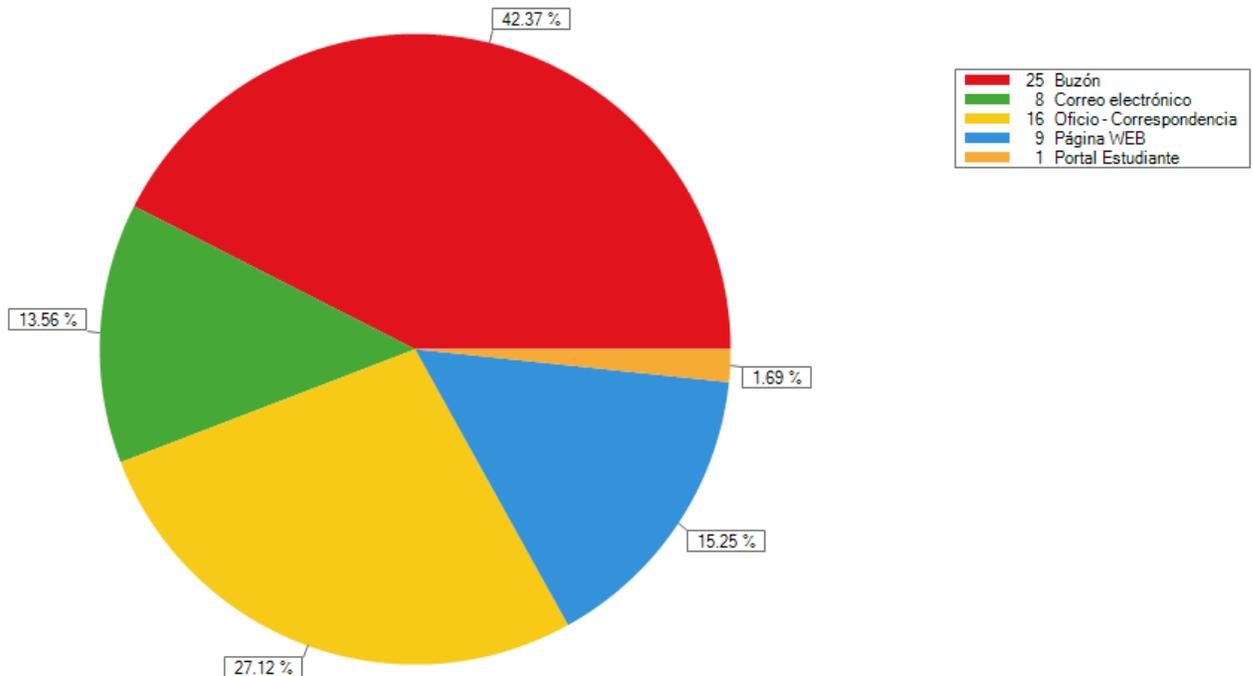
Canales de comunicación

Dirección: Calle 9 No. 1-18
Teléfonos: +57(8) 2618526 - 2639139
Ibagué - Tolima - Colombia

www.conservatoriodeltolima.edu.co
info@conservatoriodeltolima.edu.co

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados por los usuarios para presentar PQRSF, como se evidencia el más utilizado por los usuarios es el buzón de sugerencias y la correspondencia.

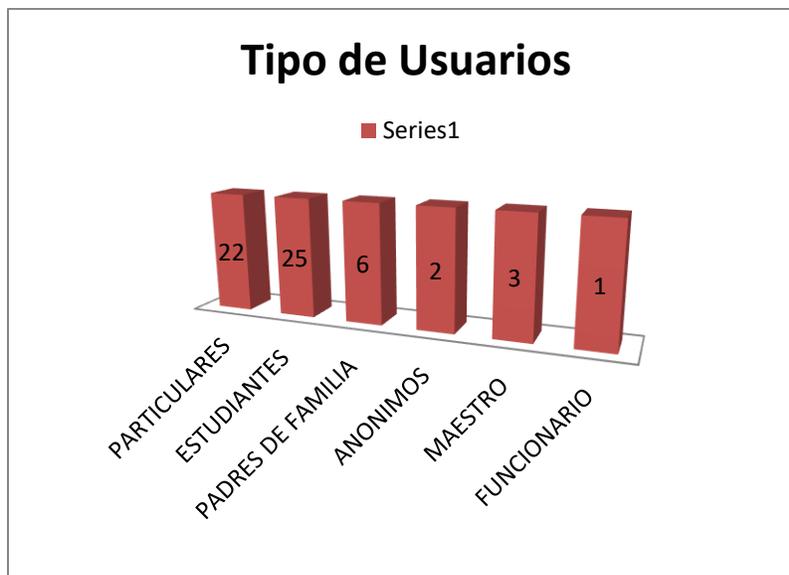
Canales de comunicación PQRS	Buzón de sugerencias	Email	Pág. web	Portal del estudiante	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	25	8	9	1	16	59



Tipo de Usuarios

Los usuarios que presentaron mayor número de PQRSF son Estudiantes, seguido de usuarios particulares.

PARTICULARES	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMILIA	ANONIMOS	MAESTRO	FUNCIONARIO	TOTAL
22	25	6	2	3	1	59



PQRSF por naturaleza

Se radicaron durante el año 2019 PQRSF por los siguientes conceptos:



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PQRS Naturaleza	
Solicitud validación materia conjunto.	1
Solicitud información fecha conciertos	1
Ubicar las clases de percusión en otro salón, ya que se dificulta recibir clases por el sonido tan fuerte.	9
Información talleres Escuela de Música.	1
Solicitud información programas de la facultad de educación y artes	1
Ampliar citas para Decanatura	1
Derroche de agua al realizar el aseo en las instalaciones	1
Solicitud Información sobre la biblioteca si es pública o privada.	1
Solicitud sillas para padres de la escuela de música que esperan sus hijos mientras están en clase.	1
Inconvenientes para comunicarse telefónicamente con Escuela de Música	1
Total	18



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PQRS Naturaleza		
Información talleres Escuela de Música.	4	Escuela de Música
Información Tecnología en audio y producción musical.	1	Facultad de Educación y Artes
Información monumento Alberto Castilla.	1	Secretaria General
Recargar los dispensadores de jabón de los baños del edificio Bolivariano.	1	Almacén General
Revisión información contenido folletos concierto	1	Comunicaciones
Apagar el aire acondicionado de los salones de clases	1	Almacén general
Solicitud entrega de carné estudiantil.	1	Comunicaciones
Información alquiler capilla	1	Coordinación Servicios de Apoyo
Revisar techo de los salones del 3 piso sede Tradicional.	1	Coordinación Servicios de Apoyo
Inconveniente presentado con guarda de seguridad de turno.	1	Coordinación Servicios de Apoyo
Inconformidad con programación de concierto estudiantes de Escuela de Música.	1	Escuela de Música
Solicitud documentación en ejercicio del Derecho de Petición	1	Secretaria General
Inconvenientes presentados con los directores de la Orquesta Sinfónica Juvenil y Banda Sinfónica Juvenil	1	Escuela de Música



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Solicitud información convocatoria laboral Facultad de Educación y Artes.	1	Faculta de Educación y Artes
Solicitud resultados pruebas de admisión	1	Registro y Control ,Académico
Total	17	

PQRSF Naturaleza		
Solicitud constancia de matricula	1	Registro y control
Inconvenientes maestro Escuela de Música	2	Escuela de Música
Felicitación Docente Escuela de Música	1	Escuela de Música
Solicitud de documentos (acto administrativo y nombramientos	1	Secretaria General
Solución de situación académica del trabajo grado II, TITULADO : Tatiana Cecilia Arias Camacho (1975-2017)	2	Facultad de educación y artes
Solicitud información programas de pregrado	1	Facultad de educación y artes
Sugerencia plataforma synergy	1	Coordinación servicios de apoyo
Felicitación oficina de comunicaciones	1	Comunicaciones
Sugerencia programas vacacionales Escuela de Música	1	Escuela de Música
Autorización Ingreso a la institución en días de vacaciones	1	Facultad de educación y artes



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PQRSF Naturaleza		
Solicitud eliminación cursos matriculados en Escuela de Música	1	Escuela de Música
Derecho de petición, copia acto administrativo por el cual fui nombrado, Decreto No 001 de 31 enero de 1977	1	Secretaria General
Derecho de petición, solicitud estado de mi cuenta y deuda con el Conservatorio del Tolima, donde termine mi estudio de educación musical en el 2008	2	Coordinación servicios de apoyo
Solicito un traslado área de percusión, ubicada en el segundo piso.	4	Facultad
Preocupación con la renuncia del maestro Miguel Santiago López quien se venía desempeñando como docente de la asignatura Solfeo IV	1	Facultad
Felicitación proceso de bienes y servicios por haber dado solución de manera pronta y eficiente a mi solicitud de arreglo del video Beams de los salones de la sede tradicional.	1	Almacén general
Información proyecto de profesionalización	1	Facultad
Total	11	

Las PQRSF más reiterativas durante el año 2019 estuvieron relacionados con: solicitud traslado área de percusión ubicada en el segundo piso, Información talleres Escuela de Música, Información programas Facultad de Educación y Artes.



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

CONCLUSIONES

- 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.

14 de febrero de 2020

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario