



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
SEGUNDO 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 segundo 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.

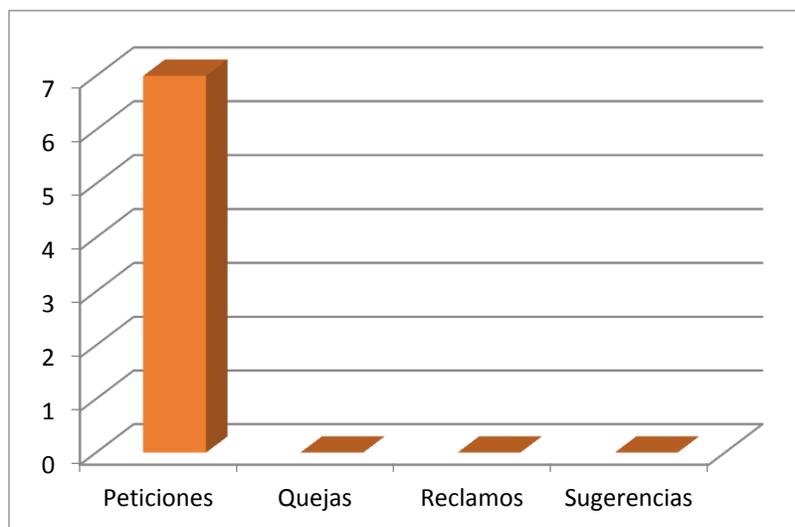
## CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el segundo trimestre del 2018 7 PQRS por los diferentes canales de comunicación 7 PQRS.

Cuadro: 1 Consolidado de PQRS

| PQRS RECIBIDAS | Total |
|----------------|-------|
| Peticiones     | 7     |
| Quejas         | 0     |
| Reclamos       | 0     |
| Sugerencias    | 0     |
| Total          | 7     |

Gráfica: No.1 Consolidado de PQRS



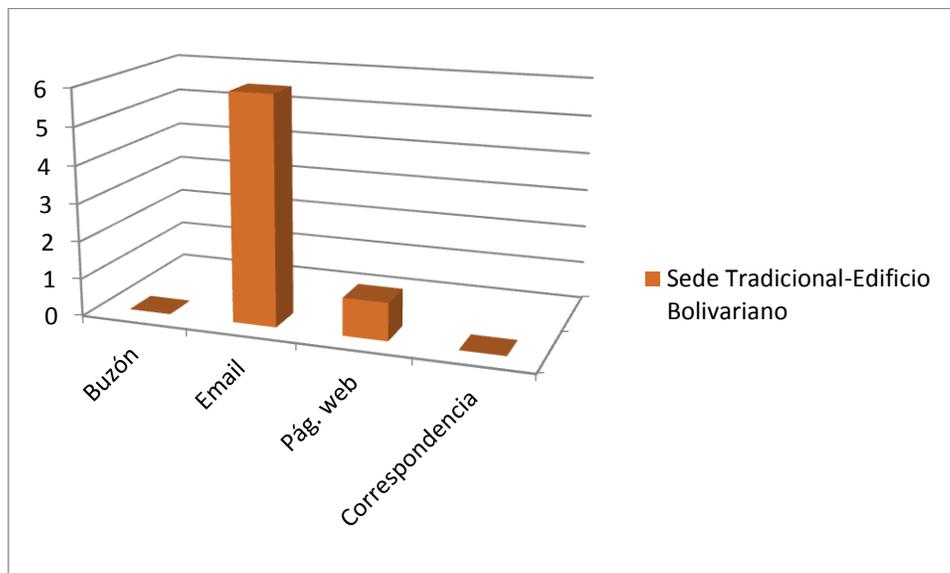
Medio de recepción de PQRS.

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 | 0     | 6     | 1        | 0               | 7     |

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



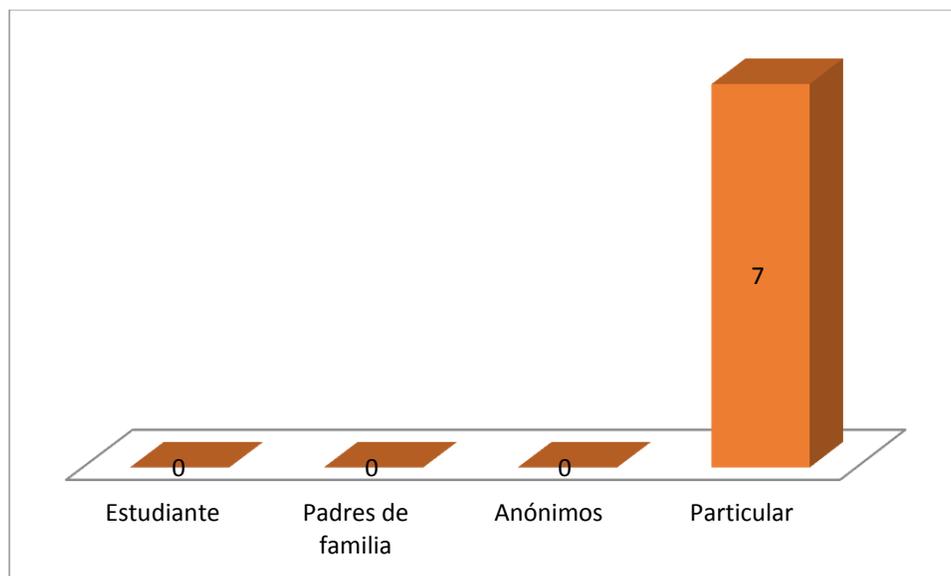
PQRS por tipo de usuario

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 | 0     |
| Anónimos          | 0     |
| Particular        | 7     |
| Total             | 7     |

Grafica No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios

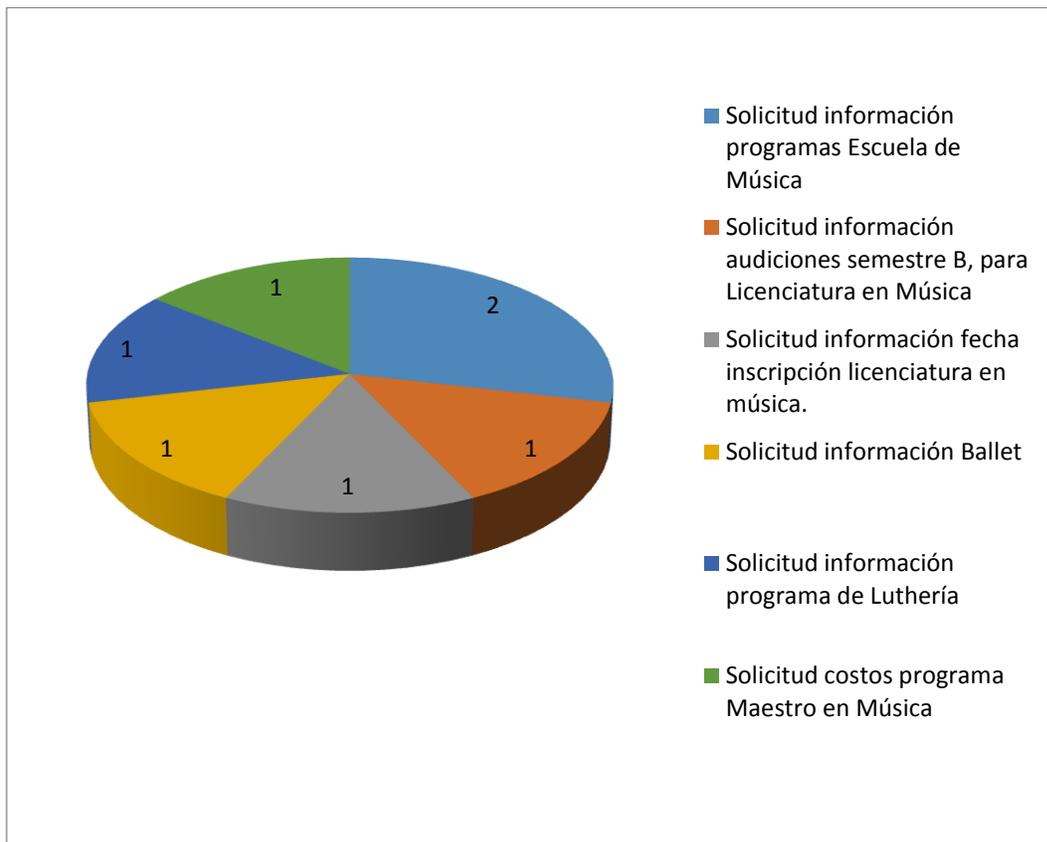


PQRS por naturaleza

Cuadro No. 4 PQRS por naturaleza

| PQRS Naturaleza  |   |
|--|---|
| Solicitud información programas Escuela de Música                        | 2 |
| Solicitud información audiciones semestre B, para Licenciatura en Música | 1 |
| Solicitud información fecha de inscripción licenciatura en música        | 1 |
| Solicitud información Ballet   | 1 |
| Solicitud información programa de Luthería                               | 1 |
| Solicitud costos programa Maestro en Música                              | 1 |

Grafica No. 4 PQRS por naturaleza



## Estado de las PQRS

Las 7 PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2018 están cerradas.

- La petición, solicitud información programas Escuela de Música, se dio trámite enviando vía correo electrónico la información solicitada.
- La petición, solicitud información audiciones semestre B programa licenciatura en música, se dio trámite enviando vía correo electrónico la información solicitada.

- La petición, solicitud información fecha de inscripción licenciatura en música, se dio trámite enviando vía correo electrónico la información solicitada.
- La petición, solicitud información clases Ballet, se dio trámite enviado vía correo electrónico la información solicitada.
- La petición solicitud información programa Lutheria, se dio trámite enviando vía correo electrónico la información solicitada.
- La petición, solicitud información costos programa Maestro en Música se dio trámite enviando la información solicitada.

Eficacia en el tiempo de respuesta.

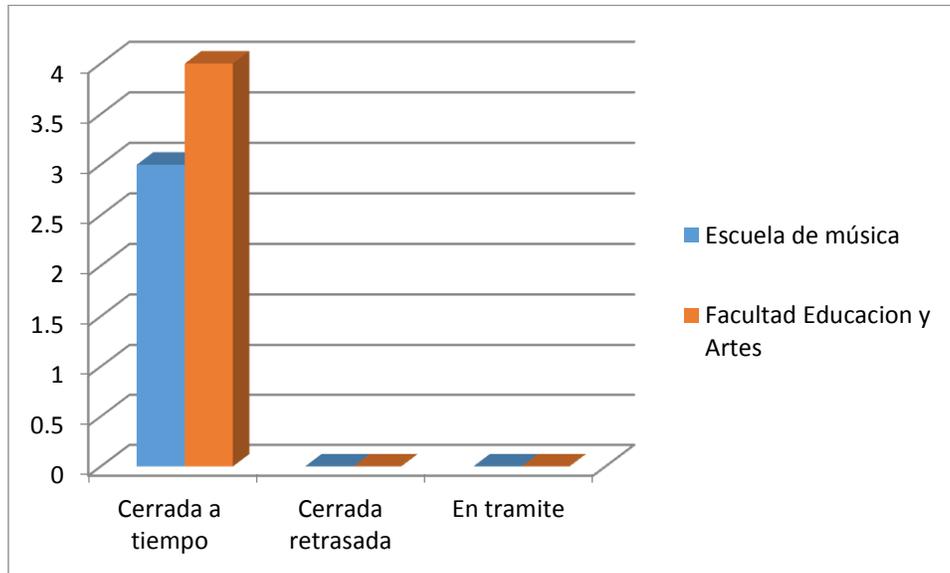
A continuación se hará una relación de las respuestas enviadas a tiempo y las que se enviaron por fuera del término establecido (15 días hábiles)

- Durante el segundo trimestre se dio respuesta oportuna a las 7 PQRS recibidas,

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

| Dependencia                | Cerrada a tiempo | Cerrada retrasada | En tramite |
|----------------------------|------------------|-------------------|------------|
| Escuela de música          | 3                | 0                 | 0          |
| Facultad Educación y Artes | 4                | 0                 | 0          |
| TOTAL                      | 7                | 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 siete (7) usuarios, tres (3) enviaron 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? | Jorge Luis Ballesteros   | jorgeballe@gmail.com          | 12/04/2018           | si        | 5            |
|   | Leidy Viviana Méndez G.  | lvmendezg@hotmail.com         | 23/04/2018           | si        | 5            |
|   | Laura Lucian Ruiz Castro | lanlinda5-2001@hotmail.com    | 19/04/2018           | no        | x            |
|   | Jeison Molina            | jrmjeison@hotmail.com         | 16/05/2018           | no        | x            |
|   | Mariana Beltrán          | mbeltran1019@gmail.com        | 23/05/2018           | no        | x            |
|   | Alexander Arenas Noreña  | mrxander1979@gmail.com        | 29/05/2018           | si        | 5            |
|   | Ángel Ballen             | angelb456acbr@gmail.com       | 05/07/2018           | 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.
- Es importante resaltar que el buzón de sugerencias de la sede tradicional no está en funcionamiento debido a que un estudiante en días pasados hace caer el buzón y este se parte, se informó Almacén General y secretaria de Rectoría para dicha reparación.

Julio 12 de 2018

Marisol Carvajal Mendoza  
Atención al usuario