

**BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE  
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, Y RECLAMOS  
JULIO – DICIEMBRE 2019**

Se presenta a la comunidad educativa y al público en general el seguimiento a las sugerencias, quejas, y reclamos radicadas en la presente Institución Universitaria para el segundo semestre del 2019, 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.

<b>PQRSF JULIO / DICIEMBRE 2019</b>	
Radicadas	72
Atendidas	72
Porcentaje atención	100%

Tipo de PQRSF recibidas:

<b>CLASIFICACIÓN PQRSF JULIO / DICIEMBRE 2019</b>	
PETICIONES	66
QUEJAS	03
RECLAMOS	02
SUGERENCIAS	01
FELICITACIONES	0
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

Recepción por canal de atención:

TIPO DE CANAL UTILIZADO	
Buzón físico	06
Correo electrónico contactenos@bellasartes.edu.co	65
Correo electrónico pqrsf@bellasartes.edu.co	01
Total:	72

Tiempo de atención:

EFICIENCIA EN ATENCIÓN			
N° recepción	Total tiempo	Días promedio	Días máximo
72	3733	52	175

Tipo de usuarios:

CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN	
Estudiante.	15
Docente.	0
Visitante.	56
Padre de Familia	1

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 sus usuarios.

Cordialmente,



**José Albeiro Romero Ceballos**  
Vicerrector Administrativo y Financiero