



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE -2019

**RESPONSABLE
ATENCIÓN AL USUARIO**

IBAGUE 2019



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INTRODUCCION

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

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 PQRSF.
- Evaluar el cumplimiento del procedimiento de PQRSF, que aplica la Institución.
- Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuesta.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRSF.

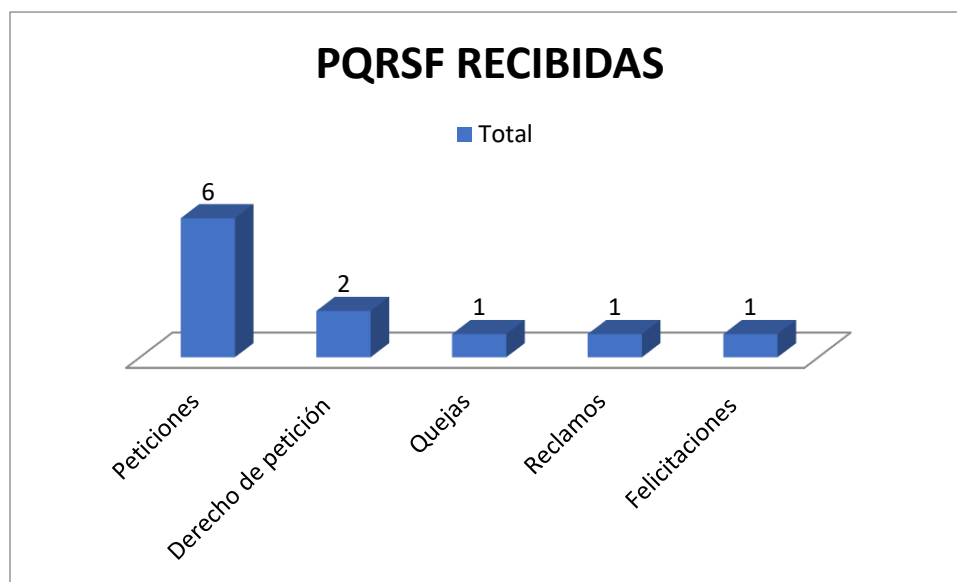
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Como se muestra en el cuadro No 1; Ingresaron durante el tercer trimestre del 2019 por los diferentes canales de comunicación 11 PQRSF, 6 peticiones, 2 derechos de petición, 1 queja, 1 reclamo y 1 felicitación

Cuadro: 1 Consolidado de PQRS

PQRSF RECIBIDAS	Total
Peticiones	6
Derecho de petición	2
Quejas	1
Reclamos	1
Felicitaciones	1
Total	11

Gráfica: No.1 Consolidado de PQRSF



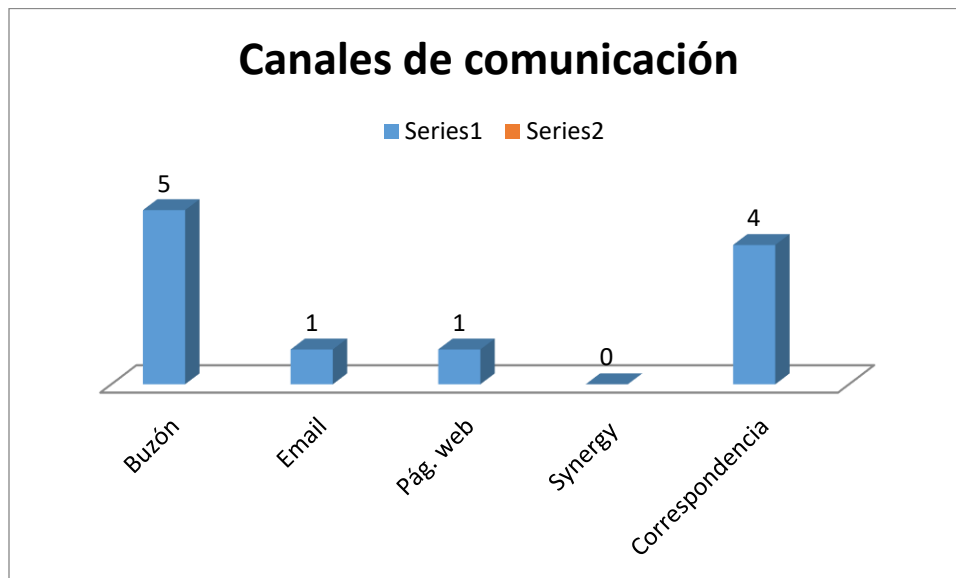
Medio de recepción de PQRSF.

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados por los usuarios para presentar PQRSF, como se evidencia el más utilizado por los usuarios es el buzón de sugerencias seguido de correspondencia.

Cuadro No. 2 canales de comunicación más utilizados

Canales de comunicación PQRSF	Buzón	Email	Pág. web	Synergy	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	5	1	1	0	4	11

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



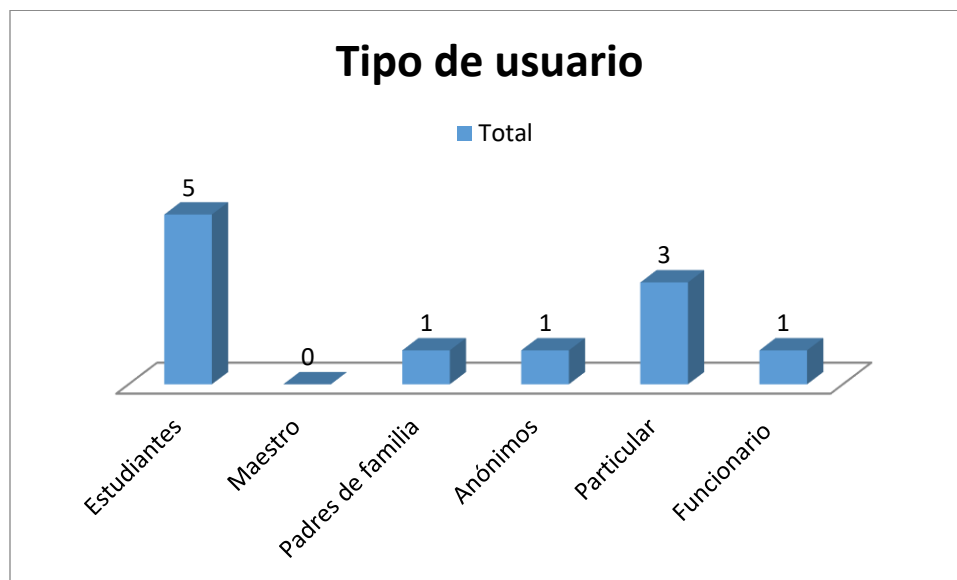
PQRSF por tipo de usuario

Clasificación PQRSF por tipo de usuario, como se evidencia en el cuadro No 3 el mayor número de usuarios que radicaron PQRSF: estudiantes, seguido de particulares.

Cuadro No. 3 cantidad de PQRSF por tipo de usuarios

Tipo de usuario	Total
Estudiantes	5
Maestro	0
Padres de familia	1
Anónimos	1
Particular	3
Funcionario	1
Total	11

Grafica No. 3 cantidad de PQRSF por tipo de usuarios



PQRSF por naturaleza

Durante el tercer trimestre la PQRSF más reiterativa es: Solicitud traslado área de percusión, ubicada en el segundo piso.

PQRSF Naturaleza		
Solicitud eliminación cursos matriculados en Escuela de Música	1	Escuela de Música
Derecho de petición, copia acto administrativo por el cual fui nombrado, Decreto No 001 de 31 enero de 1977	1	Secretaria General
Derecho de petición, solicitud estado de mi cuenta y deuda con el Conservatorio del Tolima, donde termine mi estudio de educación musical en el 2008	2	Coordinación servicios de apoyo
Solicito un traslado área de percusión, ubicada en el segundo piso.	4	Facultad
Preocupación con la renuncia del maestro Miguel Santiago López quien se venía desempeñando como docente de la asignatura Solfeo IV	1	Facultad
Felicitación proceso de bienes y servicios por haber dado solución de manera pronta y eficiente a mi solicitud de arreglo del video Beams de los salones de la sede tradicional.	1	Almacén general
Información proyecto de profesionalización	1	Facultad
Total	11	

Estado de las PQRS

Como se evidencia en el cuadro No 5 se cerraron en el tiempo estipulado (15 días hábiles) las 11 PQRSF recibidas.

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

Dependencia	PQRSF Recibidas	Vencimiento	Respuesta	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Facultad	1 Reclamo	03/09/2019	02/09/2019	6	0	0
	1 Petición	09/09/2019	02/09/2019			
	1 Petición	09/09/2019	02/09/2019			
	1 Petición	09/09/2019	02/09/2019			
	1 Petición	13/09/2019	02/09/2019			
	1 Petición	08/10/2019	17/09/2019			
Escuela de Música	1 Petición	05/08/2019	23/07/2019	1	0	0
Coordinación servicios de apoyo	1. Derecho de petición	03/09/2019	03/09/2019	1	0	0
	1 Queja	15/10/2019	15/08/2019	1		
Almacén General	1 Felicitación	23/09/2019	18/09/2019	1	0	0
Secretaría General	1 Derecho de petición	29/08/2019	08/08/2019	1	0	0
Total	11			11	0	0

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 oportunidad en el tiempo de respuesta frente a sus requerimientos.
- Es importante resaltar que el buzón de sugerencias del edificio Bolivariano no está en funcionamiento, se informó Almacén General para su reparación.

23 de octubre de 2019

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario