

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA GESTIÓN
DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME DE ENCUESTAS DE
SATISFACCION
PRIMER TRIMESTRE 2025**



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. ESTRUCTURA.....	6
2.1 Proceso de Planeación.....	6
2.2 Proceso Servicio al Ciudadano	8
2.3 Proceso Transformación Cultural para la Revitalización del Centro.....	9
3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE EVENTOS.....	10
3.1 Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística SC-FT-07.....	10
3.2 Encuesta de Satisfacción Público- Eventos Artísticos y Culturales - SC- FT-04	11
Localización:.....	11
Identidad Género:.....	12
Rango de Edad:	12
Pertenencia Étnica:	13
Grupos sociales:.....	13
Canales de interacción:	14
Valoración de los criterios:	14
3.3. Encuesta de Satisfacción de Servicio Técnico de los Escenarios SC-FT- 05.....	19
Subdirección Artística y Cultural	19
Localización:.....	19
Género:	19
Edad:.....	20
Pertenencia Étnica:	20
Grupos sociales:.....	21
Espacio de desarrollo de las actividades:.....	21
Valoración de los criterios:	22
3.4. Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA.....	25
Localización:.....	25
Género – sexo:.....	27
Edad:.....	27
Variable Intrínseca – Temas de interés:	28
Valoración de los criterios:.....	29
3.5. Encuesta de Satisfacción respuestas a las PQRS emitidas por la FUGA	30
Localización:.....	30
Género:	31
Edad:.....	31
Grupo Étnico:	32
Canales de interacción:	32
Valoración de los criterios:	33
4. CONCLUSIONES.....	35

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Remisión formulario encuesta de satisfacción a las respuestas de las PQRS .</i>	<i>3</i>
<i>Ilustración 2 Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la Información.....</i>	<i>7</i>
<i>Ilustración 3 Encuesta contenidos página web.....</i>	<i>7</i>
<i>Ilustración 4 Contenido encuesta página web.....</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 5 Remisión formulario encuesta de satisfacción a las respuestas de las PQRS .</i>	<i>8</i>

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1 Localización usuarios página web.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 2 Localización usuarios página web por ciudad</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3 Enlaces - temas de interés página web.....</i>	<i>28</i>



TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Valoración experiencia eventos de la FUGA.....	11
Gráfico 2 Localidad de procedencia en Bogotá - participantes en eventos artísticos y culturales	11
Gráfico 3 Identidad de género de los participantes en la encuesta de eventos artísticos y culturales	12
Gráfico 4 Grupo etario de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales	12
Gráfico 5 Autorreconocimiento étnico de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales	13
Gráfico 6 Grupos sociales de los participantes de eventos artísticos y culturales.....	13
Gráfico 7 Canales de interacción de los participantes de eventos artísticos y culturales	14
Gráfico 16 Valoración de la experiencia eventos artísticos	14
Gráfico 8 Calidad artística de la actividad.....	15
Gráfico 9 Inclusión de la actividad	15
Gráfico 10 Apropiada para todas las edades.....	16
Gráfico 11 Trato del personal que lo atendió.....	16
Gráfico 12 Instalaciones	17
Gráfico 13 Horarios de la actividad.....	17
Gráfico 14 Puntualidad de la actividad	18
Gráfico 15 Sonido – Iluminación – Audiovisuales.....	18
Gráfico 17 Localidad de procedencia en Bogotá – Servicio técnico de los escenarios	19
Gráfico 18 Identidad de género – Servicio técnico de los escenarios	20
Gráfico 19 Edad – Servicio técnico de los escenarios.....	20
Gráfico 20 Grupo etario – Servicio técnico de los escenarios	21
Gráfico 21 Grupos sociales – Servicio técnico de los escenariosGráfico 20 Grupo etario – Servicio técnico de los escenarios.....	21
Gráfico 21 Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios.....	21
Gráfico 21 Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios.....	21
Gráfico 22 Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios.....	22
Gráfico 23 Valoración de criterios - Iluminación	23
Gráfico 24 Valoración de criterios - Sonido	24
Gráfico 25 Valoración de criterios - Escenarios.....	24
Gráfico 26 Valoración de criterios - Logística	25
Gráfico 27 Estadística usuarios por Sexo	27
Gráfico 28 Estadística usuarios por grupo etario	28
Gráfico 29 Distribución participación por localización.....	30
Gráfico 30 Identificación de género	31
Gráfico 31 Identificación por edad.	31
Gráfico 32 Identificación de género	32
Gráfico 33 Análisis de canales de interacción.	32
Gráfico 34 Análisis de satisfacción PQRS	33
Gráfico 35 Análisis de satisfacción	33
Gráfico 366 Análisis de satisfacción por canales canal de atención.....	34

1. INTRODUCCIÓN

Con el firme propósito de consolidar una función pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de la ciudadanía, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) ha implementado una estrategia sistemática para medir la satisfacción de sus grupos de valor. Esta estrategia se materializa en la "*Guía para la medición de la satisfacción de los usuarios de la FUGA*", un instrumento metodológico que, en línea con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), establece responsabilidades claras y orienta la aplicación de encuestas de satisfacción a través del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

La información recolectada mediante estas encuestas cumple un doble propósito estratégico: por un lado, permite caracterizar de manera detallada a los usuarios, incorporando enfoques etario, étnico, diferencial y de género; por otro, evalúa su nivel de satisfacción con los servicios prestados. De esta manera, los resultados obtenidos se convierten en un insumo fundamental para la toma de decisiones informadas sobre la oferta programática y la identificación de oportunidades de mejora continua.

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas, junto con el análisis y la sistematización de la información de satisfacción por proceso:

- Proceso Planeación: Evaluación de la satisfacción relacionado a la transparencia y al acceso a la información publicada en el sitio web de la entidad.
- Proceso Transformación Cultural para la Revitalización del Centro – Áreas Misionales: Valoración de eventos artísticos y culturales, actividades de formación artística, y del servicio técnico de los escenarios de la FUGA y sus aliados.
- Proceso Servicio al Ciudadano: Análisis del nivel de satisfacción respecto a las respuestas brindadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como la medición de la satisfacción relacionada con la atención e información recibida a través de los diferentes canales de atención que tiene a cargo el proceso.

Es importante considerar que la participación en las encuestas es voluntaria, lo cual puede generar una diferencia entre el número total de asistentes a las actividades y el número de respuestas obtenidas. Asimismo, la libertad de los participantes para responder parcialmente o seleccionar múltiples opciones en algunas preguntas puede generar variaciones en el volumen de datos por ítem

Finalmente, se garantiza el cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos en la aplicación de las encuestas, asegurando la opción de anonimato para aquellos usuarios que que así lo prefieran.



2. ESTRUCTURA

2.1 Proceso de Planeación

Para evaluar la transparencia y el acceso a la información pública, la FUGA dispone de una encuesta publicada en su página web. Esta herramienta permite monitorear el nivel de satisfacción general de los ciudadanos frente al sitio web institucional y la información allí publicada. La encuesta se encuentra disponible en la sección de *Transparencia y acceso a la información pública*, a través del siguiente enlace: <https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

Se muestra en la siguiente imagen:



Ilustración 1 Remisión formulario encuesta de satisfacción a las respuestas de las PQRS

Dicha encuesta que se despliega en un formulario de Google:



Encuesta de satisfacción sobre Transparencia y Acceso a la Información- FUGA

Su opinión es importante para el mejoramiento continuo de la entidad, agradecemos responder las siguientes preguntas:

tlopez@fuga.gov.co [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web? *

☐ A. Si

☐ B. No

Ilustración 2 Formulario Encuesta de satisfacción sobre transparencia y acceso a la Información

Para la vigencia 2025, la entidad continúa con la implementación de encuestas de satisfacción al finalizar la navegación por las diferentes categorías del menú de *Transparencia y acceso a la información pública*. Esta estrategia permite recoger la percepción de los usuarios sobre la calidad, claridad y utilidad de la información publicada. Ver imagen de referencia:

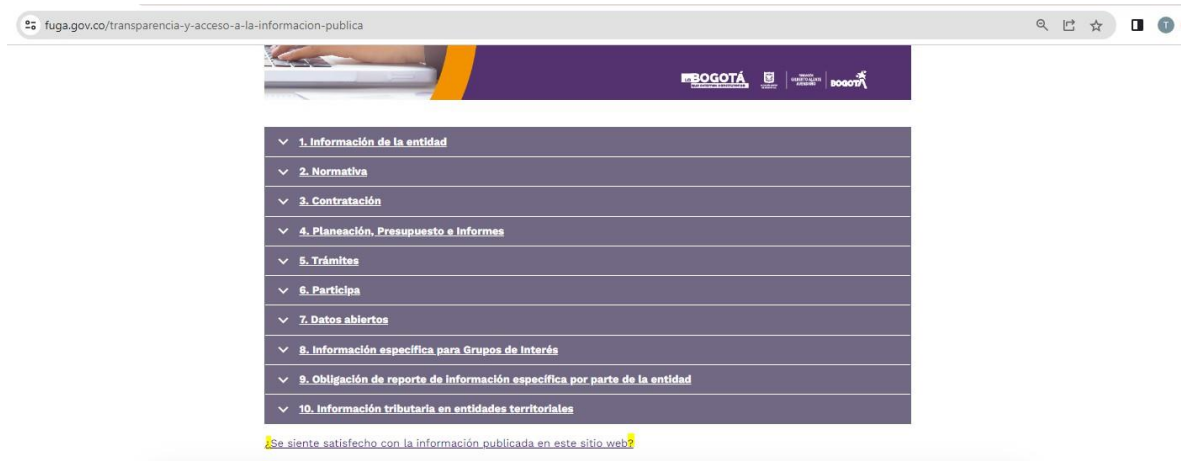


Ilustración 3 Encuesta contenidos página web

Dicho enlace despliega las siguientes preguntas:



¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web?

¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web? *

☐ Sí ☐ No

URL o dirección web de la página que califica *

Enviar Respuesta

Publicado el Martes, 6 de Diciembre de 2022 - 11:09

Ilustración 6 Contenido encuesta página web

2.2 Proceso Servicio al Ciudadano

Desde el proceso de servicio al ciudadano, se realiza la medición de la satisfacción de la información y la atención brindada por los diferentes canales de atención a la ciudadanía (telefónica, presencial y whatsapp) por parte del proceso.

Adicionalmente, para la medición de la calidad de las respuestas a las PQRS, el equipo de servicio al ciudadano diseño la encuesta de satisfacción diligenciadas a través del siguiente link remitido al peticionario, en el envío de la respuesta emitida por la entidad:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqEC2puxr0N9_p6QpwLAdpvxT0IV6TbrAjdUghlUirgDvMA/viewform.



Oficina Virtual Correspondencia FUGA <atencionalciudadano@fuga.gov.co>
para Ventanilla, Guiomar, Gala, Liliana, Natalia, Martha

Cordial saludo de parte de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

Adjunto a este correo se encuentra un comunicado dirigido a usted o su entidad para que por favor sea revisado.

¡Su opinión es muy importante para nosotros! Su satisfacción es nuestra prioridad. Le agradecemos por regalarnos unos minutos de su tiempo para evaluar la respuesta que recibió.

Ingrese a https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfqEC2puxr0N9_p6QpwLAdpvxT0IV6TbrAjdUghlUirgDvMA/viewform y ayúdenos a mejorar para usted.

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA
Fundación Gilberto Alzate Avendaño
Tel: (+571) 432 0410

Ilustración 9 Remisión formulario encuesta de satisfacción a las respuestas de las PQRS

La encuesta aplicada por la FUGA a los ciudadanos que han realizado solicitudes a la entidad está compuesta por tres secciones fundamentales, orientadas a conocer tanto el perfil de los usuarios como su experiencia con los canales de atención y la calidad de las respuestas recibidas.

En la primera sección, se recopila información sociodemográfica de los ciudadanos, lo cual permite identificar el perfil del público que interactúa con la entidad y conocer mejor sus intereses, necesidades y características. Esta información es clave para orientar los servicios institucionales hacia los grupos poblacionales que más los demandan.

La segunda sección está enfocada en los canales de atención utilizados por los ciudadanos para gestionar sus requerimientos ante la FUGA. A través de esta información, la entidad puede determinar cuáles son los medios más utilizados y valorados por los usuarios, con el fin de fortalecerlos y garantizar un acceso eficiente a los servicios.

Finalmente, la tercera sección evalúa el nivel de satisfacción con la respuesta recibida por parte de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes cuatro criterios:

- **Coherencia:** Se refiere a la correspondencia entre la solicitud ciudadana y la respuesta emitida por la entidad. La respuesta debe estar directamente relacionada con el requerimiento formulado.
- **Claridad:** Implica que la respuesta sea comprensible para la ciudadanía. Para ello, se deben seguir los lineamientos técnicos del Gobierno Nacional en materia de Lenguaje Claro, promovidos por el Departamento Nacional de Planeación, con el objetivo de garantizar los derechos ciudadanos y mejorar la percepción sobre las instituciones públicas.
- **Oportunidad:** Hace referencia al cumplimiento de los tiempos legales para la entrega de la respuesta, de acuerdo con los requerimientos del ciudadano.
- **Calidez:** Este criterio valora el trato digno, respetuoso y amable recibido por el ciudadano en la respuesta. También contempla el uso de lenguaje incluyente en la redacción del mensaje.

2.3 Proceso Transformación Cultural para la Revitalización del Centro

Para este proceso, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA aplicó diversas encuestas a los artistas y a la población asistente a sus actividades y eventos, desarrollados por las áreas de la Subdirección para la Gestión del Centro y la Subdirección Artística y Cultural. Su aplicación se realizó tanto en formato físico como digital, mediante un formulario de Google accesible a través de un código QR, el cual fue difundido durante los eventos realizados en el marco de las líneas misionales de la entidad, permitiendo ampliar el alcance de la recolección de datos y facilitar la participación del público asistente.

Los formatos empleados fueron los siguientes:

- **SC-FT-04 – "Encuesta Público Eventos Artísticos y Culturales":** Aplicada a participantes y asistentes a eventos y actividades culturales y artísticas organizadas por la entidad.



- SC-FT-05 – "Encuesta de Satisfacción del Servicio Técnico de los Escenarios de la FUGA": Enfocada en evaluar la experiencia con el servicio técnico de los escenarios de la entidad.
- SC-FT-07 – "Encuesta de Satisfacción Público – Actividades de Formación Artística": Dirigida a los asistentes de actividades de formación ofrecidas por la FUGA.

Estas encuestas fueron diseñadas con el propósito de recopilar información sociodemográfica relevante de los asistentes, incluyendo datos sobre identidad de género, edad, pertenencia étnica, vinculación a sectores sociales, localidad de residencia y canal por el cual se enteraron de la actividad. Esta información resulta clave para caracterizar a las audiencias y orientar la toma de decisiones en torno a la programación, el enfoque territorial y el fortalecimiento del enfoque diferencial.

Por otro lado, aporta insumos estratégicos para el diseño de planes de difusión y divulgación de la oferta cultural de la Fundación; permitiendo comprender mejor los patrones de asistencia, identificar tendencias de participación y analizar los niveles de fidelización del público con los escenarios y programas ofrecidos por la entidad.

Adicionalmente, permitieron evaluar el nivel de satisfacción de los participantes con base en diversos criterios como: Calidad del evento o servicio, inclusión y enfoque diferencial, pertinencia para distintos grupos etarios, condiciones logísticas y aspectos técnicos de la producción o del espacio y calidad del servicio proporcionado por los técnicos de la entidad.

3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE EVENTOS

3.1 Encuesta de Satisfacción Público- Actividades de Formación Artística SC-FT-07

Esta encuesta, dirigida a participantes de diversos sectores sociales, reviste una importancia estratégica para comprender las necesidades y expectativas de un segmento clave de nuestra población objetivo. Sin embargo dado que su medición se realiza de manera semestral, para el primer trimestre de 2025, aún no se cuentan con resultados.

Esta periodicidad busca facilitar la acumulación de un volumen de respuestas más significativo, considerando que, en general, la población inscrita en los talleres de formación artística tiende a mantenerse constante a lo largo del año. Esto permitirá mitigar posibles sesgos derivados de muestras reducidas o poco representativas y fortalecerá la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones estratégicas en la planificación y ejecución de los programas de formación.



3.2 Encuesta de Satisfacción Público- Eventos Artísticos y Culturales - SC- FT-04

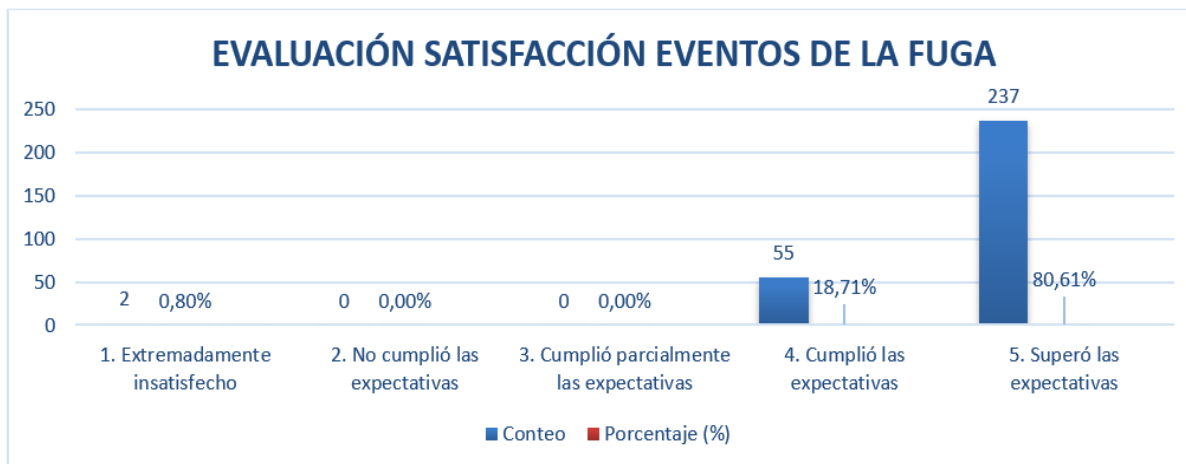


Gráfico 1 Valoración experiencia eventos de la FUGA

En relación a las encuestas para la evaluación de la satisfacción de los eventos artísticos y culturales que realizan la Subdirección Artística y Cultural y la Subdirección para la Gestión del Centro, de las encuestas realizadas, en relación a la pregunta de ¿Cómo calificaría su experiencia con la FUGA?, de los 294 ciudadanos encuestados, 292 indicaron que se cumplieron y/o se superaron sus expectativas con un resultado del 99,2%.

Localización:

Para el primer trimestre de 2025, las localidades de la que proceden la mayoría de encuestados son Teusaquillo, Suba, Kennedy, Engativá y Santa Fe.



Gráfico 2 Localidad de procedencia en Bogotá - participantes en eventos artísticos y culturales

Identidad Género:

Con relación al género de los participantes encuestados se obtuvo como resultado un total de 49% mujeres, 47% hombres, 2% personas no binarias y sólo el 0,3% de personas transgénero.

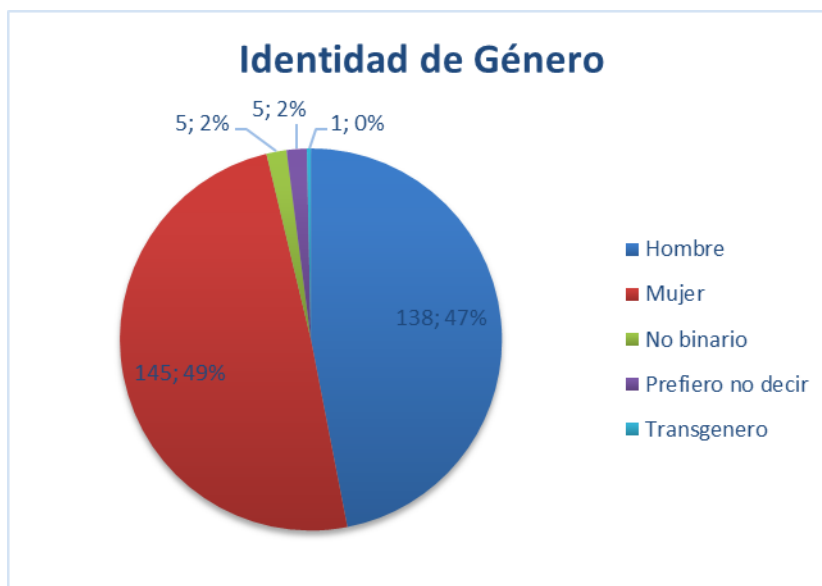


Gráfico 3 Identidad de género de los participantes en la encuesta de eventos artísticos y culturales

Rango de Edad:

Con relación a la edad de los participantes, para el primer trimestre 2025 se obtuvo como resultado que el principal grupo etario que asiste a las actividades y eventos de la FUGA, son las personas adultas, con un porcentaje del 63%, seguido del 30% correspondiente a los jóvenes entre los 18 y 26 años y el 6% son personas mayores de 60 años.

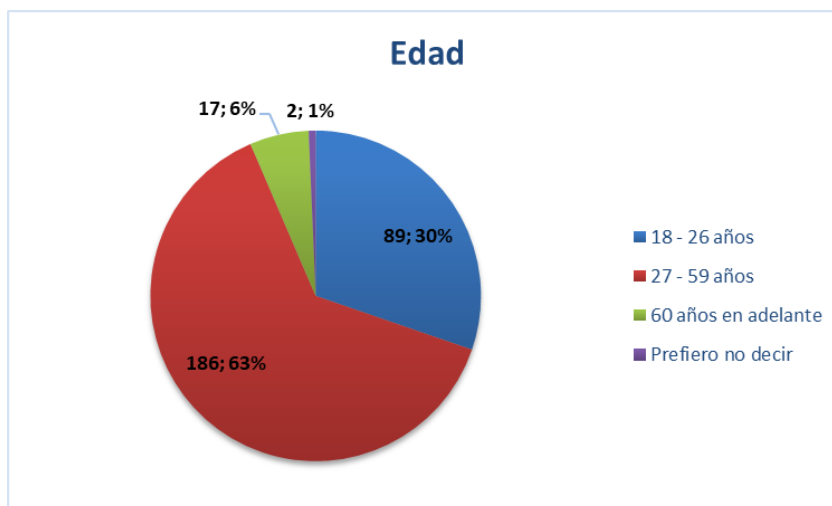


Gráfico 4 Grupo etario de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales

Pertenencia Étnica:

Con relación a los grupos étnicos de los participantes en eventos artísticos y culturales se obtuvo un resultado del 95% de los asistentes manifiestan no pertenecer a ningún grupo étnico; el 3% se reconocen como afrocolombianos y el 1% como indígenas y mestizos.

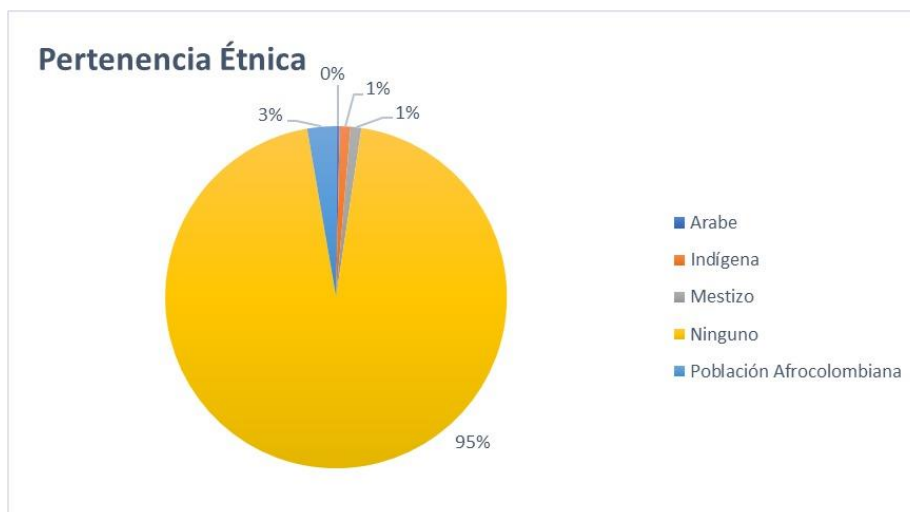


Gráfico 5 Autorreconocimiento étnico de los participantes de la encuesta en eventos artísticos y culturales

Grupos sociales:

Con relación a los grupos sociales de los participantes, se obtuvo como resultado que el 91% de los participantes manifiestan que no se reconocen en ningún grupo social y 6% como LGBTI.

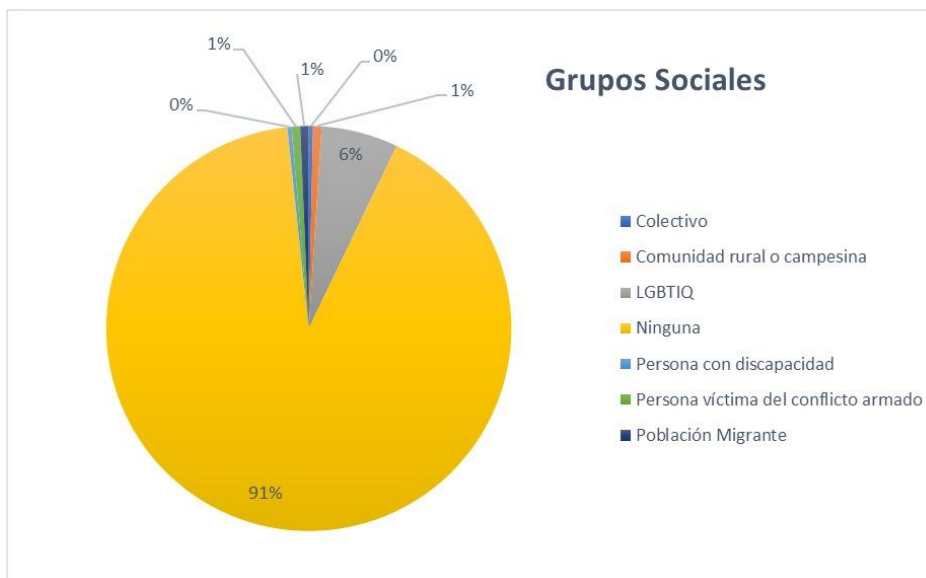


Gráfico 6 Grupos sociales de los participantes de eventos artísticos y culturales.

Canales de interacción:

Con relación a los canales a través de los cuales se enteran de los eventos que realiza la FUGA se destaca la importancia del uso en las redes sociales, siendo la red social Instagram, el principal canal por el cual las personas se enteran de las actividades de la Fuga con un porcentaje del 50% y el voz a voz con un total de 33%

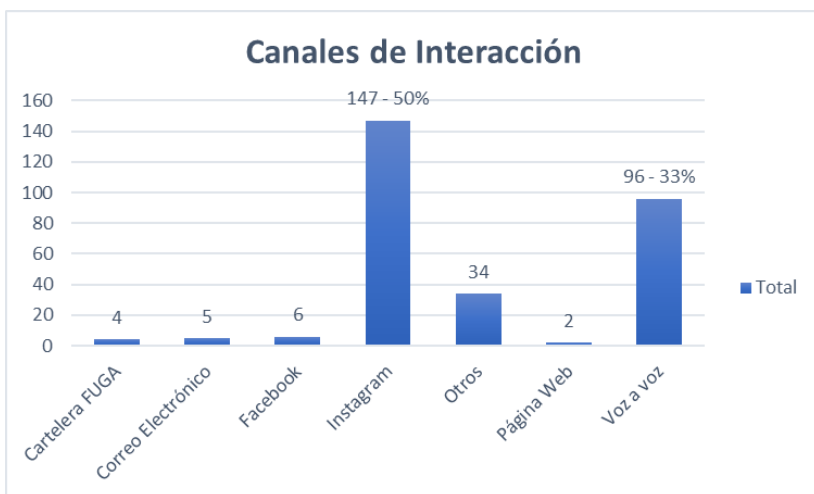


Gráfico 7 Canales de interacción de los participantes de eventos artísticos y culturales

Valoración de los criterios:

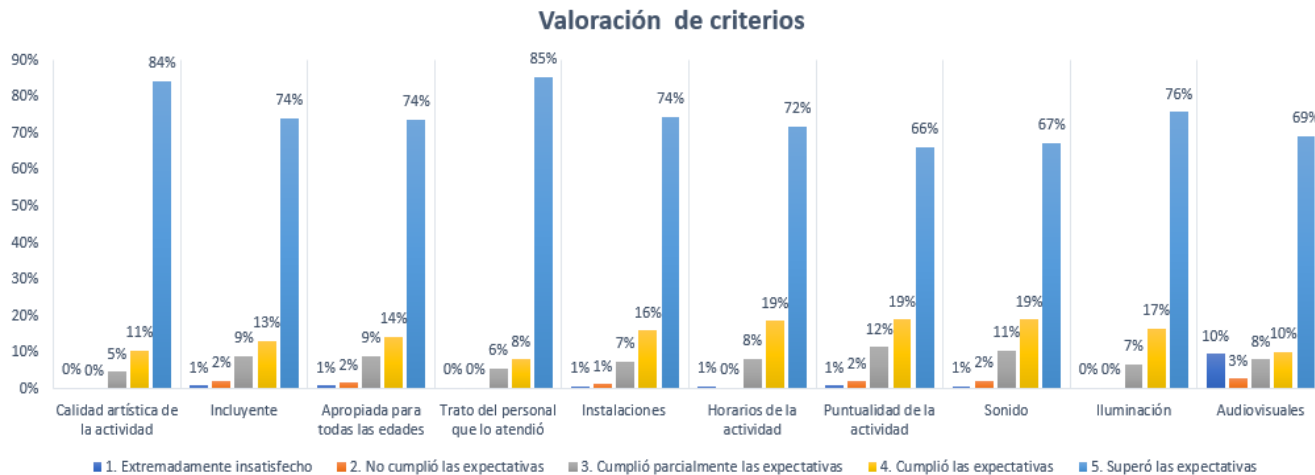


Gráfico 8 Valoración de la experiencia eventos artísticos

De las 294 encuestas realizadas, 248 personas (equivalentes al 84%) indicaron que la calidad de la actividad superó sus expectativas. Un 11% (31 personas) consideró que los eventos cumplieron con sus expectativas. Para 14 personas (5%), las expectativas se cumplieron parcialmente, 1 persona (menos del 1%) manifestó estar extremadamente insatisfecha.



Gráfico 9 Calidad artística de la actividad

De las 294 encuestas realizadas, el 74% de las personas encuestadas (218) indicaron que la inclusión de la actividad superó y/o cumplió sus expectativas. El 13% (39 personas) manifestó que la actividad cumplió sus expectativas. Un 9% (27 personas) consideró que se cumplieron parcialmente. El 3% (7 personas) señaló que la actividad no cumplió sus expectativas, y el 1% (3 personas) expresó estar extremadamente insatisfecho.



Gráfico 10 Inclusión de la actividad

De las 294 encuestas realizadas, 217 personas (equivalentes al 74%) indicaron que la actividad cumplió y/o superó sus expectativas en cuanto a la garantía de que fuera apropiada para todas las edades. Un 14% (42 personas) señaló que la actividad cumplió sus expectativas. El 9% (26 personas) indicó que se cumplieron parcialmente. Por otro lado, el 2% (5 personas) manifestó que no se cumplieron sus expectativas, y el 1% (3 personas) expresó estar extremadamente insatisfecho.

Apropiada para todas las edades



Gráfico 11 Apropiada para todas las edades

De las 294 encuestas practicadas, 251 personas correspondiente al 86% indicaron que el trato de las personas que los atendieron superó sus expectativas, 24, correspondiente al 8% que cumplió con sus expectativas, 17 que corresponden al 6% que cumplió parcialmente con sus expectativas, 1 que no cumplió con sus expectativas y 1 manifestó estar extremadamente insatisfecho.

Trato del personal que lo atendió

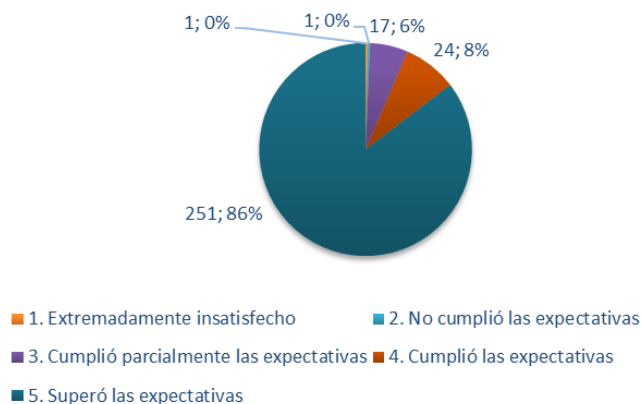


Gráfico 12 Trato del personal que lo atendió

De las 294 encuestas practicadas, 219 personas indicaron que las instalaciones, comodidad, aseo y acceso del lugar de la actividad superó sus expectativas correspondientes al 75%, 47 que cumplió con sus expectativas, siendo el 16%, 22 que cumplió parcialmente con sus expectativas correspondiente al 7%, 4 que no cumplió con las expectativas, correspondiente al 1% y 2 manifestaron estar extremadamente insatisfechos, equivalente al 1%.



Gráfico 13 Instalaciones

De las 294 encuestas practicadas, 208 personas, correspondientes al 72% indicaron que el horario de la actividad superó sus expectativas, 54 encuestados que corresponden al 19% que cumplió con sus expectativas, 24 que cumplió parcialmente con sus expectativas siendo el 8%, 1 que no cumplió con sus expectativas y 2 manifestaron estar extremadamente insatisfechos, correspondientes al 1%.



Gráfico 14 Horarios de la actividad

De las 294 encuestas practicadas, 195 personas, correspondientes al 66% indicaron que la puntualidad de la actividad superó sus expectativas, 56 que cumplió con sus expectativas siendo el 19%, 34 que cumplió parcialmente con sus expectativas, correspondiente al 12%, 6 que no cumplió con sus expectativas siendo el 2% y 3 extremadamente insatisfechos, correspondientes al 1%.

Puntualidad de la actividad

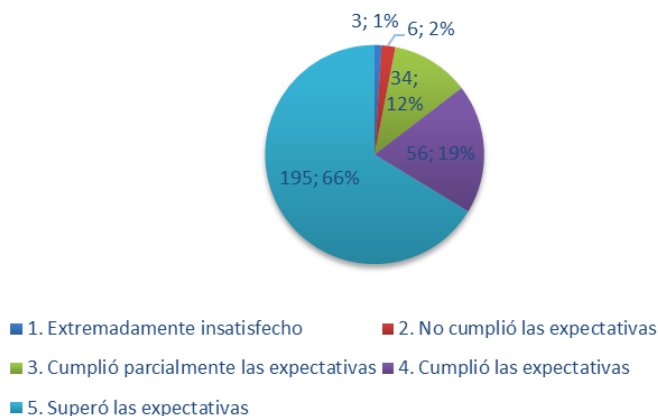
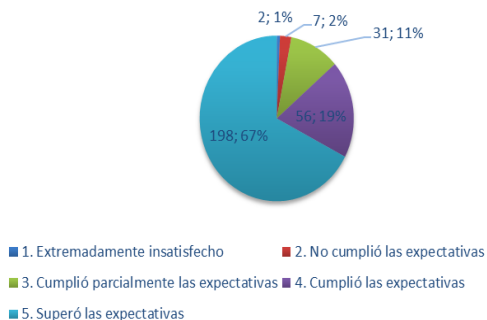


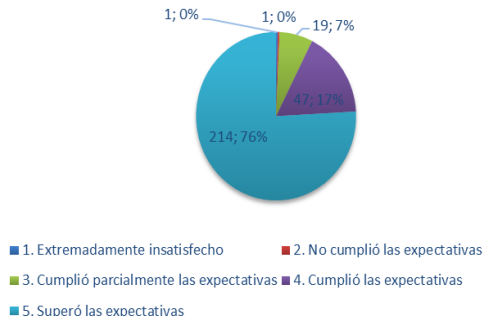
Gráfico 15 Puntualidad de la actividad

En cuanto al montaje de las actividades que incluye calidad del sonido, iluminación y ayudas audiovisuales se evidencia que la mayor calificación supera las expectativas en el montaje.

Sonido



Iluminación



Audiovisuales

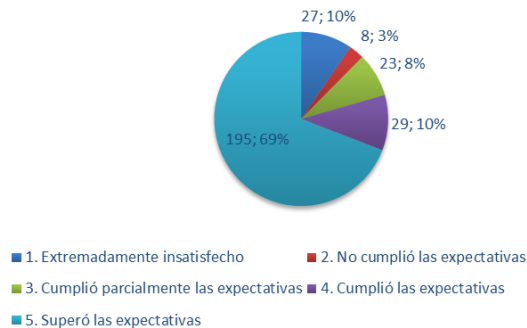


Gráfico 16 Sonido – Iluminación – Audiovisuales

3.3. Encuesta de Satisfacción de Servicio Técnico de los Escenarios SC-FT- 05

Subdirección Artística y Cultural

Localización:

Durante el primer trimestre de 2025 se diligenciaron 17 encuestas a personas residentes en las siguientes localidades: Chapinero (29 %), Teusaquillo (23 %), Engativá (12 %), Usaquén (12 %), Santa Fe (6 %) y Kennedy (6 %). Es importante destacar que las localidades de procedencia de la mayoría de los encuestados son Chapinero, Teusaquillo y Engativá.

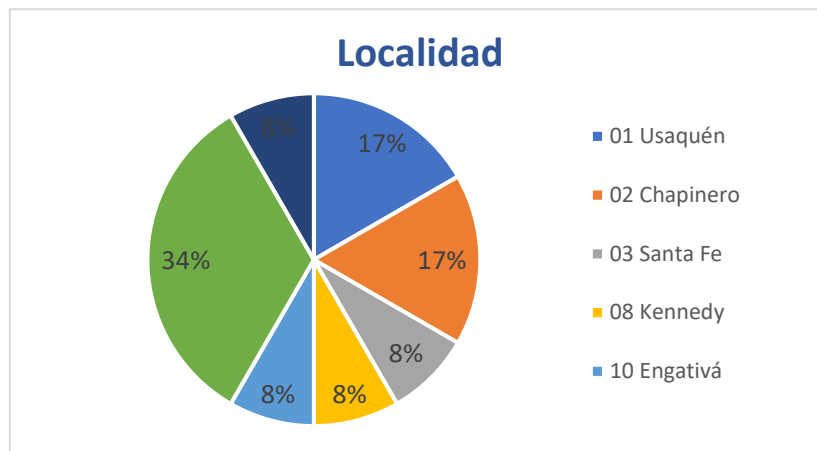


Gráfico 17 Localidad de procedencia en Bogotá – Servicio técnico de los escenarios

Género:

Con relación al género de los participantes, se observa una mayor representación de mujeres, quienes constituyen el 59 % del total de encuestados. En segundo lugar, el 29 % se identificó como hombres. Asimismo, el 6 % manifestó identificarse como personas transgénero. Estos resultados reflejan una participación diversa en términos de identidad de género, lo que contribuye a una visión más inclusiva y representativa de las percepciones recogidas en las encuestas.

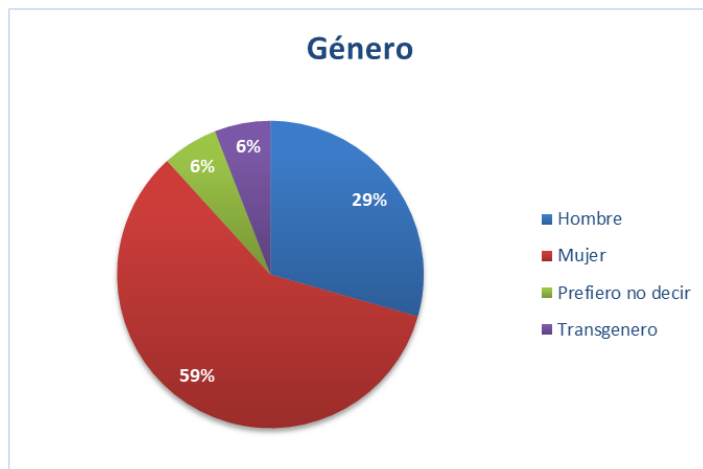


Gráfico 18 Identidad de género – Servicio técnico de los escenarios

Edad:

La mayoría de los encuestados, el 88 % corresponde a personas adultas entre los 27 y 59 años, mientras que el 12 % son jóvenes entre los 18 y 26 años, evidenciando una participación predominantemente adulta, aunque con presencia intergeneracional.

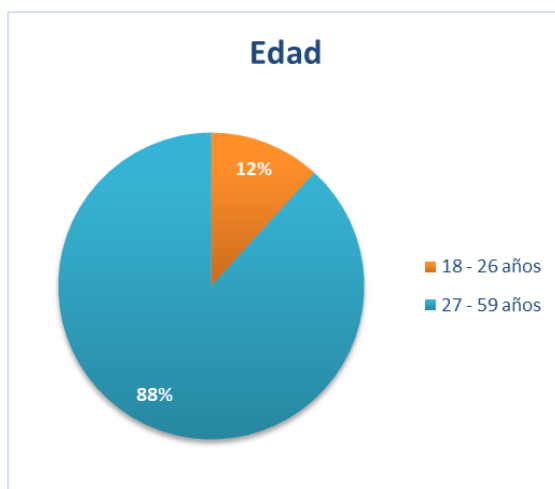


Gráfico 19 Edad – Servicio técnico de los escenarios

Pertenencia Étnica:

Con relación a los grupos étnicos se obtuvo un resultado total de 94% de los encuestados manifiestan no pertenecer a ningún grupo étnico y el 6% se auto reconocen como afrocolombianos.

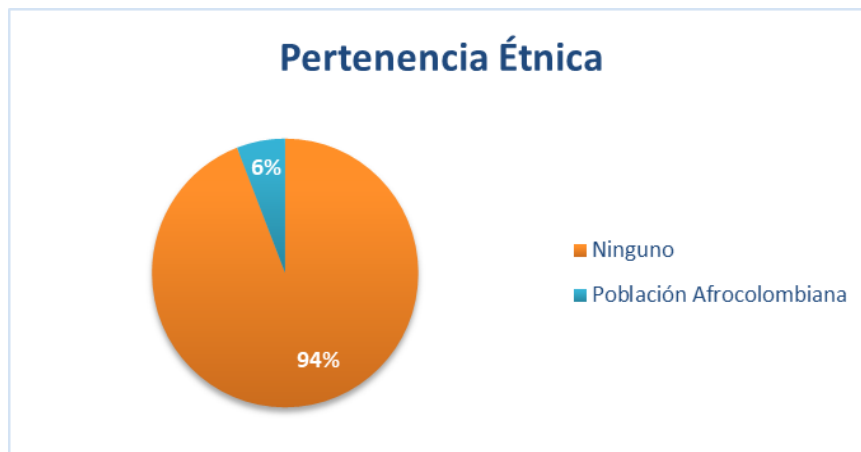


Gráfico 20 Grupo etario – Servicio técnico de los escenarios

Grupos sociales:

Con relación a los grupos sociales se obtuvo como resultado que el 76% de los participantes manifiestan que no se reconocen en ningún grupo social; el 18% como LGBTI, el 6% como personas con discapacidad.

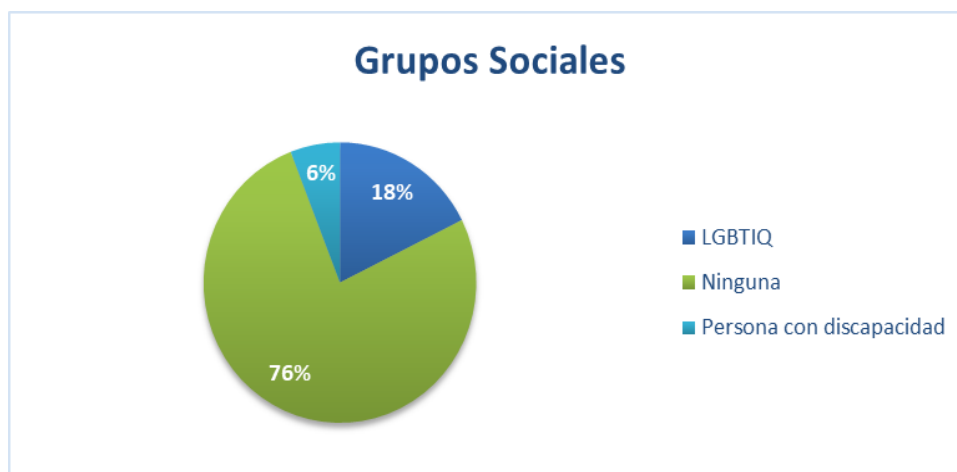


Gráfico 23 Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios

Espacio de desarrollo de las actividades:

Del número de encuestados se puede evidenciar que el mayor porcentaje obedece a actividades realizadas en el Muelle de la entidad correspondiente al 58%.

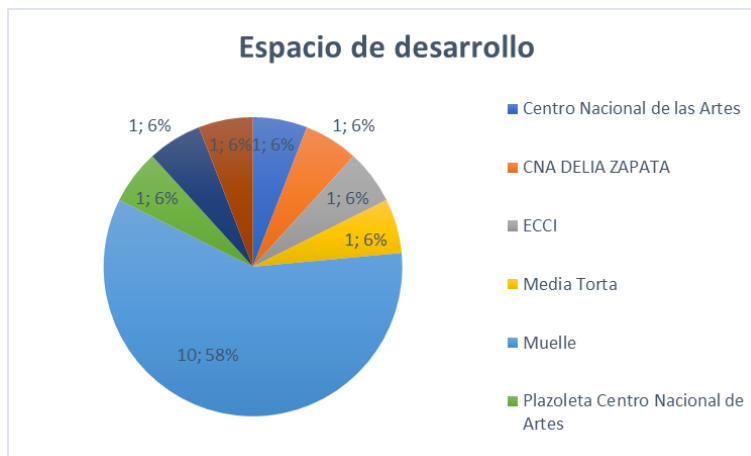


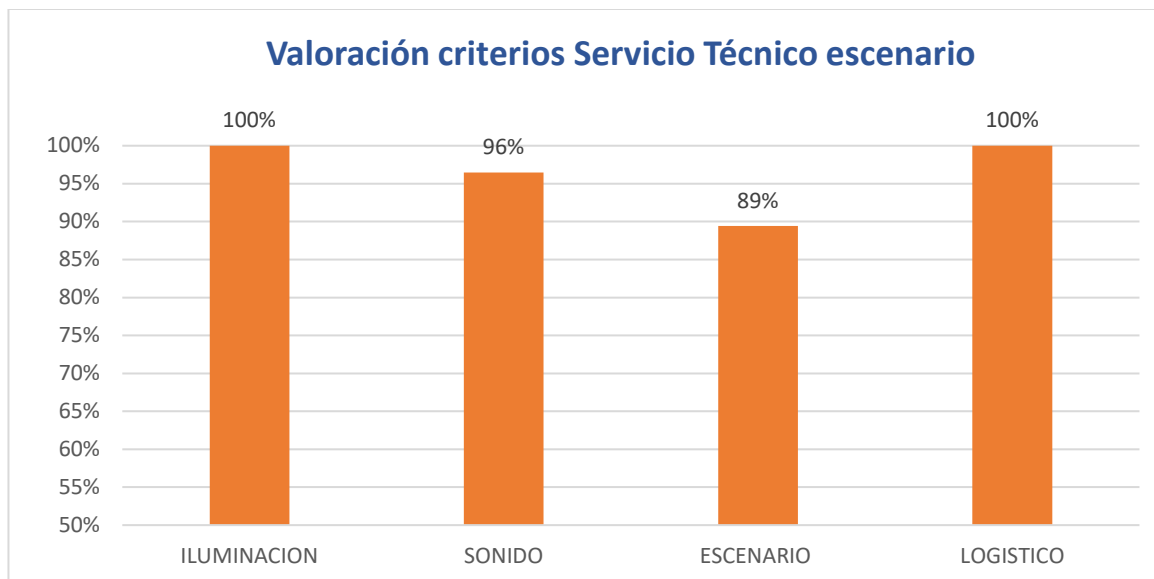
Gráfico 25 Grupos sociales – Servicio técnico de los escenarios

Valoración de los criterios:

Se aplicó la encuesta de servicio técnico de los artistas que realizan sus actividades y presentaciones en la entidad, el formato fue aplicado a 17 artistas que se presentaron en las instalaciones de la Fundación, particularmente en el escenario se buscó indagar acerca de la calidad de Sonido, Iluminación, Escenario y logística.

En cuanto a los ítems técnicos presentados anteriormente, las preguntas fueron acerca de la puntualidad, la atención oportuna de requerimientos, el respeto en el trato el manejo profesional de los equipos, la disposición del diseño propuesto por el artista la eficiencia en la solución de problemas presentados y el conocimiento de los requerimientos solicitados antes, durante y después de la presentación.

En relación a las encuestas para la evaluación de la satisfacción del servicio técnico de los escenarios, de las 17 encuestas realizadas por los artistas, en promedio el 96 % expresaron que se cumplieron y/o se superaron sus expectativas respecto los criterios de servicio técnico



A continuación, se presenta la información de la sistematización de cada respuesta para mayor claridad:

De los cinco criterios relacionados con la iluminación, trece encuestas (equivalentes al 76,47 %) presentan una calificación de máxima satisfacción. En promedio, cuatro encuestas (23,56 %) indican que los servicios prestados en cuanto al manejo de luces del muelle cumplen con las expectativas.

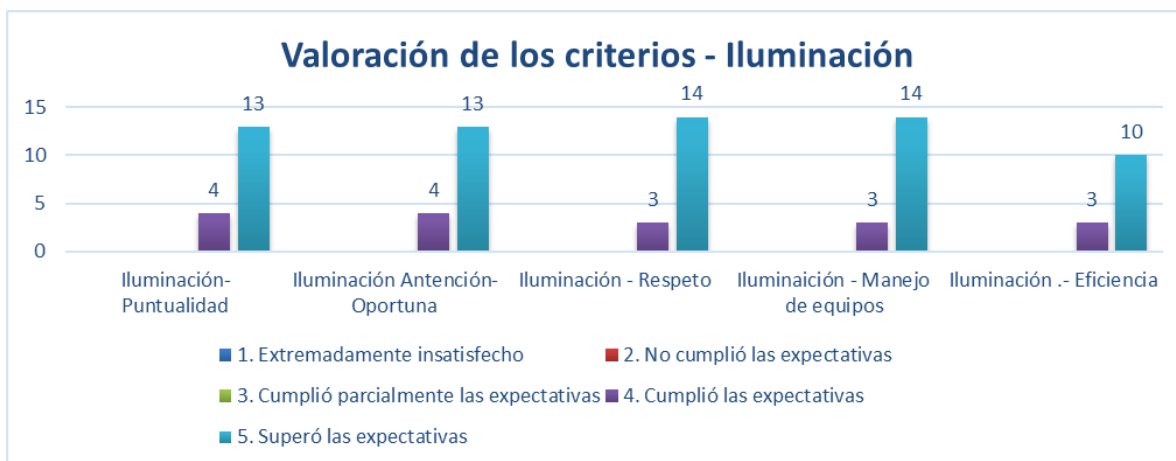


Gráfico 26 Valoración de criterios - Iluminación

En cuanto a los cinco criterios relacionados con el sonido, el 100 % de los artistas que diligenciaron la encuesta consideran que se cumplieron y/o superaron sus expectativas. De las 17 encuestas aplicadas, se evidencia que, en promedio, el 87,5 % considera que estas expectativas fueron superadas.

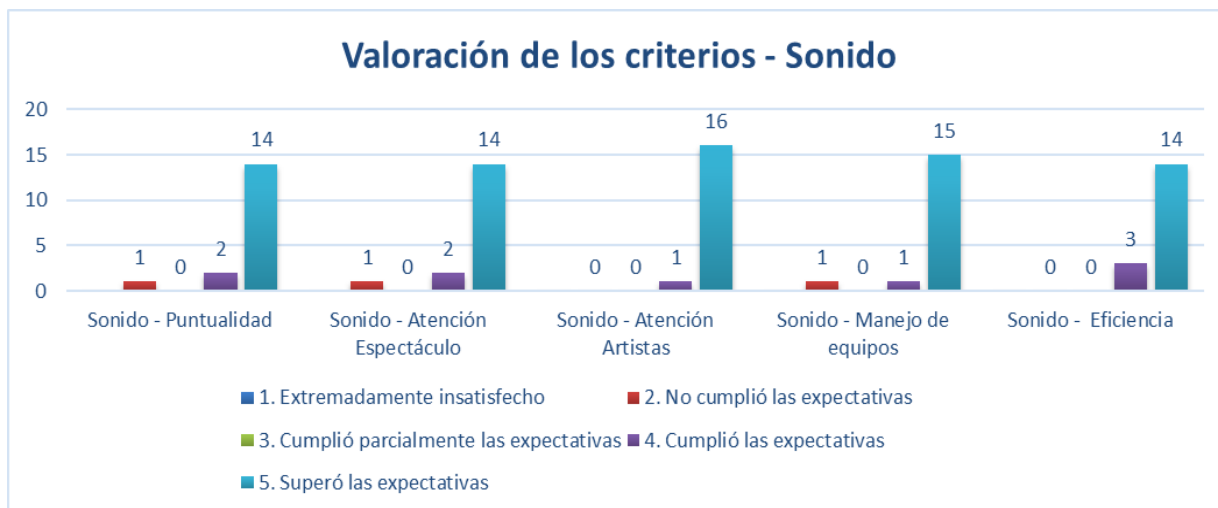


Gráfico 27 Valoración de criterios - Sonido

De acuerdo con los cinco criterios relacionados con el manejo de los escenarios, se observa que, en promedio, 14 encuestas (93,3 %) indican que se superaron las expectativas frente a los servicios prestados. Por su parte, una encuesta (6,6 %) otorgó una calificación de 4, lo que sugiere que, aunque no se superaron del todo sus expectativas, el servicio fue bien valorado en términos generales respecto al manejo del escenario del muelle.

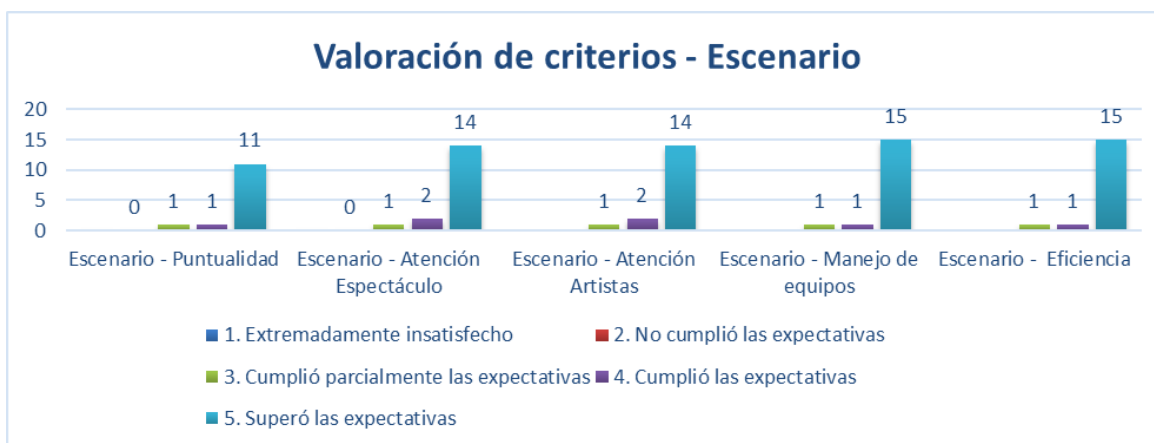


Gráfico 28 Valoración de criterios - Escenarios

Con respecto a los 4 criterios sobre la logística, se observa que, en promedio, 14 encuestas (87,5 %) percibieron la calificación más alta, mientras que 2 encuestas (12,5 %) calificaron con un 4 los servicios prestados en cuanto al manejo de la logística del muelle.

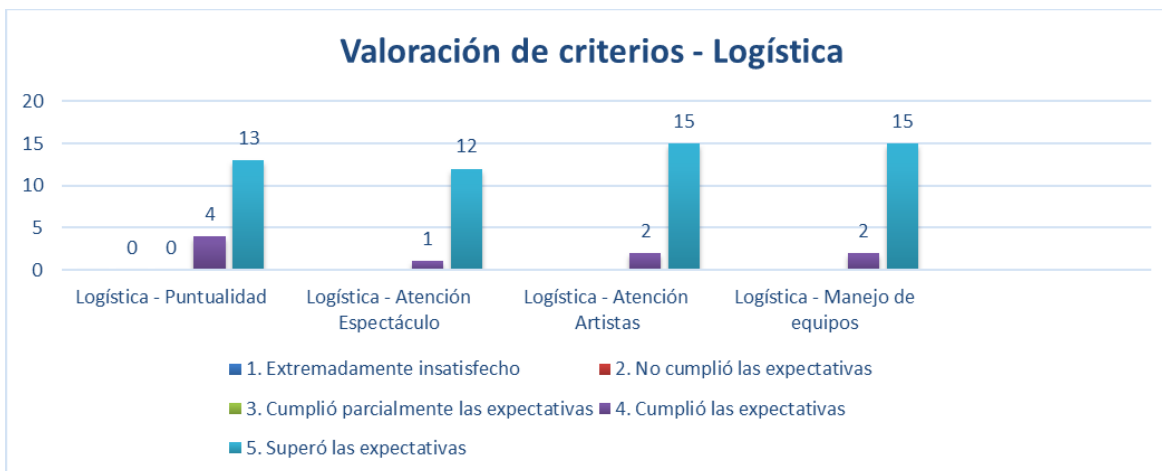


Gráfico 29 Valoración de criterios - Logística

3.4. Encuesta de satisfacción Transparencia y Acceso a la Información de la FUGA

Para el primer trimestre de 2025, aún con la divulgación de la encuesta de transparencia en la página principal de la entidad, se obtuvo una (1) respuesta correspondiente a la encuesta de satisfacción.

La persona que realiza la encuesta se considera dentro del grupo de interés educativo y califica la visita a la página web encontrando la información fácilmente.

Teniendo en cuenta que con esta encuesta no es posible conocer datos demográficos, se genera un análisis del comportamiento de uso de los visitantes de la página a partir de la información que arroja el Google Analytics de la FUGA: <https://fuga.gov.co/>.

A partir de los datos de uso, se puede evidenciar lo siguiente en cuanto a la caracterización de usuarios que visitan la página web de la FUGA:

Localización:

Para el primer trimestre de 2025, la página web de la entidad ha tenido 11.902 visitantes de enero a marzo 31 de 2025. El 92% de los usuarios de la página web están ubicados en Colombia. Llama la atención los siguientes porcentajes de visitas de la página. Ya que en segundo lugar aparecen visitantes ubicados en Estados Unidos; y en tercer lugar México. Luego aparecen en cuarto y quinto lugar respectivamente: España e Irlanda.

El detalle se muestra a continuación:



Tabla 1 Localización usuarios página web

Localización Usuarios página FUGA 1er Trimestre 2025			
#	País	Usuarios	%
1	Colombia	11000	92%
2	Estados Unidos	500	4%
3	México	124	1%
4	España	93	1%
5	Irlanda	77	1%
6	Francia	56	0%
7	Perú	52	0%

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Teniendo en cuenta los reportes de usuarios por ciudad, se puede evidenciar que la mayor concentración de visitas se hace desde Bogotá y Medellín respectivamente.

Tabla 2 Localización usuarios página web por ciudad

Localización Usuarios Por Ciudad 1er Trimestre 2025	
Ciudad	Usuarios
Bogotá	8,1 Mil
Medellín	398
Cali	263
Barranquilla	174
Soacha	162
Valledupar	131
Villavicencio	114

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co



Género – sexo:

De los 11.902 visitantes, el 23.8% son hombres, que representan el 2.832 de usuarios y 76.2% de los usuarios son mujeres, lo que equivale a 9.069 usuarios. De lo anterior vemos, que los usuarios de la página son predominantemente mujeres.

Usuarios activos ▼ por Sexo

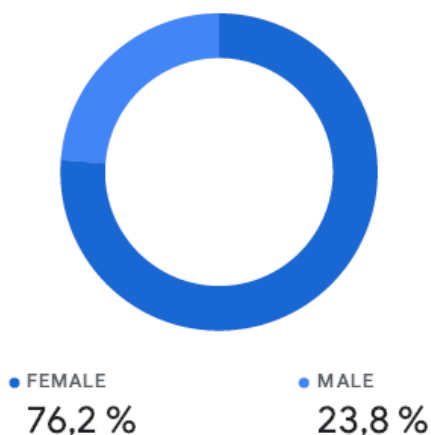


Gráfico 30 Estadística usuarios por Sexo

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Edad:

De los 11.902 visitantes de la vigencia analizada, se puede evidenciar que 1.500 visitantes aproximadamente corresponden a las edades de 25 y 34 años.

Es importante señalar que la analítica de la página web no maneja los mismos rangos establecidos por la entidad para la caracterización etaria, en este sentido sólo es posible concluir que el primer grupo etario que más visita la página, son adultos y representan aproximadamente el 65% de los usuarios con registro de edad.

No es posible evidenciar si niños o adolescentes consultan la página web, pues no se contabilizan en los datos recopilados por Google Analytics.

Usuarios activos por Edad

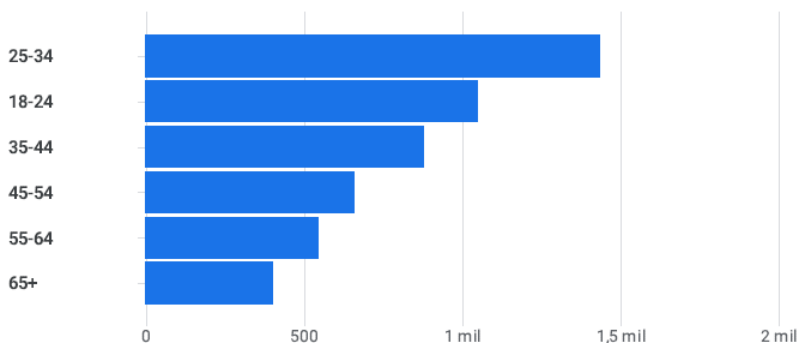


Gráfico 31 Estadística usuarios por grupo etario

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Variable Intrínseca – Temas de interés:

De acuerdo con la analítica de la página web de la Entidad, para el primer trimestre de 2025, si bien hubo 11.902 visitantes, cuando se contabilizan vistas en la página, ascienden a 39.368 y a 12.031 sesiones. Usualmente una persona que ingresa a la página de la FUGA en promedio ve de 2 a 3 enlaces cuando navega y está 1 minuto y 14 segundos en la página web. Esto es importante, para ubicar los temas de mayor interés a menos de tres clics y así facilitar la navegabilidad y el acceso a la información de forma ágil.

En este sentido, si bien la analítica muestra los 25 enlaces más consultados, para efectos de este informe se muestra el ranking de los 10 enlaces más consultados en la página web

Tabla 3 Enlaces -temas de interés página web

Temas -Enlaces de interés para la Ciudadanía			
#	Página	Vistas de una página	Número de usuarios
1	Bienvenido Fundación Gilberto Alzate Avendaño	6.585	3.804
2	Convocatorias Fundación Gilberto Alzate Avendaño	4.531	1.601
3	Agenda Cultural Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.803	860
4	Transparencia y acceso a la información pública Fundación Gilberto Alzate Avendaño	1.215	276
5	Transparencia y acceso a la información pública	1.189	375
6	Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes	1.112	110



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
 Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp [3227306238](https://www.fuga.gov.co)
 Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
 Teléfono: +60(1) 432 04 10
 Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



7	/entidad/nuestro-proposito-central	1.069	709
8	Tardeando-el-centro	672	434
9	Noticias/la-historia-de-la-antigua-calle-del-bronx-contada-por-sus-protagonistas	494	352
10	Banco de proyectos salas de exposición FUGA Fundación Gilberto Alzate Avendaño	453	394

Fuente: Google Analytics www.fuga.gov.co

Se mantiene el interés en la agenda cultural, uno de los temas misionales. Incluso al revisar la desagregación de enlaces, más de 4 enlaces del ranking son de las convocatorias y agendas de la FUGA. En un siguiente nivel de interés, aparece el link de transparencia e información misional de la entidad. Con este resultado es claro que en el menú principal deben mantenerse estos tres enlaces para que la ciudadanía encuentre de una forma más ágil la información que busca.

Valoración de los criterios:

Teniendo en cuenta las encuestas sobre el contenido que se puede hacer desde las categorías del menú de transparencia y las que están en el home de la página de la entidad, se evidencia que solo se ha registrado una encuesta en lo corrido del primer trimestre de 2025 con los siguientes resultados.

Contenido y respuesta sobre la encuesta:

- ¿Se siente satisfecho con la información publicada en este sitio web?, a lo que el ciudadano respondió que SI
- Indique la afirmación que mejor describe su experiencia con la búsqueda de información en la página web de la entidad, el ciudadano indica: A. Encuentro fácilmente la información
- Usualmente ¿Qué información busca en la página web?, la respuesta es Proyectos
- ¿Qué otra información adicional de interés quisiera encontrar publicada en la página web?, a respuesta es: Transparencia
- ¿Cómo califica el lenguaje utilizado en la página web de la entidad? Siendo 1 la calificación más baja y 4 la más alta., el ciudadano indica: 4 - Claro, sencillo y de fácil interpretación
- Usted se considera parte de ¿Cuál de los siguientes grupos de interés?, la respuesta es: Sector Educativo

A partir de estos resultados y particularmente respecto a la baja respuesta de la encuesta, sigue siendo necesario promover más la encuesta, para que la ciudadanía nos dé retroalimentación de la página.



Frente a la posibilidad de mejorar la gestión de la información en la página web, se hace una invitación a las diferentes unidades de gestión para continuar ajustando sus contenidos y actualizarlos conforme a la realidad institucional en esta vigencia y los requerimientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 - Ley de transparencia, para lo cual un insumo es revisar el Informe de Seguimiento Implementación y Sostenibilidad Ley de Transparencia del tercer cuatrimestre de la Oficina de Control Interno en el que se presenta el seguimiento a la Ley de transparencia e incluye recomendaciones de la segunda y tercera línea de defensa.

Este informe está disponible en:

https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=263

Así mismo verificar en el esquema de publicación de Información que será actualizado en el segundo semestre de 2025 para que los contenidos de la página web de la entidad y particularmente del botón de transparencia estén actualizados.

Esquema disponible en: https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/datos-abiertos?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=113

3.5. Encuesta de Satisfacción respuestas a las PQRS emitidas por la FUGA

En total, se obtuvieron 37 respuestas a partir de las encuestas realizadas. A continuación, se presenta una descripción detallada de la distribución demográfica de los participantes, que se clasifica según diversos factores como género, edad y otras variables relevantes, según los datos obtenidos.

Localización:

Teniendo en cuenta la aplicación de encuestas realizadas la mayor concentración proviene de la localidad de Engativá y Kennedy respectivamente.

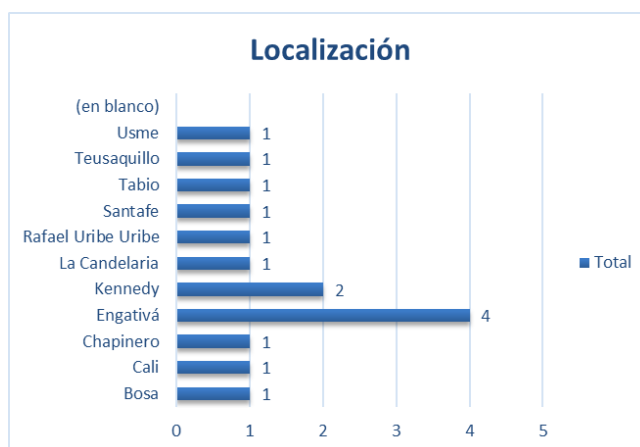


Gráfico 32 Distribución participación por localización.

Género:

De acuerdo con los resultados de las encuestas, el 53% de los participantes se identifican como mujeres, el 47% como hombres.

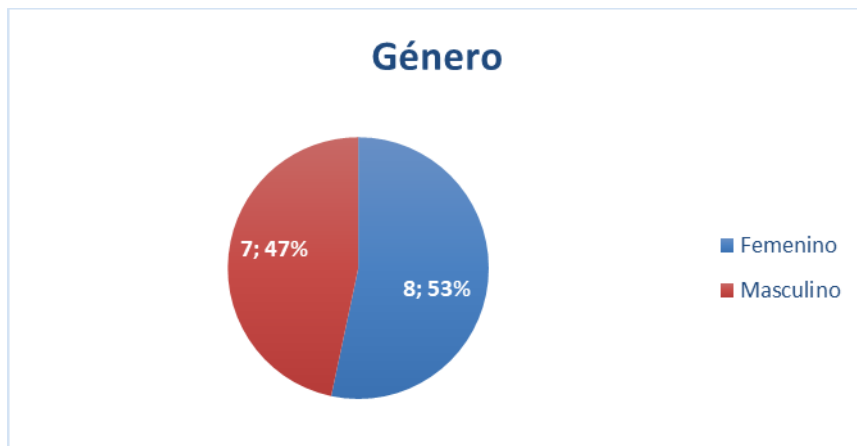


Gráfico 33 Identificación de género

Edad:

En cuanto al rango de edad, según los resultados de las encuestas, el 87% de los participantes se encuentran entre los 27 y 59 años. El siguiente grupo, de acuerdo con la gráfica obtenida, está compuesto por personas de 60 años en adelante, con un porcentaje del 7% y un 6% corresponde al rango de 18-26 años.

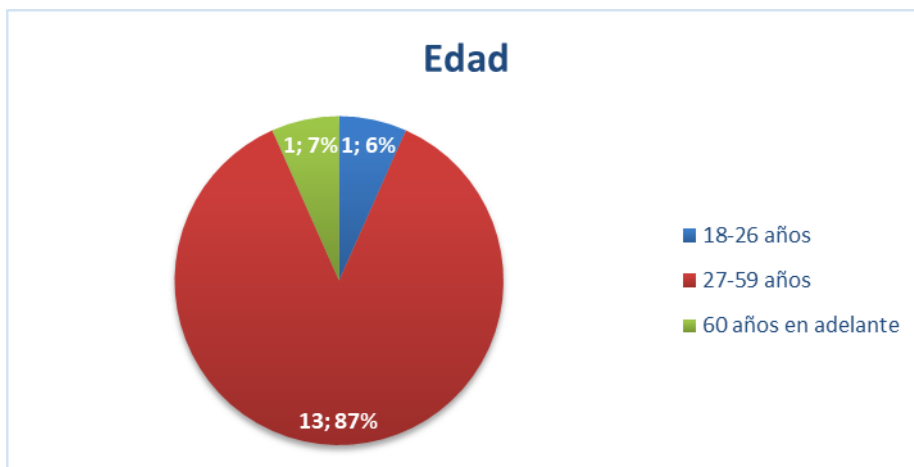


Gráfico 34 Identificación por edad.

Grupo Étnico:

De acuerdo con los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas, el 87% de los participantes indicaron no sentirse identificados con ningún grupo étnico específico. En comparación, el 13% de los encuestados se identifican con el grupo afro. Estos datos reflejan la diversidad étnica de los participantes en el estudio.

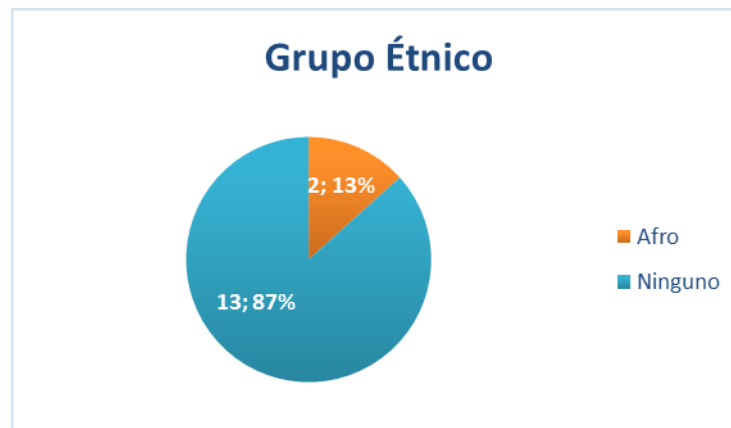


Gráfico 35 Identificación de género

Canales de interacción:

Durante el primer trimestre de 2025, los canales de contacto más utilizados por la ciudadanía para comunicarse con la FUGA fueron el correo electrónico con un 73% de las consultas, y WhatsApp, con un 13%. Este patrón muestra la preferencia por medios que ofrecen mayor comodidad y rapidez. Además, la plataforma *Bogotá te escucha*, uno de los canales más importantes a nivel distrital, también jugó un rol significativo. Estos datos resaltan la importancia de ofrecer una variedad de canales para una atención más accesible y eficiente a los ciudadanos.

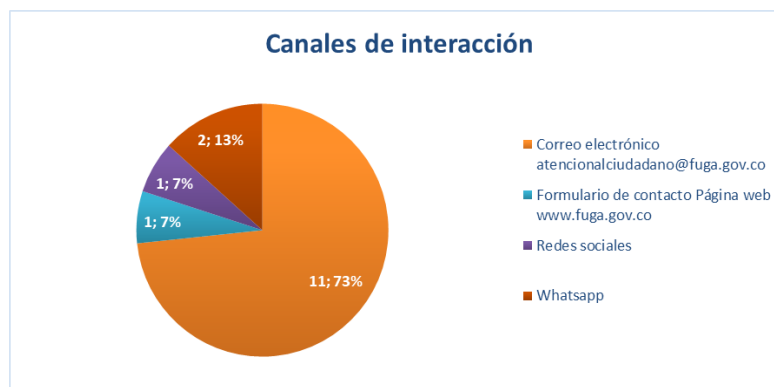


Gráfico 36 Análisis de canales de interacción.

Valoración de los criterios:

Respecto a la evaluación de la satisfacción de las respuestas, de las 15 encuestas diligenciadas, y con una escala de medición, siendo 1 Muy insatisfecho y 5 Muy Satisfecho, el 83% de las personas que resolvieron la encuesta se sienten muy satisfechos con las respuestas brindadas por la Fundación.

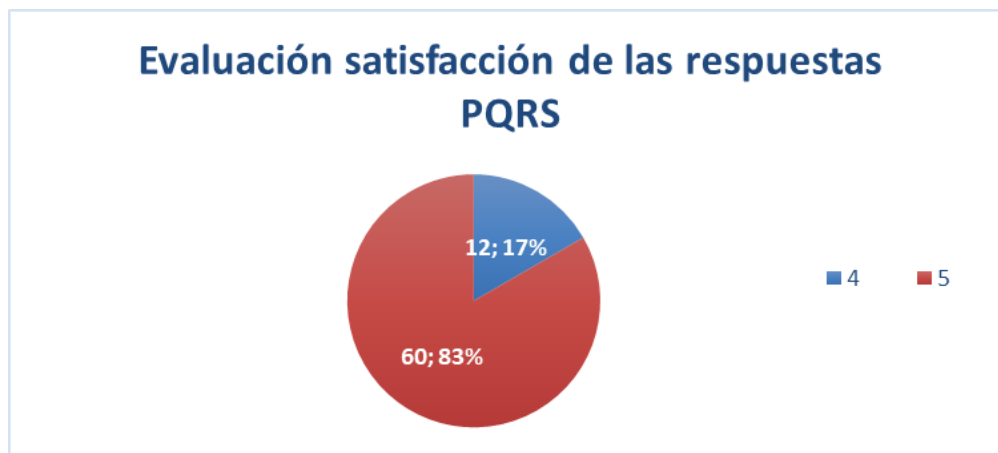


Gráfico 37 Análisis de satisfacción PQRS

En términos generales, los ciudadanos califican positivamente las respuestas brindadas por la FUGA, destacando aspectos como coherencia en sus respuestas, los tiempos de respuesta a las solicitudes estuvieron bajo lo criterios establecidos. Sin embargo, un mínimo de las personas encuestadas considera que los criterios de coherencia y claridad son deficientes, mientras que el otros opinan que los tiempos de respuesta son inadecuados. A pesar de estas opiniones, es importante señalar que la FUGA ha cumplido con los plazos establecidos por la Ley 1755.

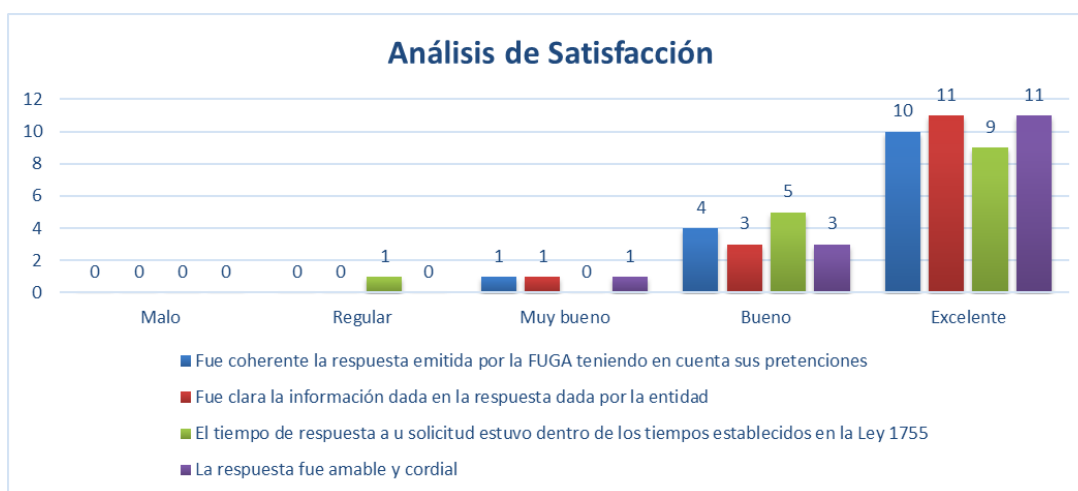


Gráfico 38 Análisis de satisfacción

De acuerdo al análisis de los datos, se identifica que el 68% de los encuestados califica de manera excelente las respuestas a las PQRS emitidas respecto a los criterios de calidad por parte de Servicio al Ciudadano, así mismo, el 25 % refiere como bueno las respuestas por parte de la entidad.

En relación a la satisfacción por los diferentes canales, continuación se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción para evaluar el servicio respecto a la atención prestada y a la información suministrada por cada uno de los canales, evidenciando un alto nivel de conformidad general por parte de los usuarios,

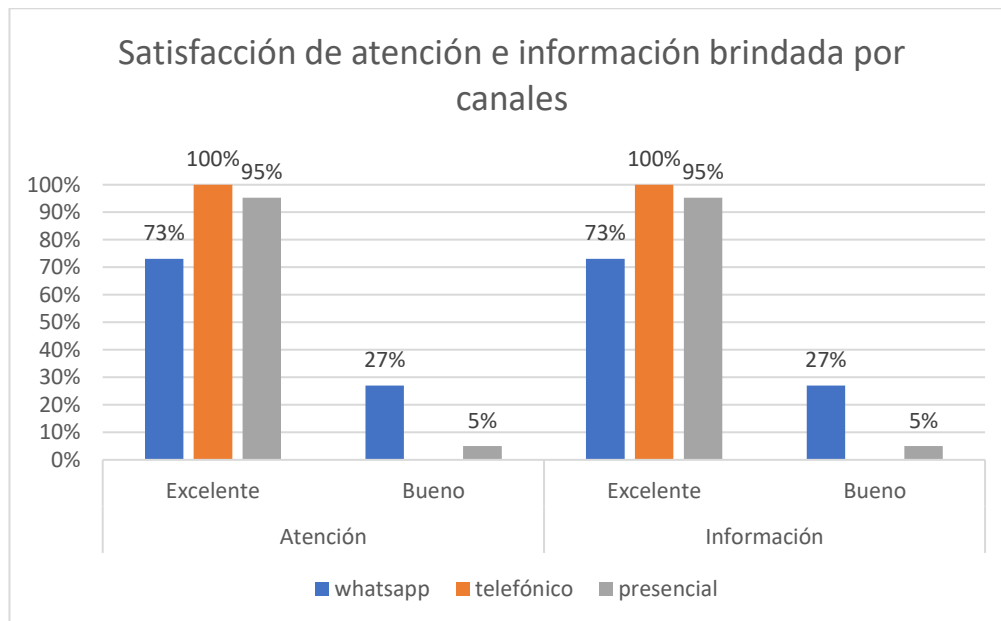


Gráfico 396 Análisis de satisfacción por canales canal de atención

En relación al uso del canal de WhatsApp, se ha evidenciado que este facilita la interacción con la ciudadanía, ofreciendo un servicio personalizado y en tiempo real, el cual responde a las diversas necesidades de los ciudadanos. De todas las notificaciones enviadas a través del canal de WhatsApp, sólo el 10% de los usuarios decidió participar en la encuesta de satisfacción enviada posteriormente con un total de 26 encuestas. Dentro de este grupo que respondió, el 73% calificó la atención recibida y la calidad de la información proporcionada como "excelente", mientras que un 27% adicional la valoró como "buena".

Estos resultados reflejan una percepción positiva entre una parte de los usuarios que interactuaron con el canal. Para el canal presencial, el 95% de los usuarios calificó la atención y la información recibida como excelente, mientras que un único usuario (equivalente al 5%) la valoró como buena. Por su parte, el canal telefónico obtuvo una calificación del 100% en ambos aspectos, evidenciando una percepción completamente positiva por parte de los usuarios.

4. CONCLUSIONES

La administración de las encuestas de satisfacción depende en gran medida de un equipo dedicado y comprometido con la recepción, sistematización y seguimiento de la recopilación de datos. Reconociendo la participación voluntaria en las encuestas, se admite la tendencia inherente a obtener tasas de respuesta más bajas en relación con la asistencia general a los eventos. Sin embargo, los datos presentados en este informe reflejan la dedicación y coordinación entre los equipos de Planeación, Servicio al Ciudadano y Transformación Cultural para la Revitalización del Centro – que abarcan las Subdirecciones misionales – en la ejecución de diversas actividades técnicas y artísticas. Si bien estas encuestas proporcionan valiosos conocimientos de tendencias para fundamentar la toma de decisiones.

El análisis presentado, indica que los asistentes descubren las actividades principalmente a través de recomendaciones y del voz a voz. Así mismo, se ha ampliado con éxito este alcance orgánico con el uso estratégico de la cartelera de la FUGA para atraer nuevas audiencias y cultivar la confianza en la entidad. De cara al futuro, es imperativo que mantengamos los esfuerzos para ofrecer contenido actual y atractivo en el sitio web y los canales de redes sociales de la FUGA como plataformas esenciales para una difusión eficaz. Si bien la asistencia a los eventos a menudo se caracteriza por la participación ocasional, alienta el crecimiento constante de los visitantes primerizos, identificando a este segmento como una población objetivo clave para estrategias enfocadas de alcance y participación.

Para mejorar aún más la participación, se difunden las encuestas en diferentes áreas al final de cada actividad. Esta iniciativa tiene como objetivo fortalecer el recuerdo de la audiencia y enriquecer a aquellos que ya están familiarizados con las ofertas de la FUGA. En general, complace informar un alto nivel de satisfacción con la programación, que abarca la calidad de las actividades, la profesionalidad del personal, la idoneidad de los espacios y la eficacia del soporte técnico.

Es particularmente digno de destacar la excepcional satisfacción expresada por los artistas con respecto a los servicios técnicos proporcionados en el escenario "El Muelle". La ausencia de comentarios negativos y la prevalencia de evaluaciones altamente positivas subrayan la excelente prestación de servicios por parte del equipo de producción, lo que se refleja en las frecuentes solicitudes de los artistas para utilizar nuestros servicios y espacios.

El análisis exhaustivo de las encuestas de satisfacción realizadas por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA) en el primer trimestre de 2025 revela un sólido nivel de satisfacción ciudadana con nuestras ofertas culturales, el servicio al ciudadano y la transparencia institucional. Los resultados de la encuesta demuestran que la mayoría de los encuestados perciben que los servicios cumplen o superan sus expectativas, con elogios particulares por la calidad de las actividades artísticas, la relevancia de la formación cultural y la eficacia de los servicios técnicos en los escenarios. La función de Servicio al Ciudadano y la gestión de PQRS han logrado el reconocimiento por la coherencia, claridad, puntualidad y el enfoque positivo en las respuestas al público. Sin embargo, se han identificado oportunidades para mejorar los tiempos de respuesta y aumentar la claridad de la información proporcionada a los usuarios.

Los esfuerzos para mejorar el acceso a la información y la transparencia institucional han generado un progreso significativo. No obstante, la baja participación observada en las encuestas de transparencia indica la necesidad de intensificar esfuerzos para promover y mejorar la



accesibilidad de estos mecanismos. Además, optimizaremos la navegación del sitio web y la presentación de la información para facilitar un acceso más eficiente al contenido relevante.

En términos de alcance y comunicación, las recomendaciones de la comunidad hacia el exterior y las redes sociales han surgido como los canales más efectivos para atraer audiencias a los eventos, mientras que la comunicación por correo electrónico ha mostrado un impacto limitado. Este hallazgo subraya la importancia de priorizar las estrategias de comunicación digital y reforzar las actividades de promoción en los espacios físicos. Si bien los resultados generales de este informe son positivos, la mejora continua sigue siendo un compromiso institucional fundamental. Con ese fin, la FUGA buscará mejoras continuas en las ofertas artísticas y culturales, optimizará la programación de actividades para maximizar la participación y garantizará que la infraestructura técnica y logística cumpla constantemente con las expectativas tanto de los asistentes como de los artistas. Además, desarrollaremos e implementaremos estrategias específicas para fomentar la lealtad entre los nuevos participantes, contribuyendo al crecimiento de una audiencia dedicada y recurrente.





Radicado: **20252300046403**

Fecha 05-05-2025 16:39

El Documento 20252300046403 fue firmado electrónicamente por:

**Liliana Patricia Hernández
Hurtado**

Subdirectora de Gestión Corporativa,
Subdirección de Gestión Corporativa,
ID: 1026256195,
lhernandez@fuga.gov.co,
Fecha de Firma: 12-05-2025 18:25:25

Gala Margarita Forero Yanquén

Profesional Especializado,
Gestión Documental y Atención al Ciudadano,
ID: 1010201314,
gforero@fuga.gov.co,
Fecha de Firma: 12-05-2025 12:21:33

Juan Pablo Cruz Gamez

Contratista,
Gestión Documental y Atención al Ciudadano,
ID: 79898158,
jpcruz@fuga.gov.co,
Fecha de Firma: 12-05-2025 12:15:43



04d85e3bf7c366e2f4335037321b124053576fdaab1a34ef859fed194ac09f06

Código de Verificación CV: ec152



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co

