

BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, Y RECLAMOS JULIO – SEPTIEMBRE 2020

Se presenta a la comunidad educativa y al público en general el informe en su tercera versión de las sugerencias, quejas, y reclamos radicadas en la presente Institución Universitaria las cuales son recepcionadas de manera física y digital a través de la página web, correos electrónicos de las diferentes áreas de la Institución, cada una de ella fue atendida para dar alcance a la correcta atención a la comunidad académica, administrativa y a la ciudadanía en general, el presente informe está sujeto a modificaciones por la implementación de la nueva herramienta llamada Sistema de Soporte Integrado (SISI) la cual para el próximo reporte generará un análisis más profundo como acción de mejora para la vigencia 2020.

PQRSF JULIO – SEPTIEMBRE 2020	
Radicadas	327
Atendidas	310
Porcentaje atención	94.8%

Tipo de PQRSF recibidas:

CLACIFICACIÓN PQRSF JULIO – SEPTIEMBRE 2020	
PETICIONES	82
QUEJAS	2
RECLAMOS	2
SOLICITUDES	241
FELICITACIONES	0
TOTAL	327

Recepción por canal de atención:

TIPO DE CANAL UTILIZADO	
Buzón físico	0
Correo electrónico contactenos@bellasartes.edu.co	142
Correo electrónico pqrsf@bellasartes.edu.co	0
Correos electrónicos de área.	185
Total:	327

Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

PQRSF JULIO – SEPTIEMBRE 2020	
Radicadas	327
Trasladadas a otra institución.	0

Tiempo de atención:

EFICIENCIA EN ATENCIÓN			
Nº recepción	Total tiempo	Días promedio	Días máximo
327	1064	3.4	62

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información:

PQRSF JULIO – SEPTIEMBRE 2020	
Radicadas	327
Solicitudes que se negaron el acceso a la información	0

Tipo de usuarios:

CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN	
Estudiante.	76
Docente.	2
Padre de familia	34
Visitante.	146
Entidad estatal	69
Empleado.	327

Para Bellas Artes Institución Universitaria del Valle, conocer las necesidades de cada ciudadano por medio de las sugerencias, quejas, y reclamos, le permite mejorar cada día para poder brindar un servicio de calidad, siempre con miras a cumplir con la satisfacción de los ciudadanos.

Cordialmente,



JOSÉ ALBEIRO ROMERO CEBALLOS
Vicerrector Administrativo y Financiero.

Proyectó y elaboró: Claudia Marcela Victoria Armendáriz. – Técnico adm Calidad.