



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO TIMESTRE -2020

**RESPONSABLE
ATENCIÓN AL USUARIO**

IBAGUE 2020



INTRODUCCION

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

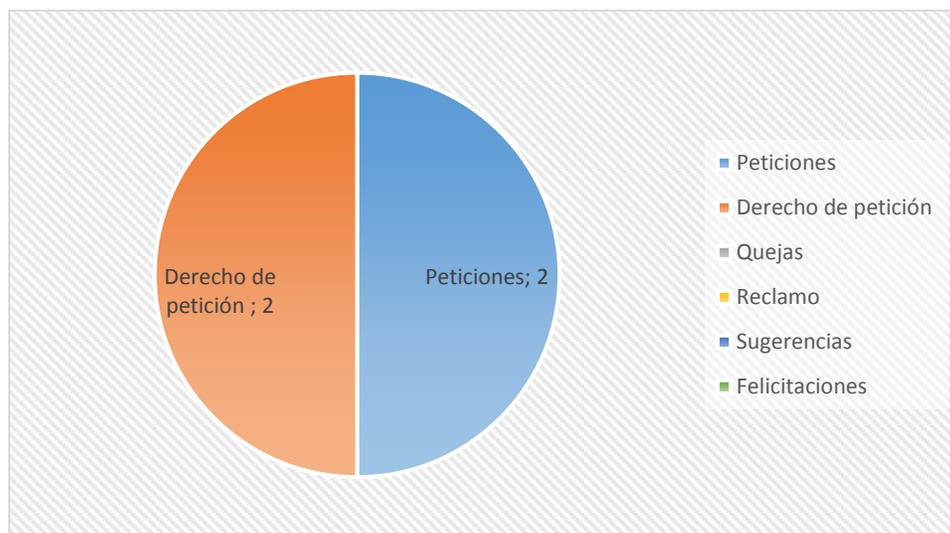
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el segundo trimestre de 2020 por los diferentes canales de comunicación 4 P.Q.R.S.F., 2 peticiones y 2 derechos de petición.

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

P.Q.R.S.F. RECIBIDAS	Total
Peticiones	2
Derecho de petición	2
Quejas	0
Reclamo	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Total	4

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



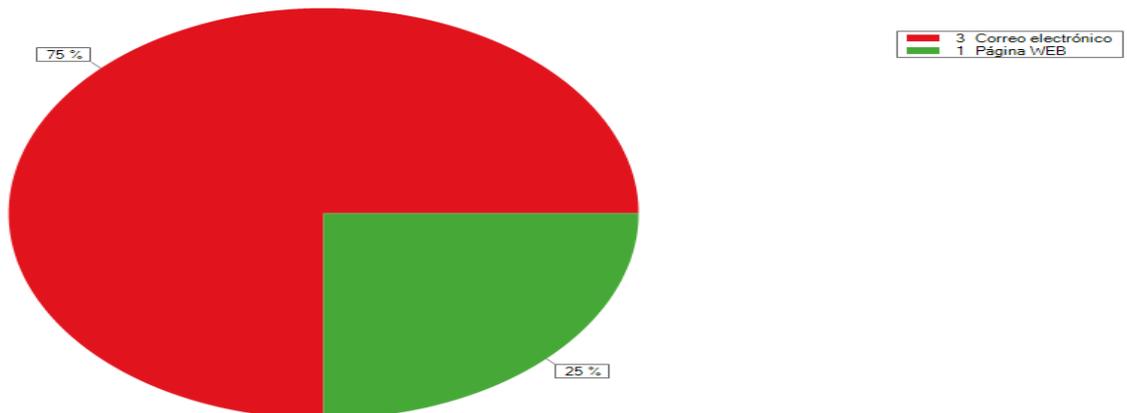
Medio de recepción de P.Q.R.S.F.

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	3	1	0	0	4

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



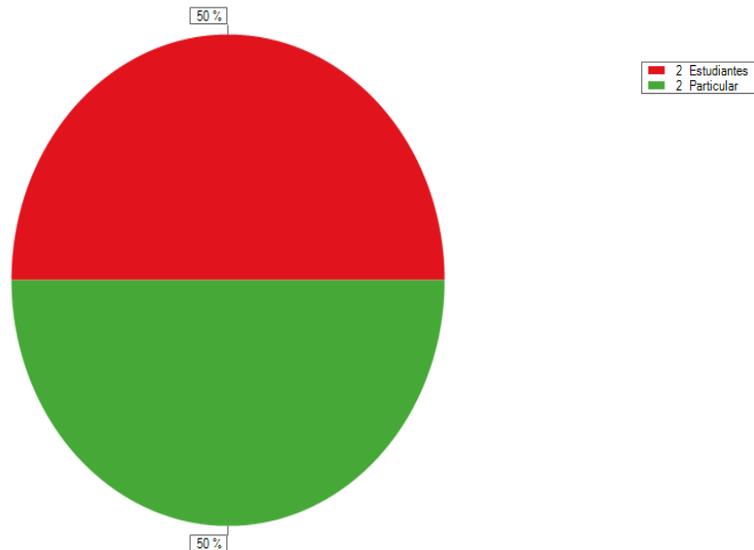
P.Q.R.S.F. por tipo de usuario

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	2
Maestro	0
Padres de familia	0
Anónimos	0
Particular	2
Funcionario	0
Total	4

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



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

Durante el segundo trimestre no se presentaron P.Q.R.S.F reiterativas.

Cuadro No 4

P.Q.R.S.F. Naturaleza		
Inconvenientes clases virtuales	1	Facultad de Educación y Artes
Solicitud de certificados de retención 2018 y 2019	1	Coordinación Servicios de Apoyo
Derecho de Petición	1	Investigación
Derecho de Petición	1	Secretaría General
Total	4	

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 4 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	06/07/2020	06/07/2020	X		
Investigación	Derecho de petición	01/06/2020	26/05/2020	X		
Facultad de Educación y Artes	Petición	04/05/2020	24/04/2020	X		
Coordinación Servicios de Apoyo	Reclamo	27/05/2020	12/05/2020	X		

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.
- Los dos derechos de petición recibidos el primer trimestre están en trámite, es importante resaltar que la dependencia responsable de dar respuesta antes del vencimiento, informó vía correo electrónico mediante oficio el 30 de marzo a los peticionarios que ante la situación epidemiológica causada por el covid-19, y teniendo en cuenta las instrucciones impartidas por el Presidente de la República, el Gobierno Departamental del Tolima, y Alcalde Municipal de Ibagué se adoptaron medidas de orden público para mitigar la propagación, el Conservatorio del Tolima se ve en la obligación de suspender los términos del derecho de petición hasta el 13 de abril de 2020, toda vez que le es imposible el recaudo de la información por usted solicitada sin poder asistir a las instalaciones de la Institución.
- Posteriormente el Ministerio del Interior mediante Decreto N° 531 del 08 de abril de 2020, imparte nuevas instrucciones con ocasión de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, el cual decreta:
“Artículo 1- Ordenar el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00a.m.) del día 13 de abril de 2020, hasta las cero (00:00 a.m.) del día 27 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria causada por el coronavirus COVID-19.

Dado lo anterior se amplió la suspensión de los términos del derecho de petición hasta el vencimiento del aislamiento obligatorio antes mencionado.

- A través resolución 0247 del 21 de mayo se prorroga la suspensión de los términos en todas las actuaciones a cargo del conservatorio del Tolima, hasta el lunes primero (01) de junio de 2020.



- Teniendo en cuenta la ampliación de la cuarentena a través de la Resolución 0285 del 1 de julio se suspenden términos en todas las actuaciones a cargo del conservatorio del

Tolima y de acuerdo a lo anterior se informa a los peticionarios que se les dará respuesta el 13 de julio y 17 de julio respectivamente.

13 de julio de 2020

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR