



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

www.conservatoriodeltolima.edu.co

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



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y FELICITACIONES
TERCER TIMESTRE 2020
GESTIÓN ADMINISTRATIVA JURÍDICA Y DEL TALENTO HUMANO

www.conservatoriodeltolima.edu.co

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



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresaron a la Institución durante el tercer 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.

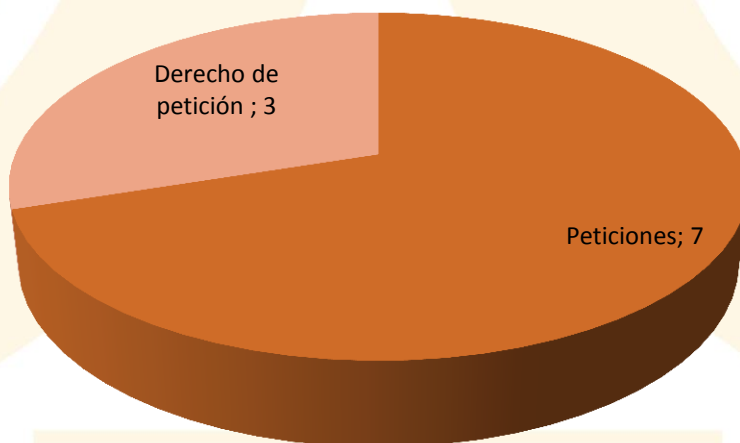
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el tercer trimestre de 2020 por los diferentes canales de comunicación 10 P.Q.R.S.F., 7 peticiones y 3 derechos de petición.

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

P.Q.R.S.F. RECIBIDAS	Total
Peticiones	7
Derecho de petición	3
Quejas	0
Reclamo	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Total	10

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



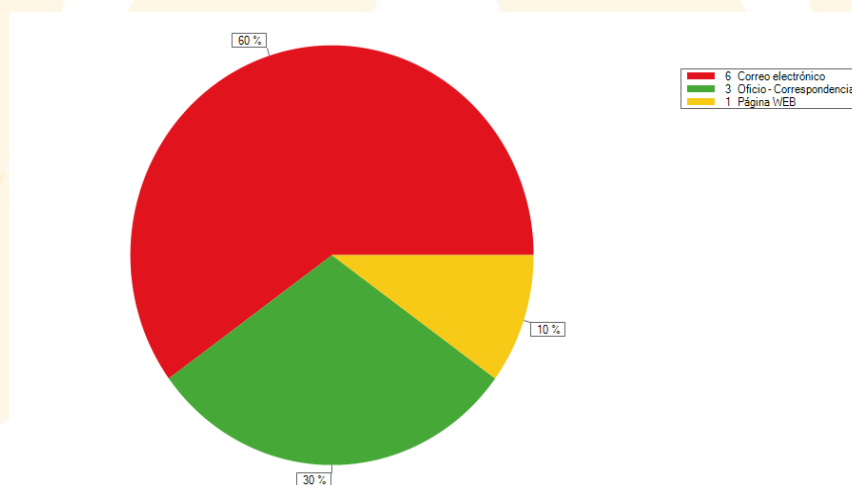
Medio de recepción de P.Q.R.S.F.

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	0	6	1	0	3	10

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



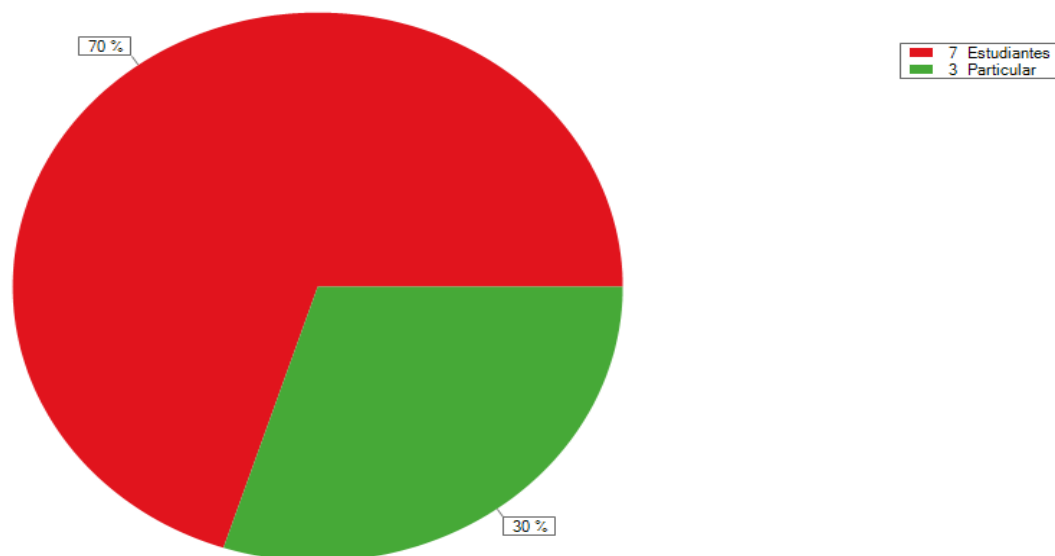
P.Q.R.S.F. por tipo de usuario

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

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

Tipo de usuario	Total
Estudiantes	7
Maestro	0
Padres de familia	0
Anónimos	0
Particular	3
Funcionario	0
Total	10

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



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

Durante el tercer trimestre la P.Q.R.S.F más reiterativa: Solicitud clases virtuales

Cuadro No 4

P.Q.R.S.F. Naturaleza		
Solicitud clases virtuales	6	Facultad de Educación y Artes
Derecho de petición	1	Escuela de Música
Derecho de petición	1	Secretaria General
Derecho de petición	1	Secretaria General
Solicitud cupo programa alimentarte	1	Bienestar Institucional
Total	10	

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) las 10 P.Q.R.S.F. recibidas.

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 trámite
Secretaria General	Derecho de Petición	14/08/2020	27/07/2020	X		
Secretaria General	Derecho de Petición	15/09/2020	26/08/2020	X		
Secretaria General	Derecho de Petición	14/09/2020	14/09/2020	X		
Facultad de Educación y Artes	Petición	19/08/2020	19/08/2020	X		
Facultad de Educación y Artes	Petición	08/09/2020	19/08/2020	X		
Facultad de Educación y Artes	Petición	02/09/2020	19/08/2020	X		
Facultad de Educación y Artes	Petición	02/09/2020	18/08/2020	X		
Facultad de Educación y Artes	Petición	19/08/2020	19/08/2020	X		
Bienestar Institucional	Petición	14/08/2020	27/07/2020	X		
Facultad de Educación y Artes	Petición	21/09/2020	01/09/2020	X		



CONSERVATORIO
DEL TOLIMA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

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.

06 de octubre de 2020

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario