

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

PQRSF ENERO / JUNIO 2019	
Radicadas	118
Atendidas dentro del semestre	62
Atendidas fuera del semestre	49
Desclasificadas para la atención *	7
Porcentaje atención oportuna	55%
Porcentaje atención inoportuna	44%

La PQRSF fueron desclasificadas para la atención ya que no contaban con información de contacto o no eran legibles para el correspondiente trámite. *

Tipo de PQRSF recibidas:

CLASIFICACIÓN PQRSF ENERO / JUNIO 2019	
SOLICITUDES	101
QUEJAS	3
RECLAMOS	2
SUGERENCIAS	4
FELICITACIONES	0
ANULADAS	7
PETICIONES	0
TOTAL	118

Recepción por canal de atención:

TIPO DE CANAL UTILIZADO	
Buzón físico	11
Correo electrónico contactenos@bellasartes.edu.co	80
Correo electrónico pqrsf@bellasartes.edu.co	2
Chat	25
Total:	118

Tiempo de atención:

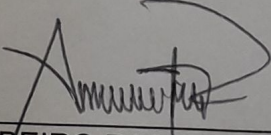
EFICIENCIA EN ATENCIÓN			
Nº recepción	Total tiempo	Días promedio	Días máximo
118	804	10.2	15

Tipo de usuarios:

CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN	
Estudiante.	7
Docente.	0
Externo.	109
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 del ciudadano.

Cordialmente,



JOSÉ ALBEIRO ROMERO CEBALLO
Vicerrector Administrativo y Financiero.

Elaboró: Claudia M. Victoria Armendáriz. – Técnico Calidad

