

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA DEL VALLE**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, Y RECLAMOS
OCTUBRE – DICIEMBRE 2020**

Se presenta a la comunidad educativa y al público en general el informe de las sugerencias, quejas, y reclamos radicadas en la presente Institución Universitaria las cuales fueron 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.

PQRSF OCTUBRE – DICIEMBRE 2020	
Radicadas	188
Atendidas	181
Porcentaje atención	96.2%

Tipo de PQRSF recibidas:

CLASIFICACIÓN PQRSF OCTUBRE – DICIEMBRE 2020	
PETICIONES	188
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	0
TOTAL	188

Recepción por canal de atención:

TIPO DE CANAL UTILIZADO	
Buzón físico	0
Correo electrónico ventanillaunica@bellasartes.edu.co	27
Correo electrónico pqrsf@bellasartes.edu.co	0
Correos electrónicos de área.	161
Total	188

Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

PQRSF OCTUBRE – DICIEMBRE 2020	
Radicadas	188
Trasladadas a otra institución.	0

Tiempo de atención:

EFICIENCIA EN ATENCIÓN			
N° recepción	Total tiempo	Días promedio	Días máximo
188	266	2.4	20

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

PQRSF OCTUBRE – DICIEMBRE 2020	
Radicadas	188
Solicitudes que se negaron el acceso a la información	0

Tipo de usuarios:

CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN	
Estudiante	3
Docente.	0
Padre de familia	1
Visitante.	173
Entidad estatal	9
Empleado	2

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.