



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA, JURÍDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
SEGUNDO CUARTO 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 cuarto 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

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.

PQRS

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

Como se muestra en el tabla No 1: Ingresaron durante el cuarto trimestre del 2016 por los diferentes canales de comunicación 3 PQRS

Tabla No.1 Consolidado de PQRS

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

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a peticiones con un total de 3.



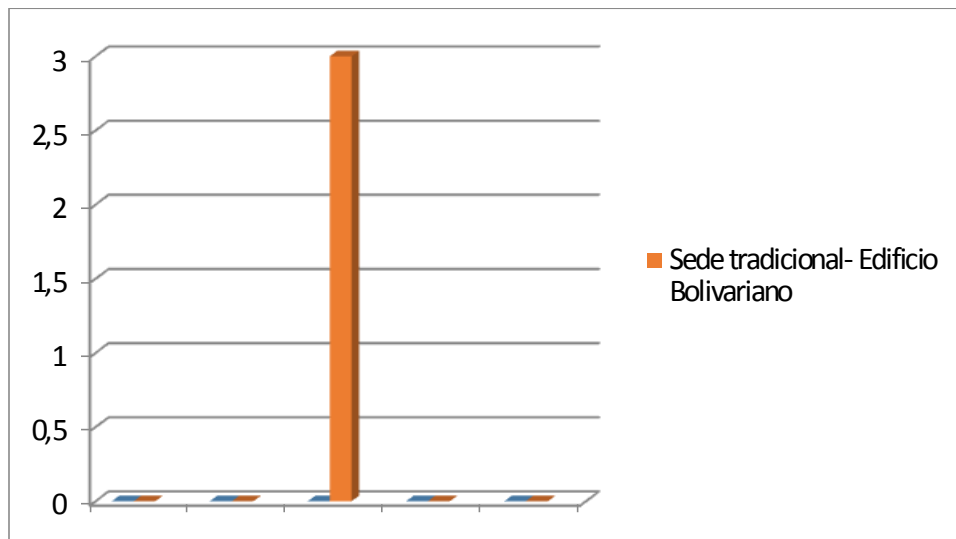
Medio de recepción de PGRS.

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados por los usuarios para presentar PGRS.

Cantidad de PGRS enviadas por los distintos canales de comunicación.

Canales de comunicación PGRS	Buzón	Email	Formulario web	Personal	Teléfono	Total
Sede tradicional Edificio Bolivariano	0	0	3	0	0	3

Se puede evidenciar la preferencia de los usuarios por el formulario web.

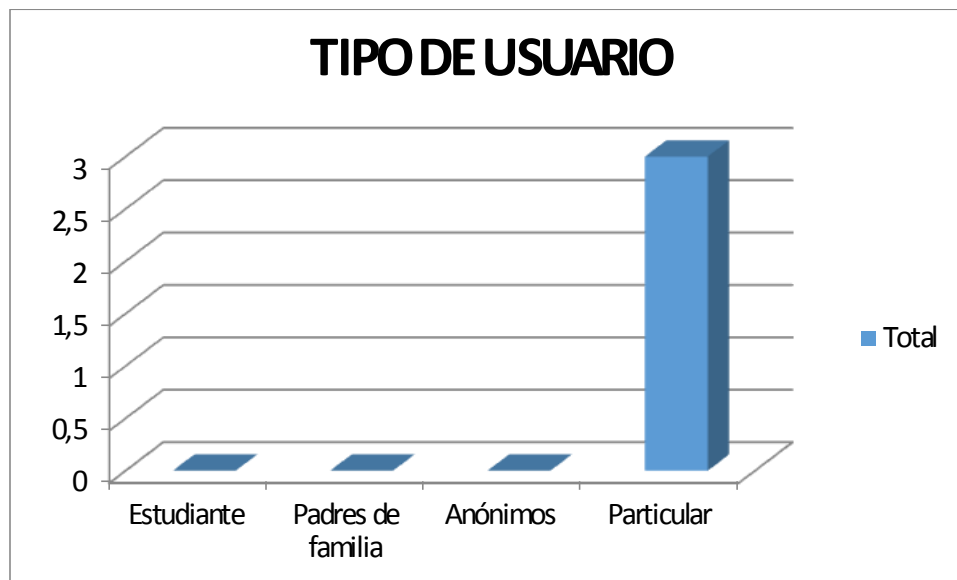


PGRS por tipo de usuario.

La clasificación de las PGRS por tipo de usuario indica que la mayoría de los peticionarios son particulares.

Cantidad de PGRS por tipo de usuarios

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



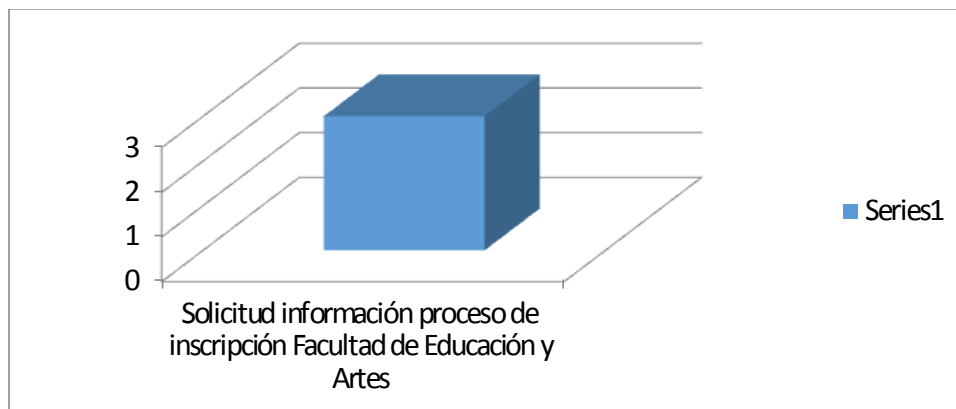
PGRS por naturaleza



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- De las PGRS recibidas entre 1 de octubre al 31 de Diciembre de 2016, el mayor asunto según su naturaleza es la solicitud de información sobre el proceso de inscripción Facultad de Educación y Artes, se envió un correo electrónico dando respuesta a dicha solicitud.

PGRS NATURALEZA	
Solicitud información proceso de inscripción Facultad de Educación y Artes	3
Total	3

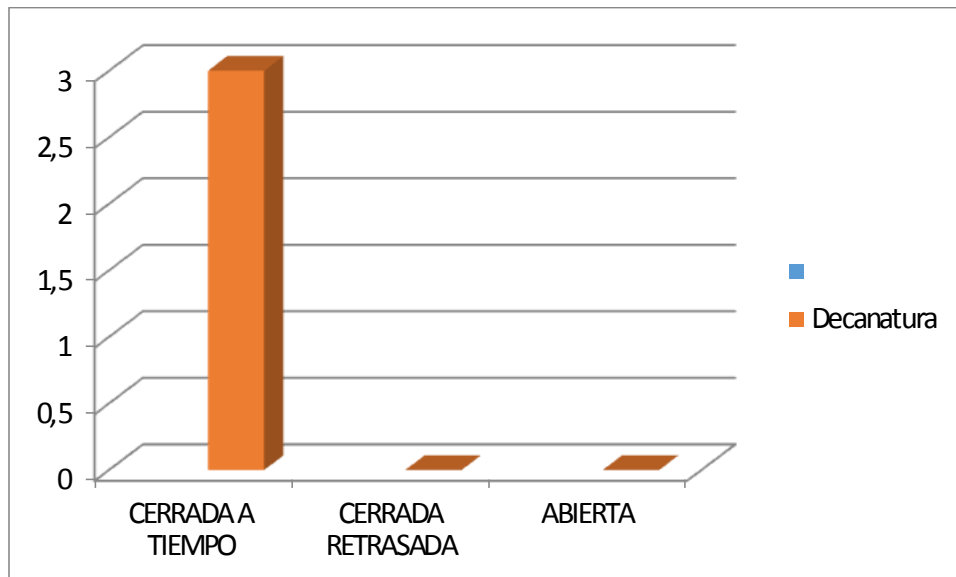


Eficacia en el tiempo de respuesta.

Durante el cuarto trimestre, se dio respuesta oportuna a las 3 PGRS recibidas en Decanatura

Eficacia de respuesta PGRS

EFICACIA DE RESPUESTA	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	ABIERTA
Decanatura	3	0	0
Total	3		



Retroalimentación del usuario

Con el ánimo de propender por un óptimo servicio hacia los petitionarios 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 un correo electrónico a los 3 usuarios con la encuesta de satisfacción, solo 2 enviaron su calificación.

- Es importante resaltar que la calificación de una de las PQRS recibidas fue 1, ya que el usuario no quedó satisfecho pues la información que recibió no fue la indicada para aclarar sus dudas, sin embargo se volvió a enviar la respuesta con la información más detallada y su calificación fue 5.

Encuesta	Peticionario	Medio evaluación satisfacción	Fecha envío encuesta	Respondió	Calificación
¿Se sientes 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?	Jonathan Andrés Arias Morales	jonathanarias9@hotmail.com	20/06/2016	si	5
	Antonio Wilson Castro Bahamon	internetplanadab@gmail.com	01/11/2016	no	x
	Jorge Andrés Perdomo Devía	jorgeandresperdomod@gmail.com	22/11/2016	si	1

Observaciones



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- 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.

Enero 30 de 2017