

**BELLAS ARTES – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, Y RECLAMOS
JULIO – DICIEMBRE 2018**

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 2018, 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 JULIO / DICIEMBRE 2018	
Radicadas	143
Atendidas	143
Porcentaje atención	100%

Tipo de PQRSF recibidas:

CLASIFICACIÓN PQRSF JULIO / DICIEMBRE 2018	
PETICIONES	102
QUEJAS	25
RECLAMOS	5
SUGERENCIAS	7
FELICITACIONES	4
TOTAL	143

Recepción por canal de atención:

TIPO DE CANAL UTILIZADO	
Buzón físico	35
Correo electrónico contactenos@bellasartes.edu.co	92
Correo electrónico pqrsf@bellasartes.edu.co	16
Total:	143

Tiempo de atención:


EFICIENCIA EN ATENCIÓN			
N° recepción	Total tiempo	Días promedio	Días máximo
143	1457	10.2	15

Tipo de usuarios:


CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN	
Estudiante.	47
Docente.	4
Visitante.	92
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 sus usuarios.

Cordialmente,



DIANA CONSUELO RUIZ D.
Vicerrectora Administrativa y Financiera (E).

GC.700.031.11.01		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SEGUIMIENTO ATENCIÓN PQRSF	
VERSIÓN	1			
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	EN REVISIÓN			

Julio / Diciembre 2018

Periodicidad de la Medición (Mes/Trimestre/Semestre/Año)	Solicitudes Recibidas Mensual (V2)	Solicitudes Recibidas Acumulado	Solicitudes Atendidas (V1)	Solicitudes Atendidas Acumulado	% de Avance Programación Mensual	% de Avance Acumulado Mensual	Semaforo Acumulado Mensual	Tiempo de respuesta totales en días de las solicitudes (V3)	Día promedio respuesta	Observaciones
Julio / Diciembre 2018	143	143	143	143	100,0%	100,0%	😊	1457,0	10,2	Se atendieron todas las solicitudes que se presentaron en el mes.

