

**SOLICITUDES DE ACCESO A  
LA INFORMACIÓN AÑO 2025**  
*Oficina de Planeación -  
Estadística*

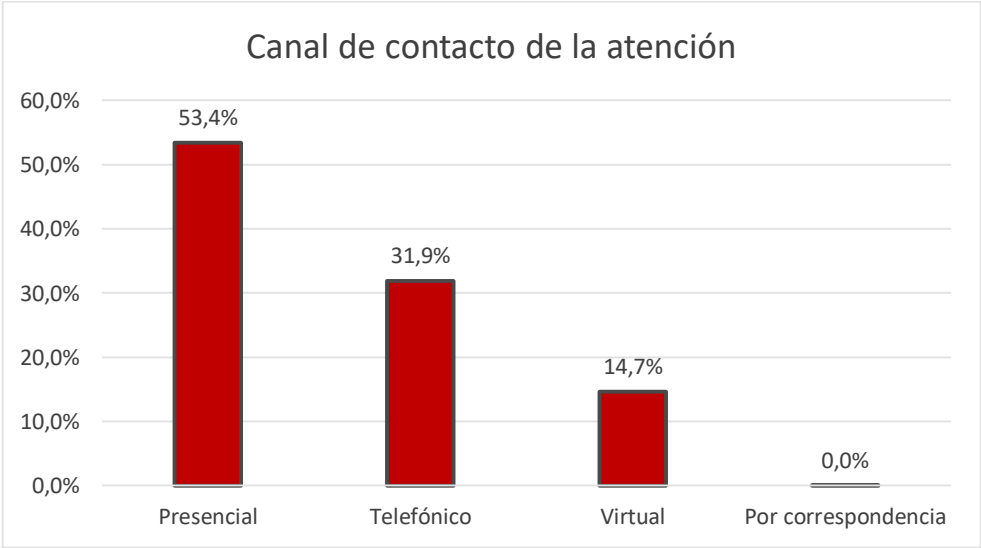
## Metodología de recolección y procesamiento de la información

Los datos analizados en el presente informe fueron recopilados entre el 14 de enero y el 15 de diciembre de 2025 mediante un cuestionario diseñado en Microsoft Forms. Este instrumento fue creado con el propósito de recolectar información relacionada con la atención brindada a usuarios internos y externos, evaluar los tiempos de respuesta, y registrar las solicitudes recibidas a través de la ventanilla única del Instituto Departamental de Bellas Artes.

El diligenciamiento del cuestionario estuvo a cargo de la persona responsable de la atención en ventanilla única, quien registró de manera permanente la información correspondiente a cada atención realizada. Posteriormente, el Área de Estadística llevó a cabo el proceso de extracción, depuración, validación y organización de los datos, con el fin de garantizar la calidad de la información utilizada para el análisis y la elaboración de los resultados presentados en este informe.

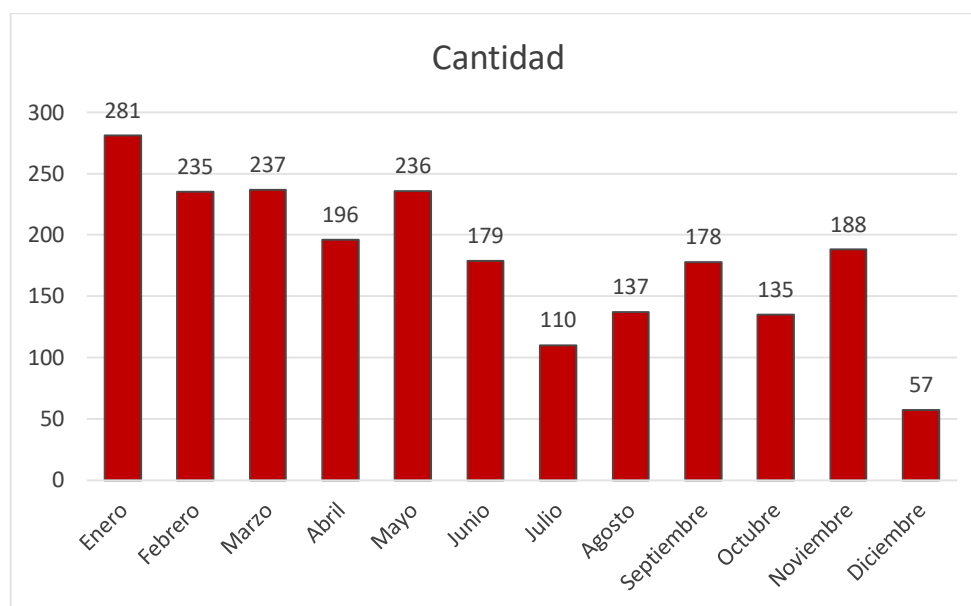
## Resultados

Durante el año 2025, el área de ventanilla única recibió un total de 2169 solicitudes entre las cuales el 53.4% (1159) fueron atenciones de manera presencial, el 31.9% (691) por medio de llamada telefónica, el 14.7% (318) de manera virtual (por correo electrónico) y el 0.05% (1) por medio de correspondencia.



**Grafico N° 1.** Medio por el cual se recibe la solicitud de información (año 2025).

Durante el año 2025 se recibieron en promedio 181 solicitudes mensuales, el mes que más reporto atenciones y solicitudes de información fue el mes de enero con 281, seguido del mes de marzo con 237 solicitudes y el mes en el que menos se registraron solicitudes fue en diciembre con un total de 57. En el grafico N° 2 se pueden observar la totalidad de atenciones y solicitudes de información por mes.

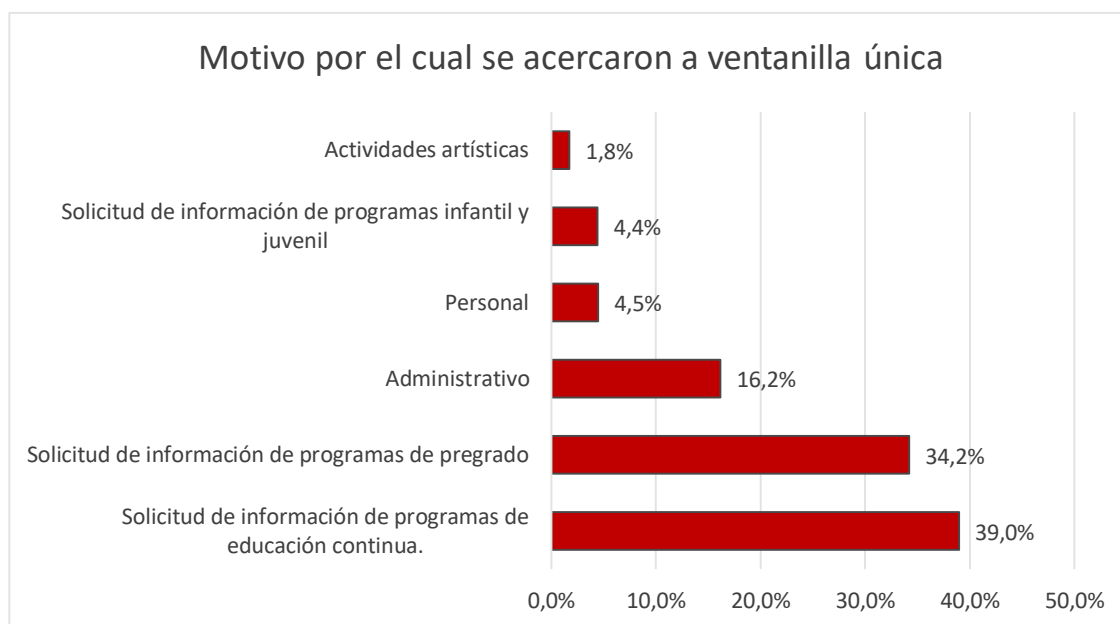


**Grafico N° 2.** Cantidad de solicitudes de información por mes (total 2169 en el año 2025).

De los 2169 usuarios que se acercaron a la ventanilla única del Instituto Departamental de Bellas Artes, o se comunicaron vía telefónica o por correo electrónico, el 93.3% (2024) fueron usuarios externos a la institución y el 6.7% (145) a usuarios pertenecientes a la institución (internos). El 60.2% (1305) de los usuarios fueron de sexo femenino, el 39.8% (864) de sexo masculino, la edad promedio fue de 24.9 años de edad, correspondiente a 2036 usuarios, el restante 133 no reportó la edad; la edad mínima fue de 12 años y la edad máxima de los usuarios fueron 75 años.

El 99.9% (2168) de las atenciones fueron recibidas en el área de ventanilla única, y el 0.1% (1) fue atendida en la facultad de Artes Visuales y Aplicadas (FAVA). el 39.0% (845) de las atenciones fueron solicitudes de información sobre los programas o cursos de educación continua que ofrece la institución, el 34.2% (742) de los usuarios solicitaron

información sobre la oferta y el calendario académico sobre los programas de pregrado, el 16.2% (351) solicitaron trámites administrativos, el 4.5% (97) Solicitaron información o acceso para algún tramite personal y el 4.4% (96) solicitaron información sobre los programas infantil y juvenil, el 51.0% (1106) de todas las atenciones fueron respuestas de manera inmediata (conocimiento del personal de ventanilla única) y el 49.0% (1063) fueron trasladadas a diferentes áreas de la institución para dar respuestas a estas.



**Grafico N° 3.** Motivos de visita a la institución.

Para dar respuesta a las solicitudes, el tiempo de atención que tardo el usuario desde que ingresó a la institución hasta ser atendido fue en promedio de 1.5 minutos, con tiempo mínimo de espera para ser atendido de 0 minutos (inmediato) y tiempo máximo de espera para ser atendido de 41 minutos, respecto al tiempo de demora en la atención, en promedio los usuarios fueron atendidos en 3.5 minutos, con tiempo mínimo de 2 minutos y tiempo máximo de atención de 38 minutos.

El tiempo promedio de atención a los usuarios fue de 2 minutos (tiempo desde que ingreso hasta salida del usuario), el tiempo mínimo de pasar a ventanilla para su atención fue de 0 minutos (inmediato) y el tiempo máximo que transcurrió durante

la atención fue de 32 minutos. Los tramites que fueron trasladados a otras dependencias (1106) fueron solucionados en un tiempo promedio de 7 minutos, las solicitudes que requerían de algún trámite en específico fueron notificadas de que se debía radicar una PQRSF para el respectivo tramite, las cuales fueron en total 51 durante el año 2025.

En ninguno de los casos sobre las atenciones, requerimientos o solicitudes de información que realizaron los usuarios fue negado el acceso a la información y al 100% fue dada la respuesta a su solicitud.

*Proyectó: Fabio Fernández – Estadística Institucional 2026*