



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN VENTANILLA ÚNICA 2025



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE



DEPARTAMENTO DEL
VALLE DEL CAUCA

Institución vigilada por MINEDUCACIÓN



Bellas Artes de Todos



La satisfacción del usuario se evalúa mediante una encuesta anónima de 9 preguntas, que puede realizarse a través de la lectura de un código QR ubicado en la Ventanilla Única o utilizando una Tablet instalada en el mismo lugar para tal fin. Los encuestados califican el servicio recibido en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "nada satisfecho/a" y 5 "muy satisfecho/a".

Resultados

Entre el 14 de enero y el 30 de diciembre de 2025, un total de 66 usuarios diligenciaron la encuesta de satisfacción. A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

Conocimiento de los canales digitales: El 45.5% (30) de las personas que diligenciaron la encuesta afirman estar al tanto de los canales digitales ofrecidos por la institución.

Satisfacción general con los canales digitales: el 43.3% (13) manifestaron estar muy satisfechos con estos, el 30.0% (9) expresaron estar satisfechos mientras que el 16.7% (5) declaran no estar ni insatisfechos ni satisfechos con estos, finalmente el 10.0% (3) manifestaron poca satisfacción frente a los canales digitales de la institución (*calificación promedio de 4.0 puntos*).

Tiempo de respuesta de la solicitud: El 81.8% (54) de los usuarios se mostraron completamente satisfechos con el tiempo de respuesta al momento de realizar su solicitud, esto refleja una percepción positiva sobre el tiempo de la respuesta por parte del personal, el 6.1% (4) se mostraron satisfechos mientras que el 12.1% (8) no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con el tiempo que demoró la respuesta de su solicitud (*calificación promedio = 4.7*).

Coherencia de la respuesta: El 100% (66) de los usuarios calificaron como totalmente coherente la respuesta recibida respecto a su solicitud.

Satisfacción general con la respuesta recibida: El 92.4% (61) se mostraron totalmente satisfechos con la coherencia de la respuesta recibida frente a su

solicitud, el 4.5% (3) se mostraron satisfechos mientras que el 3.0% (2) no se mostraron ni satisfechos ni insatisfechos con la coherencia de la respuesta recibida (*calificación promedio = 4.9*).

Tiempo de espera para ser atendidos: El 92.4% (61) de los encuestados estuvieron completamente satisfechos con el tiempo que les tocó esperar para ser atendidos, el 1.5% (1) se mostraron satisfechos mientras que el 4.5% (3) no se mostraron ni satisfechos ni insatisfechos con el tiempo que les toco esperar para ser atendidos, el 1.5% (1) se mostró insatisfecho con este tiempo (*calificación promedio = 4.8 puntos*).

Cortesía del personal: La cortesía fue valorada con una calificación promedio de 4.9 puntos, lo que indica un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios respecto a la cortesía de la persona que los atiende en ventanilla única, sin embargo, 1 usuario se mostró insatisfecho con la cortesía del personal.

Claridad de la información recibida: El 95.5% (63) de los usuarios se sintieron completamente satisfechos con la claridad de la información brindada y el 4.5% (3) se mostraron satisfechos (*calificación promedio 4.9*)

Satisfacción general: En cuanto a la satisfacción general con el servicio y la atención recibida en la Ventanilla Única del Instituto Departamental de Bellas Artes, el 92.4% (61) de los usuarios se mostraron completamente satisfechos en general con el servicio recibido en ventanilla única, el 6.1% (4) se mostraron satisfechos y el 1.5% (1) no se mostró ni satisfecho ni insatisfecho con el servicio que ofrece en general el área de ventanilla única.

Comentarios adicionales: Durante el año 2025 se recibieron 4 comentarios generales demostrando satisfacción y agradecimiento por la atención en la Ventanilla Única de la Institución.

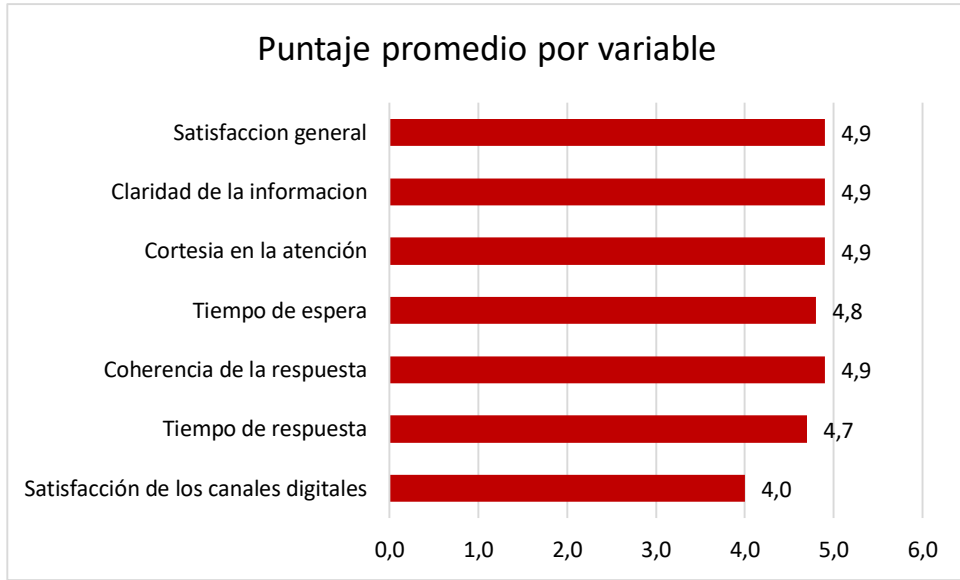


Gráfico N° 1: Satisfacción de los usuarios frente a la atención en Ventanilla Única año 2025.

Elaboró: Fabio Fernández, Área de estadística, Bellas Artes Cali 2026.