



INFORME DE MONITOREO A LAS PQRSF

Segundo semestre vigencia 2025



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE



DEPARTAMENTO DEL
VALLE DEL CAUCA

Institución vigilada por MINEDUCACIÓN



Bellas Artes de Todos

Informe de monitoreo a las “PQRSF” recibidas en el segundo semestre del año 2025

Con el propósito de fortalecer los canales de atención y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, a continuación, se presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) recibidas durante el segundo semestre del año 2025. Este informe contiene un consolidado de todas las PQRSF recibidas, tramitadas, áreas de destino y tiempos en la respuesta a las mismas.

Los datos de las PQRSF fueron recolectados desde el 01 de julio al 09 de diciembre de 2025 por medio de un archivo cargado a drive y diligenciado por la funcionaria encargada de la atención en ventanilla única, luego el área de planeación se encargó del procesamiento, seguimiento y consolidación de la información.

Durante el segundo semestre del 2025 se recibieron un total de 471 solicitudes de PQRSF (ver gráfico 1), de las cuales el 22% (104) se recibieron durante el mes de julio, el 15% (73) durante el mes de agosto, en septiembre el 22% (104), el mes de octubre recibió el 20% (92) de las solicitudes, para el mes de noviembre se registraron un total de 16% (75) y para el mes de diciembre un total del 5% (23).

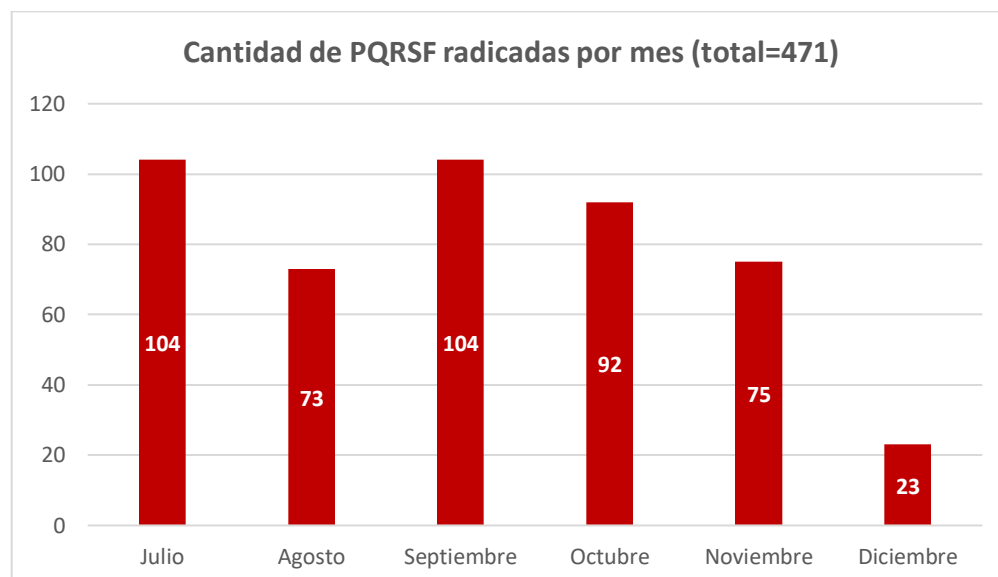


Gráfico 1. Cantidad de PQRSF radicadas en el segundo semestre de 2025.

De las 471 PQRSF recibidas en el Instituto Departamental de Bellas Artes durante el segundo semestre de 2025, el 98.1% (462) correspondieron a peticiones, el 1,5% (7) a comunicaciones (documentos de información) y las felicitaciones representaron el 0,4% (2) como se evidencia a continuación:

Tabla 1. Tipo de PQRSF radicadas por mes durante el segundo semestre de 2025.

Mes radicación	TIPO PQRSF			Total PQRS Recibidas
	Comunicación	Felicitación	Petición	
Julio	-	-	104	104
Agosto	-	-	73	73
Septiembre	6	2	96	104
Octubre	1	-	91	92
Noviembre	-	-	75	75
Diciembre	-	-	23	23
Total general	7	2	462	471
%part	1,5%	0,4%	98,1%	-

Por otro lado, las 462 peticiones recibidas, se clasifican de la siguiente manera (ver tabla 2): 192 peticiones de interés general, que representan el 40.8%, al igual que las 192 peticiones entre autoridades y 78 peticiones de documentos e información pública que corresponden al 16.6% del total de peticiones.

Tabla 2. Tipo de peticiones radicadas por mes durante el segundo semestre de 2025.

Mes radicación	TIPO DE PETICIÓN			Total Peticiones Recibidas
	De documentos e información pública	De interés general	Entre autoridades	
Julio	22	51	31	104
Agosto	6	26	41	73
Septiembre	17	47	32	96
Octubre	11	32	48	91
Noviembre	16	29	30	75
Diciembre	6	7	10	23
Total general	78	192	192	462
%part	16,8%	41,6%	41,6%	-

Respecto al medio por el cual fueron radicada la solicitud de PQRSF (ver gráfico 2), se tiene que el medio virtual es el canal por el cual más se radican las solicitudes, con un total de 276 (58.6%), seguido del medio escrito con un total de 109 solicitudes (23.1%) y por correspondencia se recibieron 86 solicitudes (18.3%)

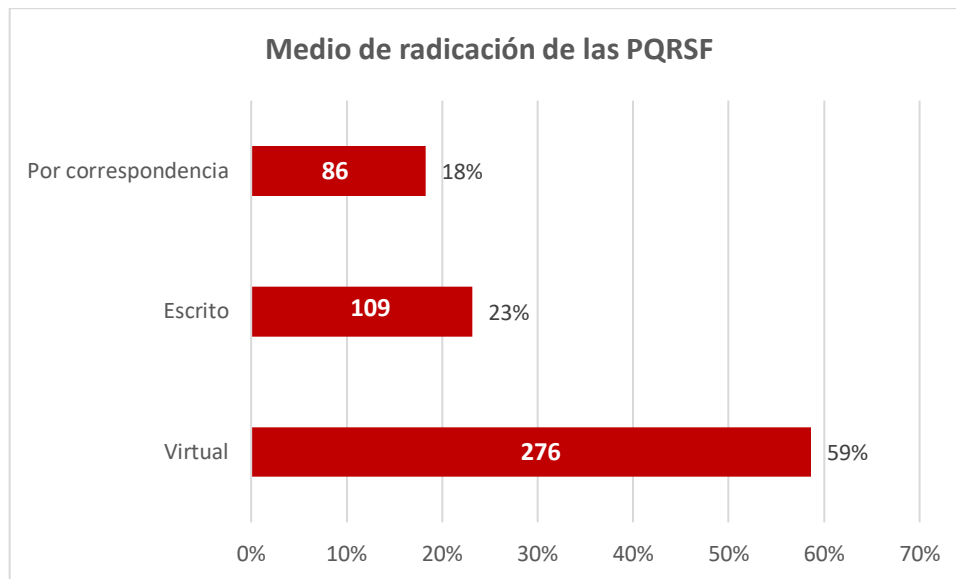


Gráfico 2. Canal de radicación de la PQRSF, segundo semestre 2025.

En cuanto a las diferentes oficinas a las que fueron remitidas las PQRSF, en el “gráfico 3” se evidencia que la mayor cantidad de peticiones fueron enviadas a la oficina de coordinación administrativa con el 42.5% (200) de las solicitudes, seguido de la oficina de vicerrectoría académica con el 18.5% (87), la oficina de la rectoría con el 17.6% (83), la vicerrectoría administrativa y financiera con el 9.1% (43), a las diferentes facultades se remitieron el 6.2% (29), a los grupos artísticos de la Institución el 2.5% (12) y el 3.6% (17) restante de las peticiones registradas el segundo semestre del 2025 a diferentes áreas de la institución

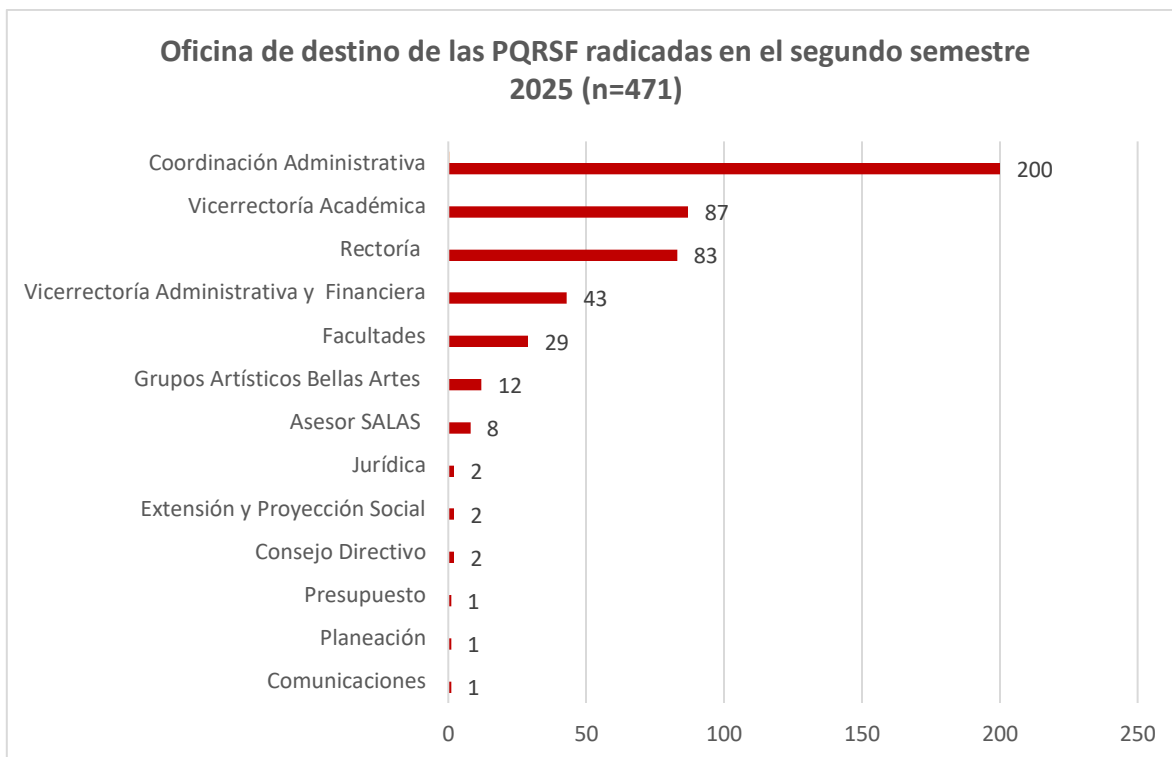


Gráfico 3. Oficina de destino de la PQRSF, segundo semestre 2025.

Por otra parte, en la “tabla 3” se evidencia que el 98.5% (464) de las solicitudes de PQRSF recibidas durante el segundo semestre de 2025 fueron respondidas, el tiempo promedio de respuesta fué de 8 días hábiles (mínimo 2 días máximo 32 días).

Tabla 3. Cantidad de PQRS recibidas y respondidas por mes durante el segundo semestre del 2025.

Mes radicación	Total PQRS Recibidas	Total PQRS Respondidas
Julio	104	102
Agosto	73	72
Septiembre	104	103
Octubre	92	90
Noviembre	75	74
Diciembre	23	22
Total general	471	464
%part		98.5

Proyectó: Lina Marcela Martínez González, Jefe oficina asesora de planeación institucional.