



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA, JURÍDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
TERCER TRIMESTRE 2016

RESPONSABLE  
ATENCIÓN AL USUARIO

IBAGUÉ 2017



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

## INTRODUCCION

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que ingresaron a la Institución durante el tercer trimestre del 2016, 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 respuestas y su pertinencia, a las PQRS de los usuarios.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRS.



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

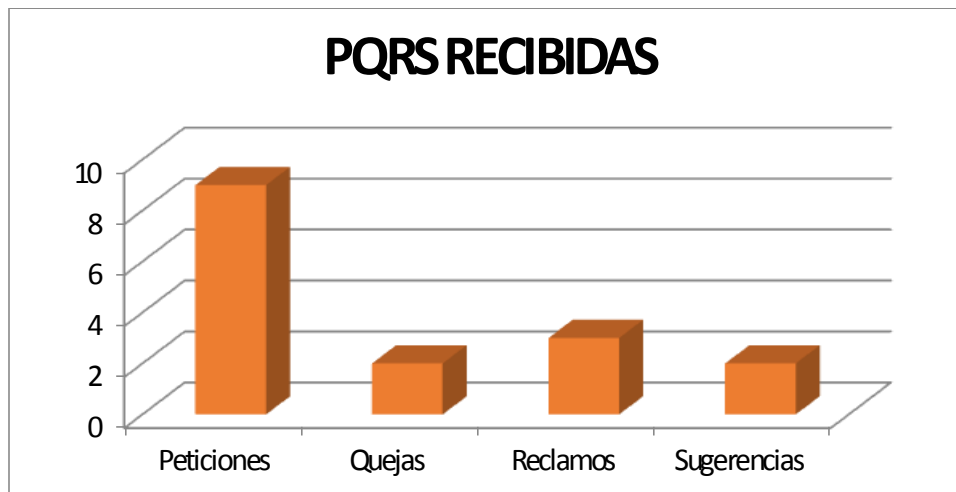
## CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

Como se muestra en el cuadro No.1: Ingresaron durante el tercer trimestre del 2016 por los diferentes canales de comunicación 16 PQRS

Cuadro No.1 Consolidado de PQRS

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	9
Quejas	2
Reclamos	3
Sugerencias	2
Total	16

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a peticiones con un total de 9.

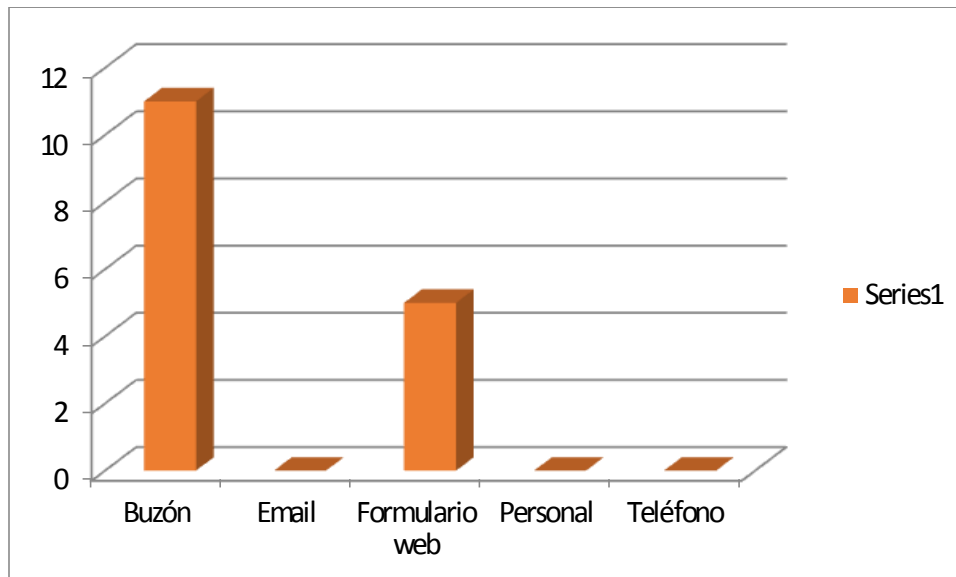


### Medio de recepción de PQRS.

Ingresaron durante el tercer trimestre del 2016, por los diferentes medios de recepción, 16 PQRS, de las cuales once (11) entraron por el buzón de sugerencias y cinco (5) por la página WEB de la Institución.

Cantidad de PQRS enviadas por los distintos canales de comunicación.

Canales de comunicación PQRS	Buzón	Email	Formulario web	Personal	Teléfono	Total
Sede tradicional Edificio Bolivariano	11	0	5	0	0	16

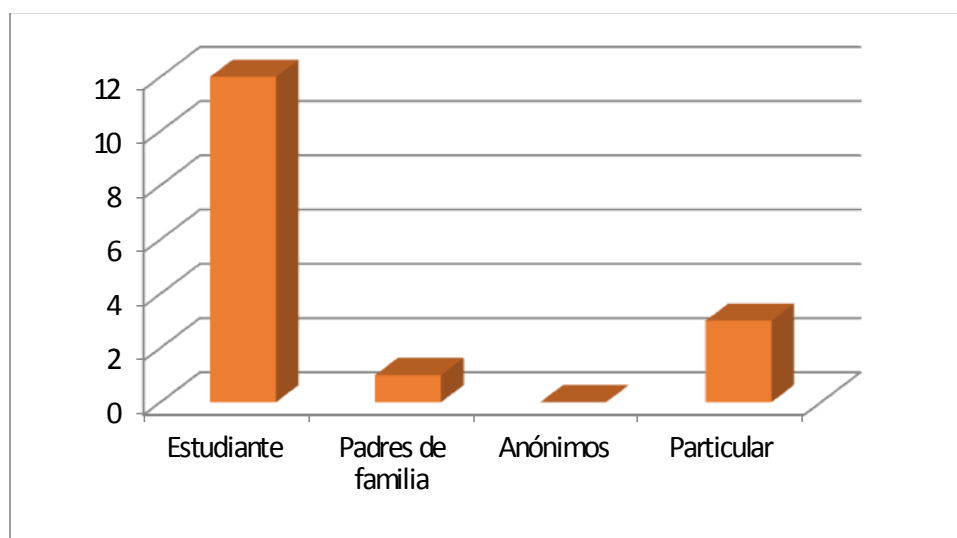


### PQRS por tipo de usuario.

La mayor cantidad de PQRS registradas provienen de los estudiantes, y el segundo tipo de usuarios que más presente son particulares.

### Cantidad de PQRS por tipo de usuarios

TIPOS DE USUARIO	Total
Estudiante	12
Padres de familia	1
Anónimos	0
Particular	3
Total	16



### PQRS por naturaleza

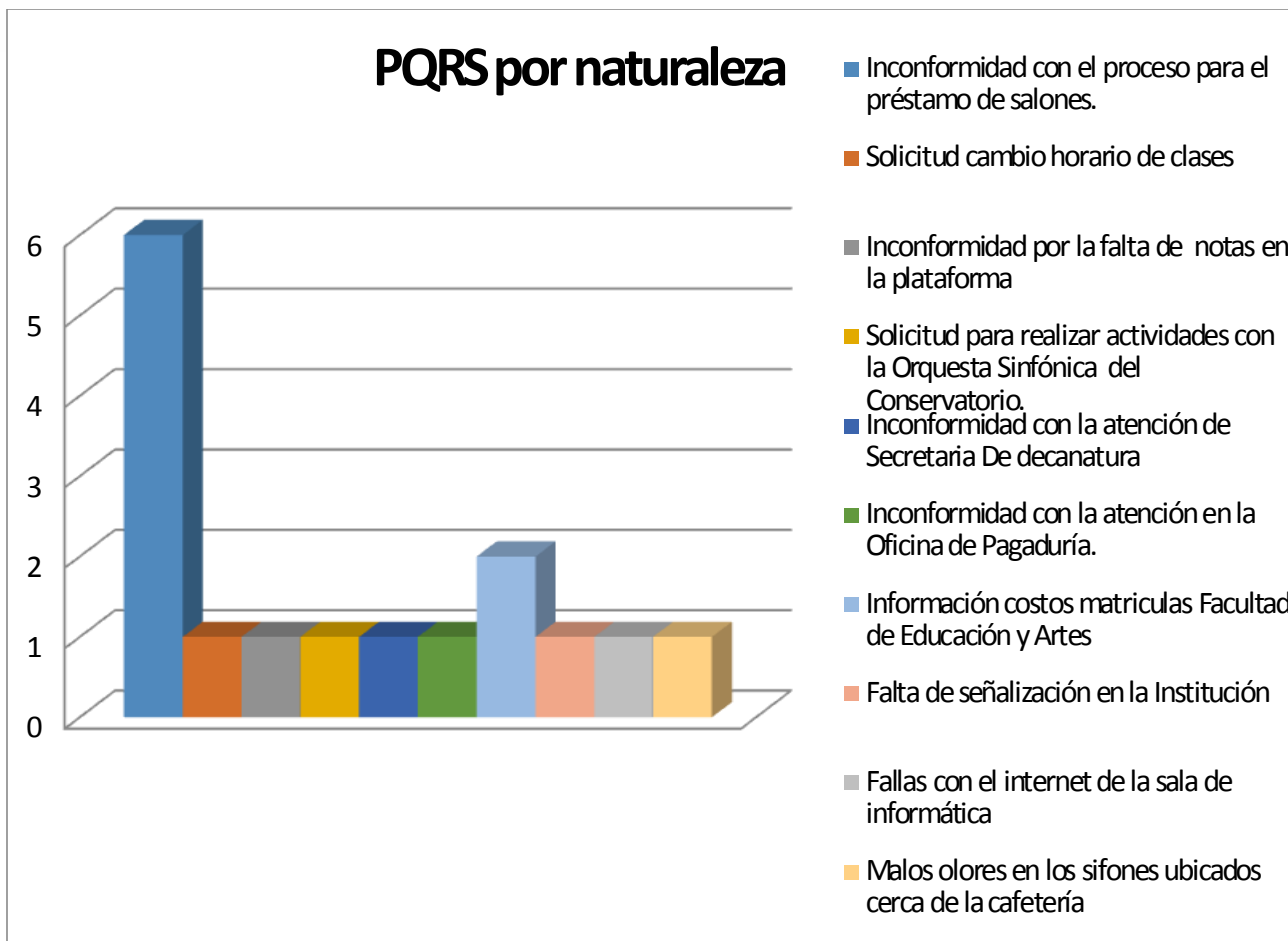
- De las PQRS recibidas entre 1 de julio al 30 de septiembre de 2016, el mayor asunto según su naturaleza es la inconformidad con el proceso que se debe hacer en synergy para la solicitud de préstamo de salones, con un total de 6 PQRS, el funcionario responsable de dar respuesta dio el trámite pertinente explicando a los estudiantes que el software synergy está en periodo de prueba razón por la cual se han presentado dichos inconvenientes.
- Las PQRS, Solicitud información costos matrícula Facultad de Educación y Artes, se envió un correo electrónico dando respuesta a dicha solicitud.



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- Las PGRS, inconformidad por la falta de notas en la plataforma y solicitud cambio de horarios, se les dio el trámite pertinente solucionando dicho inconveniente.
- Las PGRS, Inconformidad con la atención en la oficina de Decanatura y en pagaduría se les dio el trámite pertinente.

PGRS NATURALEZA	
Inconformidad con el proceso para el préstamo de salones.	6
Solicitud cambio horario de clases	1
Inconformidad por la falta de notas en la plataforma	1
Solicitud para realizar actividades con la Orquesta Sinfónica del Conservatorio.	1
Inconformidad con la atención de Secretaria De decanatura	1
Inconformidad con la atención en la Oficina de Pagaduría.	1
Información costos matriculas Facultad de Educación y Artes	2
Falta de señalización en la Institución	1
Fallas con el internet de la sala de informática	1
Malos olores en los sifones ubicados cerca de la cafetería	1



### Eficacia en el tiempo de respuesta.

Durante el presente trimestre, se dio respuesta oportuna a 14 y se dio respuesta por fuera del término a una (1) PQRS de las 16 recibidas.

Es importante resaltar que una (1) PQRS aun continua abierta ya que la fecha para dar trámite esta hasta al 24 de octubre

La PQRS que se cerró por fuera del término pertenecía a Decanatura, se envió un correo electrónico a la secretaria informando del vencimiento de esta pero aun así la respuesta no se envió a tiempo. Finalmente después de solicitar dicha respuesta varias veces por correo electrónico se dio trámite 10 días después de la fecha estipulada.

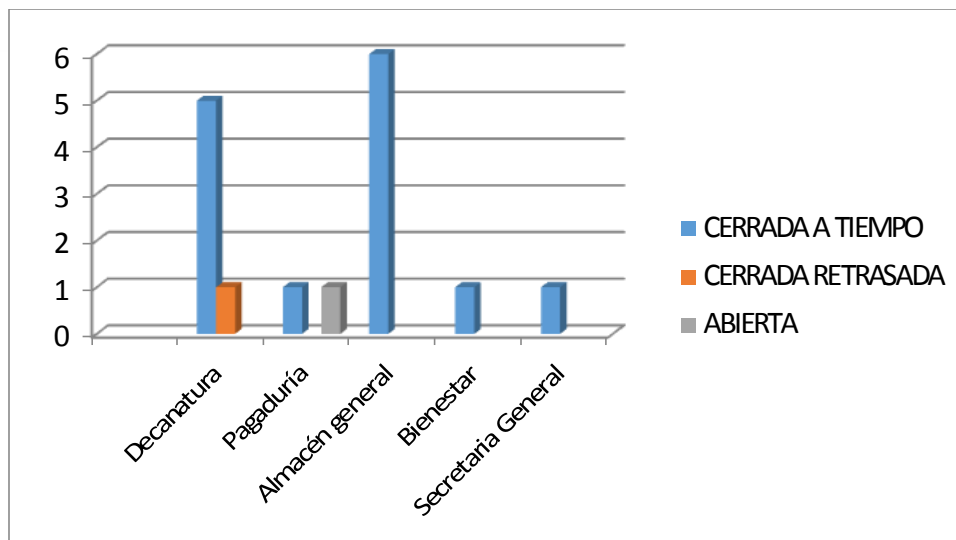
A continuación se hará una relación de cuantas respuestas emitieron a tiempo cada oficina y cuantas fueron entregadas por fuera del término establecido en el procedimiento de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

- La oficina de Decanatura recibió un total de seis (6) PGRS, de las cuales cinco (5) se respondieron oportunamente y una (1) por fuera del término.
- La oficina de Coordinación Servicios de Apoyo recibió un total de dos (2) PGRS, se dio respuesta oportuna a una (1) y una (1) aún continúa abierta.
- Almacén General recibió un total de seis (6) PGRS, a las cuales se les dio respuesta en el término establecido.
- Bienestar Institucional recibió un total de una (1) PGRS, a la cual se le dio respuesta en el término establecido.
- Secretaria General recibió un total de una (1) PGRS, a la cual se le dio respuesta en el término establecido.

#### Eficacia de respuesta PGRS

EFICACIA DE RESPUESTA	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	ABIERTA
Decanatura	5	1	0
Coordinación Servicios de Apoyo	1	0	1
Almacén general	6	0	0
Bienestar	1	0	0
Secretaria General	1	0	0
Total	14	1	1





## 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 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.

- De las 16 PQRS recibidas solo cinco (5) fueron calificadas por los usuarios, las 10 restantes no fue posible obtener la calificación ya que no respondieron los correos enviados.
- Se trató de realizar una encuesta de satisfacción por distintos medios de comunicación como correos electrónicos y llamadas pero en la mayoría de ocasiones las personas no respondieron, de las cinco (5) calificaciones que se recibieron, 4 respondieron positivamente y un usuario no quedó conforme con la respuesta que recibió de Coordinación Servicios de Apoyo por la falta de coherencia en dicha respuesta, por lo tanto su calificación fue 1.



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

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 Camilo Fajardo Mblina	camilo-cm@hotmail.com	23/08/2016	NO	X
	Laura Ospina	lauraospinab@gmail.com	23/08/2016	NO	X
	Erick Celemín	erickcelemín@hotmail.com	22/08/2016	SI	1
	Nicolás Sánchez García	nicolassanchez322@gmail.com	29/08/2016	NO	X
	Andrés Camilo Motta Amaya	camilo-s-s7@hotmail.com	29/08/2016	NO	X
	Lilith Pinto Téllez	limapite2@hotmail.com	29/08/2016	NO	X
	Laura Valentina Díaz Sánchez	lauravadisa@hotmail.com	29/08//2016	NO	X
	Gustavo Adolfo Peña Arbeláez	gustanito14@gmail.com	29/08/2016	NO	X
	Katherine Vanegas	kathev1707@gmail.com	29/08/2016	SI	4
	Wilson Contreras	wilsoncontreras@hotmail.com	07/09/2016	NO	X
	Edgar Javier Mendeta	3192493105	23/09/2016	SI	5
	Sergio lozano	sereqoar@gmail.com	30/09/2016	SI	5
	Lucas Bautista Neto	3195395528	03/10/2016	SI	5
	María Paula Quintero	marialunas3333@hotmail.com	27/10/2016	NO	X
	Luis José Ospina Cadena	cadenawe@hotmail.com	12/07/2016	NO	X
Gustavo Suarez Ramírez	gustavo bat97@hotmail.com	30/09/2016	NO	X	

### Observaciones

- Se da cumplimiento a los usuarios dando trámite a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que formulan, se evidencia que este trimestre mejoro notablemente la eficacia en el tiempo de



**CONSERVATORIO  
DEL TOLIMA**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

respuesta ya que hay oportunidad en las respuestas dadas a los usuarios frente a sus requerimientos.

- 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.

Octubre 03 de 2016