



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

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

RESPONSABLE
ATENCIÓN AL USU|ARIO

IBAGUE 2019



INTRODUCCION

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

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.

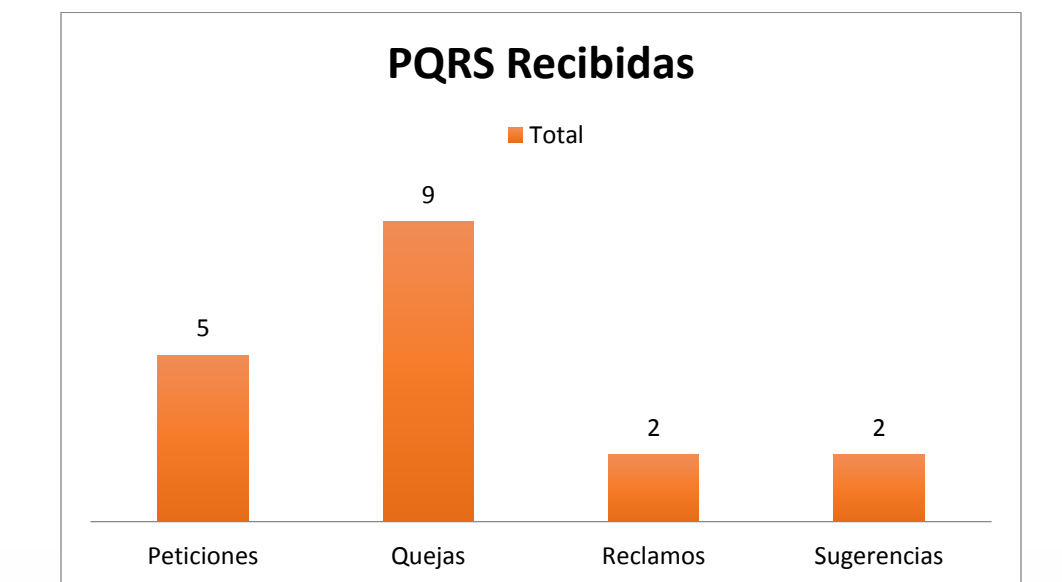
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el cuarto trimestre del 2019 por los diferentes canales de comunicación 18 PQRS, 5 peticiones, 9 quejas, 2 reclamos y 2 sugerencias.

Cuadro: 1 Consolidado de PQRS

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	5
Quejas	9
Reclamos	2
Sugerencias	2
Total	18

Gráfica: No.1 Consolidado de PQRS



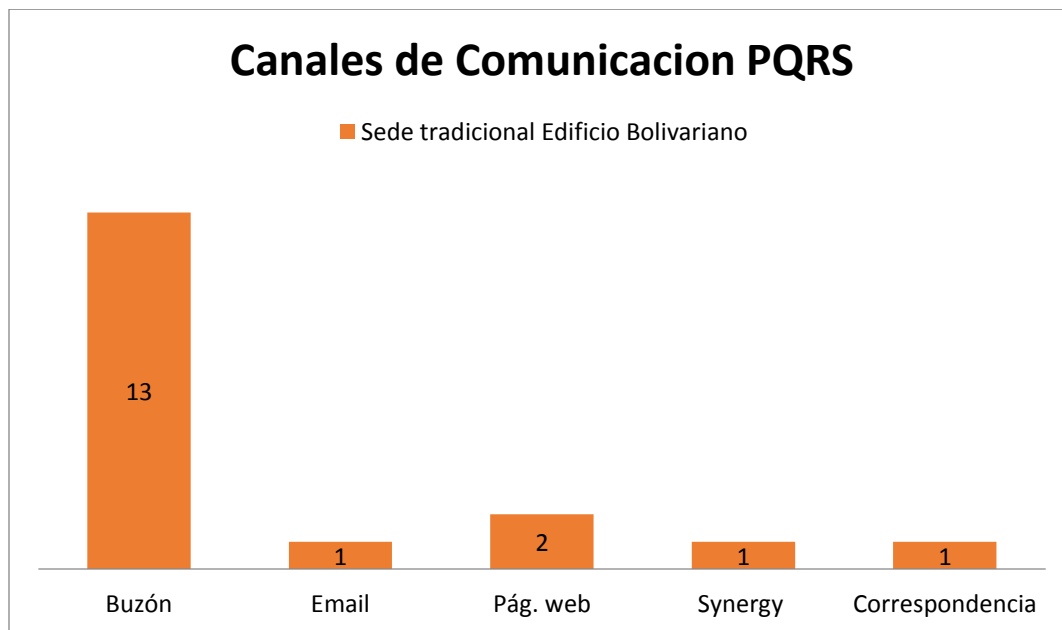
Medio de recepción de PQRS.

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 el Buzón de sugerencias.

Cuadro No. 2 canales de comunicación más utilizados

Canales de comunicación PQRS	Buzón	Email	Pág. web	Synergy	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	13	1	2	1	1	18

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



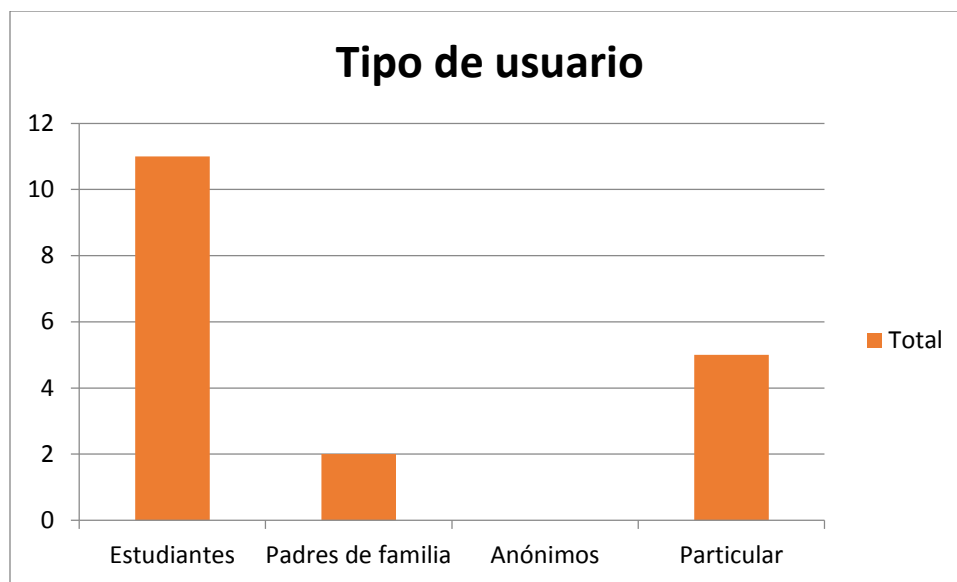
PQRS por tipo de usuario

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

Cuadro No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios

Tipo de usuario	Total
Estudiantes	11
Padres de familia	2
Anónimos	0
Particular	5
Total	18

Grafica No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios



PQRS por naturaleza

Durante el cuarto trimestre la PQRS más reiterativa es: Ubicar las clases de percusión en otro salón, ya que se dificulta recibir clases por el sonido tan fuerte.

PQRS Naturaleza	
Solicitud validación materia conjunto.	1
Solicitud información fecha conciertos	1
Ubicar las clases de percusión en otro salón, ya que se dificulta recibir clases por el sonido tan fuerte.	9
Información talleres Escuela de Música.	1
Solicitud información programas de la facultad de educación y artes	1
Ampliar citas para Decanatura	1
Derroche de agua al realizar el aseo en las instalaciones	1
Solicitud Información sobre la biblioteca si es pública o privada.	1
Solicitud sillas para padres de la escuela de música que esperan sus hijos mientras están en clase.	1
Inconvenientes para comunicarse telefónicamente con Escuela de Música	1
Total	18

Estado de las PQRS

Las 18 PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2019 están cerradas.

Eficacia en el tiempo de respuesta.

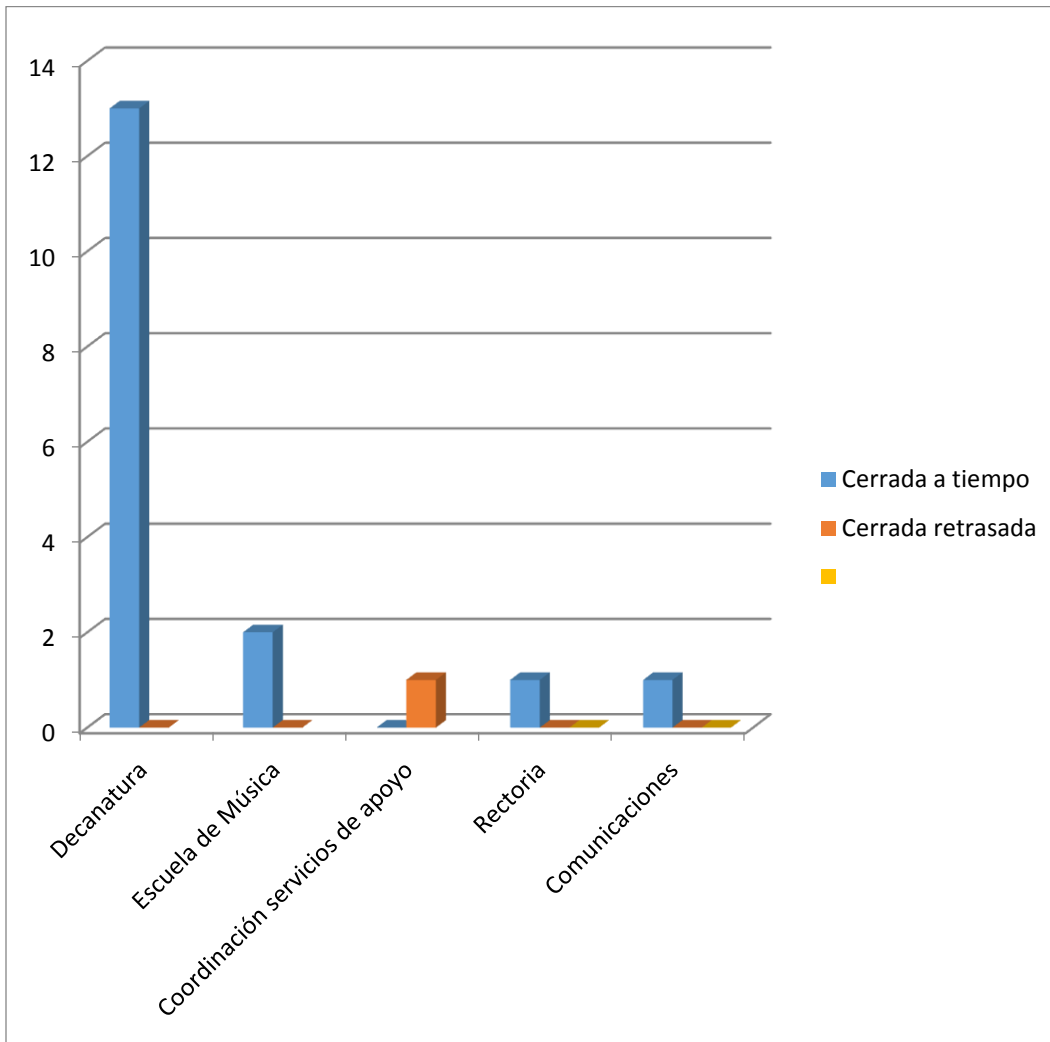
A continuación se hará una relación de las respuestas enviadas a tiempo y las que se enviaron por fuera del término establecido (15 días hábiles)

- Durante el cuarto primer trimestre de 2019 se dio respuesta oportuna a 17 de las 18 PQRS recibidas,
- Es importante resaltar que la PQRS radicada a Coordinación servicios de apoyo se le dio trámite un día después de la fecha de cierre.

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

Dependencia	PQRS Recibidas	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Decanatura	13	13	0	0
Escuela de Música	2	2	0	0
Coordinación servicios de apoyo	1	0	1	0
Rectoría	1	1	0	0
Comunicaciones	1	1	0	0
Total	18	17	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 dieciocho (18) usuarios, solo cuatro (4) enviaron su calificación.
- Es importante resaltar que dos usuarios no quedaron conformes con la respuesta recibida y su calificación fue 2 y 1.



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

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?	Oscar Alberto Ortiz Londoño	okipunk.co@hotmail.com	20/02/2019	No	0
	María José García Morales	majo910427@gmail.com	15/02/2019	No	0
	Laura Sandoval	lauram_0203@hotmail.com	15/03/2019	No	0
	Jessica Castro Sánchez	jesiketas@hotmail.com	15/03/2019	No	0
	Diana Carolina Franco	dianafrancoviolin@gmail.com	15/03/2019	Si	4
	Johan Alberto Rojas Lara	apocalyptodemonaz@gmail.com	15/03/2019	No	0
	Andrea Buitrago Rubiano	andrea.violin_albr@gmail.com	15/03/2019	No	0
	Katherine vanegas	kathev1107@gmail.com	15/03/2019	No	0
	Daniel Alejandro Quimbayo	danielale12010@hotmail.com	15/03/2019	No	0
	Jhon Sebastian Penilla Ramirez	jhonpenilla.18@gmail.com	14/03/2019	Si	4
	Estefanía Torrente Rojas	diana-12596@hotmail.com	15/03/2019	No	0
	Wilioner Sánchez	sanchezmolina@hotmail.com	11/03/2019	No	0
Alfonso Linares Machuca	junal80@gmail.com	21/03/2019	Si	2	



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Jessica Castro Sánchez	jesiketas@hotmail.com	02/05/2019	No	0
José Manuel Valencia	jusuvi3@hotmail.com	02/05/2019	No	0
Henry Castro Martínez	elgatoconcasabel@gmail.com	13/03/2019	No	0
Nieves Zulima Hernández	nieveszuli@hotmail.com	08/04/2019	Si	1
Luz Mariza Acosta	ingelotrans@hotmail.com	02/05/2019	No	0



**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.
- Es importante resaltar que el buzón de sugerencias de la sede tradicional no está en funcionamiento debido a que un estudiante en días pasados hizo caer el buzón y se partió, se informó Almacén General para dicha reparación.

6 de mayo 2019

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR