



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
SEGUNDO TRIMESTRE -2019

RESPONSABLE
ATENCIÓN AL USUARIO

IBAGUE 2019



INTRODUCCION

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que ingresaron a la Institución durante el segundo trimestre del 2019, 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 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.

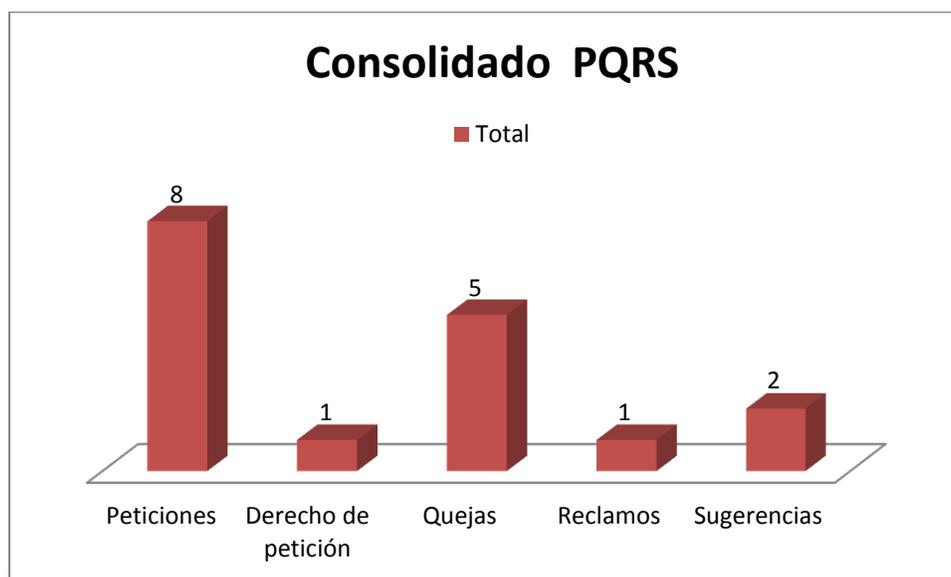
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el segundo trimestre del 2019 por los diferentes canales de comunicación 17 PQRS, 8 peticiones, 1 derecho de petición, 5 quejas, 1 reclamo y 2 sugerencias.

Cuadro: 1 Consolidado de PQRS

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	8
Derecho de petición	1
Quejas	5
Reclamos	1
Sugerencias	2
Total	17

Gráfica: No.1 Consolidado de PQRS



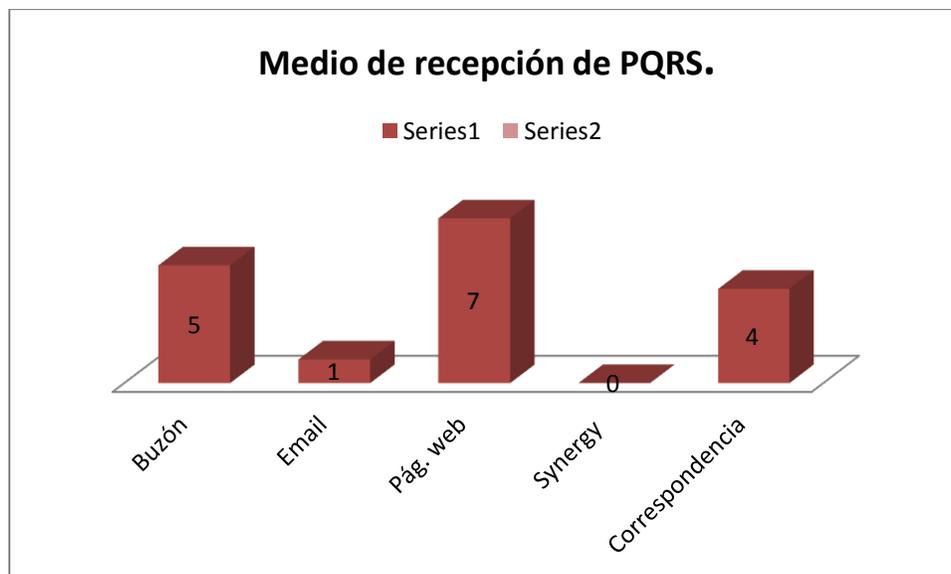
Medio de recepción de PQRS.

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados por los usuarios para presentar PQRS, como se evidencia el más utilizado por los usuarios es la pag web.

Cuadro No. 2 canales de comunicación más utilizados

Canales de comunicación PQRS	Buzón	Email	Pág. web	Synergy	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	5	1	7	0	4	17

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



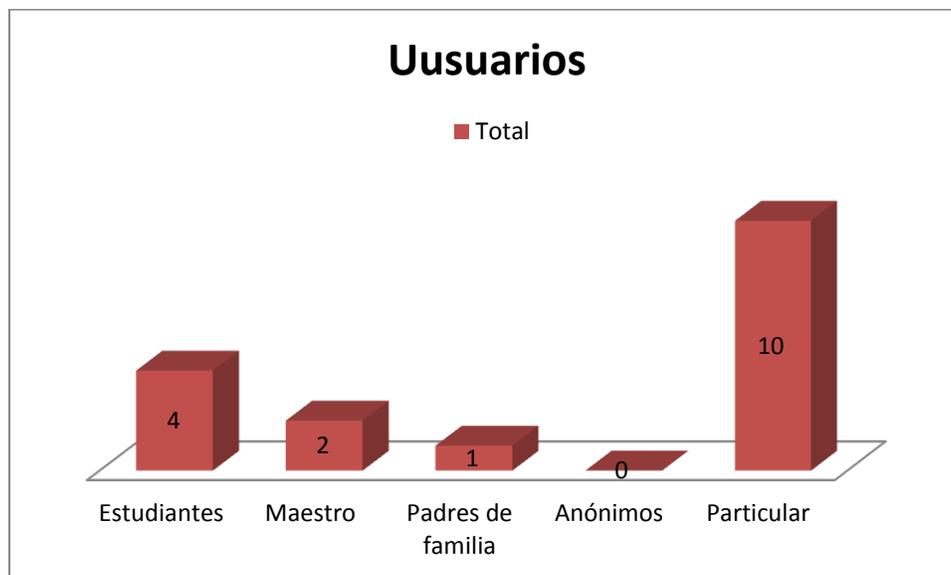
PQRS por tipo de usuario

Clasificación PQRS por tipo de usuario, como se evidencia en el cuadro No 3 el mayor número de usuarios que radicaron PQRS, fue particulares, seguido de estudiantes,

Cuadro No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios

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

Grafica No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios



PQRS por naturaleza

Durante el cuarto trimestre la PQRS más reiterativa es: Información talleres Escuela de Música.

PQRS Naturaleza		
Información talleres Escuela de Música.	3	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	1	Escuela de

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

Estado de las PQRS

Las 17 PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2019 están cerradas.

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 cuarto primer trimestre de 2019 se dio respuesta oportuna a 16 de las 17 PQRS recibidas,
- Es importante resaltar que la PQRS radicada a Facultad de Educación y Artes se le dio trámite un día después de la fecha de cierre, sin embargo en synergy se hace la claridad que se tramitó la petición desde el día 25 de junio *"El día 25 de junio a las 8:57 am, se contacta al sr Nicolás para solicitarle copia del diploma de su maestría debido a que se postuló para una vacante de pianista.*

El día 04 de julio se llama nuevamente al sr Nicolás para indicarle el proceso para postular su hoja de vida a la institución y se le indica que los soportes deben de ser enviados al correo electrónico de la decanatura en un archivo PDF y si tiene estudios en el exterior debe tener su convalidación.



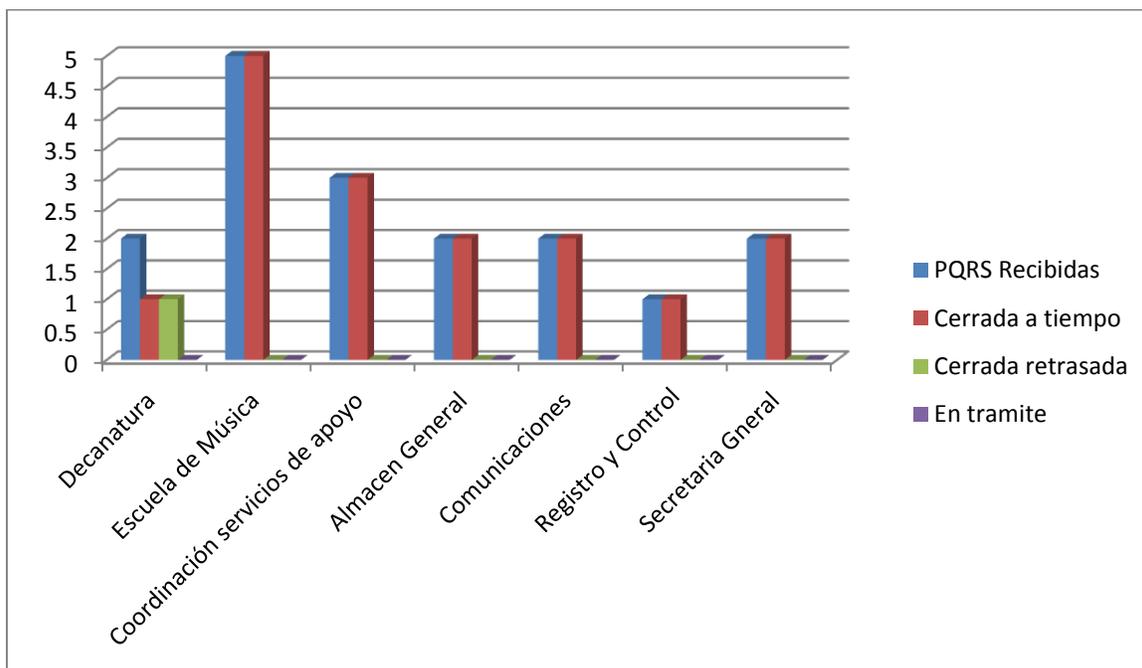
**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Se pregunta al Sr. Nicolás si el procedimiento le es claro y me indica que si. Esta llamada se realiza el día 04/07/2019 a las 9:02 am.” En Synergy se da cierre el día 4 de julio enviando un correo electrónico al señor Nicolás Hernández como soporte de respuesta.

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

Dependencia	PQRS Recibidas	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Decanatura	2	1	1	0
Escuela de Música	5	5	0	0
Coordinación servicios de apoyo	3	3	0	0
Almacén General	2	2	0	0
Comunicaciones	2	2	0	0
Registro y Control	1	1	0	0
Secretaría General	2	2	0	0
Total	17	16	1	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 diecisiete (17) usuarios, solo dos (2) enviaron la calificación.

Cuadro No. 6 Retroalimentación del usuario

	Peticionario	Medio evaluación satisfacción	Fecha envío encuesta	Respon dió	Calificaci ón
Encuesta ¿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?	Juan Gutiérrez laguna	sebasjsg128@gmail.com	05/07/2019	No	0
	Ivonne Carolina Raga Bulla	invonneraga@hotmail.com	17/04/2019	No	0
	Adrián Conde	adrianrconde6@gmail.com	05/05/2019	No	0
	Luis Eduardo Amaya	luiseduardoamaya49@gmail.com	07/05/2019	Si	5
	Carlos Duran Rincón	superhipercarlos@gmail.com	03/05/2019	No	0
	Luz Aurora Carvajal Solano	luzauroracs@hotmail.com	07/05/2019	No	0
	Eugenio Zamora	euzaga@gmail.com	20/05/2019	No	0
	Laura Marcela Sandoval	lauram_0203@hotmail.com	05/07/2019	No	0
	Angela Mendoza	amarcelamendoza@hotmail.com	05/07/2019	No	0
	Giovanna Oliveros	oangelicagiovanna@yahoo.com	05/07/2019	No	0
	Katherine Vanegas	kathev1707@gmail.com	05/07/2019	No	0
	Jonathan Romero	jhonatan.romero@conservatoriodeltolima.edu.co	05/07/2019	No	0
	Nieves Hernández	nieveszuli@hotmail.com	05/07/2019	No	0
	Sandra Monroy	consultapensiones@yahoo.com	05/07/2019	No	0
	Juan Trujillo	juanestrujillo25@gmail.com	05/07/2019	No	0
	Nicolás Hernández	nicopianoh@gmail.com	05/07/2019	Si	5
	Carlos Garzón	mcmaster3003@gmail.com	05/07/2019	No	0



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 del edificio Bolivariano no está en funcionamiento, se informó Almacén General para su reparación.

8 de julio 2019

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario