



CONSERVATORIO DEL TOLIMA

GESTION ADMINISTRATIVA JURIDICA Y DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS. SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
CUARTO TIMESTRE -2019

RESPONSABLE
ATENCIÓN AL USU|ARIO

IBAGUE 2019



INTRODUCCION

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresaron a la Institución durante el cuarto 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 cuarto trimestre del 2019 por los diferentes canales de comunicación 13 PQRSF, 6 peticiones, 3 derechos de petición, 1 queja, 1 sugerencia y 1 felicitación.

Cuadro: 1 Consolidado de PQRS

PQRSF RECIBIDAS	Total
Peticiones	6
Derecho de petición	3
Quejas	1
Sugerencias	1
Felicitaciones	2
Total	13

Gráfica: No.1 Consolidado de PQRSF



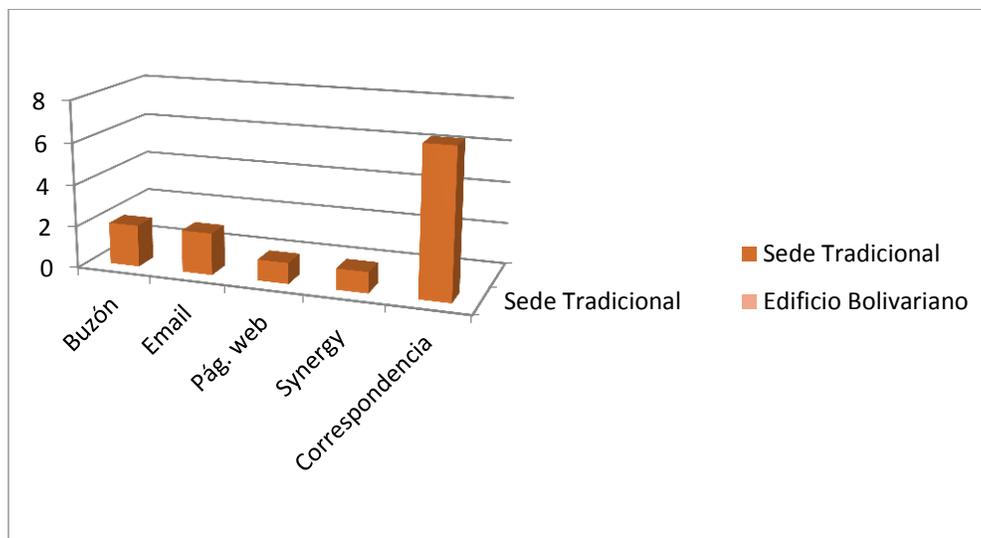
Medio de recepción de PQRSF.

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 la correspondencia

Cuadro No. 2 canales de comunicación más utilizados

Canales de comunicación PQRSF	Buzón	Email	Pág. web	Synergy	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	2	2	1	1	7	13

Grafica No. 2 canales de comunicación más utilizados



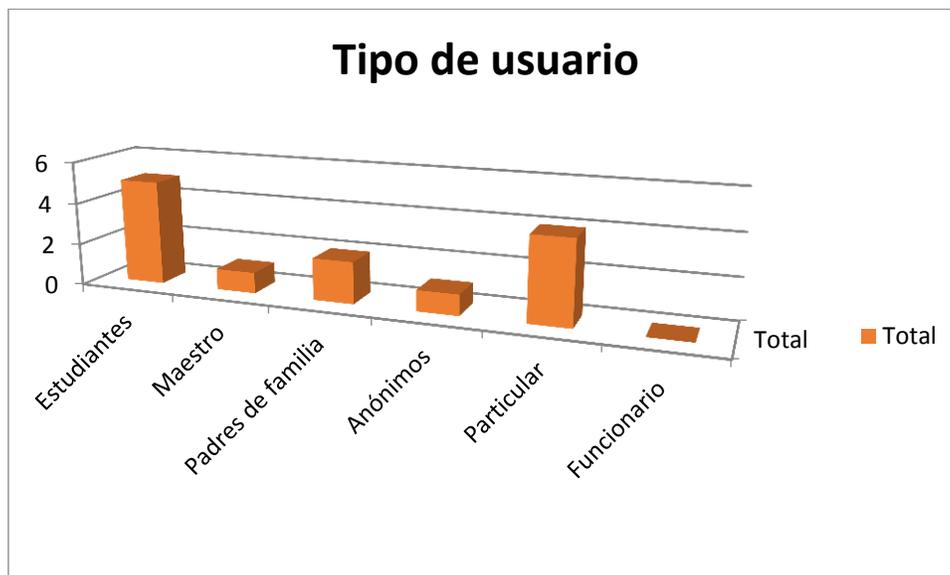
PQRSF por tipo de usuario

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	1
Padres de familia	2
Anónimos	1
Particular	4
Funcionario	0
Total	13

Grafica No. 3 cantidad de PQRSF por tipo de usuarios



PQRSF por naturaleza

Durante el cuarto trimestre las PQRSF más reiterativa son: Inconveniente maestro Escuela de Música y Solución de situación académica del trabajo grado II, TITULADO: Tatiana Cecilia Arias Camacho (1975-2017)

Cuadro No 4

PQRSF Naturaleza		
Solicitud constancia de matricula	1	Registro y control
Inconveniente maestro Escuela de Música	2	Escuela de Música
Solicitud información Escuela de Música	1	Escuela de Música
Felicitación Docente Escuela de Música	1	Escuela de Música
Solicitud de documentos (acto administrativo y nombramientos	1	Secretaria General
Solución de situación académica del trabajo grado II, TITULADO : Tatiana Cecilia Arias Camacho (1975-2017)	2	Facultad de educación y artes
Solicitud información programas de pregrado	1	Facultad de educación y artes
Sugerencia plataforma synergy	1	Coordinación servicios de apoyo
Felicitación oficina de comunicaciones	1	Comunicaciones
Sugerencia programas vacacionales Escuela de Música	1	Escuela de Música
Autorización Ingreso a la institución en días de vacaciones	1	Facultad de educación y artes
Total	13	

Estado de las PQRS

Como se evidencia en el cuadro No 5 se cerraron en el tiempo estipulado (15 días hábiles) 11 de las 13 PQRSF recibidas, es importante resaltar que se solicitó vía correo electrónico la respuesta de dichas PQRSF pero aun así no se dio trámite oportuno.

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

Dependencia	PQRSF Recibidas	Vencimiento	Respuesta	Cerrada a tiempo	Cerrada retrasada	En tramite
Registro y control académico	Petición	05/11/2019	15/10/2019	1		
Escuela de Música	Petición	14/11/2019	14/11/2019	4		
Secretaria General	Petición	14/11/2019	12/11/2019	1		
Facultad	Petición	27/11/2019	27/11/2019	4		
Coordinación servicios de apoyo	Sugerencia	17/12/2019	06/02/2019		1	
Comunicaciones	Felicitación	20/12/2019	30/01/2019		1	



**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 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.

14 de febrero de 2020

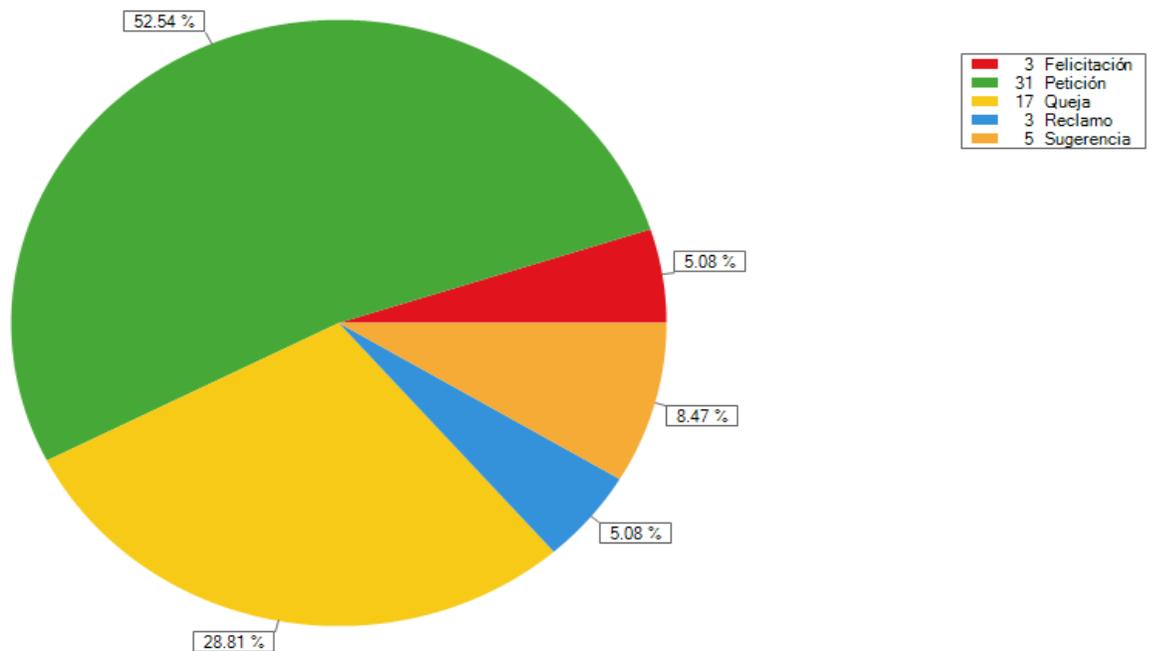
Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario

Consolidado PQRSF 2019

P.Q.R.S recibidas y tramitadas

Durante el año 2019 se recibieron y tramitaron 59 PQRS. 27 Peticiones, 4 derechos de petición, 17 quejas, 3 reclamos, 5 sugerencias y 3 felicitaciones.

PQRS RECIBIDAS	Total
Peticiones	31
Quejas	17
Reclamos	3
Sugerencias	5
Felicitaciones	3
Total	59



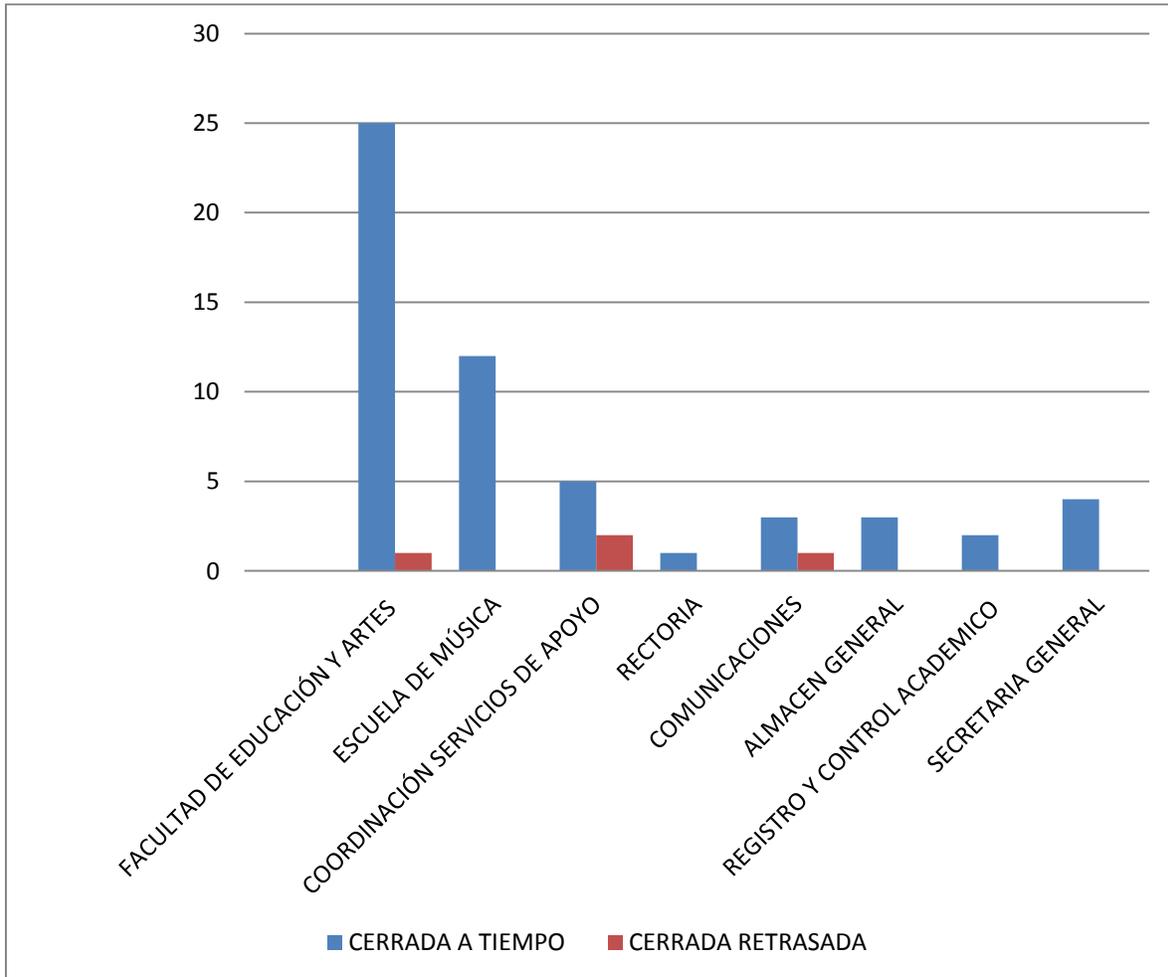
Eficacia en el tiempo de respuesta

Como se observa durante el año 2019 se dio trámite oportuno a 55 PQRSF y por fuera del término a 4.

DEPENDENCIA	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA
FACULTAD DE EDUCACION Y ARTES	25	1
ESCUELA DE MÚSICA	12	
COORDINACIÓN SERVICIOS DE APOYO	5	2
RECTORIA	1	
COMUNICACIONES	3	1
ALMACEN GENERAL	3	
REGISTRO Y CONTROL	2	
SECRETARIA GENERAL	4	
TOTAL	55	4



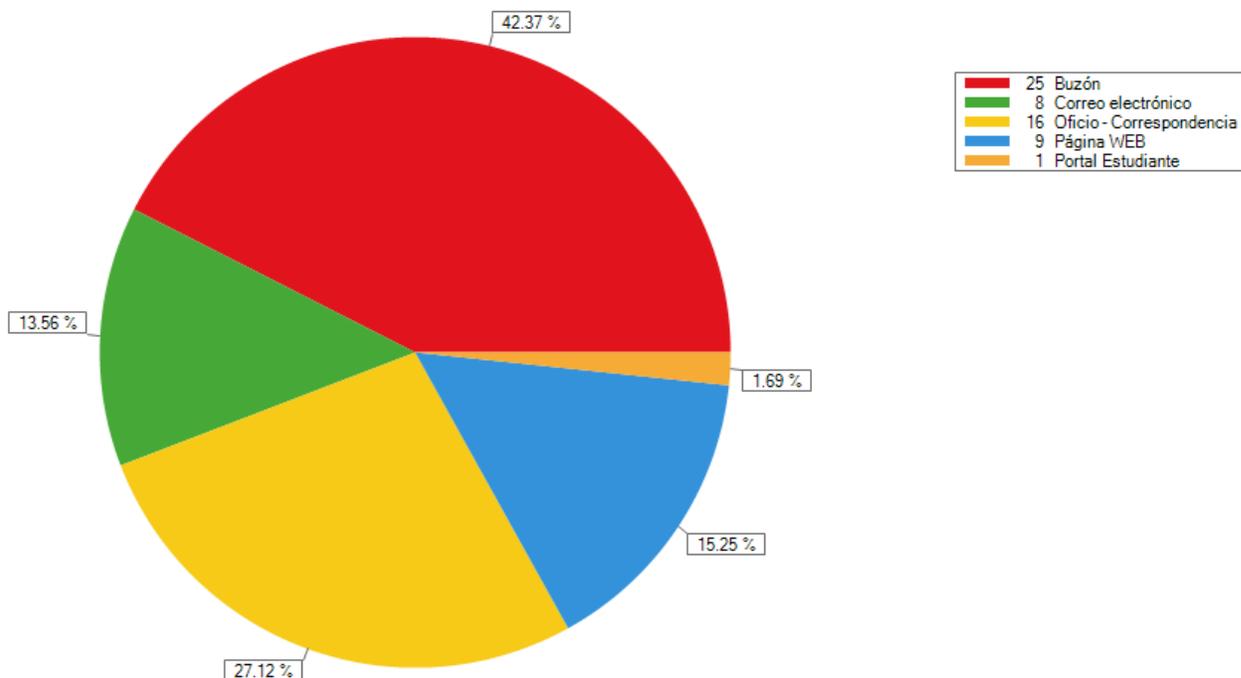
**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



Canales de comunicación

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 y la correspondencia.

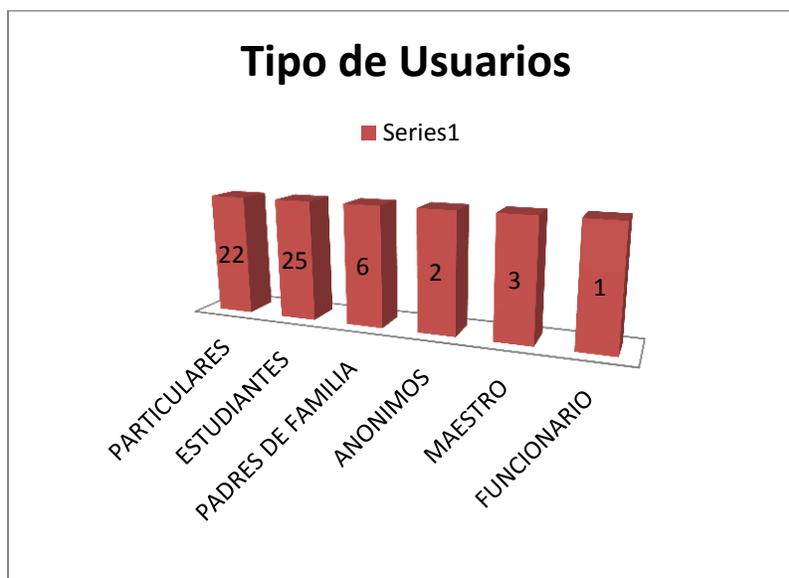
Canales de comunicación PQRS	Buzón de sugerencias	Email	Pág. web	Portal del estudiante	Correspondencia	Total
Sede Tradicional Edificio Bolivariano	25	8	9	1	16	59



Tipo de Usuarios

Los usuarios que presentaron mayor número de PQRSF son Estudiantes, seguido de usuarios particulares.

PARTICULARES	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMILIA	ANONIMOS	MAESTRO	FUNCIONARIO	TOTAL
22	25	6	2	3	1	59



PQRSF por naturaleza

Se radicaron durante el año 2019 PQRSF por los siguientes conceptos:

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



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PQRS Naturaleza		
Información talleres Escuela de Música.	4	Escuela de Música
Información Tecnología en audio y producción musical.	1	Facultad de Educación y Artes
Información monumento Alberto Castilla.	1	Secretaria General
Recargar los dispensadores de jabón de los baños del edificio Bolivariano.	1	Almacén General
Revisión información contenido folletos concierto	1	Comunicaciones
Apagar el aire acondicionado de los salones de clases	1	Almacén general
Solicitud entrega de carné estudiantil.	1	Comunicaciones
Información alquiler capilla	1	Coordinación Servicios de Apoyo
Revisar techo de los salones del 3 piso sede Tradicional.	1	Coordinación Servicios de Apoyo
Inconveniente presentado con guarda de seguridad de turno.	1	Coordinación Servicios de Apoyo
Inconformidad con programación de concierto estudiantes de Escuela de Música.	1	Escuela de Música
Solicitud documentación en ejercicio del Derecho de Petición	1	Secretaria General



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Inconvenientes presentados con los directores de la Orquesta Sinfónica Juvenil y Banda Sinfónica Juvenil	1	Escuela de Música
Solicitud información convocatorio laboral Facultad de Educación y Artes.	1	Faculta de Educación y Artes
Solicitud resultados pruebas de admisión	1	Registro y Control ,Académico
Total	17	

PQRSF Naturaleza		
Solicitud constancia de matricula	1	Registro y control
Inconvenientes maestro Escuela de Música	2	Escuela de Música
Felicitación Docente Escuela de Música	1	Escuela de Música
Solicitud de documentos (acto administrativo y nombramientos	1	Secretaria General
Solución de situación académica del trabajo grado II, TITULADO : Tatiana Cecilia Arias Camacho (1975-2017)	2	Facultad de educación y artes
Solicitud información programas de pregrado	1	Facultad de educación y artes
Sugerencia plataforma synergy	1	Coordinación servicios de apoyo
Felicitación oficina de comunicaciones	1	Comunicaciones
Sugerencia programas vacionales Escuela de Música	1	Escuela de Música
Autorización Ingreso a la institución en días de vacaciones	1	Facultad de educación y artes



**CONSERVATORIO
DEL TOLIMA**
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

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	

Las PQRSF más reiterativas durante el año 2019 estuvieron relacionados con: solicitud traslado área de percusión ubicada en el segundo piso, Información talleres Escuela de Música, Información programas Facultad de Educación y Artes.



CONCLUSIONES

- 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.

14 de febrero de 2020

Marisol Carvajal Mendoza
Atención al usuario