



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
CUARTO TRIMESTRE -2018

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 cuarto 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

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.

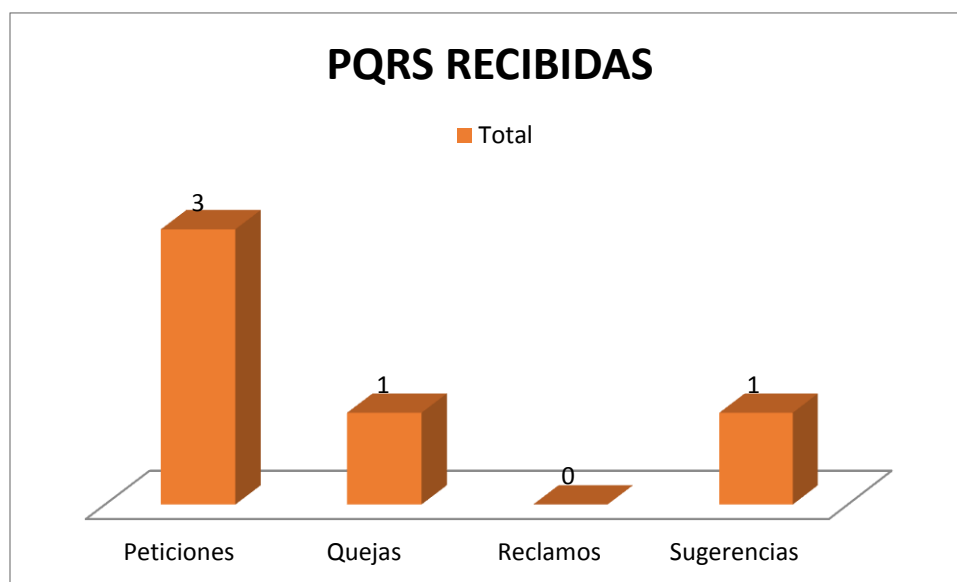
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el cuarto trimestre del 2018 por los diferentes canales de comunicación 5 PQRS.

Cuadro: 1 Consolidado de PQRS

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

Gráfica: No.1 Consolidado de PQRS



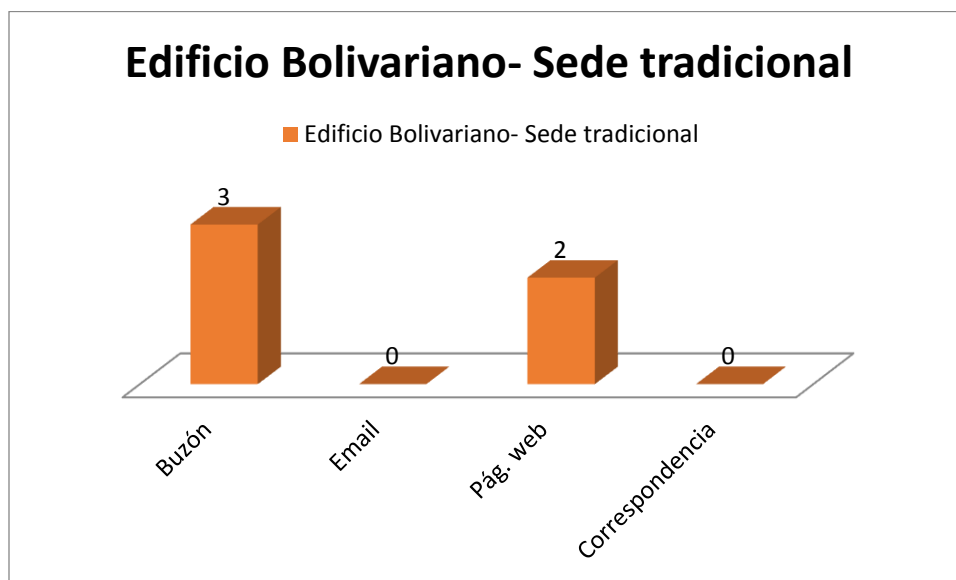
Medio de recepción de PQRS.

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	3	0	2	0	5

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



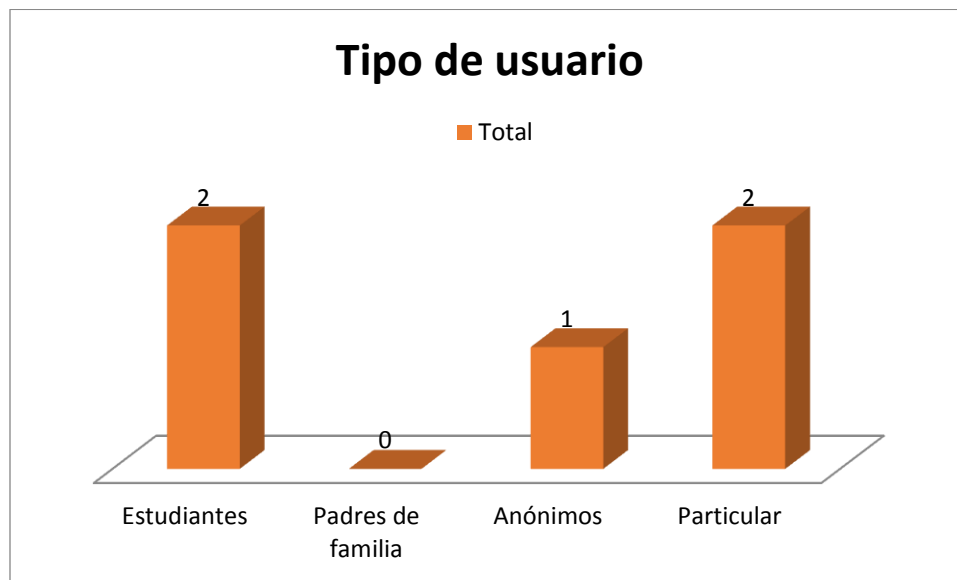
PQRS por tipo de usuario

Clasificación PQRS por tipo de usuario.

Cuadro No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios

Tipo de usuario	Total
Estudiantes	2
Padres de familia	0
Anónimos	1
Particular	2
Total	5

Grafica No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios



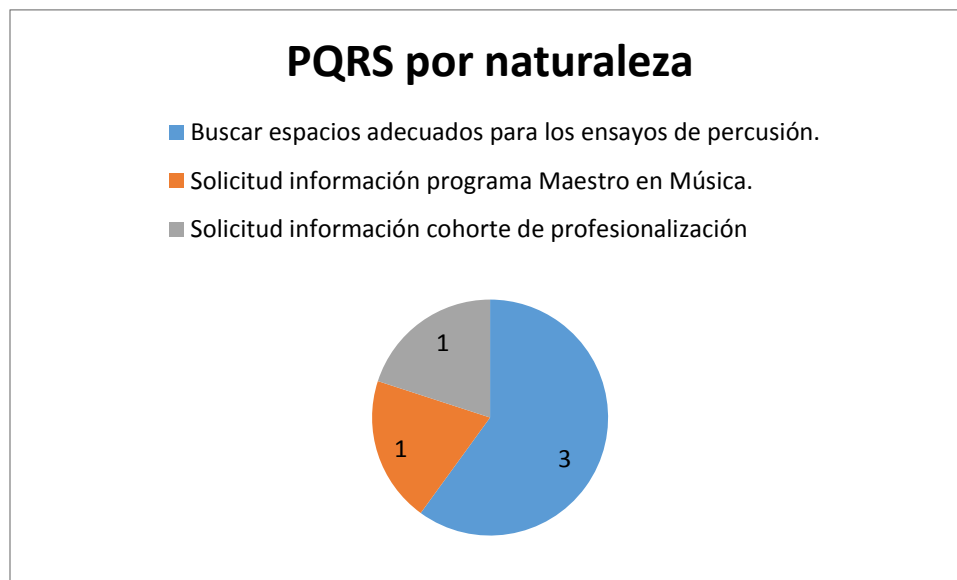
PQRS por naturaleza

Durante el cuarto trimestre la PQRS más reiterativa es: Buscar espacios adecuados para los ensayos de percusión.

Cuadro No. 4 PQRS por naturaleza

PQRS Naturaleza	
Buscar espacios adecuados para los ensayos de percusión.	3
Solicitud información programa Maestro en Música.	1
Solicitud información cohorte de profesionalización	1
Total	5

Grafica No. 4 PQRS por naturaleza



Estado de las PQRS

Las 5 PQRS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018 están cerradas.

- Las PQRS, solicitud de espacios adecuados para los ensayos de percusión, se dio trámite enviando un correo electrónico en el que se explicó que se reubicaran en el semestre A 2019 las clases de percusión en espacios adecuados.
- La petición, solicitud información sobre el programa maestro en música, se dio trámite enviado vía correo electrónico la información solicitada.
- La petición, solicitud información profesionalización en música se dio trámite enviando vía correo electrónico la información solicitada.

Eficacia en el tiempo de respuesta.

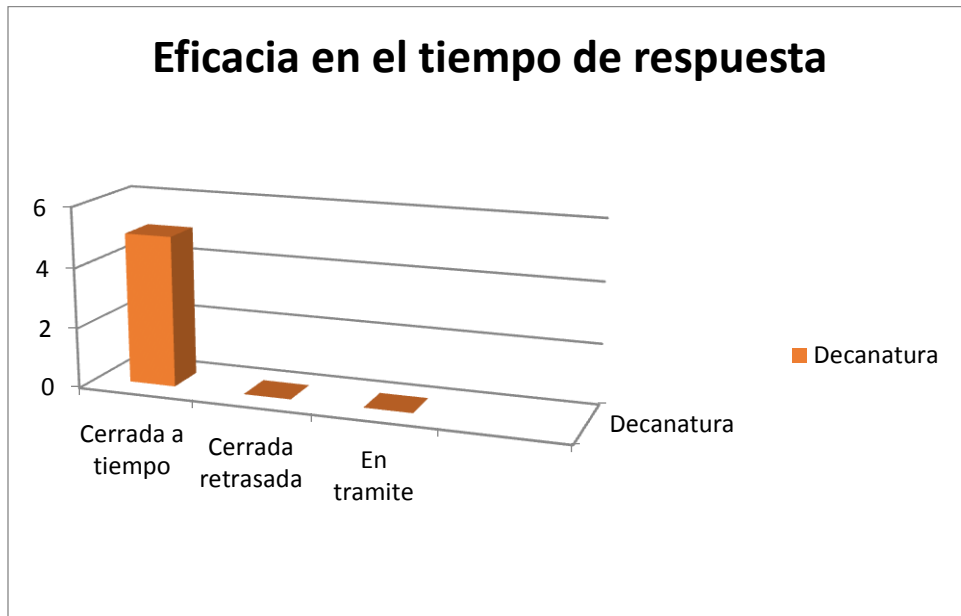
A continuación se hará una relación de las respuestas enviadas a tiempo y las que se enviaron por fuera del término establecido (15 días hábiles)

- Durante el cuarto trimestre se dio respuesta oportuna a las 5 PQRS recibidas,

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

Dependencia	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Decanatura	5	0	0
Total	5	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 cuatro (4) usuarios, tres (3) enviaron su calificación.
- Es importante resaltar que la respuesta de la PQRS anónima fue publicada en la cartelera de acuerdo al procedimiento.

Cuadro No. 6 Retroalimentación del usuario

Encuesta	Peticionario	Medio evaluación satisfacción	Fecha envío 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?	Leidy Robledo Salinas	ingrobledosalinas@gmail.com	17/10/2018	x	x
	Nicolás Sánchez García	nicolassanchez322@gmail.com	17/10/2018	si	1
	Nicolás Sánchez García	nicolassanchez322@gmail.com	29/10/2019	si	1
	Alfonso López	poncho.inti@hotmail.com	13/12/2018	si	5



**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 eficacia y oportunidad en el tiempo de respuesta frente a sus requerimientos.

6 de febrero de 2019

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario

CONSOLIDADO P.Q.R.S 2018

P.Q.R.S recibidas y tramitadas

Durante el año 2018 se recibieron y tramitaron 20 PQRs. 14 Peticiones, 3 quejas, 1 reclamo y 2 sugerencias.

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	14
Quejas	3
Reclamos	1
Sugerencias	2
Total	20



Eficacia en el tiempo de respuesta

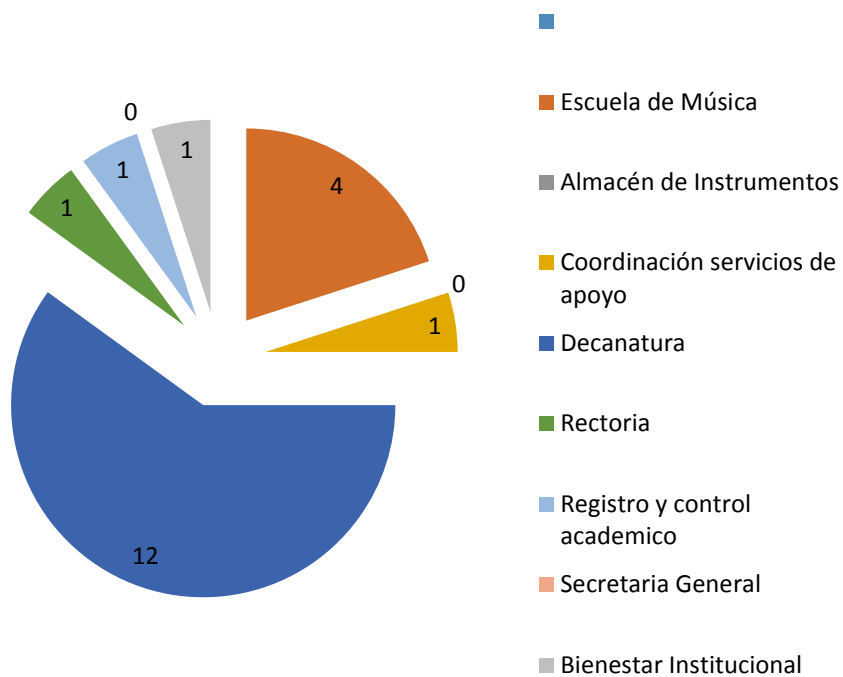
Se dio trámite oportuno a las 20 PQRS recibidas.

DEPENDENCIA	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA
Escuela de Música	4	0
Almacén de Instrumentos	0	0
Coordinación servicios de apoyo	1	0
Decanatura	12	0
Rectoría	1	0
Registro y control academico	1	0
Secretaría General	0	0
Bienestar Institucional	1	0
Total	20	0



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

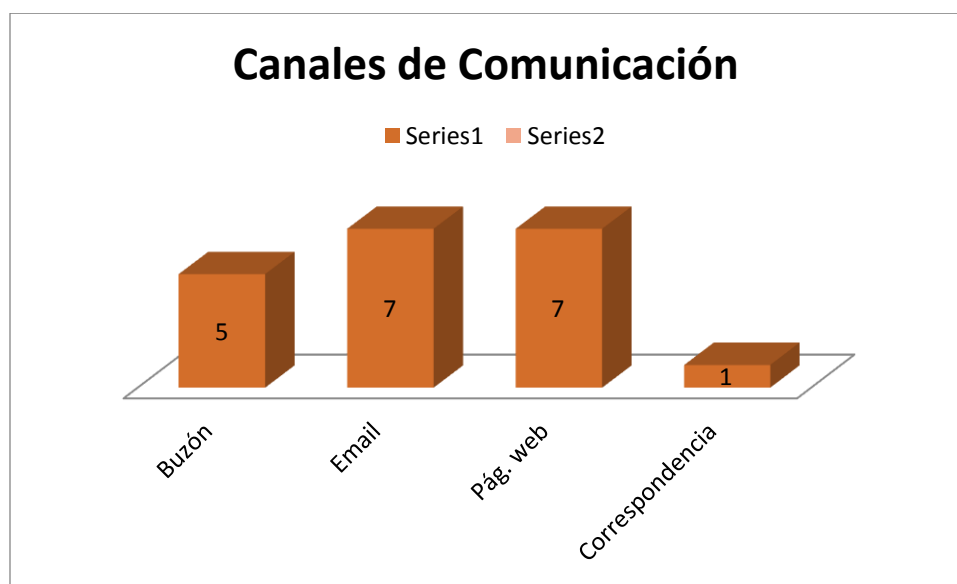
Eficacia en el tiempo de respuesta



Canales de comunicación y usuarios

Canales de comunicación: Se recibieron 5 PQRS a través del buzón, 7 a través de la pag web, 7 vía correo electrónico y 1 por correspondencia

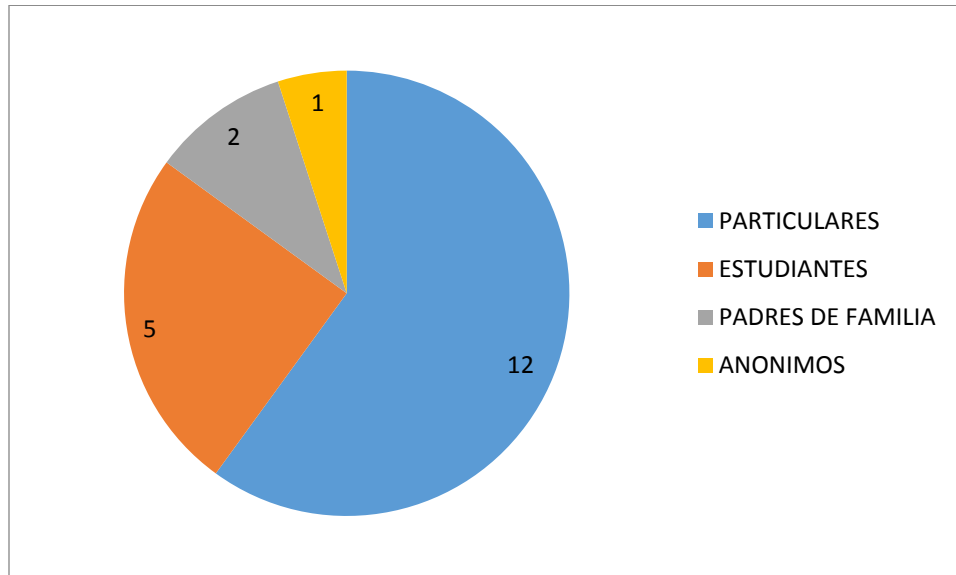
Canales de comunicación PQRS	Buzón	Email	Pág. web	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	5	7	7	1	20



Usuarios

Los usuarios que presentaron mayor número de P.Q.R.S, son usuarios particulares, seguido de estudiantes padres de familia y anónimos.

PARTICULARES	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMILIA	ANONIMOS
12	5	2	1



Se radicaron durante el año 2018 P.Q.R.S por los siguientes conceptos:

MOTIVO DE LA QUEJA	TOTAL
Solicitud información programa de ballet	1
Sugerencia reloj	1
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



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Solicitud información Ballet	1
Solicitud información programa de Luthería	1
Solicitud costos programa Maestro en Música	1
Inconveniente para ingresar a la plataforma SIGA	1
Solicitud información profesionalización	1
Mala actitud funcionaria pagaduría	1
Solicitud participación programa alimentARTE	1
Solicitud validación materia	1
Solicitud información programa ingeniería de sonido	1
Buscar espacios adecuados para los ensayos de percusión	3
Solicitud información programa Maestro en Música.	1
Solicitud información cohorte de profesionalización	1

Los asuntos más reiterativos en las P.Q.R.S estuvieron relacionados con:

TIPO	TOTAL
Solicitud información escuela de música	3
Buscar espacios adecuados para los ensayos de percusión	3
Solicitud información facultad	8



CONCLUSIONES

- 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.

Febrero 6 de 2019

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario