



**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 TRIMESTRE 2017

RESPONSABLE
ATENCIÓN AL USUARIO

IBAGÜE 2017



INTRODUCCION

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, redamos y sugerencias, que ingresaron a la Institución durante el segundo trimestre del 2017, a través de los siguientes canales de comunicación:

Página web: Link Contacto/ Peticiones, Quejas, Redamos y Sugerencias

Presencial: Calle 9 1-18 Sede Tradicional

Redes Sociales Facebook: Conservatorio del Tolima

Correspondencia

Línea telefónica: (57) (8) 2 618 526

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 respuesta.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRS.

CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

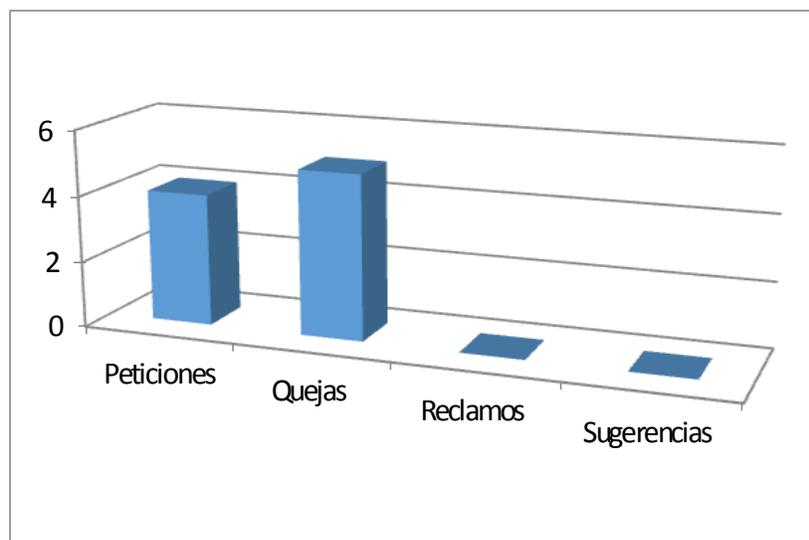
Como se muestra en el cuadro No 1: Ingresaron durante el segundo trimestre del 2017 por los diferentes canales de comunicación 9 PQRS

Cuadro: 1 Consolidado de PQRS

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	4
Quejas	5
Reclamos	0
Sugerencias	0
Total	9

Se puede evidenciar en la gráfica No 1 que de las 9 PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a quejas con un total de 4.

Gráfica: No.1 Consolidado de PQRS



Medio de recepción de PQRS.

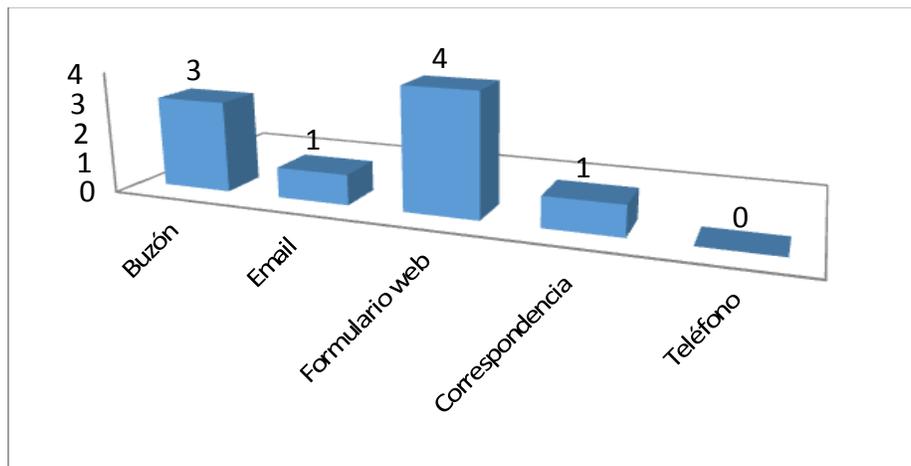
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados por los usuarios para presentar PQRS.

Cuadro No. 2 canales de comunicación más utilizados

Canales de comunicación PQRS	Buzón	Email	Pág.web	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	3	1	4	1	9

Se puede evidenciar en la gráfica No 2 la preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias y formulario web.

Gráfica No. 2 canales de comunicación más utilizados



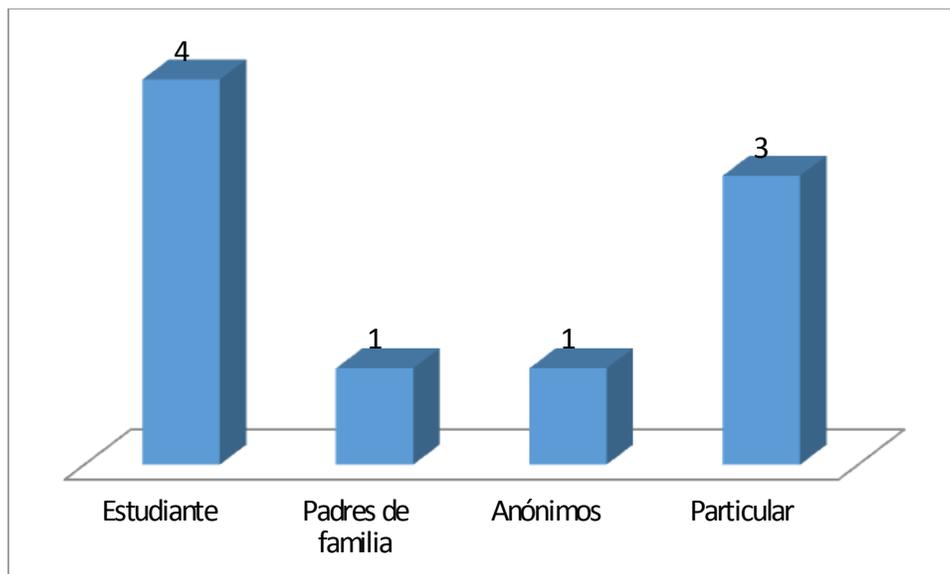
PQRS por tipo de usuario

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

Cuadro No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios

Tipo de usuario	Total
Estudiante	4
Padres de familia	1
Anónimos	1
Particular	3
Total	9

Grafica No. 3 cantidad de PQRS por tipo de usuarios



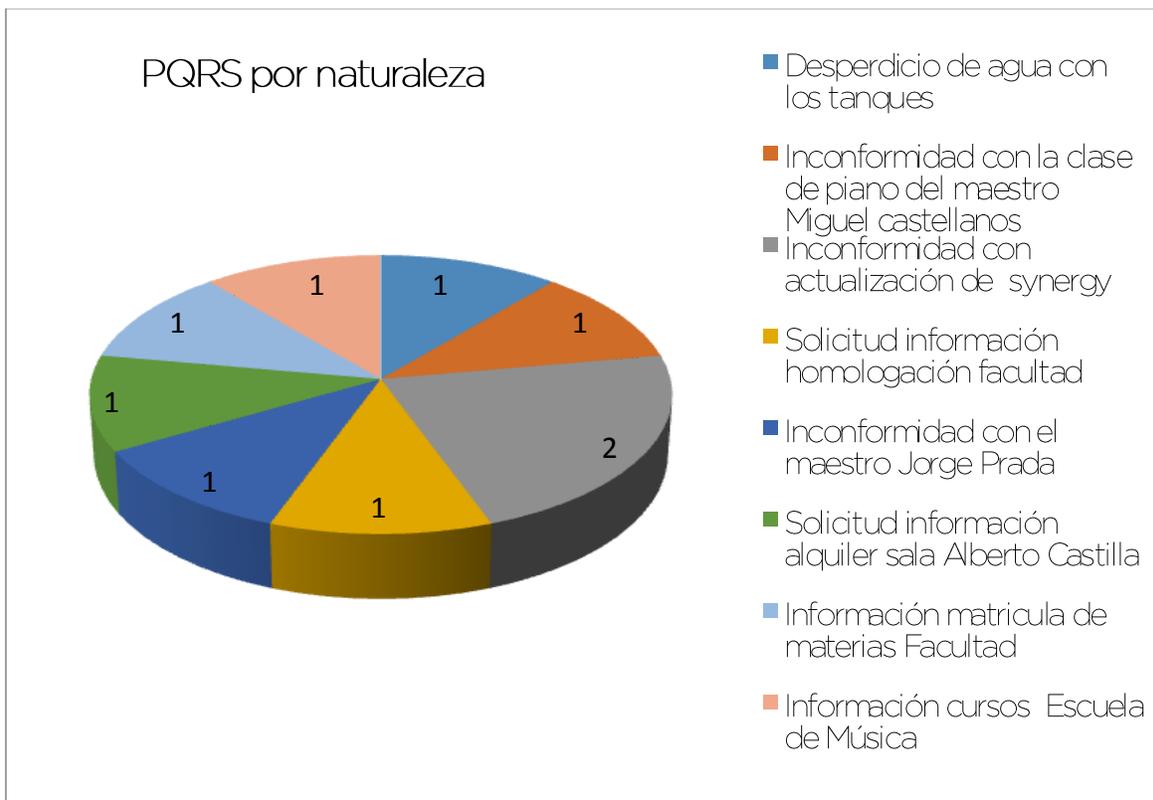
PQRS por naturaleza

Durante el segundo trimestre la queja más reiterativa es la inconformidad con la actualización de synergy.

Cuadro No. 4 PQRS por naturaleza

PQRS Naturaleza	
Desperdicio de agua con los tanques	1
Inconformidad con la clase de piano del maestro Miguel castellanos	1
Inconformidad con actualización de synergy	2
Solicitud información homologación facultad	1
Inconformidad con el maestro Jorge Prada	1
Solicitud información alquiler sala Alberto Castilla	1
Información matrícula de materias Facultad	1
Información cursos Escuela de Música	1
Total	9

Grafica No. 4 PQRS por naturaleza



Estado de las PQRS

- Las 9 PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2017 están cerradas
- La queja, desperdicio de agua con los tanques, se envió un correo electrónico al usuario informando que ya se está realizando el proceso pre contractual, para dar solución definitiva a estos inconvenientes dando así respuesta a su solicitud.
- La queja, inconformidad con la clase de piano del maestro Miguel Castellanos al terminar la clase 20 minutos antes y dejar el estudiante solo en el aula fue remitida a Escuela de Música para su respectivo seguimiento, la cual envió un correo electrónico al usuario explicando el porque y solicitando excusas por la situación presentada dando así respuesta a su queja.



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- La queja actualización de Synergy se dio respuesta enviando un correo electrónico a los usuarios en el que se aclaró la situación presentada con el software y se explica que debido a la actividad de actualización se realizó algunos ajustes de mantenimiento, como limpieza de archivos y demás, por lo que se presentó algunos cambios en la plataforma.
- La petición solicitud información sobre homologación se dio respuesta enviando un correo electrónico al usuario informando que debía pasar un oficio al consejo de facultad del Conservatorio del Tolima, en donde especificara que materia iba a homologar y adjuntara los certificados de estudio para dicha homologación.
- La petición solicitud información alquiler sala Alberto Castilla, se dio respuesta enviando un correo electrónico al usuario informando el proceso y costos para el préstamo de sala.
- La petición Información matrícula de materias para el semestre B, se dio respuesta enviando un correo electrónico al usuario en el que se le informa que si ya tiene todas las notas finales publicadas puede realizar el proceso de matrícula.
- La petición solicitud información Escuela de Música se dio respuesta enviando un correo electrónico al usuario con la información de costos, requisitos y fechas de matrícula para el semestre B de 2017.
- La queja respecto a la mala aptitud y falta de respeto del Maestro Jorge Prada hacia un estudiante y su madre se llegó a un compromiso y acuerdo verbal con el maestro, estudiante, padres y decano.

Eficacia en el tiempo de respuesta.

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

- Durante el segundo trimestre se dio respuesta oportuna a 6 de las 9 PGRS recibidas.
- Tres de las PGRS recibidas se contestaron por fuera del término establecido, se envió un correo electrónico a la dependencia Coordinación Servicios de Apoyo informando el vencimiento pero aun así no se dio respuesta oportuna.

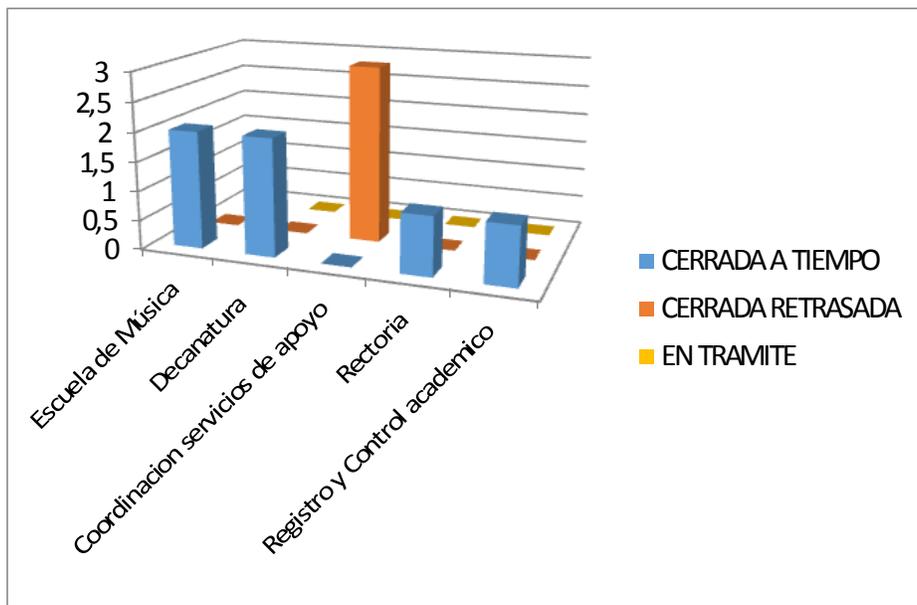
Cuadro No. 5 eficacia en el tiempo de respuesta PGRS.



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Dependencia	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Escuela de Música	2	0	0
Decanatura	2	0	0
Coordinación servicios de apoyo	0	3	0
Rectoría	1	0	0
Registro y Control académico	1	0	0
TOTAL	6	3	0

Grafica No. 5 eficacia en el tiempo de respuesta PQRS



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 ocho usuarios con la encuesta de satisfacción, y solo uno envió su calificación.

La calificación de 1 PQRS se recibió por teléfono.

Cuadro No. 6 retroalimentación del usuario

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?	Diana Carolina Franco	diana-12596@hotmail.com	30/05/2017	no	x
	Anónima	Se publicó en cartelera	xxxx	xxxx	x
	Sergio Lozano	seregoar@gmail.com	07/07/2017	no	x
	Nicolás Sánchez García	nicolassanchez322@gmail.com	07/07/2017	si	3
	José David Moya Aguilar	haiden758@hotmail.com	15/06/2017	no	x
	Angélica Gómez Ayala	angelgo98@hotmail.com	13/07/2017	no	x
	Luisa Bustos	luisaustos25@gmail.com	15/06/2017	no	x
	Jonathan Arias	jonathanarias9@hotmail.com	20/06/2017	no	x
Deisy Sabocál	3186888579	28/06/2017	si	5	

Observaciones

- Se da cumplimiento a los usuarios dando trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulan, sin embargo es conveniente dar respuesta oportuna, ya que de las 9 PQRS recibidas 6 se enviaron en el tiempo establecido, y las demás se respondieron de forma extemporánea.



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- 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

Julio 07 de 2017