

**BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE  
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, Y RECLAMOS  
ENERO – JUNIO 2020**

Se presenta a la comunidad educativa y al público en general el informe en su primera versión de las sugerencias, quejas, y reclamos radicadas en la presente Institución Universitaria las cuales son recepcionadas de manera digital a través de la página web y de manera presencial en los buzones ubicados en 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 ajustes 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.

<b>PQRSF ENERO/ JUNIO 2020</b>	
Radicadas	121
Atendidas	112
Porcentaje atención	92.5%

Tipo de PQRSF recibidas:

<b>CLACIFICACIÓN PQRSF ENERO/ JUNIO 2020</b>	
PETICIONES	1
QUEJAS	1
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	119
FELICITACIONES	0
TOTAL	121

Recepción por canal de atención:

<b>TIPO DE CANAL UTILIZADO</b>	
Buzón físico	0
Correo electrónico contactenos@bellasartes.edu.co	121
Correo electrónico pqrsf@bellasartes.edu.co	0
Total:	121

Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

<b>PQRSF ENERO / JUNIO 2020</b>	
Radicadas	121
Trasladadas a otra institución.	0

Tiempo de atención:

<b>EFICIENCIA EN ATENCIÓN</b>			
Nº recepción	Total tiempo	Días promedio	Días máximo
121	1816	17.1	127

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

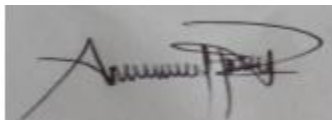
<b>PQRSF ENERO / JUNIO 2020</b>	
Radicadas	121
Solicitudes que se negaron el acceso a la información	0

Tipo de usuarios:

<b>CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN</b>	
Estudiante.	9
Docente.	0
Padre de familia	3
Visitante.	108
Egresado	1
Empleado.	0

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.