



Solicitudes de acceso a la información Consolidado año 2023

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
DEL VALLE



DEPARTAMENTO DEL
VALLE DEL CAUCA

Institución vigilada por MINEDUCACIÓN



Bellas Artes de Todos



Metodología

Los datos fueron recopilados desde el 15 de enero al 30 de diciembre de 2023 por medio de un cuestionario de Microsoft Forms, el cual fue creado con el fin de recolectar la información pertinente y evaluar los tiempos de demora en la atención a los usuarios internos y externos que se acercan a ventanilla única en el Instituto Departamental de Bellas Artes.

El cuestionario fue diligenciado por la persona encargada de la atención en ventanilla única, luego el área de estadística se encargó de la extracción, limpieza y organización de los datos.

Resultados

Durante el año 2023, el área de ventanilla única recibió un total de 4831 solicitudes entre las cuales el 64.5% fueron atenciones de manera presencial, el 33.8% por medio de llamada telefónica y el 1.7% de manera virtual (por correo electrónico).

Durante el año 2023 se recibieron en promedio 402 solicitudes mensuales, el mes que más reporto atenciones y solicitudes de información fue el mes de febrero con 579, seguido del mes de agosto con 559 solicitudes y el mes en el que menos atendieron solicitudes fue diciembre con 230. En el grafico N° 1 se pueden observar la totalidad de atenciones y solicitudes de información por mes.



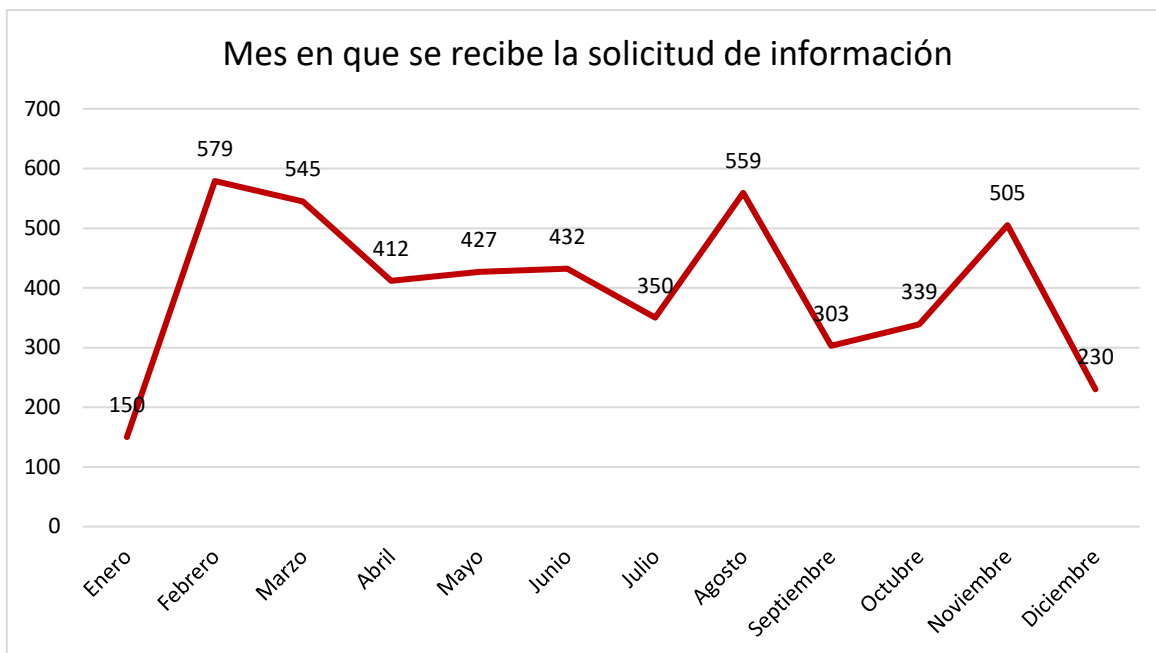


Grafico N° 1. Cantidad de solicitudes de información por mes (año 2023).

De los 4831 usuarios que se acercaron a la ventanilla única del Instituto Departamental de Bellas Artes, el 93,0% fueron usuarios externos a la institución, el 58.9% de los usuarios fueron de género femenino y el 41.1% restantes de género masculino, la edad promedio fue de 57.3 años con edad mínima de 13 años y edad máxima de los usuarios de 85 años.

El 47.7% de las atenciones en ventanilla única fueron solicitudes de información de los usuarios sobre la oferta y el calendario académico que ofrece la institución, los cuales fueron solucionados de manera inmediata por el personal de atención al ciudadano, el 27.5% fueron solicitudes de información de programas de educación continua y cursos de extensión, los cuales fueron re direccionados al lugar donde se ubica la persona encargada de tales cursos para que brinde una información más completa y detallada, el 14.4% de los usuarios solicitaron visitar el área de coordinación administrativa o la oficina de talento humano de la institución, el 5.4% de los usuarios solicitaron información de carácter académico y estas fueron re direccionadas al área de registro académico para dar respuesta a su solicitud, el 5% restante fueron solicitudes de información de programas infantil y juvenil las cuales fueron re direccionadas al área del conservatorio

Antonio María Valencia y también respecto a actividades artísticas que fueron re direccionadas al área de titirindeba y a la banda departamental.

Para dar respuesta a las solicitudes, el tiempo de atención que tardó el usuario desde que ingresó a la institución hasta ser atendido fue en promedio de 2.8 minutos, con tiempo mínimo de espera para ser atendido de 0 minutos (inmediato) y tiempo máximo de espera para ser atendido de 33 minutos, respecto al tiempo de demora en la atención, en promedio los usuarios fueron atendidos en 4.28 minutos, con tiempo mínimo de 2 minutos y tiempo máximo de atención de 55 minutos.

Los tramites que fueron trasladados a otras dependencias fueron solucionados en un tiempo promedio de 10 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 85 durante el año 2023.

Para las respuestas a las atenciones de los usuarios, el 64.1% fueron respondidas de manera verbal o presencial, de manera inmediata, el 33.8% de manera telefónica, el 1.8% de manera virtual, 9 usuarios solicitaron que la respuesta fuera de manera escrita y 5 que fueran por medio de correspondencia y 1 de las solicitudes no se pudo dar respuesta, ya que fue una solicitud de información por medio de la página web pero no se anexaron datos del usuario. En ninguno de los casos que solicitaron los usuarios fue negado el acceso a la información.

*Elaboró: Fabio Fernández
Estadística institucional
Bellas Artes Cali 2024.*