



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA, JURÍDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PRIMER TRIMESTRE 2017

RESPONSABLE  
ATENCIÓN AL USUARIO

IBAGUÉ 2017



## INTRODUCCION

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que ingresaron a la Institución durante el primer trimestre del 2017, 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 unos 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.

PQRS

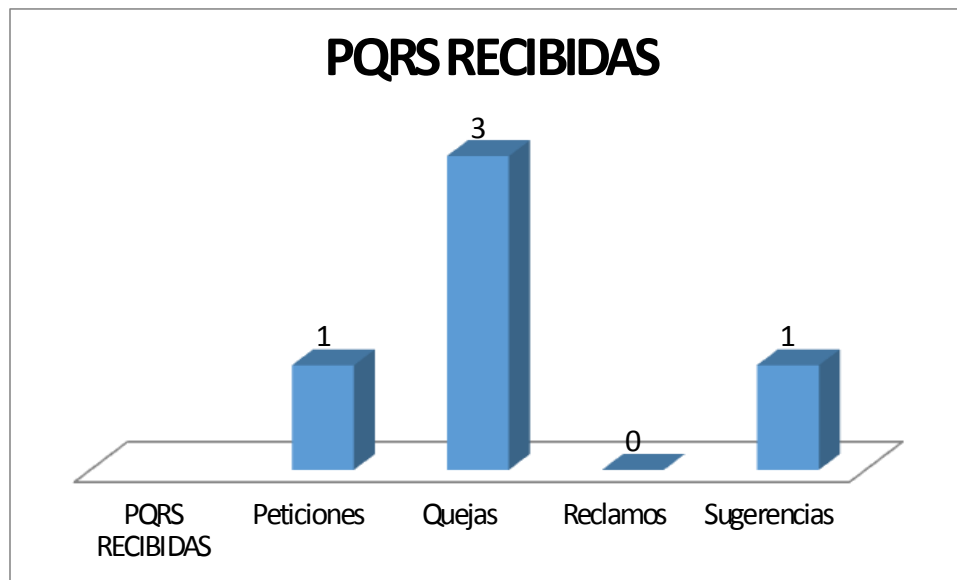
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Como se muestra en el cuadro No 1: Ingresaron durante el primer trimestre del 2017 por los diferentes canales de comunicación 5 PQRS

Cuadro No.1 Consolidado de PQRS

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	1
Quejas	3
Reclamos	0
Sugerencias	1
Total	5

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a quejas con un total de 3.

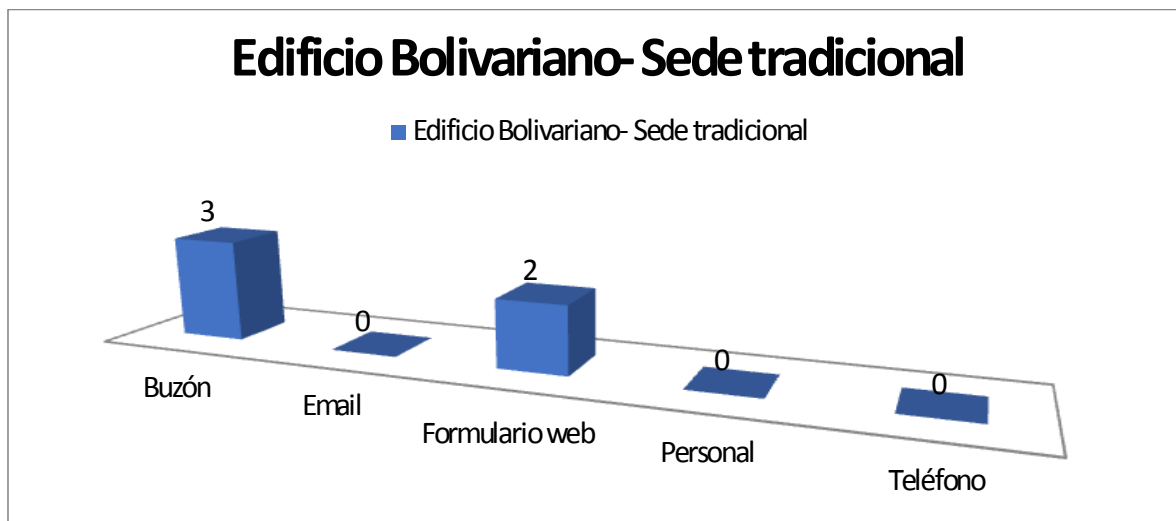


### Medio de recepción de PGRS.

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PGRS y muestra la preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias y la formulario web

Cantidad de PGRS enviadas por los distintos canales de comunicación.

Canales de comunicación PGRS	Buzón	Email	Formulario web	Personal	Teléfono	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	3	0	2	0	0	5

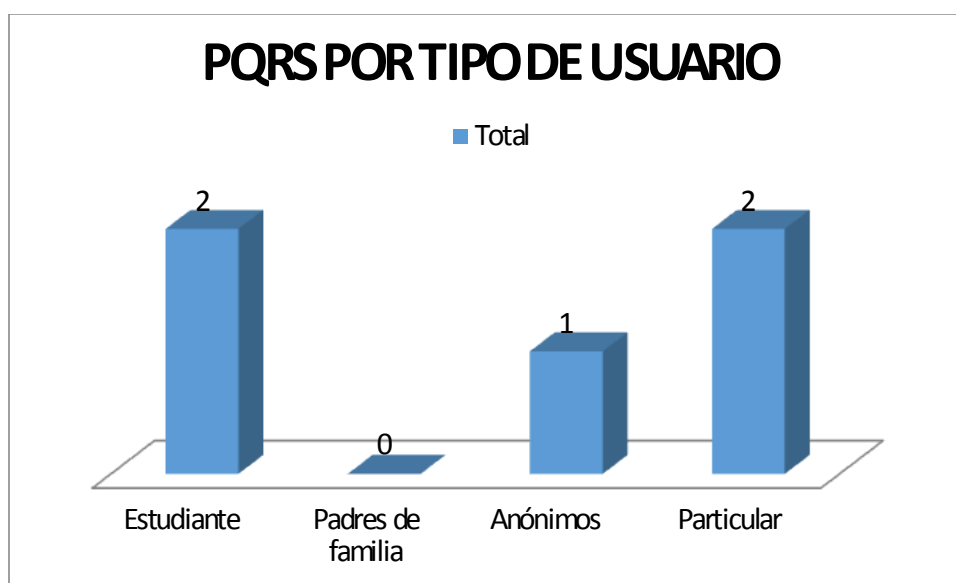


### PGRS por tipo de usuario.

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que la mayoría de los peticionarios son estudiantes y particulares, seguidos de PQRS con procedencia anónimo lo cual es imposible en algunos casos hacer precisión sobre las situaciones presentadas o solicitar ampliación de la información.

### Cantidad de PQRS por tipo de usuarios

TIPOS DE USUARIO	Total
Estudiante	2
Padres de familia	0
Anónimos	1
Particular	2
Total	5



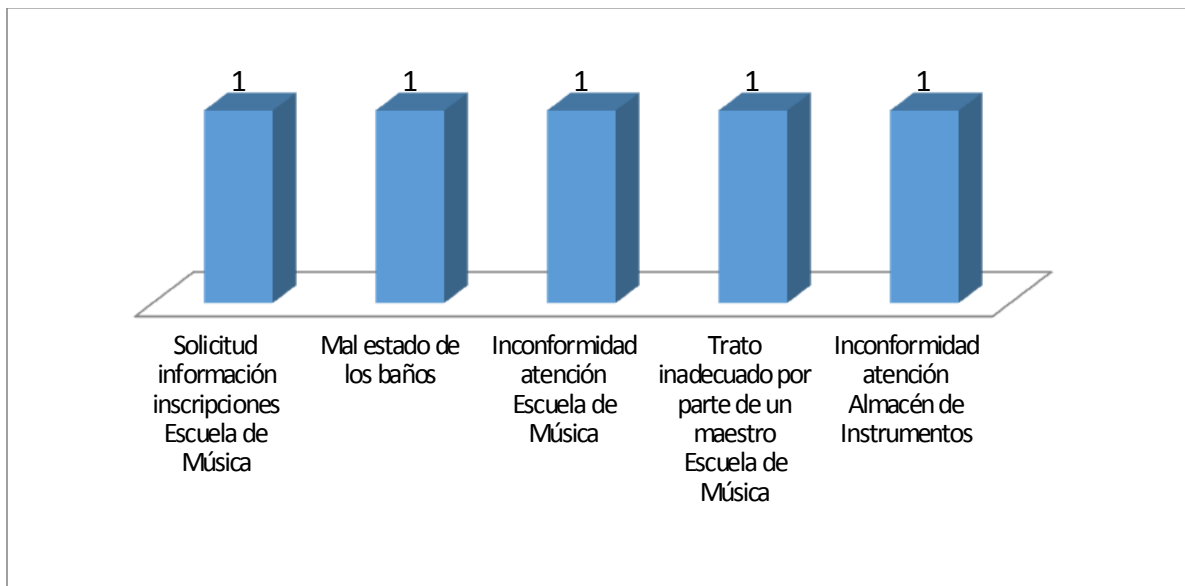
### PQRS por naturaleza

Durante este trimestre no se presentaron PQRS reiterativas.



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PQRSNATURALEZA	
Solicitud información inscripciones Escuela de Música	1
Mal estado de los baños	1
Inconformidad atención Escuela de Música	1
Trato inadecuado por parte de un maestro Escuela de Música	1
Inconformidad atención Almacén de Instrumentos	1



## Estado de las PQRS

Cerradas, 3 PQRS



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- La petición solicitud información Escuela de Música, se envió un correo electrónico dando respuesta a dicha solicitud.
- La queja inconformidad atención Escuela de Música, se envió un correo electrónico dando respuesta a dicha solicitud.
- La sugerencia mal estado de los baños, se envió un correo electrónico informando que los baños se encuentran incluidos en un proyecto de obra que se realizará en los próximos meses, el cual es con el objeto de adecuar y modificar todo el primer piso del Edificio Amarillo.

En trámite, 2 PQRS

- Queja anónima sobre el trato inadecuado por parte de un maestro de Escuela de Música, fue remitida a la directora para su respectivo seguimiento y respuesta.
- Queja inconformidad almacén de instrumentos, fue remitida a la jefe de proceso para su respectivo seguimiento y respuesta.

### Eficacia en el tiempo de respuesta.

A continuación se hará una relación de cuantas respuestas emitieron a tiempo cada oficina y cuantas fueron entregadas por fuera del término establecido en el procedimiento de PQRS.

- Durante el primer trimestre, se dio respuesta oportuna a 3 de las 5 PQRS recibidas.
- Es importante resaltar que 2 PQRS continúan abiertas ya que no se han vencido los términos.

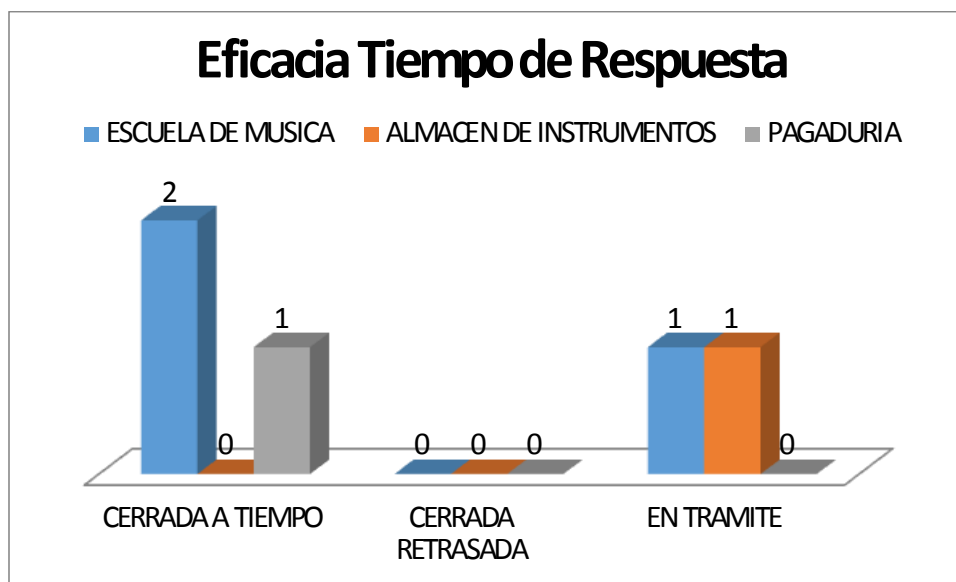
### Eficacia de respuesta PQRS

DEPENDENCIA	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	ENTRAMITE
Escuela de Música	2	0	1
Almacén de instrumentos	0	0	1



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Pagaduria	1	0	0
TOTAL	3	0	2



### Retroalimentación del usuario

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio hacia los peticionarios 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 un correo electrónico a 4 usuarios con la encuesta de satisfacción, solo 1 envió su calificación.
- Es importante resaltar que la respuesta de la PGRS anónima fue publicada en la cartelera de acuerdo al procedimiento.

Encuesta	Peticionario	Medio evaluación satisfacción	Fecha envío encuesta	Respondió	Calificación
¿Se siente satisfecho con la respuesta que le brindó 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?	Luis Jose Ospina	cadenawe@hotmail.com	14/02/2017	no	x
	Angie Estefanía Silva Castilla	angiesilvabiebero@gmail.com	16/03/2017	no	x
	Davison Gaitán Escoba	davisongaitan@gmail.com	28/02/2017	si	3
	ANONIMA	Se publicó en cartelera	xxxxxx	xxxx	xxxxxxx
	Reydivier Oviedo Acosta	reyoviedomusic@gmail.com	no	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.



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- Pese a que se envía a los usuarios por correo electrónico la solicitud para que califiquen la respuesta recibida se presentan debilidades en cuanto a que no envían la calificación lo cual obstaculiza mantener contacto y lograr su retroalimentación

Abril 03 de 2017