



Informe PQRSF primer semestre 2024 (enero 15 a junio 30 de 2024)

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE



DEPARTAMENTO DEL
VALLE DEL CAUCA

Institución vigilada por MINEDUCACIÓN



Bellas Artes de Todos

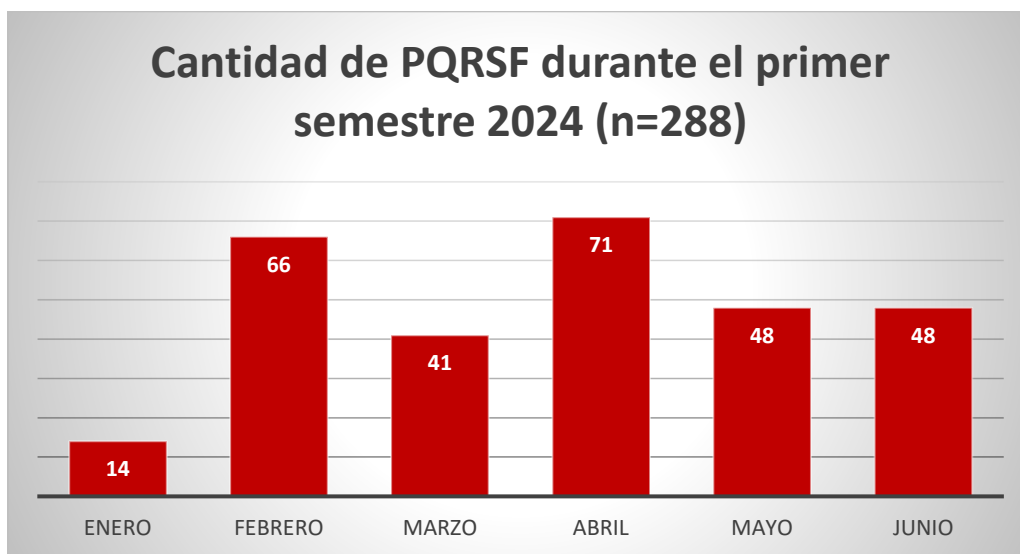
Metodología

Los datos fueron recopilados durante el primer semestre del año 2024, comprendido desde el 15 de enero al 30 de junio de 2024 por medio de un archivo en Excel, el cual fue cargado en Drive y diligenciado por el personal de atención al ciudadano ubicado en la ventanilla única del Instituto Departamental de Bellas Artes. Posteriormente, el área de estadística se encargó de descargar los datos y procesarlos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Resultados

Durante el primer semestre del 2024, el Instituto Departamental de Bellas Artes, recibió un total de 288 radicaciones de PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) a través de su ventanilla única. En la figura N° 1 se muestra la cantidad de PQRSF recibidas por mes.



El 89,2% radicaron peticiones (257), de las cuales 102 fueron peticiones entre autoridades, 95 peticiones de interés general y 60 fueron peticiones de documentos e información pública, el 8,7% radicaron documentos de comunicación e información general, el 1,0% radicaron quejas, el 0,7% radicaron Felicitaciones y el 0,3% radico una Sugerencia.

El canal de contacto más usado para radicar las PQRSF fue de manera virtual o por correo electrónico (pqrs@bellasartes.edu.co ventanillaunica@bellasartes.edu.co) con el 38,5%, seguido por medio escrito con el 30,2%, por medio de correspondencia con el 29,5% y el 1,7% por medio de otro canal diferente.

Durante el primer semestre del 2024, de las 288 Peticiones, Quejas y Reclamos que se radicaron, el tiempo promedio de respuesta fueron 2.8 días, con día mínimo de respuesta de 0 días (inmediato) y días máximo de respuesta de 15. Todas dentro del tiempo petitorio.

Durante el período de reporte, se registraron un total de 171 peticiones que incluían anexos adjuntos. Estas PQRSF recibidas fueron posteriormente trasladadas a diferentes dependencias, cuyos destinos se detallan en la Tabla N° 1, el 82.8% de las PQRSF preferían que sus respuestas fueran enviadas vía email, mientras que el 17.2% no lo reportó así.

Oficina de destino de la PQRSF	Cantidad	%
Coordinación Administrativa	126	43,8%
Rectoría	78	27,1%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	37	12,8%
Vicerrectoría Académica	13	4,5%
Facultades	12	4,2%
Grupos Artísticos Bellas Artes	9	3,1%
Presupuesto	6	2,1%
Jurídica	5	1,7%
Extensión y Proyección Social	2	0,7%
Total	288	100%

Tabla N° 1, Oficina de destino de la PQRSF radicada.

Elaboró: Fabio Fernández
 Estadística institucional
 Bellas Artes Cali

